

2018

Bilancio di Sostenibilità

Dichiarazione consolidata
di carattere non finanziario 2018



2018

Bilancio di Sostenibilità

Dichiarazione consolidata
di carattere non finanziario 2018

[GRI 102-53]

Contatti

Sustainability Reporting Monitoring and Relationship
TIM S.p.A.
Corso Bramante 20
10134 Torino
Italia

Tel.: +39 02 8595 6979
www.telecomitalia.com

Invia i tuoi suggerimenti a:
groupsustainability@telecomitalia.it

Lettera dell'Amministratore Delegato

Ogni azienda con una visione di lungo periodo vede il perseguimento della propria crescita e di quella delle comunità in cui opera come parte integrante di questa visione. Crescere è sempre “crescere insieme”. Questo semplice principio che sta alla base della creazione di valore, in TIM lo chiamiamo sostenibilità.

Ai bisogni collettivi di innovazione allineiamo la nostra strategia di business. In coerenza con i nostri Principi Etici minimizziamo l'impatto ambientale del nostro lavoro. Contribuiamo da sempre, grazie alle grandi competenze e professionalità che hanno accompagnato l'evoluzione delle comunicazioni del Paese, allo sviluppo della digitalizzazione perché la nostra anima tecnologica - con la convinta adesione ai principi del Global Compact dell'ONU - produca valore e sostenga il benessere delle generazioni attuali e future.

Tenendo presente questo ruolo strategico, chi lavora in TIM è costantemente impegnato nell'innovazione delle infrastrutture e tecnologie al servizio dei singoli e del Paese. In quest'ottica, il programma di investimenti destinato alla copertura ultra broadband si prefigge importanti target per sostenere il continuo avanzamento verso un'economia digitale.

L'attenzione all'innovazione e agli investimenti in nuove infrastrutture e tecnologie caratterizza l'azione di TIM anche in Brasile, Paese nel quale il Gruppo opera da oltre 20 anni e che rappresenta il nostro secondo mercato di riferimento.

Mettiamo al servizio di tutti i Paesi in cui operiamo il nostro patrimonio infrastrutturale e tecnologico, favorendo una vera e propria cultura digitale che significa possibilità di accesso per tutti a servizi che migliorano la qualità della vita. Il nostro impegno ci rende abilitatori della *gigabit society*, caratterizzata da servizi sempre più innovativi e complessi che rappresentano un'opportunità di crescita per tutto il settore ICT.

Anche l'attenzione di TIM sull'impatto ambientale di tutte le attività è sempre alta. Per la salvaguardia dell'ambiente, ricerchiamo costantemente l'efficienza nel consumo contenuto delle risorse naturali e nell'uso razionale dell'energia, investendo nell'ammodernamento degli impianti e nella ricerca delle soluzioni gestionali più appropriate. Ci poniamo ogni anno l'obiettivo di ridurre le nostre emissioni e i nostri consumi di energia, pur a fronte di un continuo sviluppo delle reti di nuova generazione. Il nostro Gruppo contribuisce anche alla riduzione dei consumi energetici e delle emissioni dei clienti attraverso le soluzioni digitali che realizza e propone.

Dal momento che è grazie alle nostre persone che è possibile tradurre in azioni concrete le nostre ambizioni, abbiamo iniziato a mettere in pratica un modello di *continuous learning* a supporto della trasformazione digitale e della valorizzazione delle competenze richieste per realizzarla, fondamentali per la crescita e lo sviluppo strategico dell'intero comparto.

TIM è così diventata una *knowledge company*: la sua leadership tecnologica e di mercato è conquistata anche grazie alle capacità di chi ci lavora, attraverso la condivisione della conoscenza e la valorizzazione delle diversità. Anche questo è il nostro valore aggiunto che ci permette di raggiungere gli obiettivi di business.

Con coraggio, dedizione e competenza continueremo a lavorare per confermare il ruolo di TIM come azienda di riferimento per lo sviluppo e la digitalizzazione del Paese perché sentiamo, forte, la responsabilità verso chi ci chiede un futuro più intelligente, inclusivo e sostenibile.

Luigi Gubitosi
Amministratore Delegato

[GRI 102-14]

INDICE

Nota metodologica	6
 IL GRUPPO TIM	9
Modello organizzativo	10
Principali azionisti	11
Valore economico prodotto e distribuito	12
Corporate Governance	14
Governance e gestione della sostenibilità	17
Lotta alla corruzione	19
Stakeholder engagement	22
Matrice di materialità	24
Gestione del rischio	27
 L'AMBIENTE	37
L'approccio alla tutela ambientale	38
Lotta ai cambiamenti climatici: rischi ed opportunità di TIM	40
Elettromagnetismo e conformità con la legislazione ambientale vigente	41
Iniziative TIM per l'ambiente	43
Interventi di efficientamento energetico	43
Contenimento degli spostamenti del personale	45
IoT e ricerca per l'ambiente	45
Prodotti consumer: TIM eco-friendly	46
La performance ambientale di TIM	47
Consumo di energia e risorse naturali	47
Emissioni atmosferiche	50
Rifiuti	53
 LE PERSONE DI TIM	55
L'impegno per le nostre persone	56
I numeri di sintesi	58
Equità di genere	60
Sviluppo e nuove competenze	62
Il modello delle competenze	62
La formazione	63
I numeri della formazione nel Gruppo	66
Politica di remunerazione	67
Relazioni industriali	69
Tutela della salute e sicurezza	72
Infortuni e malattie professionali	73
People Caring	75
Bilanciamento vita-lavoro	75
Gestione dell'orario di lavoro	76
Inclusion management	76
Altre iniziative per i dipendenti	78

Appendice al capitolo	80
-----------------------	----



LA CATENA DEL VALORE

93

Comunità	94
Rapporti con le comunità locali	95
Ricerca e sviluppo	102
Digital inclusion	107
Clienti	113
Customer satisfaction	113
Procedure di conciliazione	117
Protezione minori	120
Responsabilità di prodotto	123
Tutela della privacy e dei dati personali	127
Smart services	130
Fornitori	133
Iniziative di sostenibilità	134
Verifiche di sostenibilità	135
Iniziative di coinvolgimento dei fornitori	137
Impegni sulla catena di fornitura	138



I DIRITTI UMANI

139

L'impegno di TIM	140
(In)Formazione sui Diritti Umani	142
Denunce e incidenti	143

APPENDICE

147

Principali dati economico-finanziari	148
Tabelle di sintesi sulle iniziative con gli stakeholder	151
Risultati 2017 e 2018	162
Obiettivi 2019 e pluriennali	164

GRI Content Index

168

RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE

176

NOTA METODOLOGICA

[GRI 102-56]

Perimetro e criteri

La Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario (di seguito “Dichiarazione” o “Bilancio di sostenibilità”) adempie gli obblighi previsti dal D.Lgs. 254/2016 riguardante la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario. Tale Dichiarazione, coincidente con il Bilancio di sostenibilità, rappresenta per TIM il seguito all’impegno di comunicare ai propri stakeholder le performance e i risultati raggiunti in ambito di sostenibilità, già avviato negli anni precedenti. [GRI 102-45] La Dichiarazione presenta i dati e le informazioni che si riferiscono alla Società TIM S.p.A. e alle società da essa controllate e consolidate integralmente al 31 dicembre 2018 (di seguito “il Gruppo TIM” o “il Gruppo”), così come presentate in Relazione Finanziaria Annuale. I dati di performance ambientale sono presentati con alcune limitazioni rispetto al perimetro di Gruppo. Tali limitazioni non sono rilevanti ai fini della comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dal Gruppo.

[GRI 102-50] [GRI 102-51] [GRI 102-52] Il Bilancio di sostenibilità del 2018, redatto annualmente sull’anno solare, rispetta le medesime scadenze della Relazione Finanziaria Annuale di Gruppo e risponde agli obblighi previsti dal D.Lgs. 254/2016. Il Bilancio si basa su un approccio multi-stakeholder, attraverso l’analisi congiunta delle azioni realizzate nei confronti dei principali portatori di interesse con i quali l’Azienda interagisce.

[GRI 102-10] [GRI 102-48] Nel corso del 2018 non si sono registrate variazioni significative nel perimetro di consolidamento.

I dati relativi agli esercizi precedenti sono riportati solo a fini comparativi, allo scopo di consentire una valutazione sull’andamento dinamico delle attività del Gruppo in un arco temporale di medio periodo. Si segnala che le informazioni relative a “Fondazione TIM” e a “Istituto TIM”, entità non incluse nel perimetro di consolidamento del Gruppo, costituiscono aspetti qualitativi utili alla comprensione dell’attenzione al contesto sociale, ancorché tali informazioni non rientrino nel perimetro di consolidamento delle informazioni quantitative del documento.

[GRI 102-54] Il Bilancio di sostenibilità segue le linee guida del Global Reporting Initiative (GRI) Standard (opzione comprehensive) e il processo suggerito dai principi dell’AA1000APS (inclusività, materialità e rispondenza). I riferimenti agli indicatori GRI sono riportati ai fini di una maggiore comprensione all’interno del testo evidenziati con il simbolo [GRI N.].

Il Bilancio di sostenibilità è elaborato a partire da un sistema basato su indicatori (KPI - Key Performance Indicators) che misurano la performance aziendale e il grado di raggiungimento degli obiettivi precedentemente stabiliti per le aree su cui l’Azienda produce impatti rilevanti.

I KPI sono stati definiti in base:

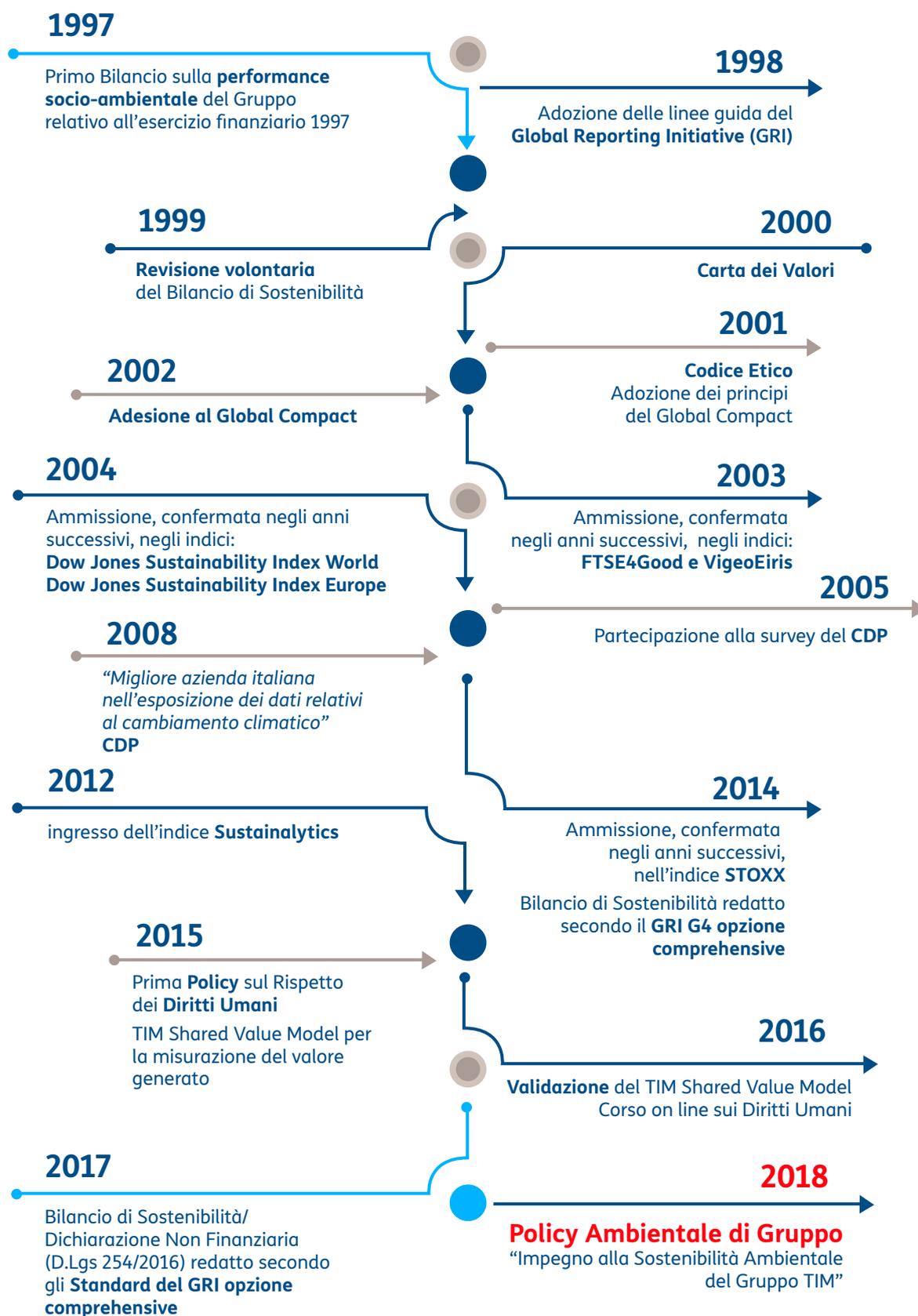
- all’analisi del GRI, organismo internazionale che sviluppa delle linee guida universalmente applicabili per la stesura dei report di sostenibilità;
- alle indicazioni ricevute dagli stakeholder;
- ai questionari inviati dalle principali agenzie di rating ai fini dell’ammissione agli indici azionari di sostenibilità;
- all’esperienza che l’Azienda ha maturato sul tema della sostenibilità in oltre 20 anni.

I KPI sono gestiti su un sistema applicativo dedicato (BPC) che utilizza la stessa piattaforma utilizzata per il reporting finanziario e il controllo.

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di TIM S.p.A. il 21 febbraio 2019.

L’esame limitato (“limited assurance engagement”) del Bilancio di sostenibilità/Dichiarazione è stato affidato a PricewaterhouseCoopers S.p.A., società di revisione del Gruppo, la cui Relazione è disponibile a pag. 176 del presente Rapporto.

La sostenibilità in TIM: le principali tappe dal 1997 ad oggi.





Il Gruppo TIM

Modello organizzativo

[GRI 102-1] [GRI 102-2] Il Gruppo TIM offre servizi di comunicazioni fisse, mobili e soluzioni ICT oltre a contenuti digitali. In Italia, il Gruppo gestisce la più grande infrastruttura di rete fissa, per voce e dati, diffusa in modo capillare su tutto il territorio, e fornisce una delle piattaforme di rete mobile più estesa e avanzata del Paese.

[GRI 102-5] La capogruppo è TIM (Telecom Italia), società per azioni organizzata secondo l'ordinamento giuridico della Repubblica Italiana¹ [GRI 102-3] dove ha sede legale. [GRI 102-10] [GRI 102-48] Nel corso del 2018 non si sono registrate variazioni significative nel perimetro di consolidamento. Nell'arco dell'ultimo triennio tra le principali variazioni si segnala la creazione di INWIT S.p.A. (2015), quotata alla Borsa Valori di Milano, attiva nel settore delle infrastrutture per le comunicazioni elettroniche.

[GRI 102-4] [GRI 102-6] [GRI 102-7] Le attività del Gruppo sono riconducibili alle seguenti Business Unit²:

- la Business Unit “Domestic” opera prevalentemente in Italia, nell'ambito dei servizi di fonia e dati su rete fissa e mobile per i clienti finali (retail) e altri operatori (wholesale) oltre che nel settore dei prodotti e servizi per l'information technology tramite Olivetti. La Business Unit, oltre alla gestione dei multiplex digitali attraverso Persidera S.p.A., comprende anche le attività di INWIT S.p.A. e, in campo internazionale, le attività relative allo sviluppo delle reti in fibra ottica (Sparkle) in Europa, nel Mediterraneo e in Sud America;
- la Business Unit “Brasile” (Gruppo TIM Brasil) offre servizi di telecomunicazioni mobili, fisse e trasmissione dati in Brasile;
- le “Altre attività” comprendono le imprese finanziarie e le altre società minori non strettamente legate al “core business” del Gruppo.

[GRI 102-2] I principali brand del Gruppo sono:

- **TIM** è il brand che opera nel mercato italiano offrendo servizi di telefonia fissa e mobile, internet, contenuti digitali e servizi cloud. Il brand TIM è presente anche in Brasile dove commercializza servizi mobili e di internet in mobilità oltre che servizi fissi.
- **Kena Mobile** è il secondo brand per il segmento retail domestico. Creato nel 2017, è destinato ai soli clienti privati, e offre servizi di telefonia mobile no frills³.
- **Sparkle** offre soluzioni voce, dati e internet internazionali agli operatori di telecomunicazioni fissi e mobili, agli ISP/ASP, content e media player e alle aziende multinazionali.
- **INWIT** è la tower company del Gruppo che opera in Italia nel settore delle infrastrutture per le comunicazioni elettroniche, nello specifico quelle dedicate all'ospitalità di apparati di trasmissione radio, per le telecomunicazioni e la diffusione di segnali televisivi e radiofonici.
- **Olivetti** commercializza prodotti e servizi legati all'information technology per clientela residenziale e business.
- **Persidera** offre capacità trasmissiva in tecnica digitale terrestre e soluzioni tecnologiche ai principali editori televisivi operanti nel mercato domestico.

TIM è particolarmente attenta alle esigenze delle comunità in cui opera e realizza iniziative e progetti di ampio respiro finalizzati allo sviluppo sociale ed economico delle realtà in cui il Gruppo è presente. È con questo intento che è stata istituita nel 2008 Fondazione TIM a cui è seguito, nel 2013, l'Istituto TIM in Brasile.

L'industria delle telecomunicazioni sta vivendo una profonda trasformazione dovuta all'evoluzione delle reti UBB (FTTx, 5G), associata allo sviluppo di altri abilitatori tecnologici quali ad esempio Intelligenza Artificiale, Cyber Security, Advanced Analytics, che pone le premesse per un nuovo cambio di paradigma, ovvero il passaggio da servizi dati a soluzioni digitali, negli ambiti più svariati quali

- a casa: sicurezza ed entertainment
- in mobilità: l'auto connessa
- al lavoro: Industry 4.0
- smart city: servizi al cittadino e sostenibilità
- salute: medicina predittiva e personalizzata

¹[GRI 102-5] Si veda anche il Bilancio Consolidato del Gruppo TIM.

²[GRI 102-45] Per maggiori informazioni circa l'articolazione del Gruppo ed il dettaglio dei Paesi in cui TIM è attiva si rimanda alla Nota “Le imprese del Gruppo TIM” del Bilancio Consolidato del Gruppo nella quale sono anche elencate le imprese del Gruppo suddivise per modalità di consolidamento.

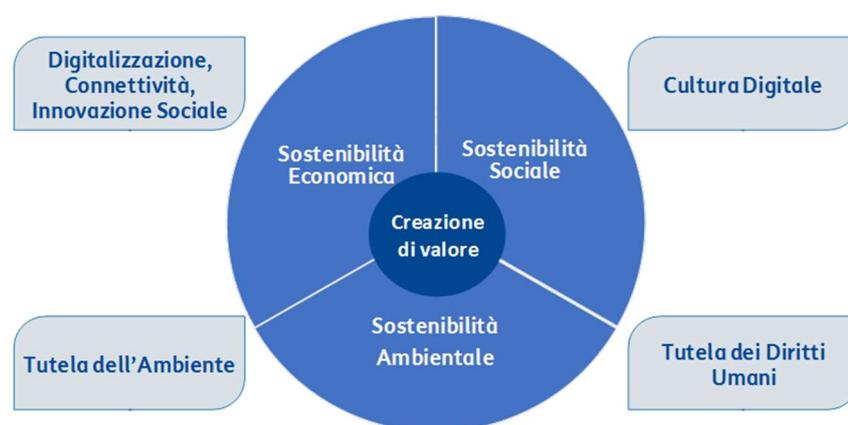
³ Offerta di soli servizi base.

Stiamo entrando nella “Gigabit Society”, caratterizzata da servizi sempre più numerosi e complessi che rappresentano un’opportunità di crescita per l’industry delle TLC, che già oggi genera oltre 90 miliardi di euro di contributo al PIL italiano, inclusi effetti diretti, indiretti e sulla produttività.

TIM è la protagonista principale nel processo di evoluzione del Paese verso un’economia digitale. Gli ingenti investimenti degli ultimi anni (che hanno portato ad una copertura ultra broadband fissa FTTC pari a circa l’80% mentre quella mobile LTE è superiore al 98%) e quelli programmati per i prossimi, per la gestione e l’innovazione delle proprie infrastrutture (sia fissa che mobile) ne sono il più evidente segnale.

Al contempo il Gruppo è impegnato a favorire la più ampia diffusione di tecnologie e competenze digitali in piena integrazione con il territorio e con il tessuto sociale ed economico-produttivo. L’offerta di soluzioni digitali per i servizi della Pubblica Amministrazione, di servizi cloud per le imprese, di piattaforme digitali per le scuole e per gli ospedali, di applicazioni rivolte a persone con disabilità ne sono solo alcuni esempi.

Seppur lo scopo primario del modello di business di TIM è quello della creazione di valore di lungo termine, per l’Azienda e per gli stakeholder, il Gruppo da tempo si è posta l’obiettivo imprescindibile di perseguire tale scopo assicurando al contempo l’equilibrio tra la sostenibilità economica, sociale e ambientale.



Principali azionisti di TELECOM ITALIA S.p.A.

[GRI 102-5] L’azionista di riferimento, al 31 dicembre 2018, risulta essere Vivendi S.A. con il 23,9% del capitale ordinario.

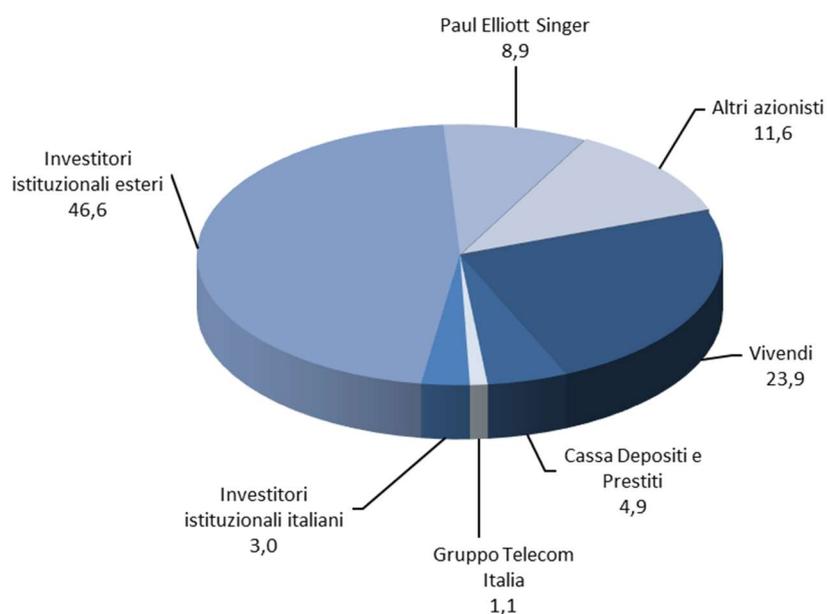
[GRI 102-10] La composizione azionaria ha registrato nel 2018 l’ingresso di Paul Elliott Singer (General Partner di Elliott Capital Advisors LP) che ha acquisito una partecipazione indiretta in TIM, detenuta tramite le società controllate Elliott International LP, Elliott Associates LP e The Liverpool Limited Partnership, pari all’8,9%.

Nell’aprile 2018 Cassa Depositi e Prestiti è entrata nella compagine azionaria di TIM e all’assemblea degli azionisti del 4 maggio 2018 ha partecipato con una quantità di azioni pari al 4,9% del capitale ordinario.

La struttura del Patrimonio Netto e il numero di azioni in circolazione sono riportati nel Bilancio Consolidato del Gruppo. Per maggiori informazioni su segnalazioni effettuate alla Consob riguardo a possessi azionari rilevanti si rimanda alla Relazione sulla Gestione del Gruppo TIM.

Nel corso del triennio 2016-2018, Vivendi S.A. ha incrementato la propria quota (+2,6 pp), gli azionisti istituzionali estero, inclusi i fondi riconducibili a Paul Elliott Singer, sono diminuiti (-1,1 pp) così come gli azionisti istituzionali Italia (-1,7 pp) e altri azionisti (-4,5 pp). Le azioni detenute dal Gruppo sono rimaste invariate (la diminuzione di 0,1 pp è da attribuire all’intervenuto incremento del capitale sociale ordinario).

Composizione, in percentuale, del capitale azionario al 31 dicembre 2018



Valore economico prodotto e distribuito

Il Gruppo si pone l'obiettivo di raggiungere l'equilibrio tra le tre dimensioni:

- sostenibilità ambientale: mantenere la funzionalità dei sistemi ecologici, garantendo l'equilibrio tra l'utilizzo di risorse naturali e le attività aziendali;
- sostenibilità sociale: promuovere il principio di equità sia fra generazioni diverse, sia all'interno della stessa generazione;
- sostenibilità economica: mantenere il capitale e incrementarlo.

[GRI 102-7] La rendicontazione di quanto TIM fa per raggiungere quest'obiettivo avviene attraverso il Bilancio di sostenibilità, che si sofferma soprattutto sulla sostenibilità ambientale e sociale e su quegli aspetti che hanno contemporaneamente valenza sociale e economica (ad esempio, la cura del cliente o la gestione dell'innovazione) e la Relazione Finanziaria Annuale, che discute in dettaglio della performance economica del Gruppo. Per dare una visione completa della sostenibilità del Gruppo, in Appendice sono riportati alcuni dati di sintesi della performance economica desumibili dalla Relazione Annuale. La distribuzione dei ricavi per prodotti e servizi e l'andamento della capitalizzazione e del debito del Gruppo sono riportati nella Nota "Ricavi" del Bilancio Consolidato e nella Relazione sulla Gestione del Gruppo TIM.

[GRI 201-1] Di seguito si riporta il valore economico prodotto e distribuito agli stakeholder. Dal 2008 è stata adottata la modalità di presentazione raccomandata dalla Global Reporting Initiative, con opportuni adattamenti.

[GRI 201-1] Gruppo TIM – Valore economico prodotto e distribuito (milioni di euro)



[GRI 102-7] La seguente tabella mostra uno dei principali dati gestionali del Gruppo, l'andamento delle linee d'accesso dei servizi di telefonia fissa e mobile.

Gruppo TIM – Consistenza linee a fine periodo

(migliaia)	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2016
FISSO DOMESTICO			
Accessi fisici	18.212	18.995	18.963
Accessi BroadBand	11.184	10.154	9.206
MOBILE DOMESTICO			
Consistenza linee	31.818	30.755	29.617
BRASILE			
Consistenza linee	55.923	58.634	63.418

Corporate Governance

[GRI 102-18] [GRI 102-19] [GRI 102-24] Il sistema di governance di TIM S.p.A. è articolato secondo il modello tradizionale e prevede un organo di amministrazione (Consiglio di Amministrazione) ed uno di controllo (Collegio Sindacale). Il Consiglio di Amministrazione è nominato dall'Assemblea degli Azionisti sulla base di liste presentate da aventi diritto di voto che complessivamente posseggano almeno lo 0,5% del capitale ordinario¹. [GRI 102-22] [GRI 102-24] L'unico stakeholder rappresentato in Consiglio è quindi l'azionariato. L'attribuzione (e la revoca) delle deleghe agli Amministratori è riservata al Consiglio, che ne definisce l'oggetto, i limiti e le modalità di esercizio.

Lo Statuto di TIM richiede che gli esponenti del genere meno rappresentato siano almeno un terzo del totale dei Consiglieri, con arrotondamento, in caso di numero frazionario, all'unità superiore.

Lo Statuto di TIM prevede inoltre che almeno la metà dei candidati tratti dalla lista di maggioranza ed almeno la metà di quelli tratti dalle liste di minoranza siano in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dalla legge, con il risultato che il numero dei consiglieri indipendenti di TIM risulta superiore a quello previsto dalla normativa. I requisiti di qualificazione dell'indipendenza degli Amministratori sono stabiliti dal (TUF)² e dal Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana, a cui TIM aderisce.

[GRI 102-22] Il Consiglio di Amministrazione in carica a partire dal 4 maggio 2018 è composto da 15 membri, di cui 12 indipendenti. Dei componenti del Consiglio, 6 sono donne, e il genere femminile è l'unico sottogruppo sociale rappresentato. Sul sito internet della società (telecomitalia.com) alla voce Organi Sociali/Consiglio di Amministrazione/Composizione sono riportati per ciascun amministratore il ruolo, la nazionalità, la data di nomina, la lista di presentazione, l'eventuale indipendenza e l'appartenenza a comitati endoconsiliari; è altresì presente il relativo curriculum vitae. Le competenze dei Consiglieri spaziano dalla preparazione specifica nel settore TLC ai media e contenuti, dalle fusioni e acquisizioni al risk management e al top management in grandi aziende. Maggiori dettagli sono disponibili sul sito telecomitalia.com. [GRI 102-31] Nel 2018 si sono tenute 21 riunioni del Consiglio di Amministrazione.

[GRI 102-27] I Consiglieri partecipano a specifici incontri con il management o con consulenti esterni, finalizzati a fornire un'adeguata conoscenza del settore di attività in cui TIM opera, delle dinamiche aziendali e della loro evoluzione. Si organizzano workshop sulle nuove tecnologie e incontri formativo-informativi in vista delle riunioni strategiche. L'aggiornamento rispetto al quadro normativo di riferimento è oggetto di specifiche note informative. Sono inoltre previsti per il 2019 incontri formativi sulla sostenibilità.

[GRI 102-18] [GRI 102-24] Attualmente i comitati costituiti all'interno del Consiglio sono il Comitato Controllo e Rischi, il Comitato per le Nomine e la Remunerazione, il Comitato Parti Correlate e il Comitato Strategico. Il processo di selezione e nomina dei membri di ciascun Comitato, così come i requisiti di indipendenza e di competenza, sono disponibili sul sito telecomitalia.com.



¹ ovvero la diversa misura richiesta dalla disciplina regolamentare emanata dalla Consob.

² Testo Unico della Finanza.

[GRI 102-28] Per l'esercizio 2018 il processo di autovalutazione della dimensione, della composizione e del funzionamento del Consiglio e dei suoi Comitati, è stato effettuato con il supporto del consulente Egon Zehnder. La board review viene effettuata (dal 2005) con cadenza annuale. Le modalità e i risultati dell'assessment sono illustrati nella Relazione Governo Societario (RGS). Nell'autovalutazione del 2018 non sono state affrontate tematiche di sostenibilità.

[GRI 102-19] [GRI 102-20] [GRI 102-23] [GRI 102-26] Il Consiglio di Amministrazione, nella riunione del 7 maggio 2018, ha nominato il Consigliere Fulvio Conti e confermato Amos Genish nelle cariche rispettivamente di Presidente e Amministratore Delegato/Direttore Generale di TIM S.p.A.. Il Consiglio di Amministrazione del 13 novembre 2018 ha revocato le deleghe assegnate all'AD/DG Genish, attribuendo tutti i poteri temporaneamente al Presidente Conti. Successivamente, il Consiglio di Amministrazione del 18 novembre 2018 ha nominato Luigi Gubitosi¹ Amministratore Delegato e Direttore Generale della Società. Oltre ai poteri di legge e di Statuto, [GRI 102-32] al Presidente è attribuito il governo della Fondazione TIM.

[GRI 102-19] [GRI 102-20] [GRI 102-26] Tra le deleghe e i poteri attribuiti all'Amministratore Delegato si menzionano la responsabilità complessiva della Società e delle attività di amministrazione, la responsabilità di sviluppo e attuazione dei Piani strategici, industriali e finanziari e tutte le responsabilità organizzative per garantire la gestione e lo sviluppo del business in Italia e Sud America oltre [GRI 102-32] alla responsabilità delle attività di sostenibilità, inclusa la redazione del Bilancio di sostenibilità/Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario.

[GRI 102-19] [GRI 102-20] Il sistema di deleghe dei poteri da parte dell'amministratore esecutivo (attualmente il solo Amministratore Delegato) alle funzioni a suo riporto è oggetto di una apposita procedura aziendale che stabilisce le modalità attraverso cui tale sistema deve essere implementato (Conferimento e Revoca Procure). Le deleghe, e in particolare, per le questioni di carattere economico-finanziario, sono di norma conferite ai riporti diretti dell'Amministratore Delegato che si occupano di tali materie, mentre per la sostenibilità è delegato il responsabile della Funzione Administration & Financial Statements and Sustainability Reporting a cui riporta la funzione Sustainability Reporting, Monitoring and Relationship. I riporti diretti possono a loro volta delegare determinati poteri a specifiche funzioni; [GRI 102-21] in particolare, sono conferite in questo modo le deleghe per la gestione dei rapporti con gli stakeholder (clienti, fornitori, Pubblica Amministrazione, dipendenti ecc., elencati nel paragrafo Stakeholder Engagement del presente documento).

[GRI 102-25] La procedura aziendale per l'effettuazione delle operazioni con parti correlate² redatta in ottemperanza al Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010, è sistematicamente aggiornata (l'ultima revisione è del 24 luglio 2018) ed è disponibile sul sito internet della società (<https://www.telecomitalia.com/tit/it/about-us/governance-system/bylaws.html>) ed illustrata in RGS (Interessi degli amministratori e operazioni con parti correlate). La disclosure delle eventuali operazioni con parti correlate nel periodo di riferimento è inserita nella Relazione Finanziaria Annuale, nel capitolo Operazioni con parti correlate.

Per quanto riguarda i provvedimenti emanati in data 16 ottobre 2017 e 2 novembre 2017 da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri sulla base dell'istruttoria in tema di esercizio dei poteri derivanti dalla disciplina della c.d. Golden Power, si conferma, in continuità a quanto riportato lo scorso anno, che sono stati recepiti dall'Azienda con procedura emessa a gennaio 2018. Maggiori dettagli in merito sono contenuti nel Bilancio Consolidato di Gruppo.

[GRI 102-29] [GRI 102-30] [GRI 102-11] Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire - attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi - una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati. Il Consiglio di Amministrazione, in quanto responsabile del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, definisce le linee di indirizzo del sistema, verificandone l'adeguatezza, l'efficacia e il

¹ Il dottor Gubitosi non ricopre incarichi di amministratore in società in cui i restanti Consiglieri di TIM rivestono la carica di Chief Executive Officers.

² Per "parte correlata" di TIM si intendono le entità fisiche o giuridiche correlate a TIM ai sensi del Regolamento Consob. La Procedura si applica anche ai partecipanti a patti parasociali rilevanti ai sensi dell'art. 122 del TUF che disciplinano la candidatura alla carica di Consigliere di Amministrazione della Società, là dove dalla lista così presentata sia risultata tratta la maggioranza dei Consiglieri nominati. Maggiori dettagli sono disponibili in "Operazioni con le parti correlate" della Relazione sulla Gestione.

corretto funzionamento, così che i principali rischi aziendali (tra l'altro, quelli operativi, di compliance, economici, di natura finanziaria) siano correttamente identificati e gestiti nel tempo.

L'istituzione e il mantenimento del sistema di controllo interno sono affidati all'Amministratore Esecutivo e al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili della società per l'ambito di competenza, così da assicurare l'adeguatezza complessiva del sistema e la sua concreta funzionalità, in una prospettiva di tipo risk based, che viene considerata anche nella definizione dell'agenda dei lavori consiliari. Il coordinamento tra i soggetti coinvolti nel sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è illustrato in RGS. Il sistema di controllo interno si completa con il c.d. "Modello Organizzativo 231", vale a dire un modello di organizzazione e gestione, adottato ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 volto a prevenire la commissione dei reati che possono comportare una responsabilità della società.

[GRI 102-33] [GRI 102-34] [GRI 102-17] Dal mese di novembre 2015 è in vigore in TIM la procedura segnalazioni ("Procedura Whistleblowing"¹), che prevede la gestione accentrata, a cura della Direzione Audit, di tutte le segnalazioni - comprese quelle di competenza del Collegio Sindacale, anche nel suo ruolo di Organismo di Vigilanza 231 - tramite un applicativo informatico, al quale i segnalanti possono accedere dalla intranet aziendale. Dal 2016, tale canale di segnalazione è accessibile anche dal sito internet di Gruppo. Le segnalazioni possono essere effettuate da qualsiasi dipendente, collaboratore, consulente, prestatore di lavoro, nonché terzo in rapporti d'affari con il Gruppo. Per ciascuna segnalazione il sistema assegna un codice identificativo univoco, che consente al segnalante di verificarne lo stato di lavorazione, in modo anonimo.

[GRI 102-17] [GRI 103-1] Come evidenziato nell'art. 4 del Codice Etico e di Condotta di Gruppo, richieste di chiarimenti sulla correttezza di comportamenti propri o altrui - ai fini della piena osservanza del Codice e dei suoi valori - devono essere indirizzati al responsabile della Direzione Audit di TIM S.p.A. o al responsabile della Funzione Audit della società estera del Gruppo direttamente interessata, nel rispetto di specifiche procedure interne.

[GRI 102-17] Alle stesse figure, avvalendosi della procedura di Whistleblowing, i destinatari del Codice e quanti vi hanno aderito devono segnalare tempestivamente:

- eventuali violazioni, richieste o induzioni alla violazione di norme di legge o regolamento, di prescrizioni del Codice, di procedure interne, con riferimento alle attività e prestazioni di interesse del Gruppo;
- ogni irregolarità o negligenza nella tenuta della contabilità, nella conservazione della relativa documentazione, nell'adempimento degli obblighi di reportistica contabile o gestionale interna delle società del Gruppo.

Nessuna conseguenza negativa deriva in capo a chi abbia in buona fede effettuato una segnalazione ed è in ogni caso assicurata la riservatezza dell'identità dei segnalanti secondo apposite procedure interne, fatti salvi gli obblighi di legge. Nessun destinatario del Codice, collaboratore o terzo in rapporti di affari con il Gruppo, può essere soggetto a sanzioni o, comunque, può essere discriminato qualora rifiuti il compimento di atti o l'adozione di comportamenti ritenuti in buona fede in violazione del Codice, anche se tale rifiuto abbia determinato la perdita di un affare o altra conseguenza pregiudizievole per il business aziendale e/o di Gruppo.

In Brasile TIM Participações utilizza un sistema di gestione automatizzata -end to end- delle segnalazioni, accessibile via intranet ed anche dal sito internet della società, protocollando automaticamente ogni segnalazione ricevuta e permettendo al denunciante di seguire lo stato di avanzamento di ogni caso.

[GRI 102-34] Nel 2018, attraverso la procedura Whistleblowing sono arrivate 160 segnalazioni in Italia e 1.009 *in Brasile*. Il capitolo Diritti Umani del presente report illustra le segnalazioni pervenute relative a presunte violazioni dei Diritti Umani e del lavoro. Nella Relazione del Collegio Sindacale viene indicato il numero di segnalazioni pervenute al Collegio Sindacale e viene fornito un resoconto sugli accertamenti svolti dal Collegio stesso.

[GRI 102-35] [GRI 102-36] La politica sulla remunerazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione è definita in linea con le norme di legge e le previsioni statutarie in base alle quali:

- [GRI 102-37] l'Assemblea degli Azionisti determina il compenso globale annuo lordo del Consiglio di Amministrazione (non anche degli amministratori muniti di particolari cariche: Presidente e Amministratore

¹ La citata Procedura è stata aggiornata, anche a seguito dell'entrata in vigore della legge 30 novembre 2017, n.179 "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato", e pubblicata il 28 gennaio 2019.

Delegato); si esprime sulla prima sezione della Relazione sulla Remunerazione (RR); delibera in merito ai piani di compensi basati sull'attribuzione di strumenti finanziari;

- il Consiglio di Amministrazione delibera, su proposta del Comitato per le Nomine e la Remunerazione, sul riparto del compenso determinato dall'Assemblea (quando stabilito in un importo complessivo per l'organo nella sua collegialità); definisce, sempre su proposta del Comitato, la politica di remunerazione degli Amministratori Esecutivi e dei dirigenti con responsabilità strategiche. Il Consiglio di Amministrazione è inoltre responsabile della formulazione di proposte all'Assemblea sui piani di compensi basati sull'attribuzione di strumenti finanziari nei confronti di amministratori e dipendenti e della predisposizione della RR.

Al fine di assicurare che le scelte effettuate in materia di remunerazione siano adeguatamente istruite, conformi alle regole di trasparenza e di rigorosa disciplina dei potenziali conflitti di interesse, il Consiglio di Amministrazione si avvale del supporto del Comitato per le Nomine e la Remunerazione. Per lo svolgimento delle proprie funzioni, il Comitato (alle cui riunioni interviene il Presidente del Collegio Sindacale o, in caso di sua impossibilità, altro Sindaco da lui designato) si avvale della collaborazione delle competenti strutture della Società e può avvalersi del supporto di consulenti esterni che non si trovino in situazioni tali da comprometterne l'indipendenza di giudizio. A seguito del rinnovo del Consiglio di Amministrazione, il Comitato si è avvalso dell'assistenza e del supporto forniti da Egon Zehnder per l'anno 2018, avendo preventivamente accertato che non si trovasse in situazioni tali da comprometterne l'indipendenza di giudizio.

[GRI 102-35] Fatta eccezione per l'Amministratore Delegato, gli amministratori percepiscono esclusivamente compensi fissi. La tabella "Compensi corrisposti ai componenti dell'organo di amministrazione e di controllo e ai dirigenti con responsabilità strategiche" in RR indica per ciascun consigliere tutte le tipologie e l'ammontare dei compensi attribuiti. I dettagli delle componenti della remunerazione fissa e variabile (inclusa l'eventuale componente di equity), dei benefit e del trattamento di severance attribuiti all'Amministratore Delegato e ai dirigenti con responsabilità strategiche, sono illustrati in dettaglio in RR. In particolare, gli obiettivi assegnati all'Amministratore Delegato, per il 2019, sono di natura economico-finanziaria, ad eccezione dell'indicatore di Customer Satisfaction.

Gli obiettivi di sostenibilità usati per determinare il sistema di incentivazione del management sono esposti nel capitolo Le persone di TIM del presente rapporto, paragrafo Politiche di remunerazione.

Governance e gestione della sostenibilità

[GRI 102-18] [GRI 102-26] Il monitoraggio delle tematiche socio-ambientali del Gruppo, così come l'individuazione dei progetti e delle iniziative di sostenibilità, sono in capo alle funzioni Sustainability Reporting, Monitoring and Relationship, di seguito "SRMR" - di Administration & Financial Statements and Sustainability Reporting ("AFSSR")- e a Corporate Digital Communication & CSV Projects che riporta al Responsabile Institutional Communication.

[GRI 102-32] La funzione AFSSR, di Amministrazione Finanza e Controllo, riporta all'Amministratore Delegato per il Bilancio di sostenibilità/Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, ivi inclusa l'analisi di materialità, e periodicamente riferisce al Comitato Controllo e Rischi. Quest'ultimo esercita una funzione di alta supervisione in materia di sostenibilità e di corporate social responsibility, vigilando sulla coerenza delle azioni realizzate con i principi posti dal Codice Etico e di Condotta del Gruppo, che esprimono i valori in cui il Gruppo si riconosce, e con la normativa di riferimento.

[GRI 102-31] Nel corso del 2018 il Consiglio di Amministrazione ha incontrato i responsabili delle attività di sostenibilità una volta.

[GRI 102-19] La delega delle responsabilità in materia socio-ambientale, così come tutte le deleghe aziendali, si espleta attraverso la procedura conferimento e revoca procure. In particolare [GRI 102-20] la responsabilità del monitoraggio e della comunicazione delle tematiche ambientali e sociali risiede in capo alla funzione SRMR, che oltre a redigere il Bilancio di sostenibilità, gestisce le relazioni con le agenzie di rating e cura l'implementazione di particolari progetti. La responsabilità della gestione delle singole tematiche socio-ambientali resta in capo alle funzioni che gestiscono direttamente le operazioni che le implicano. [GRI 102-26] Sono queste ultime funzioni, in particolare, a individuare

strategie specifiche e target diretti al miglioramento della performance socio-ambientale, ciascuna per la propria area di competenza.

[GRI 102-21] La responsabilità in termini di dialogo con gli stakeholder è delegata alle funzioni che operativamente si confrontano con i vari stakeholder dell'Azienda.

Riferimenti

Nella definizione e attuazione della strategia e dei programmi di sostenibilità, il Gruppo si ispira alle linee guida emanate dai principali organismi mondiali di indirizzo e standardizzazione sulla corporate responsibility. Il sistema di gestione della sostenibilità tiene conto anche delle normative e dei principali standard internazionali, in particolare:

- decreti, direttive, raccomandazioni e comunicazioni del Parlamento Italiano e della Commissione Europea;
- linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali;
- standard UNI EN ISO 9001 e 14001 per i sistemi di gestione della qualità e dell'ambiente;
- principi delle convenzioni dell'International Labour Organization (ILO) per il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori;
- standard del Social AccountAbility 8000 (SA 8000), finalizzato a favorire il rispetto dei Diritti Umani e delle condizioni di lavoro da parte delle aziende e della loro filiera di fornitura;
- Sustainability Reporting Standard del GRI, opzione comprehensive;
- AA1000 AccountAbility Principles Standard;
- standard UNI ISO26000, rivolta alle organizzazioni private e pubbliche di qualunque dimensione.

[GRI 102-12] [GRI 102-13] TIM da tempo aderisce a numerose organizzazioni ambientali e sociali, a livello nazionale e internazionale, per diffondere valori universalmente riconosciuti quali il rispetto dei Diritti Umani e del lavoro e la tutela dell'ambiente. Di seguito si riportano le principali associazioni a cui partecipa il Gruppo

- Global Compact, principale riferimento a livello mondiale lanciato nel 2000 dall'ONU, a cui TIM ha aderito fin dal 2002. TIM è membro del Global Compact Network Italia;
- ITU (International Telecommunication Union), la principale agenzia delle Nazioni Unite per le Telecomunicazioni e l'Informazione, nonché punto di riferimento per governi e settore privato nello sviluppo di reti e servizi;
- ETSI (European Telecommunications Standards Institute), la principale organizzazione europea di standardizzazione per le telecomunicazioni;
- GSM Association, e in particolare il gruppo di lavoro GSMA – Mobile Alliance against Child Sexual Abuse;
- Alliance to better protect children online, piattaforma lanciata dalla Commissione Europea nell'ambito della strategia Better Internet for Kids ("BIK");
- GRI, l'organismo fondato nel 1997 dal CERES, Coalition for Environmentally Responsible Economies, con l'obiettivo di sviluppare le linee guida, applicabili globalmente, per la stesura del report di sostenibilità;
- GeSI (Global e-Sustainability Initiative), una partnership globale di società ICT per promuovere lo sviluppo sostenibile delle nuove tecnologie;
- ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association), un'associazione di settore che ha tra i suoi obiettivi lo sviluppo di un mercato europeo delle TLC competitivo ed efficiente attraverso il coordinamento tra gli operatori e il dialogo con le Istituzioni;
- Joint Audit Cooperation, iniziativa congiunta tra operatori di telecomunicazioni per effettuare audit di sostenibilità presso gli stabilimenti produttivi dei rispettivi fornitori nelle aree geografiche che presentano un elevato livello di rischio dal punto di vista sociale e ambientale. TIM è stato uno dei tre soci fondatori;
- CSR Manager Network Italia, associazione per la condivisione degli studi e delle analisi dei trend di approccio agli argomenti correlati alla sostenibilità ed il miglioramento della performance di business attraverso l'integrazione delle migliori prassi di sostenibilità.

Codici, Policy e Carte

[GRI 102-16] Nel convincimento che il successo dell'impresa non possa prescindere dall'etica nella conduzione degli affari, il Codice Etico e di Condotta e la Policy per il Rispetto dei Diritti Umani nel Gruppo TIM indicano gli obiettivi e i valori informativi dell'attività dell'Azienda con riferimento ai principali stakeholder con i quali il Gruppo interagisce.

Le Carte dei Servizi, che intendono semplificare e rendere sempre più diretto il rapporto con la clientela, espongono i principi di comportamento e gli impegni assunti da TIM in materia di qualità dei servizi offerti; forniscono inoltre

indicazioni per quanto riguarda il miglioramento continuo degli standard di qualità e dei canali di contatto a disposizione dei clienti. Le Carte dei Servizi sono disponibili anche sui siti commerciali del Gruppo (tim.it, impresasemplice.it).

Le Condizioni Generali di abbonamento e di contratto, che disciplinano i rapporti con la clientela abbonata e si affiancano alle relative Carte dei Servizi, sono pubblicate sui siti tim.it, impresasemplice.it e cloud.impresasemplice.it. Le Condizioni Generali di abbonamento per la telefonia fissa sono pubblicate anche all'interno degli elenchi telefonici.

Inoltre, in adempimento a quanto previsto da varie delibere emanate dall'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni in materia di qualità, sui siti web di riferimento sono pubblicati gli obiettivi prefissati per ogni anno dei singoli servizi (servizi di telefonia vocale fissa e mobile, servizi di accesso a internet, servizi di call center per l'assistenza alla clientela). Una selezione degli obiettivi e dei relativi livelli di raggiungimento è riportata in Appendice al presente rapporto.

Tra gli altri codici rilevanti per la sostenibilità sottoscritti da TIM, si menzionano la Carta delle pari opportunità, il Codice di Autoregolamentazione per i servizi mobili, il Codice di Condotta per i servizi a sovrapprezzo e il Codice di Autodisciplina per la comunicazione commerciale (disponibili sul sito telecomitalia.com).

Gli altri impegni assunti dal Gruppo sono disponibili sulla sezione di sostenibilità del sito internet al seguente link <http://www.telecomitalia.com/tit/it/sustainability.html>.

Lotta alla corruzione

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 205] La correttezza della corporate conduct, e in particolare la lotta alla corruzione, rappresenta un topic materiale per qualsiasi azienda e lo è ancora di più per un Gruppo che è impresa “di sistema”, integrata con il territorio e con il tessuto sociale ed economico produttivo, con un ruolo pervasivo per l'intera economia di Italia e Brasile e per la competitività delle sue aziende, per l'efficienza della PA e, più in generale, per il benessere degli stessi cittadini. Infatti la corruzione è ampiamente riconosciuta come uno dei fattori che mettono a repentaglio la crescita socio-economica e il benessere delle popolazioni.

Lo strumento per l'identificazione, la prevenzione e il controllo dei rischi di corruzione nel Gruppo è rappresentato dal “Modello Organizzativo 231” (comprensivo del Codice Etico) approvato dal Consiglio di Amministrazione nel 2003 e successivamente aggiornato - l'ultimo del luglio 2018. Il Gruppo si è dotato della Policy Anticorruzione¹ dal 2012, successivamente aggiornata (settembre 2016).

[GRI 205-1a] Il Modello Organizzativo 231 copre tutte le Business Unit del Gruppo.

La Direzione Compliance di TIM, che risponde al Consiglio di Amministrazione, fornisce supporto operativo agli Organismi di Vigilanza (OdV), svolgendo specifici interventi di compliance anche sulla base delle evidenze ricevute per il tramite dei flussi informativi istituiti all'interno del Gruppo, realizzando approfondimenti su segnalazioni di competenza OdV 231, inoltrate dalla Direzione Audit a seguito delle analisi preliminari e/o della conclusione dell'iter di comunicazione previsto dalla procedura Whistleblowing.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 205] Nel Modello Organizzativo 231² sono identificati i processi a rischio reato corruzione tra cui: gestione dei rapporti con i soggetti pubblici, negoziazione con i clienti, individuazione e gestione delle controparti nell'ambito rapporti commerciali, partnership, joint venture, partecipazione in associazioni, acquisizione partecipazioni, acquisti di beni e servizi, consulenze e prestazioni professionali, selezione, assunzione e impiego del personale.

[GRI 205-1b] Le aree identificate a rischio di corruzione sono:

- omaggi e spese di rappresentanza
- eventi e sponsorizzazioni
- liberalità/quote associative/no profit
- consulenze, intermediazioni, rapporti con business partner e fornitori
- joint venture, acquisizioni e cessioni

e inoltre:

- vendita beni e servizi

¹ disponibile al link

http://www.telecomitalia.com/content/dam/telecomitalia/documents/Governance/it/codici_principi_procedure/Policy_anticorruzione_ITA_sett_2016.pdf

² Il Modello Organizzativo 231 è disponibile al seguente link: <http://www.telecomitalia.com/tit/it/about-us/governance-system/231-organizational-model.html>

- rapporti con Istituzioni/Authority
- autorizzazioni e concessioni
- finanza agevolata
- procedimenti giudiziari e arbitrari
- adempimenti per la tutela della salute e sicurezza del lavoro
- adempimenti in materia di tutela ambientale
- selezione, assunzione e impiego del personale
- operazioni svolte dal Vertice Aziendale

Le aree di cui sopra costituiscono i criteri in base ai quali decidere se i processi o le attività sono a rischio (ogni processo/attività è a rischio se include tali aree).

Il progetto per l'adozione dello Standard 37001¹ che definisce il «Sistema di Gestione in materia di anticorruzione» in ambito TIM S.p.A. è stato approvato dal Comitato per il Controllo e i Rischi a novembre 2017. Nel corso del 2018 è stata effettuata la fase di assessment dei processi/attività rilevanti a livello aziendale, al fine della individuazione dei gap di adozione rispetto a quanto previsto dallo standard per la successiva certificazione.

In Brasile, per quanto attiene TIM Participações, la società adotta la versione estera del Modello Organizzativo in applicazione alla legge anticorruzione locale (Ley 12.846/13) e alle previsioni al riguardo richieste a livello di Gruppo. In questo ambito, nel settembre 2018 è stata adottata una nuova versione del Código De Ética e De Conduta e della Política Anticorrupção.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 205] Il responsabile della funzione Compliance viene nominato dal Consiglio di Amministrazione della società a cui risponde. All'interno della politica di remunerazione variabile a breve termine (MBO), per il responsabile di funzione vengono assegnati obiettivi coerenti con la prevenzione dei reati ex D.Lgs. 231/2001, nell'ambito del rispetto delle normative di riferimento.

Per richieste di chiarimenti o presunte azioni di corruzione, TIM mette a disposizione di chiunque (dipendenti, collaboratori, consulenti, clienti, terzi in genere) un canale unico per inviare o trasmettere, con la massima garanzia di riservatezza, la segnalazione.

[GRI 205-3a] [GRI 205-3b] [GRI 205-3d] Negli ultimi 3 anni nessun episodio di corruzione è avvenuto nelle società del Gruppo, né sono stati avviati procedimenti legali per motivi di corruzione contro società del Gruppo nello stesso periodo. Ne consegue che nessuna società del Gruppo ha registrato sanzioni o concluso patteggiamenti in relazione a episodi di corruzione negli ultimi 3 anni. [GRI 205-3c] Per quel che riguarda i fornitori, negli ultimi 3 anni TIM non ha mai interrotto un contratto per motivi riconducibili a corruzione.

L'impegno del Gruppo sul tema è testimoniato anche dalla partecipazione a vari gruppi di lavoro. TIM è membro del Gruppo di Lavoro "231 e Legalità" organizzato nell'ambito delle iniziative di Confindustria e nel corso del 2018 ha contribuito alla redazione delle nuove Linee Guida Confindustria. Inoltre, TIM partecipa ai gruppi di lavoro istituiti presso il B20 per l'implementazione delle raccomandazioni formulate a livello di G20/B20 su tematiche anticorruzione.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 205] In termini di riconoscimenti esterni, TIM ha ottenuto un quarto posto nel TRAC (Transparency in Reporting on Anti-Corruption) Telecom Report 2015, relativamente all'adozione di un programma anticorruzione; la valutazione è stata effettuata a livello mondiale dall'organizzazione internazionale Transparency International ed ha interessato 35 società di telecomunicazioni. A fine 2018, TIM ha partecipato all'indagine svolta da Transparency International tra le maggiori aziende italiane del settore privato per mappare l'impegno anticorruzione, al termine della quale è stato elaborato un indice di trasparenza (Business Index on Transparency-BIT).

¹ La norma ISO 37001 *Anti-bribery management systems (Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione)*, identifica uno standard di gestione per aiutare le organizzazioni nella lotta contro la corruzione che si ispira alle *best practices* internazionali. È certificabile da parte di un organismo accreditato e può essere integrato con gli altri sistemi di gestione, potendo altresì diventare una componente del Modello Organizzativo 231. La norma può fornire un importante aiuto nell'implementazione di misure efficaci per prevenire ed affrontare fenomeni di corruzione.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 205] Inoltre, dal 2016, TIM partecipa al Business Integrity Forum promosso da Transparency Italia per sviluppare nel settore privato attività relative a progetti culturali e alla diffusione di strumenti a supporto di integrità, trasparenza e anticorruzione.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 205] Per quanto riguarda le società italiane, il Modello Organizzativo 231 e la policy anticorruzione sono stati comunicati a tutti i dipendenti mentre i partner commerciali devono esprimere l'adesione ai principi ivi previsti. Si segnala che nell'ambito della formazione on-boarding per risorse neo-inserite in TIM S.p.A. sono stati effettuati specifici interventi su ambiti anticorruzione.

I dipendenti vengono formati ogni volta che il Modello Organizzativo subisce modifiche sostanziali. TIM rende inoltre disponibile moduli di formazione e-learning sul Modello Organizzativo 231 e aspetti anticorruzione agli organi sociali delle società controllate nazionali.

Negli anni 2017 e 2016 sono stati erogati corsi in materia di Market Abuse e Policy Anticorruzione che hanno coinvolto un numero elevato di dipendenti, come illustrato nella tabella di seguito riportata. Come esplicitato precedentemente, le campagne formative non hanno necessariamente cadenza annuale, dipendono invece dalle novità introdotte nel Modello o da altre esigenze organizzative.

Nel 2018, in TIM sono stati erogati corsi in aula sulla nuova versione del Modello Organizzativo 231 e sull'ISO 37001, indirizzati ai focal point delle funzioni e ai responsabili; in particolare la formazione manageriale sulla nuova versione del Modello Organizzativo 231 ha coinvolto 45 risorse, la formazione referenti 231 e ISO 37001 33 risorse e la sola formazione referenti 231 66 risorse. Per il 2019 sono in programma corsi con focus sulla nuova normativa anticorruzione ex legge n.3 del 9 gennaio 2019 e sull'ISO 37001.

[GRI 205-2] Campagne di formazione

TIM S.p.A.	2018	2017	2016
Dirigenti	2	344	211
Quadri	25	2.723	420
Altri	202	29.544	577
Totale	229	32.611	1.208

Unità di misura: numero di persone. I valori presenti all'interno della tabella sono relativi al triennio 2016-2018; all'interno del PDF 2017 i valori riportati per l'anno 2017 erano stati calcolati su un differente periodo temporale.

[GRI 205-2] *In Brasile* In Brasile la comunicazione su tematiche anticorruzione, a dipendenti e partner, è stata avviata nel 2014 e a partire dal 2015 sono state erogate varie attività formative in aula e on line.

In particolare, al 18.02.2019, il corso on line relativo al Compliance Program Anti-corruzione (Modello Organizzativo) è stato completato dal 95 % dei dipendenti; medesima percentuale per il corso on line riguardante il Codice Etico.

Contesto normativo e compliance

Le attività del Gruppo sono condotte nel pieno rispetto delle leggi vigenti negli Stati in cui opera e dei principi etici di universale accettazione ispirati a trasparenza, correttezza e lealtà.

[GRI 415-1] In particolare, il Codice Etico e di Condotta vieta esplicitamente erogazioni in via diretta o indiretta, contributi, vantaggi o altre utilità a partiti o movimenti politici e alle organizzazioni sindacali dei lavoratori, o a loro rappresentanti o candidati.

[GRI 206-1] I principali contenziosi del Gruppo in materia sono elencati e descritti nella Nota “Passività potenziali, altre informazioni, impegni e garanzie” del Bilancio Consolidato, in particolare nel paragrafo “Principali contenziosi e azioni giudiziarie pendenti”. [GRI 419-1] La stessa Nota contiene una descrizione di tutti gli altri contenziosi del Gruppo.

Stakeholder engagement

TIM ritiene fondamentale prendere in considerazione le opinioni e le aspettative dei propri stakeholder, le parti cioè che a vario titolo hanno un interesse nelle attività aziendali.

[GRI 102-40] Gli stakeholder con cui TIM entra in contatto nello svolgimento delle proprie attività sono molti e molto diversificati tra loro. Per facilità di gestione sono stati raggruppati in otto categorie, di cui le prime sei sono relative al mondo esterno e le restanti due al mondo interno all’Azienda:

- clienti
- fornitori
- concorrenti
- istituzioni
- ambiente
- comunità (comprende associazioni, università e ricerca, mondo della scuola, media, start up)
- azionisti
- risorse umane

[GRI 102-42] [GRI 102-43] Il processo di stakeholder engagement avviene regolarmente nel corso dell’implementazione dei progetti aziendali e nelle attività di ascolto dei clienti. In particolare, per i clienti, viene misurata la soddisfazione generale (Customer Satisfaction Index) e le procedure di conciliazione come meglio descritto nel capitolo La catena del valore del presente Bilancio.

Per ogni progetto si identificano gli stakeholder interessati e si attribuiscono le priorità in base all’importanza dello stakeholder per gli obiettivi di business o in base alle decisioni dell’Azienda di focalizzarsi su ambiti specifici come, ad esempio, contribuire alla crescita economica o culturale del Paese con progetti non strettamente di business.

Una volta identificati gli stakeholder di riferimento per il progetto, si studiano le strategie più adatte per costruire le relazioni, che possono avvenire tramite incontri individuali, incontri di gruppo, sessioni informative, progetti comuni, sondaggi, focus group, ecc.

I feedback che i diversi stakeholder riportano a TIM sono analizzati al fine di permettere di individuare le soluzioni che l’Azienda può offrire per soddisfare le specifiche esigenze. Al termine del processo di analisi e di verifica di fattibilità, TIM decide quali soluzioni offrire, quali progetti e quali iniziative intraprendere. Il coinvolgimento degli stakeholder continua anche in seguito e serve a monitorare e calibrare le iniziative.

TIM ha stilato le Linee guida generali per lo stakeholder engagement di Gruppo e un insieme di policy collegate relative alle diverse tipologie di stakeholder, come, ad esempio le carte dei servizi per la clientela, la policy sui rapporti con i fornitori nei processi di acquisto, il Codice di condotta per la protezione dei dati degli altri operatori locali, le Linee guida per i rapporti con le autorità locali e gli altri enti, le Linee guida per i contributi volontari alla Comunità.

Azionisti

Il Gruppo è consapevole dell’importanza che un’informazione corretta sulle proprie attività riveste per il mercato finanziario, gli investitori e la comunità in genere.

Ferme restando le esigenze di riservatezza richieste dalla conduzione del business, la comunicazione con il mercato finanziario avviene nel rispetto dei criteri di trasparenza, correttezza, chiarezza, tempestività e parità di accesso all’informazione, uguaglianza di trattamento a tutte le categorie di azionisti nel rispetto dei vincoli statutari.

La comunicazione all’esterno delle informazioni è disciplinata da apposite procedure interne, in linea con la normativa vigente.

La Società ha attivato canali di ascolto dedicati agli azionisti, agli obbligazionisti e agli altri stakeholder interessati ad avere informazioni sui dati finanziari e non finanziari dell'Azienda.

La funzione Investor Relations gestisce quotidianamente le relazioni con gli stakeholder di riferimento: investitori istituzionali e retail (ivi comprese le associazioni di piccoli azionisti), obbligazionisti, investitori socialmente responsabili, analisti equity e del credito.

Anche nel 2018 la Società ha organizzato conference call trimestrali, road show all'estero, incontri presso le sedi istituzionali del Gruppo (reverse road show) e partecipazioni a conferenze di settore; a queste attività si accompagnano i contatti diretti e le conversazioni telefoniche che il team di Investor Relations gestisce con frequenza quotidiana.

Per un focus puntuale sulle attività svolte nel corso dell'anno e sui temi di maggiore interesse emersi, si rimanda alla sezione dedicata alle "Informazioni per gli Investitori" della Relazione Finanziaria Annuale 2018 del Gruppo TIM e al canale dedicato sul sito www.telecomitalia.com.

Nel 2006 è stato lanciato il Club degli azionisti "TI Alw@ys ON" (telecomitalia.com/individuali) quale luogo d'incontro virtuale tra la società e i suoi investitori individuali. L'accesso al Club, gratuito, permette di sottoscrivere e ricevere servizi di informazione economico-finanziaria (report settimanale di borsa, sms alert ecc.).

La comunicazione finanziaria, infine, punta sul web come importante mezzo di condivisione delle informazioni con l'esterno: in tal senso, il canale Investitori del sito telecomitalia.com viene costantemente aggiornato con le presentazioni dei risultati finanziari trimestrali, le relazioni intermedie ed annuali, gli avvisi e la documentazione utile per l'Assemblea degli Azionisti e il calendario finanziario della società.

[GRI 102-43] [GRI 102-44] In Appendice sono schematizzate le principali iniziative di stakeholder engagement del Gruppo nel 2018.

Nello schema ciascuna iniziativa è connotata da un'icona che rappresenta la tipologia di relazione:

- "informazione" si riferisce alle comunicazioni unidirezionali dall'Azienda verso gli stakeholder;
- "consultazione" si riferisce alle occasioni in cui si chiede agli stakeholder la loro opinione attraverso sondaggi o strumenti simili;
- "dialogo" fa riferimento ai tavoli di discussione e collaborazione continuativa e stabile tra il Gruppo e gli stakeholder;
- "partnership" si riferisce ai progetti specifici che sono gestiti insieme.

Nel 2018, TIM ha aggiornato e approfondito la visione esterna sulla rilevanza dei topic materiali consultando gruppi di propri stakeholder attraverso diversi strumenti digitali: i clienti su una sezione dedicata del sito istituzionale, una quota rilevante di propri fornitori sul portale di procurement e una selezione di autorevoli rappresentanti degli stakeholder sulla piattaforma collaborativa RE2N. Di questi ultimi, 59 persone in rappresentanza di istituzioni, fornitori, clienti, concorrenti, ambiente, comunità hanno risposto ad un'intervista fornendo la loro valutazione rispetto ai topic più rilevanti per la strategia di TIM.

Quest'ultima iniziativa è parte della nuova metodologia adottata da TIM per l'analisi di materialità (descritta nel paragrafo dedicato in questo capitolo) per sfruttare le potenzialità del digitale anche nell'ambito delle attività di sostenibilità.

Sulla stessa piattaforma nel corso del 2019 TIM intende sviluppare iniziative di stakeholder engagement e collaboration con il duplice obiettivo di rendere più fluido e continuativo il confronto e il coinvolgimento degli stakeholder, sistematizzando al contempo le iniziative che con essi vengono intraprese, e di alimentare in "tempo reale" il processo di aggiornamento dell'analisi di materialità con le risultanze del confronto svolto sulla piattaforma.

Ogni iniziativa menzionata nella tabella riportata in Appendice è accompagnata dal riferimento del capitolo e paragrafo del presente rapporto in cui quell'iniziativa è discussa in dettaglio.

Matrice di Materialità

[GRI 102-46] Nel 2018, in conformità col D.Lgs. 254/2016 e coi requisiti degli Standard del Global Reporting Initiative, TIM ha condotto il processo di analisi di materialità con lo scopo di individuare i temi materiali per quanto attiene agli impatti socio-ambientali ed economici che le attività di business generano all'interno e all'esterno dell'Azienda.

Metodologia

In continuità con la metodologia avviata nel 2017, TIM ha verificato la validità dei temi materiali individuati lo scorso anno, adottando tecniche evolute di semantic analysis¹ per analizzare un maggior numero di fonti informative riferite a uno scenario più ampio di quello del proprio settore di appartenenza. Il processo seguito è conforme alle "Linee guida per l'aggiornamento dell'analisi di materialità di TIM", aggiornate nel 2017 agli Standard della Global Reporting Initiative (GRI) ed è stato realizzato e gestito con la collaborazione di RE2N², società che sviluppa strumenti innovativi per la sostenibilità e il valore condiviso, utilizzando approcci computazionali all'analisi semantica³ e dei big data.

È stata aggiornata la tassonomia⁴ da utilizzare nel motore semantico, attingendo agli stessi riferimenti in ambito "sostenibilità" e "digital" utilizzati nel 2017, nelle versioni più recenti e ampliandone la numerosità. In particolare:

- Standard del GRI, ISO 26000, Sustainable Development Goals (SDGs) e assessment specialistici⁵;
- Agenda Digitale Italiana, Obiettivi del Digital Single Market Europeo e indici dedicati⁶ e riferimenti normativi di rilevanza per TIM e i propri stakeholder.

Questa attività ha permesso di denominare e descrivere in modo più specifico e puntuale alcune delle tematiche identificate nel 2017 e di farne emergere nuove.

Successivamente sono stati individuati e raccolti i documenti legati al core business di Gruppo da sottoporre ad analisi, selezionando fonti nazionali ed internazionali, pubbliche e non pubbliche, interne ed esterne a TIM⁷.

Il motore semantico ha analizzato tutte le fonti informative con diverse iterazioni. Questo processo ha portato a definire l'elenco dei temi rilevanti sulla base delle occorrenze⁸ presenti nei vari documenti e le correlazioni logiche tra gli stessi, considerando che quanto più un tema, un concetto, è ricorrente nei documenti analizzati (e quindi tanto più elevate sono le sue occorrenze), tanto più esso può essere considerato "rilevante" per il settore.

Identificazione dei temi rilevanti

Al termine di questa prima fase TIM è stata in grado di stilare una lista di temi da sottoporre a valutazione per individuare le priorità dell'Azienda e quelle degli stakeholder esterni:

- correttezza della corporate conduct
- coinvolgimento degli stakeholder
- integrazione degli aspetti economici, sociali e ambientali nella governance e nel piano strategico
- sostenere lo sviluppo delle competenze digitali della comunità (nelle scuole, nella P.A., nelle imprese)
- sviluppare la resilienza dei territori ai disastri e alle calamità
- consolidamento degli aspetti sociali e ambientali all'interno della supply chain
- gestione dei rapporti di lavoro e sviluppo dell'occupazione
- tutela della salute e sicurezza dei lavoratori
- sviluppo delle competenze del personale

¹ Sono tecniche automatiche di analisi del testo finalizzate all'estrazione di dati strutturati che codifichino la componente semantica di un contenuto testuale. Gli algoritmi del motore semantico, che ha analizzato tutte le fonti informative, sono stati istruiti con le componenti "sostenibilità" e "digital".

² <http://re2n.com/welcome>. RE2N si è avvalsa della collaborazione con l'Università degli studi di Bologna per lo sviluppo della metodologia.

³ Gli approcci computazionali all'analisi semantica si riferiscono al processo secondo il quale le diverse rappresentazioni del significato di una frase vengono composte per poi essere messe in corrispondenza dei vari elementi linguistici.

⁴ Ogni tassonomia è costituita da concetti e parole chiave fra loro interrelate, con diversi livelli di correlazione e significatività. Ciascuna tassonomia è stata costruita utilizzando sia lemmi italiani che inglesi.

⁵ Ad esempio i questionari RobecoSam (Dow Jones Sustainability Indexes), FTSE4good e Sustainalytics.

⁶ Ad esempio il Digital Economy Society Index che monitora differenti aspetti del livello di digitalizzazione dei singoli Paesi Europei.

⁷ Ad esempio "Piano Nazionale italiano per l'Agenda 2030" del Governo italiano, "Megatrends report 2018" EY, rapporto "Benessere equo e sostenibile in Italia 2017" promosso dal Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro e dall'Istat.

⁸ Le occorrenze identificano il numero di volte che un concetto (o un termine specifico) viene rilevato dal motore semantico all'interno del documento e sono una indicazione della significatività del tema rilevato nel contesto del documento.

- qualità del servizio
- protezione on line dei minori (cyberbullismo, pedopornografia, gambling)
- tutela della privacy, protezione e sicurezza dei dati personali
- contributo e iniziative alla lotta ai cambiamenti climatici nelle politiche, strategie e processi aziendali
- riduzione degli impatti ambientali delle attività di TIM
- incrementare l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili nei processi aziendali
- elettromagnetismo
- digital inclusion sociale
- sviluppo delle infrastrutture digitali con reti di nuova generazione
- promozione e tutela dei Diritti Umani
- ridurre le disuguaglianze e favorire le pari opportunità in azienda

Attribuzione dei punteggi di rilevanza ai temi

L'elenco così ottenuto è stato utilizzato nel processo di definizione della rilevanza dei temi per TIM e per gli stakeholder. Il punto di vista interno è stato fornito dal Top Management che, grazie al coinvolgimento di un campione significativo di referenti rappresentativi delle principali funzioni aziendali, si è espresso sulla rilevanza di ciascun tema per la strategia di TIM¹.

La raccolta del punto di vista esterno è stata agevolata grazie a strumenti innovativi quali la semantic e la big data analysis², e all'uso di strumenti di "digital collaboration"³.

Tale approccio ha permesso a TIM di:

- estendere ulteriormente l'ascolto a più stakeholder;
- rendere dinamica l'osservazione dei temi al fine di misurarne l'evoluzione nel tempo.

Al termine dell'analisi, TIM ha attribuito un punteggio di rilevanza in funzione delle occorrenze dei temi⁴.

Il risultato dell'attività è la matrice di materialità esposta nella pagina seguente.

¹ Tramite la seguente scala: 1=è scarsamente influente; 2=ha impatti limitati; 3=ha diretta influenza; 4= influisce in modo significativo; 5=è determinante.

² In coerenza con le attività dello scorso anno, sono stati osservati gli stakeholder coinvolti nelle attività di engagement, a cui sono stati aggiunti numerosi altri soggetti, per un totale di circa 500, afferenti alle 8 categorie di stakeholder TIM. Per realizzare l'analisi si sono individuate tre tipi di fonti:

- documenti emessi dagli stakeholder (in particolare bilanci di sostenibilità);
- dichiarazioni espresse nei siti aziendali;
- discussioni sui social network inerenti i temi individuati grazie all'attività di TIM Data Room.

³ Il coinvolgimento è stato realizzato attraverso diversi strumenti digitali. In particolare:

- sulla piattaforma collaborativa, attraverso un questionario si sono ascoltati stakeholder afferenti alle categorie dei clienti, fornitori, concorrenti, istituzioni, ambiente, comunità, persone; raccogliendo anche suggerimenti e feedback;
- tramite la piattaforma di vendor assessment di TIM si è provveduto a una focalizzazione specifica sulla categoria dei fornitori;
- utilizzando il sito TIM.com si è raccolta la posizione dei clienti TIM rispetto ai temi proposti.

⁴ Punteggio da 1 a 5, dove 1 è la frequenza minima, 5 la frequenza massima, 3 la frequenza media (calcolata sulla media delle occorrenze dei temi presi in considerazione). 2 e 4 sono attribuiti in proporzione ai punteggi minimi, medi e massimi. Infine si è proceduto a calcolare il punteggio finale, ponderato per i pesi attribuiti a ciascuna fonte in funzione della differente ampiezza temporale dell'analisi.



Questi temi, prioritari per TIM e per i propri stakeholder, rispecchiano gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile¹ al cui raggiungimento l'Azienda ritiene di poter contribuire in misura maggiore attraverso le proprie persone, tecnologie e servizi, adottando pratiche d'impresa (policy) che promuovono e tutelano i Diritti Umani e dell'ambiente.

Nello specifico gli Obiettivi sono i seguenti:

- n. 4: Istruzione di qualità
- n. 5: Parità di genere
- n. 7: Energia pulita e accessibile
- n. 8: Lavoro dignitoso e crescita economica
- n. 9: Imprese, innovazione e infrastrutture
- n. 10: Ridurre le disuguaglianze
- n. 11: Città e comunità sostenibili
- n. 12: Consumo e produzione responsabili
- n. 16: Pace, Giustizia e Istituzioni solide

Validazione

La validazione dei temi e dell'intero processo di analisi di materialità è stata effettuata dalla funzione Sustainability Reporting, Monitoring e Relationship (SRMR) di Administration & Financial Statements and Sustainability Reporting che si è avvalsa del supporto di RE2N e di TIM Data Room. TIM Data Room² è la struttura del Gruppo che analizza i dati digitali provenienti dalla rete attraverso attività di ascolto, reporting e benchmarking. La governance della sostenibilità di TIM è esposta nel paragrafo Governance della sostenibilità del presente documento. La matrice è stata approvata dal Comitato Controllo e Rischi del 30 novembre 2018.

¹ un.org/sustainabledevelopment/ e asvis.it/agenda-2030/

² impresasemplice.it/cloud-it/big-data/tim-data-room

Review

È previsto che la fase di review sia svolta come attività preparatoria al prossimo ciclo di rendicontazione, anche con l'obiettivo di sottoporre i risultati delle analisi condotte, aggiornate nell'anno successivo, a specifiche attività di consultazione e di coinvolgimento degli stakeholder. Come già riportato, il Gruppo ha riveduto le "Linee guida per l'aggiornamento dell'analisi di materialità di TIM" per renderle conformi agli Standard del GRI e organizzare in maniera trasparente il processo di analisi.

Boundaries

[GRI 102-47] Tutti i temi risultati materiali hanno importanti ricadute sia all'interno sia all'esterno dell'Azienda e sono trasversali su tutte le società consolidate del Gruppo, ovunque esse si trovino senza eccezione alcuna e hanno rilevanza su tutti gli stakeholder esterni e interni. I temi materiali individuati sono:

- correttezza della corporate conduct
- coinvolgimento degli stakeholder
- integrazione degli aspetti economici, sociali e ambientali nella governance e nel piano strategico
- consolidamento degli aspetti sociali e ambientali all'interno della supply chain
- gestione dei rapporti di lavoro e sviluppo dell'occupazione
- tutela della salute e sicurezza dei lavoratori
- sviluppo delle competenze del personale
- qualità del servizio
- riduzione degli impatti ambientali delle attività di TIM
- promozione e tutela dei Diritti Umani
- ridurre le disuguaglianze e favorire le pari opportunità in Azienda

Altri temi interessano soprattutto le società del Gruppo che sono presenti come operatori nel mondo ICT, e rappresentano la principale parte del Gruppo in termini di fatturato, dipendenti, anche in termini di impatto sugli stakeholder esterni:

- sostenere lo sviluppo delle competenze digitali della comunità (nelle scuole, nella P.A., nelle imprese)
- protezione on line dei minori (cyberbullismo, pedopornografia, gambling)
- tutela della privacy, protezione e sicurezza dei dati personali
- sviluppo delle infrastrutture digitali con reti di nuova generazione

I temi sopra riportati sono più rilevanti per gli stakeholder che vivono in Italia, Paese in cui TIM è il principale operatore su cui gli stakeholder ripongono le loro maggiori aspettative. In Brasile, dove il Gruppo è presente come uno dei maggiori operatori mobili, sicuramente i temi toccano importanti interessi degli stakeholder, ma con un livello di intensità minore rispetto all'Italia.

[GRI 102-49] Infine non si sono registrate variazioni significative nel perimetro di attività (e quindi di rilevanza di boundary) nel corso degli ultimi anni.

Gestione del rischio

[GRI 102-15] [GRI 102-29] [GRI 102-30] [GRI 102-11] Il Gruppo ha adottato un Modello Enterprise Risk Management (di seguito ERM) che consente di individuare, valutare e gestire i rischi in modo omogeneo all'interno delle società del Gruppo, evidenziando potenziali sinergie tra gli attori coinvolti nella valutazione del Sistema di Controllo Interno. Il processo ERM è progettato per individuare eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, per ricondurre il rischio entro i limiti accettabili e fornire una ragionevole sicurezza sul conseguimento degli obiettivi aziendali.

Il processo adottato è ciclico e prevede le seguenti fasi:

- definizione del Risk Appetite e delle Risk Tolerance;
- Risk Assessment;

- Risk Response;
- elaborazione dei flussi di reporting.

Il processo è diretto dallo Steering Committee ERM che è presieduto e coordinato dal Responsabile della Funzione Security. Lo Steering Committee assicura il governo della gestione dei rischi di Gruppo, finalizzato a garantire la continuità operativa del business monitorando l'efficacia delle contromisure adottate.

Per maggiori dettagli sul processo e le sue fasi si rimanda al link <http://www.telecomitalia.com/tit/it/sustainability.html>

Una sintesi dei rischi legati ai temi materiali è riportata nella tabella seguente mentre un breve resoconto delle principali tipologie di rischio individuate dal sistema ERM è contenuto nella Relazione Annuale, capitolo "Principali Rischi e Incertezze".

Temi materiali

RIDUZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI DELLE ATTIVITA' DI TIM

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi sia alla semplificazione applicativa e architetturale della rete sia al superamento dei limiti architettonici necessari per attuare una completa Digital Transformation.</p>	<p>TIM gestisce i processi tecnologici dell'Azienda attraverso un programma integrato di trasformazione digitale che comprende la semplificazione architettonica ed applicativa dei sistemi IT e della rete con l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aggiornare la struttura dei sistemi IT e delle reti per adattarla alle nuove tecnologie con l'ausilio di criteri atti a minimizzare l'impatto ambientale in base alla Policy ambientale di Gruppo che fornisce un indirizzo generale per la tutela responsabile e sostenibile dell'ambiente; - dismettere sistemi e piattaforme obsolete riducendo progressivamente i consumi energetici associati; - sviluppare soluzioni e servizi ICT innovativi che permettano l'incremento dell'utilizzo dei canali digitali consentendo a tutti gli stakeholder di interagire in modo più efficiente, minimizzando l'impatto ambientale.
<p><i>In Brasile</i> Rischi connessi al tema dello sviluppo sostenibile e alla generazione di impatti ambientali e sociali.</p>	<p>TIM Participações si impegna nello sviluppo sostenibile partecipando a diverse iniziative e realizzando progetti "educational" e tecnologici mediante l'Istituto TIM.</p>

CORRETTEZZA DELLA CORPORATE CONDUCT

Rischi	Gestione
<p>Rischi di compliance alla normativa di riferimento (D.Lgs. 231/2001), alla normativa vigente in materia di regolamentazione asimmetrica e trasparenza (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni), alla legislazione vigente in materia di concorrenza e tutela dei consumatori (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) e recepimento delle disposizioni dettate dalla CONSOB in materia di operazioni con parti correlate.</p>	<p>TIM presidia la conformità dei propri processi alle normative attraverso apposite funzioni di Compliance la cui autonomia è garantita dalla rispondenza gerarchica al CdA. La società recepisce le raccomandazioni di Borsa Italiana per le società quotate in Italia ed ha implementato un sistema di controllo interno sui rischi strutturato su tre livelli, che integrano le responsabilità di corporate governance degli organi aziendali. TIM gestisce inoltre i rapporti con le Autorità preposte e le Associazioni dei Consumatori, al fine di ottimizzare la propria offerta sulla base delle attese del mercato ed in conformità alle normative. In ambito D.Lgs. 231/2001 l'Azienda ha implementato inoltre un piano formativo specifico rivolto ai dipendenti.</p>
<p><i>In Brasile</i></p> <p>Rischi connessi alla violazione della legislazione esistente nel campo della corruzione internazionale e nazionale, alla violazione di regolamenti e/o politiche interne relative a transazioni con parti correlate, alla mancanza di monitoraggio degli obblighi normativi ed ai conflitti di interesse.</p>	<p>TIM Participações si avvale di un processo anticorruzione strutturato al fine di rispettare la legislazione nazionale. Il processo prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la presenza di un canale di Whistleblowing - Il monitoraggio di regali e donazioni; - Il monitoraggio di eventi, sponsorizzazioni, beni e servizi offerti e servizio a titolo gratuito; - Il monitoraggio delle spese del personale e delle relazioni con gli agenti pubblici. <p>Il processo delle Parti Correlate di TIM Participações è strutturato in modo da garantire che le transazioni siano registrate su specifici sistemi e riportate alle Commissioni interne. L'elenco delle Parti Correlate interne è costantemente aggiornato e disponibile sulla intranet ed inoltre aggiornato con le indicazioni provenienti dalla Capogruppo.</p> <p>TIM Participações ha definito un processo di gestione degli obblighi normativi con l'obiettivo di monitorare tutti gli obblighi, identificare gli elementi in cui non è aderente e sviluppare azioni per conformarsi alle normative vigenti e gestire la relazione esterna con le agenzie normative.</p> <p>TIM Participações ha definito le politiche ed i processi per identificare e gestire i casi di conflitto di interessi.</p> <p>Viene periodicamente eseguita una valutazione per verificare la conformità alle politiche aziendali.</p>

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi alla gestione delle partnership (strategiche, tecnologiche innovative, multimedia & entertainment), alla gestione delle controversie ed assunzione delle relative decisioni (impugnazione, conciliazione, etc.) ed alla salvaguardia dei diritti dei lavoratori, ivi incluso il diritto alla privacy.</p>	<p>TIM presidia i rapporti con i vari stakeholder tramite funzioni dedicate che agiscono attraverso diverse iniziative e progetti. Dal punto di vista strategico si realizzano attività mirate di scouting con i partner per lo sviluppo dei servizi commerciali comprensivo della relativa gestione e monitoraggio. L'Azienda presidia inoltre la gestione del processo di controversie esterne ed interne, salvaguardando i diritti dei lavoratori, ivi incluso il diritto alla privacy.</p>

INTEGRAZIONE DEGLI ASPETTI ECONOMICI, SOCIALI E AMBIENTALI NELLA GOVERNANCE E NEL PIANO STRATEGICO

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi all'integrazione delle tematiche di sostenibilità all'interno della visione strategica d'impresa e alla conduzione di attività non in linea con la Corporate Social Responsibility (CSR).</p>	<p>TIM dispone di Policy e procedure interne che integrano le tematiche di sostenibilità nei processi aziendali; la funzione Corporate Digital Communication & CSV Projects presidia l'implementazione di progetti dedicati alla generazione di valore condiviso, inoltre la funzione Sustainable Reporting, Monitoring & Relationship presidia la normativa di riferimento e monitora l'avanzamento delle tematiche di sostenibilità, riportando al Comitato Controllo e Rischi che ha un'alta supervisione sulle tematiche CSR, e all'Amministratore Delegato per il Bilancio di sostenibilità.</p>

GESTIONE DEI RAPPORTI DI LAVORO E SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi al mancato recepimento/non corretta interpretazione delle normative sui diritti dei lavoratori (salvaguardia dei diritti dei lavoratori, ivi incluso il diritto alla privacy; sicurezza sul lavoro) e all'adeguamento delle competenze necessarie a garantire la business transformation.</p>	<p>Il processo di Performance Management, regolarmente attuato sia a livello di management che di personale operativo, definisce sistemi di misurazione delle performance a tutti i livelli, professionali e manageriali, consentendo di apprezzare in modo equo e oggettivo il merito individuale di abilitare i processi e i piani di sviluppo. TIM ottimizza il mix di capabilities necessarie al mantenimento del vantaggio competitivo nei mercati maturi e al rafforzamento del posizionamento in quelli focalizzati sui digital services e servizi innovativi. Per il conseguimento di tali obiettivi sono strutturati skill assessment per la mappatura delle competenze esistenti e percorsi di formazione, spesso disponibili su una piattaforma online dedicata all'e-learning e destinata a una molteplicità di soggetti in linea con le necessità aziendali di sviluppo personale. Esistono, altresì, iniziative per la formazione specifica e workshop tenuti di persona, a seconda della necessità strategica di sviluppare le competenze dello staff.</p>

TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi al mancato recepimento /non corretta interpretazione delle normative sulla sicurezza sul lavoro ed alla implementazione di quanto previsto delle policy aziendali in ambito "Safety".</p>	<p>TIM è conforme agli adempimenti previsti in materia di sicurezza sul lavoro anche attraverso la definizione e l'aggiornamento periodico del Documento di Valutazione Rischi. Garantisce inoltre il recepimento delle normative in materia di diritto dei lavoratori definendo apposite norme applicative rivolte alle funzioni di gestione nonché di regolamenti e disposizioni rivolte a tutto il personale.</p> <p>L'Azienda dispone di criteri e strumenti per l'identificazione e la gestione delle diverse problematiche operative di Safety.</p> <p>L'articolazione complessiva del sistema dei controlli adottato in tema di salvaguardia della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e di tutela dell'ambiente prevede controlli di primo livello all'interno delle funzioni aziendali, di secondo livello svolti dalle funzioni di Compliance e di Controlli specifici svolti dalla funzione Health, Safety & Environment in ambito Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale.</p>

SVILUPPO DELLE COMPETENZE DEL PERSONALE

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi all'adeguamento delle competenze necessarie a garantire la business transformation.</p>	<p>TIM ottimizza il mix di capabilities necessarie al mantenimento del vantaggio competitivo nei mercati maturi e al rafforzamento del posizionamento in quelli focalizzati sui digital services e servizi innovativi. Per il conseguimento di tali obiettivi sono strutturati skill assessment per la mappatura delle competenze esistenti e percorsi di formazione, spesso disponibili su una piattaforma online dedicata all'e-learning e destinata a una molteplicità di soggetti in linea con le necessità aziendali di sviluppo personale. Esistono, altresì, iniziative per la formazione specifica e workshop tenuti di persona, a seconda della necessità strategica di sviluppare le competenze dello staff.</p>

QUALITA' DEL SERVIZIO

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi alla qualità erogata/percepita del servizio alla clientela ed alla operatività del Customer Care.</p>	<p>TIM monitora il livello di qualità percepita mediante un sistema articolato di survey realizzate anche con il supporto di primari istituti di ricerca e mediante l'impiego di sistemi informatici e piattaforme di analisi.</p> <p>TIM promuove la diffusione di una cultura orientata all'experience del cliente e condivide periodicamente le principali guidelines sul modello di caring che definiscono il modello di accoglienza e di servizio da erogare ai clienti. TIM ha costituito gruppi specialistici con lo scopo di migliorare la Customer Experience del cliente ed al contempo l'approccio commerciale.</p> <p><i>In Brasile</i> TIM Participações controlla il livello della qualità tramite gli indicatori di performance operativa stabiliti da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), i quali prevedono obiettivi collegati alla qualità e standard che devono essere rispettati dai fornitori. Inoltre, TIM Participações è dotata di indicatori interni con l'obiettivo di monitorare la mappatura dei gap e di mettere in atto piani di mitigazione.</p>

TUTELA DELLA PRIVACY, PROTEZIONE E SICUREZZA DEI DATI PERSONALI

Rischi	Gestione
<p>Rischi informatici e rischi connessi all'applicazione della normativa vigente in materia di privacy.</p>	<p>TIM dispone di un processo di ICT Risk Management che prevede la mappatura del rischio cyber e, in coerenza anche con le necessità espresse dagli organi di controllo, coordina l'individuazione delle aree di intervento su base prioritaria al fine di garantire il controllo e la gestione del rischio cyber complessivo per tutto il perimetro TIM e controllate.</p> <p>Il processo di ICT Risk Management contribuisce alla sicurezza delle informazioni attraverso la gestione del processo di valutazione e trattamento dei rischi operativi sulle risorse ICT che trattano le informazioni per garantire: a) un livello di riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni proporzionale al rispettivo valore di business, ovvero alle perdite dirette o indirette che un incidente di sicurezza può determinare sui servizi erogati ai propri clienti; b) la sicurezza dei servizi erogati ai propri clienti e i livelli di continuità operativa previsti nei contratti; c) la sicurezza delle informazioni personali dei dipendenti, nel rispetto della normativa vigente ed a tutela del dipendente.</p> <p>TIM dispone di un sistema di procedure e controlli che assicurano la conformità alla normativa vigente, pone in essere una concomitante attività di monitoraggio sull'evoluzione dello scenario regolamentare, svolge una costante attività di divulgazione e formazione interna. Con particolare riferimento al nuovo regolamento privacy GDPR n. 2016/679, partendo dal modello operativo già in essere con la vigente normativa Privacy, il Gruppo ha attivato quanto necessario per la conformità a GDPR definendo la struttura organizzativa e processi del Data Protection Officer completando la revisione delle procedure aziendali e il programma di formazione del personale.</p> <p><i>In Brasile</i></p> <p>TIM Participações si è dotata di una procedura che definisce le misure di sicurezza relative ai sistemi IT e di una piattaforma avanzata contro gli attacchi informatici. TIM Participações monitora gli incidenti collegati agli attacchi informatici e i malfunzionamenti nella protezione dei dati, e ne inoltra quindi comunicazione alle parti interessate.</p> <p>TIM Participações ha strutturato un processo che stabilisce le linee guida per la sicurezza dei dati dei suoi clienti, definiti come riservati dalla legge brasiliana. Esistono meccanismi di controllo dei sistemi, che impediscono l'accesso al personale non autorizzato e la diffusione di dati sensibili.</p>

SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE DIGITALI CON RETI DI NUOVA GENERAZIONE

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi al superamento dei limiti architetture necessari per attuare una completa trasformazione digitale e alla ingegnerizzazione e/o implementazione delle infrastrutture abilitanti soluzioni innovative.</p>	<p>TIM gestisce i processi tecnologici dell'Azienda attraverso un programma integrato di trasformazione digitale che comprende la semplificazione architetture ed applicativa dei sistemi IT e della rete con l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aggiornare la struttura dei sistemi IT e delle reti per adattarla alle nuove tecnologie con l'ausilio di criteri atti a minimizzare l'impatto ambientale in base alla Policy ambientale di Gruppo, che fornisce un indirizzo generale per la tutela responsabile e sostenibile dell'ambiente; - dismettere sistemi e piattaforme obsolete riducendo progressivamente i consumi energetici associati; - sviluppare soluzioni e servizi ICT innovativi che permettano l'incremento dell'utilizzo dei canali digitali consentendo a tutti gli stakeholder di interagire in modo più efficiente, minimizzando l'impatto ambientale. <p>Le funzioni tecniche di TIM presidiano inoltre i processi tecnologici dell'Azienda nel contesto generale di ingegnerizzazione e pianificazione delle infrastrutture di rete/servizio, di sviluppo delle reti di nuova generazione (FTTx - 5G) e di evoluzione verso cloud network, mentre le funzioni commerciali contribuiscono allo sviluppo dei servizi innovativi mediante la strutturazione di offerte ad hoc.</p>

RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE E FAVORIRE LE PARI OPPORTUNITA' IN AZIENDA

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi alla gestione della conformità rispetto alla normativa sui diritti dei lavoratori.</p>	<p>L'Azienda si è dotata di un modello di competenze per il personale focalizzate ad affrontare la trasformazione legati ad i nuovi scenari esterni e di business e strutturato in quattro aree: Execution, Proattività, Rapidità, Visione sistemica. Nel 2018 è stata introdotta un'ulteriore competenza, trasversale alle 4 aree e comune a tutti i ruoli: "Diversità e inclusione". La finalità è quella di stimolare, in tutta la popolazione aziendale, la propensione a integrare e valorizzare le diversità con particolare riferimento alla parità di genere.</p> <p>I risultati aziendali sull'inclusion management sono misurati sulla crescita delle performance delle persone TIM sulla competenza «Diversità ed Inclusione».</p>

SOSTENERE LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DIGITALI DELLA COMUNITA' (NELLE SCUOLE, NELLA P.A. NELLE IMPRESE)

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi all'integrazione delle tematiche di sostenibilità all'interno della visione strategica d'impresa e alla conduzione di attività non in linea con la Corporate Social Responsibility.</p> <p><i>In Brasile</i></p> <p>Rischi connessi allo sviluppo sostenibile ed alla generazione degli impatti ambientali e sociali per le imprese e le parti interessate.</p>	<p>TIM dispone di Policy e procedure interne che integrano le tematiche di sostenibilità nei processi aziendali; la funzione Corporate Digital Communication & CSV Projects presidia l'implementazione di progetti dedicati alla generazione di valore condiviso, inoltre la funzione Sustainable Reporting, Monitoring & Relationship presidia la normativa di riferimento e monitora l'avanzamento delle tematiche di sostenibilità.</p> <p>TIM Participações si impegna nello sviluppo sostenibile partecipando a diverse iniziative e realizzando progetti "educational" e tecnologici mediante l'Istituto TIM.</p>

CONSOLIDAMENTO DEGLI ASPETTI SOCIALI E AMBIENTALI ALL'INTERNO DELLA SUPPLY CHAIN

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi alla selezione e qualifica di fornitori/partner e prodotti e alla gestione dei contratti passivi (stipula, archiviazione e monitoraggio)</p>	<p>TIM, in fase di qualificazione dei fornitori, secondo la Policy anticorruzione, prevede l'adozione di questionari di due diligence e l'applicazione della procedura sul conflitto di interesse. Inoltre in accordo alla Policy ambientale di Gruppo, che fornisce un indirizzo generale per la tutela responsabile e sostenibile dell'ambiente, l'Azienda seleziona i propri fornitori e partner, i prodotti e i servizi acquistati o affidati in outsourcing anche in base a criteri di sostenibilità ambientale e valuta prodotti e servizi tenendo conto dell'intero ciclo di vita, verificando periodicamente la conformità ai criteri di cui sopra lungo l'intero ciclo di vita. L'Azienda individua e valuta i rischi ambientali presenti in generale nei vari livelli della propria catena delle forniture e, in stretta collaborazione con i propri fornitori diretti e anche attraverso partnership a livello nazionale ed internazionale, adotta opportune azioni correttive e piani di miglioramento per ridurre l'impatto sull'ambiente dei prodotti e dei servizi acquistati e dei processi attraverso cui vengono realizzati. Vengono inoltre effettuate verifiche campionarie periodiche su ordini di acquisto, per accertare se vi siano acquisti di beni per la rivendita o la produzione non conformi alle previsioni della normativa sui conflict mineral.</p>

PROTEZIONE ON LINE DEI MINORI (CYBERBULLISMO, PEDOPORNOGRAFIA, GAMBLING)

Rischi	Gestione
<p>Rischi associati alla gestione delle attività in ambito sicurezza logica (cyber security, information/security system protection), alle sanzioni derivanti dalla non conformità normativa e rischi reputazionali.</p>	<p>TIM, nel rispetto della normativa vigente, mette a disposizione dei clienti una serie di strumenti di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili offerti, provvedendo al costante aggiornamento e relativa comunicazione.</p> <p>TIM utilizza risorse, tecnologie, processi e strumenti per la prevenzione ed il contrasto degli “abuse”, ovvero di qualsiasi attività commessa in violazione delle regole comportamentali e legislative che disciplinano l’uso dei servizi di rete, dei sistemi informatici o dei mezzi di comunicazione in genere con un presidio continuativo realizzato dal Security Operations Center in collaborazione con le funzioni interne coinvolte e con le Autorità competenti esterne.</p>

PROMOZIONE E TUTELA DEI DIRITTI UMANI

Rischi	Gestione
<p>Rischi di compliance alla normativa di riferimento (Dlgs 231/2001).</p>	<p>Il Gruppo mette a disposizione meccanismi di denuncia, da utilizzare in caso di violazione, come richiesto espressamente dai Principi Guida su Imprese e Diritti Umani. Tali meccanismi sono disponibili sui siti web del Gruppo.</p>



L'ambiente

L'approccio alla tutela ambientale

[GRI 103-1, 103-3: Management Approach] [GRI 302] [GRI 305] Il settore ICT può concretamente contenere le proprie emissioni di CO₂ contribuendo alla riduzione delle emissioni di altri settori e dei cittadini grazie alle sue soluzioni caratterizzanti: videoconferenza, telelavoro, telemedicina e tutti i servizi che abilitano, attraverso la digitalizzazione, comportamenti e stili di vita sostenibili. È stato calcolato¹ che l'adozione di questi servizi possa portare nel 2030 ad una riduzione del 20% delle emissioni globali di CO₂, mantenendole ai livelli del 2015.

TIM è consapevole di avere quindi un ruolo prioritario nella costruzione di un futuro caratterizzato da basse emissioni di carbonio ed è parte presente ed attiva in associazioni di settore e organizzazioni non profit che hanno tra i propri obiettivi la tutela dell'ambiente²; la rilevanza per TIM delle tematiche ambientali è evidente già a partire dalla matrice di materialità 2018 che recepisce gli assunti dei Sustainable Development Goals e si concretizza nelle aree di intervento in cui si articola la strategia TIM per l'ambiente:

- definizione di linee di gestione che consentano l'ottimizzazione dell'utilizzo di fonti energetiche e risorse naturali;
- sviluppo di soluzioni e prodotti che contribuiscano alla lotta ai cambiamenti climatici;
- adozione di politiche di acquisto sensibili alle tematiche ambientali;
- diffusione presso dipendenti e stakeholder di un corretto approccio alle tematiche ambientali.

Coerentemente con i punti sopra esposti, il Gruppo contiene le trasferte del personale utilizzando in alternativa i suoi servizi di audio e videoconferenza. Inoltre per aumentare la sensibilità alla tutela ambientale è stato proposto al personale interno e ai partner commerciali un piano di formazione con incontri formativi per un totale di 9.508 ore pari cui hanno partecipato circa 3.900 persone. È inoltre alla quarta edizione il "Questionario Green" diffuso sulla intranet aziendale con l'obiettivo di portare all'attenzione delle persone di TIM i temi del risparmio energetico, dell'ambiente e della sostenibilità. I risultati del sondaggio sono pubblicati sulla home page della intranet TIM.

Inoltre, compatibilmente con i requisiti di servizio e i costi delle varie soluzioni, TIM adotta criteri atti a minimizzare l'impatto delle proprie attività e infrastrutture nella definizione delle architetture di rete fissa e mobile e delle specifiche tecniche di apparati e componenti.

Nel 2018 TIM ha formalizzato internamente il suo commitment sul tema redigendo una Policy di Gruppo specifica sull'Ambiente (*"Impegno alla Sostenibilità ambientale nel Gruppo TIM"*), approvata a dicembre 2018. Presso alcune specifiche realtà del Gruppo (la direzione Technology e la funzione Open Access) politiche per la qualità e l'ambiente sono da anni in vigore con ultime revisioni rilasciate a luglio 2017. È inoltre in vigore presso TIM Sparkle una policy per la qualità, la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro e l'ambiente, aggiornata a luglio 2017.

Per gestire in modo sostenibile i propri processi operativi, le aree di TIM con impatto ambientale potenzialmente significativo si sono dotate di un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) certificato in conformità alla norma ISO 14001. In alcune realtà il SGA è integrato con il Sistema per la Gestione della Qualità basato sulla norma ISO 9001, per il quale è stata ottenuta la relativa certificazione. Presso alcuni siti particolarmente rappresentativi è stato sviluppato un Sistema per la Gestione dell'Energia. In continuità con gli anni passati, TIM, attraverso la funzione Energy & Utilities Management, ha conseguito anche quest'anno la certificazione ISO 50001 per le sedi presso cui è stato reso operativo questo Sistema. Nel 2018 il perimetro di certificazione è stato esteso in maniera significativa: oltre alla sede "storica" di Bologna via Stendhal e al Data Center di Rozzano 1 e 2, sono, infatti, entrati nel perimetro di certificazione Rozzano 3 - completando così il Data Center - e la centrale di Piacenza Centro, nonché i CED di Padova e di Bologna Roveri. TIM ha raggiunto quindi l'obiettivo che si era data lo scorso anno, ovvero inserire nel perimetro di certificazione anche una centrale, in aggiunta agli edifici già certificati. TIM, inoltre, si impegna da sempre nel monitoraggio delle prestazioni dei propri Data Center: il Data Center di Rozzano 2 ha ottenuto la certificazione PUE nel 2014 mentre il PUE dei restanti Data Center è in fase di certificazione.

¹ Global e-Sustainability Initiative, #SMARTer2030 - ICT Solutions for 21st Century Challenges.

² CDP (ex Carbon Disclosure Project), European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO), European Telecommunications Standards Institute (ETSI), Global e-Sustainability Initiative (GeSI), International Telecommunication Union (ITU).

Le attività operative della rete tecnica *in Brasile* negli Stati di Rio de Janeiro, São Paulo e Espírito Santo – aree in cui sono maggiormente concentrate le attività industriali e commerciali del Paese - hanno ottenuto la certificazione ISO 14001 fin dal 2010. Anche le attività di TIM Participações vengono svolte in conformità con la propria Policy ambientale, oggetto di revisione nel 2015, che sottolinea l'impegno alla riduzione degli sprechi e all'uso sostenibile delle risorse naturali.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 302] [GRI 305] L'Azienda si impegna ad attuare programmi di efficienza energetica e consumo razionale delle risorse: all'interno della Direzione *Procurement & Real Estate* opera la funzione *Energy & Utilities Management*, focalizzata sui temi energetici con il mandato di individuare e finalizzare opportuni interventi di efficienza energetica in Italia. Inoltre, in raccordo e coordinamento funzionale con le competenti strutture del Chief Technology Office, la funzione assicura coerenza progettuale e realizzativa delle soluzioni adottate rispetto ai piani di efficientamento dell'Azienda. La politica di remunerazione variabile a breve termine (MBO) prevede che ai responsabili di funzione sia assegnato un obiettivo di Transformation Project, coerente con il piano industriale del Gruppo e attento ai temi di tutela ambientale. A testimonianza dell'impegno sul fronte energetico, TIM si è aggiudicata il premio Energy Manager 2018 per il settore terziario, riconoscimento assegnato dal FIRE¹ in collaborazione con ENEA e Key Energy.

In *Brasile* l'energia è un tema materiale vista la continua attività di espansione della rete. TIM Participações ha un'area di gestione centralizzata per tutta l'energia elettrica che risponde al Business Support Officer. L'area *Energy and Efficiency* comprende professionisti responsabili del controllo e della pianificazione del consumo di energia elettrica, del monitoraggio dei progetti di efficienza energetica e del monitoraggio dello sviluppo degli aspetti normativi e di acquisto di energia. Nel 2018, TIM Participações ha consumato oltre 180 GWh da fonti energetiche rinnovabili, rappresentando circa il 26% del consumo di TIM. Nel 2019, la previsione è di aumentare la quota di energia da fonti rinnovabili al 57% del consumo totale dell'Azienda.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 302] [GRI 305] L'andamento dei principali indicatori del Gruppo è riportata nella tabella sottostante. Per maggiori dettagli consultare l'Appendice.

Indicatori	Consuntivi 2018
Totale consumo energia elettrica acquistata e prodotta	😊 In diminuzione
Totale emissioni di CO ₂ in atmosfera	😊 In diminuzione
Indicatore di eco-efficienza	😊 In crescita
% di rifiuti riciclati	😊 Costante

¹ Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia.

Lotta ai cambiamenti climatici: rischi ed opportunità per TIM

[GRI 201-2] Il settore ICT è chiamato a fornire il suo contributo nella lotta ai cambiamenti climatici promuovendo digitalizzazione, dematerializzazione per ottenere risparmio energetico.

TIM ritiene che i suoi servizi di telecomunicazione costituiscano un'**opportunità** a favore della mitigazione dei cambiamenti climatici: oltre ad ottimizzazione i processi produttivi e i flussi logistici in vari settori, aiutano i clienti a ridurre le emissioni generate dagli spostamenti fisici. In particolare:

- i servizi di **audio/videoconferenza** e il **lavoro agile** riducono la necessità di spostamenti fisici delle persone;
- la **fatturazione** e i **pagamenti on line** significano risparmio di carta, dell'energia per produrla, trasportarla e minori spostamenti fisici per effettuare i pagamenti;
- i servizi di **telemedicina** riducono gli spostamenti per visite mediche;
- i sistemi di **infomobilità**, consentono di ottimizzare i flussi di traffico, tempi di percorrenza ed emissioni di gas serra;
- i sistemi di **monitoraggio** e **analisi dei consumi** consentono di ottimizzare l'efficienza energetica di uffici e abitazioni.

TIM interviene quindi nella lotta ai cambiamenti climatici dandosi alcuni obiettivi prioritari:

- riduzione delle proprie emissioni dirette e indirette di gas serra;
- contenimento delle emissioni degli altri settori e dei clienti attraverso il supporto alla dematerializzazione e l'offerta di servizi e soluzioni che promuovano nuovi modi sostenibili di lavorare, apprendere, viaggiare e di vivere;
- comunicazione delle proprie emissioni e strategie per la lotta ai cambiamenti climatici nel Bilancio di sostenibilità e attraverso le risposte fornite alle agenzie di rating (RobecoSAM, VigeoEiris, Oekom, FTSE4Good, ...). TIM partecipa alla survey del CDP sia in Italia sia in Brasile dove è stata confermata per l'undicesimo anno consecutivo nell'ambito del São Paulo Stock Exchange (B3) Corporate Sustainability Index (ISE) e partecipa al programma nazionale EPC-Empresas pelo Clima dal 2010.
- diffusione di una cultura a sostegno delle azioni che ciascuno può mettere in atto per contribuire alla diminuzione delle emissioni.

Prodotti e soluzioni TIM sono caratterizzati da un consumo energetico ridotto e contribuiscono alla riduzione dei consumi energetici. Il miglioramento dell'efficienza, i risparmi in termini economici e la riduzione degli impatti sull'ambiente associati all'effettivo utilizzo dei servizi TIM rappresentano anche una reale opportunità di business per l'Azienda: la sensibilità degli stakeholder e dei cittadini in generale verso le tematiche connesse ai cambiamenti climatici cresce con conseguente attenzione alle aziende in grado di abbattere in modo significativo le emissioni di gas serra per garantire un futuro sostenibile al pianeta e alla società. Questi obiettivi si concretizzano nelle iniziative descritte nel prosieguo del capitolo.

I **rischi** legati ai cambiamenti climatici per il settore TLC hanno implicazioni di tipo fisico, economico e regolamentare con ricadute su immagine e reputazione delle società.

Il rischio di esondazione è per TIM uno dei rischi fisici più seri e con maggiore probabilità di verificarsi. I danni che ne conseguirebbero impattano dalla riduzione d'uso fino alla perdita delle infrastrutture aziendali con conseguente azzeramento della capacità di fornitura del servizio. Per prevenire danni potenziali, le nuove centrali e gli edifici di TIM sono costruiti a distanza di sicurezza da fiumi o bacini d'acqua e per garantire la continuità del servizio, la rete TIM è progettata con adeguati livelli di resilienza e ridondanza. Inoltre le infrastrutture di rete in zone ad alto rischio idrogeologico sono monitorate con il sistema TIM Ci.Pro. - Civil Protection che utilizza una base dati relativi a territorio e infrastrutture aggiornata continuamente, cruciale per una pianificazione tempestiva degli interventi necessari. Infine, gli asset aziendali inevitabilmente soggetti a rischi fisici hanno una copertura assicurativa commisurata al valore degli immobili, degli apparati e della gravità del potenziale danno rispetto al servizio da questi erogato.

In Brasile, il 65,2% dell'energia elettrica domestica proviene dalla generazione idroelettrica¹. Per questo motivo, precipitazioni estreme e lunghi periodi senza pioggia possono compromettere il livello di acqua nei bacini e influenzare l'offerta energetica nazionale. In questo caso TIM potrebbe risentire di misure di razionamento energetico e oscillazioni del prezzo medio del kWh dovuto all'effetto dei cambiamenti climatici. Inoltre, maggiore frequenza e forza degli agenti

¹ Secondo il Bilancio energetico Nazionale brasiliano 2018 (BEN, 2018).

atmosferici potrebbero danneggiare le torri di trasmissione, aumentando le spese aziendali per l'acquisizione di nuove attrezzature e la manutenzione delle attrezzature esistenti. Ciò potrebbe anche comportare un aumento dei costi assicurativi e l'interruzione o la perdita di qualità nel segnale a danno dei servizi di telecomunicazione. Inoltre, la variazione di umidità e salinità nell'aria ha un'influenza diretta su beni e attrezzature posizionati nel sottosuolo o vicino alle aree costiere con conseguente aumento dei costi operativi. In caso di aumento della temperatura media, gli apparecchi elettronici la cui prestazione è direttamente correlata al mantenimento della temperatura potrebbero richiedere un surplus di energia per essere raffreddati. Si ritiene inoltre che le variazioni climatiche, i costi delle assenze dei dipendenti, nonché maggiori difficoltà del personale nel raggiungere sedi di lavoro o i luoghi in cui intervenire, possano incidere in modo indiretto sulle performance aziendali.

Elettromagnetismo e conformità con la legislazione ambientale vigente

Da sempre grande l'attenzione del Gruppo al tema delle **emissioni elettromagnetiche** che in concreto si sostanzia:

- nella gestione attenta degli impianti durante tutto il ciclo di vita e nel rispetto della normativa vigente e degli standard interni di efficienza e di sicurezza;
- nella progettazione ed ottimizzazione della rete di accesso radio, garantendo una elevata attenzione al tema delle emissioni elettromagnetiche in ogni fase del ciclo di vita degli impianti;
- nell'utilizzo e nella ricerca costante di strumenti tecnologici all'avanguardia per l'attività di controllo e di verifica.

Il monitoraggio sistematico dei livelli di emissioni elettromagnetiche degli impianti è finalizzato a garantire rispetto dei limiti di legge e mantenimento di elevati standard di sicurezza per popolazione e lavoratori. Nonostante la normativa italiana in termini di emissioni elettromagnetiche sia tra le più restrittive al mondo, con limiti molto inferiori rispetto alla media europea, in base ai controlli effettuati sul territorio italiano le emissioni elettromagnetiche generate rientrano nei limiti di legge.

TIM investe nello sviluppo di software per la previsione dell'emissione elettromagnetica, continuamente aggiornati e affinati. Il tool GUARDIAN, in particolare, calcola i livelli di esposizione in relazione ai siti che ospitano antenne e garantisce che i valori stabiliti per legge siano rispettati. Il suo utilizzo unito alla piattaforma di progettazione radio TIMplan consente di ottimizzare il posizionamento dei siti e l'orientamento delle antenne in relazione allo specifico contesto (abitazioni, strade, luoghi di ritrovo). TIM inoltre partecipa attivamente ai comitati e ai gruppi di lavoro del CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano) per l'emanazione di linee guida e norme tecniche sulle metodologie di misurazione e calcolo previsionale dei livelli di esposizione ai campi elettromagnetici emessi dai sistemi radiomobili.

L'accurata pianificazione ed ottimizzazione della rete radiomobile (scelta ottimale dei siti, valorizzazione ottimale dei parametri radio-trasmissivi) incrementa l'efficienza della rete a parità di area coperta massimizzando la capacità e la qualità del servizio e minimizzando l'interferenza, e quindi contribuendo alla riduzione delle potenze trasmesse sia dai terminali mobili sia dalle stazioni radio base. Nel 2018, in particolare, sono proseguite in modo continuativo le seguenti attività:

- supporto e formazione alle realtà territoriali nelle attività di Analisi di Impatto Elettromagnetico (AIE);
- evoluzione degli strumenti software sviluppati internamente per la valutazione previsionale dell'esposizione (GUARDIAN);
- sviluppo e manutenzione dell'applicativo web ARPIE per la valutazione della potenza media trasmessa dalle stazioni radio base dei sistemi 2G, 3G e 4G in conformità con le variazioni legislative introdotte dal D.Lgs. 179/2012 "Ulteriori misure urgenti per la crescita del paese" e sue Linee Guida applicative.

Agli impianti radiomobili è stata applicata la procedura APOGEO attraverso la quale TIM garantisce che i propri impianti siano realizzati in piena conformità con quanto progettato, che a sua volta è pienamente conforme alle prescrizioni di legge per la tutela della salute della popolazione. APOGEO è un brevetto TIM a strumentazione

topografica e satellitare di altissima precisione per il rilievo 3D di tutti i sistemi radianti GSM, UMTS, LTE e Ponti Radio e delle loro infrastrutture.

Per quanto attiene allo sviluppo del sistema 5G è importante ricordare che gli attuali limiti, previsti con ampio margine di sicurezza dalla legge, non sono relativi a specifiche tecnologie, ma riguardano la totalità delle emissioni; inoltre l'architettura di rete prevede anche soluzioni "small cell" che per loro natura tecnologica intrinseca utilizzano potenze radio inferiori.

Alla luce di queste considerazioni, le emissioni elettromagnetiche generate dalla tecnologia 5G non risultano rappresentare un rischio di impresa: non sono pertanto incluse nella matrice di Enterprise Risk Management di TIM, né nella matrice di materialità che raccoglie i temi di rilievo evidenziati dagli stakeholder. In base allo stato attuale della conoscenza scientifica infatti i livelli di emissione associati a stazioni radio base e reti wireless non sono ritenuti imputabili di causare impatti negativi su salute e popolazione e rientrano ampiamente nei limiti previsti dagli standard internazionali. TIM e l'intero settore delle telecomunicazioni pone attenzione al tema monitorandone proattivamente possibili evoluzioni e agendo sempre in ottemperanza alla legislazione.

In Brasile le radiazioni non ionizzanti emesse dalle stazioni radio base di TIM Participações rientrano ampiamente nei parametri dettati dalla Organizzazione Mondiale della Sanità e adottati dall'Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Tutte le stazioni radio base di TIM Participações hanno la licenza di operare rilasciata da ANATEL.

[GRI 307-1] In tema di Compliance, il Gruppo mette a disposizione di tutti con la massima garanzia di riservatezza, un canale unico per inviare o trasmettere richieste di chiarimenti o segnalazioni di presunte violazioni alla legislazione ambientale. A ciascuna segnalazione inserita viene associato un codice identificativo univoco che permette al segnalante di verificare lo stato di lavorazione in modo del tutto anonimo¹.

Le Società del Gruppo, quali componenti attive e responsabili delle comunità in cui operano, sono impegnate a rispettare e far rispettare al proprio interno le leggi vigenti nei Paesi in cui svolgono la propria attività e adottano strumenti organizzativi atti a prevenire la violazione di disposizioni di legge.

Nel corso del 2018 non sono state inflitte a TIM in Italia sanzioni pecuniarie significative per violazioni alla legislazione ambientale riscontrate nelle aree in cui le stesse svolgono le proprie attività. Tale considerazione ha valenza anche per i due anni precedenti.

In Brasile nel corso del 2018 una sanzione di 500 mila reais² è stata inflitta a TIM dalla Segreteria Comunale Ambiente e Sviluppo Sostenibile della città di Esplanada (nello stato di Bahia) per mancato rispetto degli atti emanati dall'autorità ambientale. TIM sta facendo appello agli organi competenti. Per l'anno 2018 sono da segnalare 23 sanzioni amministrative non pecuniarie; nel 2017 ne erano state inflitte 15 e 7 nel 2016. Nessun caso di risoluzione con meccanismi di conciliazione, forma non prevista in Brasile per controversie ambientali.

¹ Tutte le informazioni al riguardo sono disponibili al link: www.telecomitalia.com/tit/it/aboutus/governancesystem/whistleblowing.htmls

² Si considerano sanzioni pecuniarie significative per il Gruppo in Italia quelle per un importo superiore a 500.000 euro; il Brasile utilizza per la propria rendicontazione un importo di 500.000 reais che equivale, a 112.200 euro al cambio del 31 dicembre 2018.

Iniziative TIM per l'ambiente

Di seguito si riportano alcuni servizi e iniziative TIM dove tecnologia, know-how, strutture e sensibilità aziendale sono dispiagate per contenere gli impatti delle attività sull'ambiente.

Interventi di efficientamento energetico

Nel corso del 2018 TIM è proattivamente riuscita ad annullare gli incrementi di prelievi legati a sviluppi tecnologici attraverso una continua ricerca di efficienza e ottimizzazione delle soluzioni adottate. Nel 2018 è stata ottenuta una riduzione netta dei consumi (prelievi da rete e energia autoprodotta) rispetto al 2017 di circa 28 GWh.

Tale risultato è stato conseguito tramite nuovi piani di efficienza che hanno interessato più ambiti e dall'entrata a regime di progetti di efficienza specifici avviati negli anni precedenti, in dettaglio:

- **Piano Spazi.** Prevede il rilascio nel periodo 2018-2020 di 40 siti di cui 23 nel corso del 2018. I benefici in termini di saving saranno visibili prevalentemente a partire dal 2019. Il risparmio totale legato al rilascio dei siti stimato nel 2019 è compreso fra i 40 e 50 GWh (include uffici, fisso e CED¹).
- **Analisi siti altoconsumanti.** Nel corso del 2018 particolare attenzione è stata dedicata ai siti alto-consumanti (uffici, rete fissa e CED) con soglia di prelievi da rete superiore a 0,5 GWh (345 siti in totale con un totale prelievi di circa 1 TWh). L'obiettivo è individuare le possibili aree di efficientamento e massimizzare i risparmi ottenibili. Si prevede nel corso del 2019 di concentrare gli interventi di efficientamento principalmente su tali siti.
- **Iniziative di tipo gestionale.** Si prevede nel 2019 di ottenere saving anche da interventi di miglioramento delle performance energetiche di tipo gestionale che interesseranno i siti alto consumanti: tali iniziative dovrebbero produrre un saving di circa 40 GWh.

In ambito IT e Data Center

Sono proseguite nel 2018 le iniziative di dismissione hardware (storage e server) e spegnimenti (ad es. server orfani) del mercato interno o quelli relativi ai progetti 2017 in via di conclusione e i c.d. spegnimenti invisibili (nel senso che vengono rilevati solo a posteriori) i cui saving stimati per il 2018 sono pari a circa 11 GWh. Sono stati completati i seguenti interventi:

- **Raffrescamento adattivo delle sale del Data Center.** La soluzione, già sperimentata, di gestione dei sistemi di raffrescamento con algoritmi adattivi che controllano il funzionamento dei condizionatori in base alla mappatura termica delle sale server, è stata messa a regime, riducendo così i consumi legati al condizionamento. Il risparmio energetico è di circa 1,2 GWh.
- **Soluzione eco per infrastruttura IT in cloud.** È stato ampliato il parco macchine su cui è attivo lo spegnimento controllato e dinamico in real-time dei server delle «farm in cloud» basate su meccanismi di virtualizzazione con ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse fisiche (CPU e RAM). La soluzione, la cui efficienza è stata già testata negli anni precedenti, migliora il funzionamento delle farm IT in termini di prestazioni e informazioni di capacity plan, e consente di ottimizzare lo sviluppo fisico delle piattaforme IT anche con aumenti del carico elaborativo richiesto. Il risparmio energetico per il 2018 (anno di regime) è di circa 0,6 GWh.
- **Cogenerazione.** Particolare impulso nel 2018 alla produzione di energia da impianti di trigenerazione, cercando di contenere i fermi macchina e contemporaneamente ottimizzare il funzionamento degli impianti in consistenza. L'energia autoprodotta è cresciuta di circa 27 GWh rispetto al 2017. Inoltre sono in analisi per il 2019 ulteriori interventi ambito trigenerazione sui siti di Rozzano, Padova e Bologna per la reingegnerizzazione dei circuiti idraulici e cambio assorbitori. È stata inoltre avviata un'analisi per individuare siti idonei per la installazione di ulteriori unità tra 1,5 e 2 MW di potenza. Si stima per il 2019 un'autoproduzione di circa 150 GWh (+20 GWh rispetto al 2018). Nel 2019 si prevede di efficientare i principali CED introduzione di sistemi di Building Energy Management System (BEMS).

¹ CED – Centro Elaborazione Dati.

In Brasile a dicembre 2108 è stato messo in funzione un impianto a biogas da rifiuti solidi urbani con 5 MW di potenza destinato all'autoconsumo remoto. La struttura servirà 864 antenne nell'area di San Paolo. Con questa iniziativa, TIM diventa la prima compagnia telefonica che sfrutta biogas per generare energia in un centro urbano e per rifornire i propri impianti. L'obiettivo è che entro il 2020 il 60% della propria componente energetica provenga da fonti rinnovabili come il solare, l'eolico, il biogas e le centrali idroelettriche. TIM Participações prevede un risparmio del 22% sul costo dell'energia con un piano di riduzione fino al 2032. Attualmente il 18% della componente energetica della compagnia proviene da fonti rinnovabili.

In ambito sedi di lavoro/uffici

Collaudati gli smart building di Mestre e Padova. Il progetto prevede il monitoraggio e controllo dei sistemi di alimentazione e condizionamento attraverso l'installazione di sonde che monitorano temperature e consumi, con l'obiettivo di ridurre i consumi energetici e aumentare l'efficienza dell'impianto. L'intervento non riguarda la sostituzione di macchine di condizionamento ma agisce soltanto sulla loro logica di gestione. Il progetto è stato realizzato con la logica del "chiavi in mano". Nel 2019 si prevede di efficientare i principali siti ufficio mediante introduzione di sistemi di Building Energy Management System (BEMS).

In Brasile in uno degli uffici di San Paolo è stato predisposto un impianto di trattamento delle acque e un sistema di raccolta dell'acqua piovana per la pulizia degli spazi adiacenti e del giardino della sede. Il progetto consiste nella realizzazione di un sistema di ritenzione dell'acqua piovana da tetti e grondaie, associato ad un sistema fisico-chimico per il trattamento e il riutilizzo di questa acqua in impianti sanitari, con una capacità di stoccaggio totale di 680 m³. In un'altra unità di San Paolo (Morumbi), parte dell'acqua utilizzata proviene da un pozzo artesiano. Nell'unità di Brasilia esiste un sistema di raccolta dell'acqua piovana dalla grondaia e dell'acqua condensata dall'impianto di condizionamento dell'aria dotato di un serbatoio di raccolta con una capacità di 2,5 m³. L'obiettivo è utilizzare questa acqua per irrigare le piante e lavare il cortile dell'unità. Anche in una delle unità operative di Rio de Janeiro (TIM São Cristóvão), è stato avviato un progetto analogo.

In ambito Rete fissa

- **Progetto Re-engineering centrali.** È stato completato il piano di interventi di adeguamento delle infrastrutture delle centrali sia di alimentazione sia di condizionamento, finalizzato all'efficienza energetica. Gli interventi, conclusi a inizio 2018, hanno riguardato le 110 centrali (SGU e POP) più energivore (su una consistenza totale di 10.500) che rappresentano indicativamente l'11% del totale consumi delle Centrali (in totale circa 156 GWh annui). L'obiettivo di saving da progetto stimato in circa 20 GWh è stato effettivamente conseguito. Si prevede una fase 2 del progetto da realizzare nel 2019 con estensione a ulteriori 100 centrali da selezionare fra i siti maggiormente energivori (e non inclusi in altri piani di saving).
- **Piani di ammodernamento** di sistemi aziendali sono proseguiti nel 2018 tramite una semplificazione dell'architettura; è possibile infatti aumentare l'efficienza energetica con la graduale dismissione dei sistemi e delle piattaforme preesistenti, giunte alla fine del ciclo di assistenza e manutenzione (end of support), e la migrazione dei servizi di rete dati verso piattaforme più performanti.
- **Decommissioning integrato e Network Simplification** – proseguono i piani di compattamento (PSTN, DSLAM ATM, DSLAM IP, SuperSGU) e di razionalizzazione e semplificazione delle piattaforme di rete (Piattaforme Core Fonia, Reti di Trasporto, Reti Dati) con un saving aggiuntivo nel 2018 di circa 14 GWh. Per il 2019 si prevede un ulteriore saving di circa 22 GWh.

In ambito Rete mobile

- **Radio Access Network Energy Saving:** il progetto è stato avviato nel 2018. Obiettivo del progetto è la diminuzione del consumo di energia elettrica negli impianti 2G, 3G, 4G ospitati nelle stazioni radio base tramite implementazione/attivazione di funzionalità specifiche. Il bacino di intervento è di circa 13.000 SRB. Il risparmio

stimato a regime (2019) è di circa 0,4 GWh (di cui il 50% nel 2018). È in analisi una fase 2 del progetto che prevede implementazione di ulteriori funzionalità.

- **Connection Power Reduction:** il progetto è stato avviato nel 2018. Obiettivo del progetto sia la riduzione delle potenze di allaccio della fornitura elettrica delle SRB con criteri di mitigazione del rischio di possibili distacchi sia l'ottimizzazione di tutte le potenze di allaccio delle forniture con potenza di circa 15kW con aumento della fornitura a 17kW ed eliminazione del limitatore con conseguente pagamento della quota potenza a consumo e non a capacità. Il saving previsto è legato principalmente alla riduzione di costi fissi.

In Brasile è in fase di sviluppo il programma *business processes redesign*, che esaminerà vari processi relativi alla gestione dell'energia. Il programma mira ad aumentare l'attenzione sulla gestione dell'energia unificando le attività di gestione end-to-end, include misure di efficienza energetica e fa parte degli obiettivi operativi di tutte le aree direttamente coinvolte. È inoltre implementato il free cooling, sistema di ventilazione che funziona attraverso l'installazione di apparecchiature di refrigerazione nei siti e riduce l'uso di energia e gas refrigeranti. Attivato anche il *container removal project*, progetti di rimozione di apparecchiature da contenitori con aria condizionata e installazione in ventilazione forzata nelle Stazioni Radio Base che riduce il consumo energetico utilizzato per il condizionamento dell'aria e le emissioni di gas HFC. Proseguono infine i progetti avviati nel 2017 di adeguamento delle apparecchiature di rete: virtualizzazione quando possibile e installazione di apparati più efficienti.

Contenimento degli spostamenti del personale

TIM si impegna a trovare soluzioni per ridurre gli spostamenti del personale e le trasferte. Oltre alla proposta giornate di lavoro agile, TIM mette a disposizione dei propri e dei dipendenti di tutte le aziende del Gruppo i suoi servizi di audio e videoconferenza "VAI On Line" e Smart On Line (lanciato nel 2017, il cui utilizzo ha registrato nel 2018 un incremento di del 13,5% rispetto al 2017. Di seguito il dettaglio:

- VAI On Line: 33.205 videoconferenze effettuate da TIM e dalle aziende del Gruppo;
- VAI On Line: 72.159 audioconferenze effettuate da TIM e dalle aziende del Gruppo;
- Smart On Line: 55.634 audioconferenze/videoconferenze effettuate da TIM.

IoT e ricerca per l'ambiente

A ulteriore testimonianza del suo impegno verso l'ambiente, TIM investe ogni anno nella ricerca di soluzioni avanzate per il contenimento degli impatti ambientali attraverso la riduzione del consumo di risorse naturali e di energia. Tali attività sono dettagliate nei paragrafi che seguono.

Molti sono inoltre i brevetti riconosciuti a TIM in tale ambito. TIM attiva numerosi progetti di ricerca di soluzioni ICT in ambito Internet of Things (IoT), applicate al mondo delle Smart City con positivo impatto ambientale.

Smart grid. Applicazione dell'IoT alla gestione delle reti elettriche nell'ottica di generazione distribuita di energia con controllo da remoto. Continua l'attività di condivisione di infrastrutture di reti di telecomunicazione e di reti elettriche in ottica di riduzione di costi e impatti ambientali.

Smart water. Applicazione dell'IoT alla gestione delle reti di distribuzione dell'acqua attraverso l'identificazione delle perdite occulte dell'acqua. Per la ricerca delle perdite e l'ottimizzazione dei costi di distribuzione TIM sta anche sperimentando soluzioni multi utility di smart metering (monitoraggio in tempo reale dei consumi) che includano acqua, gas ed eventualmente elettricità basate su reti capillari come il Narrowband IoT¹.

¹ Si tratta di una soluzione basata su una nuova interfaccia radio, che può essere utilizzata sia in una porzione della banda del segnale LTE (o nella banda di separazione fra le bande), o ancora in modo autonomo in porzioni di spettro rese disponibili dal rilascio di frequenze.

Smart waste. Gestione efficiente del ciclo dei rifiuti per un incremento della raccolta differenziata e una riduzione di discariche abusive. Sono misurati in tempo reale i livelli di riempimento delle varie isole ecologiche e, solo quando necessario, vengono inviati mezzi per lo svuotamento. Risultato: minimizzazione di costi e tempi scongiurando cassonetti saturi di immondizia e stallo in strada dei rifiuti urbani.

Altri progetti. Nell'ambito dell'eco-sostenibilità sono particolarmente rilevanti il progetto REPLICATE (Firenze Smart City) e il progetto MONICA (Torino Smart City).

Il progetto REPLICATE¹ si focalizza su soluzioni di smart energy, smart mobility e smart waste e sullo sviluppo di piattaforme IoT per la gestione della distribuzione dell'acqua e del waste management in collaborazione e partnership con il comune di Firenze. È iniziato nel 2016 e avrà una durata di cinque anni.

Il progetto MONICA² affronta i temi dell'inquinamento acustico urbano e della sicurezza nella vita pubblica. TIM ha contribuito al progetto "Torino Smart City" denominato SMILE³ con focus sul tema life & health. Sulla base degli input del progetto SMILE, il Comune di Torino ha redatto un master plan per Torino Smart City. TIM ha firmato un Protocollo di Intesa con il Comune che prevede l'utilizzo di tecnologie 5G per lo sviluppo di servizi di smart city sostenibili. Il progetto, iniziato nel mese di luglio 2017, si concluderà a metà 2020.

Prodotti consumer: TIM eco-friendly

[GRI 302-5] Migliorare l'efficienza ambientale dei prodotti proposti ai clienti significa avere cura degli aspetti energetici ottimizzando i consumi rispetto alle esigenze dei servizi erogati e applicare regole di *design for environment* che riducano gli impatti sull'ambiente, in particolare nella fase di produzione e nella gestione del fine vita degli apparati. È responsabilità del settore ICT, e quindi anche di TIM, tenere in considerazione questi aspetti puntando su ricerca e sviluppo di prodotti a basso impatto ambientale lungo tutto il ciclo di vita.

TIM ha lanciato già alla fine degli anni novanta una serie di attività interne di ricerca e sviluppo finalizzate alla realizzazione di terminali a impatto ambientale ridotto. È stato creato il logo Telecom Italia Green, ribattezzato TIM eco-friendly nel 2015, che identifica sia iniziative e progetti di TIM rivolti alla tutela dell'ambiente sia i prodotti eco-compatibili.

Per ciascun prodotto e per le iniziative con questo marchio vengono fornite informazioni sulle caratteristiche e sulle specifiche soluzioni adottate a dimostrazione della eco-compatibilità e del vantaggio che se ne ricava in termini ambientali. Nel caso dei prodotti, queste informazioni sono riportate sia sulla dichiarazione ambientale, redatta in conformità alla Norma UNI EN ISO 14021, sia nella sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com, in cui sono disponibili anche informazioni sulle caratteristiche di eco-compatibilità di eventuali iniziative e progetti.

Fanno parte della linea TIM eco-friendly alcuni prodotti dedicati alla clientela business e consumer, sviluppati in collaborazione con i fornitori. Il risparmio di energia elettrica si traduce anche in una equivalente riduzione delle emissioni di gas a effetto serra. Tutti i prodotti della linea TIM eco-friendly sono progettati applicando criteri di eco-progettazione. Scocca ed imballo sono realizzati con materiali omogenei, riciclati e/o riciclabili. Nel 2018 è stato lanciato TIM BOX, prodotto della linea eco-friendly, opportunamente corredato di dichiarazione ambientale.

¹ Renaissance of PLaces with Innovative Citizenship And TEchnologies; rientra nell'ambito del programma europeo Horizon 2020.

² Management Of Networked IoT Wearables - Very Large Scale Demonstration of Cultural Societal Applications; rientra nell'ambito del programma europeo Horizon 2020.

³ SMart mobilLity at the European land borders; rientra nell'ambito del programma europeo Horizon 2020.

La performance ambientale di TIM

Consumo di energia e di risorse naturali

[GRI 302-1], [GRI 302-2], [GRI 302-4] I consumi di energia del Gruppo sono presentati suddivisi in consumi per riscaldamento, autotrazione ed energia elettrica acquistata e prodotta.

Riscaldamento

% di incidenza delle Business Unit sui valori di Gruppo e variazione % rispetto ai 2 anni precedenti

		Gruppo	Domestic	Brasile
Energia generata da gasolio	MJ	19.943.628	100%	0%
Energia generata da gas naturale	MJ	310.558.190	100%	0%
Totale energia per riscaldamento	MJ	330.501.818	100%	0%
2018 su 2017		(12)%	(12)%	NC
2018 su 2016		(30)%	(30)%	NC

I dati della tabella evidenziano nel 2018 una significativa riduzione rispetto al 2017 e al 2016, da attribuire principalmente ad azioni di razionalizzazione immobiliare ed efficienza energetica. *In Brasile*, in considerazione delle particolari condizioni climatiche durante tutto l'anno, non si fa ricorso al riscaldamento degli ambienti.

Autotrazione

I dati riportati nelle seguenti tabelle 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 veicoli di proprietà o in uso alla forza vendita di TIM Participações e relativi consumi e percorrenze.

% di incidenza delle Business Unit sui valori di Gruppo e variazione % rispetto ai 2 anni precedenti

		Gruppo	Domestic	Brasile
Energia da benzina senza piombo	MJ	58.336.397	50%	50%
Energia da gasolio	MJ	572.373.719	100%	0%
Energia da GPL	MJ	47.203	100%	0%
Totale energia per autotrazione*	MJ	630.757.319	95%	5%
2018 su 2017		(2)%	(2)%	10%
2018 su 2016		(5)%	(6)%	0%
Numero totale veicoli	n	15.370	96%	4%
2018 su 2017		(3)%	(4)%	0%
2018 su 2016		(17)%	(18)%	(4)%
Percorrenza totale veicoli	km	265.632.859	97%	3%
2018 su 2017		3%	3%	5%
2018 su 2016		(4)%	(5)%	5%

* Rappresenta la conversione in Megajoule dei consumi di benzina senza piombo, gasolio, GPL (espressi in litri) e di gas naturale (espressi in kg).

In generale i consumi energetici per autotrazione sono in diminuzione.

Energia elettrica acquistata e prodotta

% di incidenza delle Business Unit sui valori di Gruppo e variazione % rispetto ai 2 anni precedenti

		Gruppo	Domestic	Brasile
Energia elettrica da fonti miste	kWh	2.386.331.836	76%	24%
2018 su 2017*		(6)%	(1)%	(19)%
2018 su 2016		(10)%	(9)%	(12)%
Energia elettrica da fonti rinnovabili	kWh	221.531.269	25%	75%
2018 su 2017		268%	(2)%	NC
2018 su 2016		426%	32%	NC
Totale energia elettrica	kWh	2.607.863.105	71%	29%
2018 su 2017		(0,1)%	(1)%	3%
2018 su 2016		(3)%	(8)%	13%

* Il confronto è stato effettuato con dati 2017 aggiornati rispetto a quelli riportati nello scorso Bilancio di sostenibilità, in quanto frutto di revisione successiva alla pubblicazione dello stesso. I dati 2017 aggiornati sono relativi al totale di energia elettrica acquistata da fonti miste 2017 pari a 1.716.694.496 kWh e all'energia elettrica da cogenerazione 2017 pari a 102.996.893 kWh.

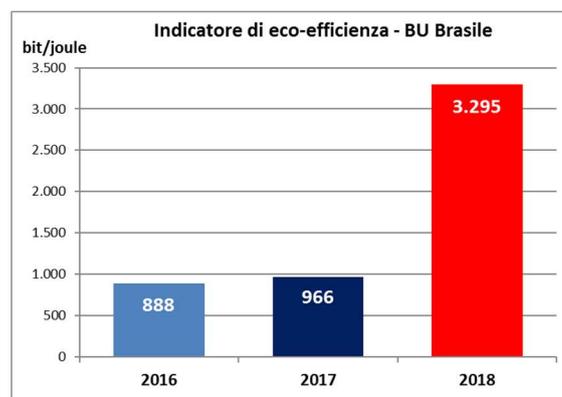
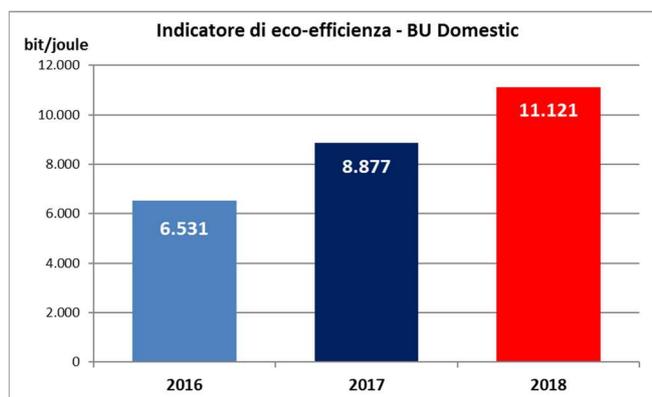
In tabella si riportano i consumi di energia elettrica per il funzionamento degli impianti di telecomunicazioni e degli impianti tecnologici civili e industriali. Grazie agli interventi di efficienza energetica messi in opera nel corso del 2018 il consumo complessivo di energia elettrica è diminuito.

L'efficienza energetica di TIM è stata anche riconosciuta tramite l'assegnazione di Titoli di Efficienza Energetica (TEE, detti anche Certificati Bianchi): nel corso del 2018 sono stati assegnati e venduti ulteriori 18.000 TEE con ricavi da vendita 2018 pari a circa 6 milioni di euro.

In aumento *in Brasile* la quota di energia da fonti rinnovabili grazie anche ad una rendicontazione più accurata¹.

[GRI 302-3] 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). Vengono 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 sedi) nonché i consumi per autotrazione. I grafici che seguono mostrano l'andamento dell'indicatore di eco-efficienza negli ultimi tre anni per la BU Domestic e per la BU *Brasile*.

¹ Negli anni passati il Brasile ha sempre incluso la quota di energia rinnovabile all'interno della quota di energia da fonti miste.



Nel 2018 il valore dell'indicatore calcolato per la BU Domestic è risultato pari a 11.121 bit/joule, in crescita del 25,3% rispetto al 2017¹ e del 70,3% rispetto al 2016. L'impegno prosegue con la definizione per il 2019 di un obiettivo di 13.300 bit/Joule (cfr. Obiettivi 2019 in Appendice), pari ad un incremento di +19,6% rispetto al dato 2018. Questo è il risultato di un sostanziale aumento del traffico dati che grazie all'efficienza della rete non ha comportato un corrispondente aumento del consumo di energia elettrica.

Anche l'indicatore di eco-efficienza calcolato *in Brasile* mostra un continuo miglioramento: nel 2018 è cresciuto significativamente del 241% rispetto al 2017 e di oltre il 271% rispetto al 2016. L'aumento significativo dell'indicatore per il Brasile è dovuto al fatto che nel 2018 è stato incluso nel calcolo anche il traffico LTE pari al 67% del traffico totale.

I valori degli indicatori calcolati rispettivamente per l'Italia e per il Brasile non sono peraltro confrontabili direttamente in quanto le due realtà sono molto diverse dal punto di vista operativo e ambientale: per esempio in Brasile il traffico è prevalentemente da rete mobile e, come già menzionato, non vengono utilizzati combustibili per riscaldamento date le particolari condizioni climatiche.

Consumo d'acqua

[GRI 303-1]

% di incidenza delle Business Unit sui valori di Gruppo e variazione % rispetto ai 2 anni precedenti

		Gruppo	Domestic	Brasile
Consumo di acqua prelevata da pozzi artesiani	m ³	8.476	17%	83%
Consumo di acqua prelevata da enti erogatori	m ³	2.067.908	95%	5%
Consumo di acqua prelevata da altre fonti	m ³	11.327	0%	100%
Totale consumo di acqua	m³	2.087.711	94%	6%
2018 su 2017		(7)%	(7)%	(15)%
2018 su 2016		(47)%	(48)%	(33)%

In generale il consumo di acqua tende a diminuire, grazie ad interventi mirati di gestione e sensibilizzazione.

¹ Il confronto è stato effettuato con un dato 2017 aggiornato rispetto a quello riportati nello scorso Bilancio di Sostenibilità, in quanto frutto di revisione successiva alla pubblicazione dello stesso. Il dato dell'indicatore di eco-efficienza 2017 della BU Domestic aggiornato è pari a 8.877 bit/joule.

Consumo carta uso ufficio e commerciale

		% di incidenza delle Business Unit sui valori di Gruppo e variazione % rispetto ai 2 anni precedenti		
		Gruppo	Domestic	Brasile
Carta non riciclata e non certificata acquistata per uso ufficio	kg	27.981	100%	0%
Carta riciclata acquistata per uso ufficio	kg	23	100%	0%
Carta certificata FSC acquistata per uso ufficio	kg	159.923	87%	13%
Totale carta acquistata per uso ufficio	kg	187.927	89%	11%
2018 su 2017 ¹		(4)%	(4)%	0%
2018 su 2016		5%	7%	(10)%
Totale carta acquistata per uso commerciale	kg	2.470.035	68%	32%
2018 su 2017		10%	16%	(1)%
2018 su 2016		(13)%	(18)%	(1)%

* Il confronto è stato effettuato con dati 2017 aggiornati rispetto a quelli riportati nello scorso Bilancio di Sostenibilità, in quanto frutto di revisione successiva alla pubblicazione dello stesso. Il dato 2017 aggiornato è pari a 180.070 kg di carta.

Gli acquisti di carta, sia per uso ufficio sia per uso commerciale (bollette telefoniche), continuano a essere orientati verso le tipologie di carta che rispondono ai più elevati standard ambientali ovvero basati sulla gestione responsabile delle foreste secondo i requisiti del Forest Stewardship Council (FSC)¹. Nel corso del 2018 la periodicità d'invio delle fatture ai clienti con servizi su linea fissa è stata rimodulata dal ciclo a 56 giorni del 2017 al ciclo mensile. Ogni mese le fatture sono quindi nuovamente inviate a tutta i clienti con il conseguente aumento nel consumo di carta ad uso commerciale.

Emissioni atmosferiche

[GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3] [GRI 305-5] [GRI 305-6] Le emissioni di gas ad effetto serra del Gruppo sono costituite quasi esclusivamente da anidride carbonica generata da combustibili fossili, per riscaldamento, autotrazione, produzione di energia elettrica e acquisto di energia elettrica prodotta da terzi, spostamenti del personale (attività di servizio/manutenzione, viaggi di lavoro e spostamenti casa-lavoro).

Vengono inoltre considerate e convertite in kg di CO₂ equivalente anche le dispersioni di gas idroclorofluorocarburi (HCFC), idrofluorocarburi (HFC) ed altri gas dagli impianti di condizionamento.

Le emissioni in atmosfera viene seguita l'impostazione del GHG Protocol distinguendo tra emissioni dirette o Scope1 (utilizzo di combustibili fossili per autotrazione, riscaldamento, generazione di energia elettrica e perdite di gas ozonolesivi), emissioni indirette o Scope2 (acquisto di energia elettrica a uso industriale e civile) e altre emissioni indirette o Scope3. Le emissioni in atmosfera qui riportate, ove non specificato diversamente, sono state calcolate in base ai coefficienti aggiornati e disponibili dal GHG Protocol².

Ossidi di azoto (NOx) e ossidi di zolfo (SOx) [GRI 305-7] non sono rilevanti nelle emissioni del Gruppo.

¹ V. fsc.org

² Per il calcolo delle emissioni legate al consumo di energia elettrica da fonti miste acquistata sul mercato italiano è stato utilizzato il coefficiente pubblicato dal GHG Protocol (2009) che prende in considerazione il mix energetico nazionale pari a 386 grammi di CO₂/kWh. Per il **Brasile** sono stati utilizzati i coefficienti medi per il 2016, 2017 e 2018 calcolati e pubblicati dal locale Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, pari rispettivamente a circa 81,7, 92,7, 74,0 grammi di CO₂/kWh.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 305] La tabella che segue riporta le emissioni complessive di CO₂ del Gruppo.

% di incidenza delle Business Unit sui valori di Gruppo e variazione % rispetto ai 2 anni precedenti

		Gruppo	Domestic	Brasile
Emissioni di CO ₂ per autotrazione	kg	47.076.451	95%	5%
Emissioni di CO ₂ per riscaldamento	kg	18.341.623	100%	0%
Emissioni di CO ₂ equivalenti per dispersioni di gas ozonolesivi*	kg	24.668.762	21%	79%
Emissioni di CO ₂ da generazione elettrica da cogenerazione	kg	66.831.106	100%	0%
Emissioni di CO ₂ da generazione elettrica mediante gasolio	kg	9.002.922	93%	7%
Totale emissioni dirette di CO₂ – ex Scope1 GRI**	kg	165.920.864	87%	13%
2018 su 2017		14%	4%	168%
2018 su 2016		9%	1%	129%
Emissioni di CO ₂ da acquisto di energia elettrica prodotta da fonti miste	kg	685.178.250	94%	6%
Totale emissioni indirette di CO₂ – ex Scope2 GRI	kg	685.178.250	94%	6%
2018 su 2017***		(6)%	(3)%	(36)%
2018 su 2016		(11)%	(10)%	(21)%
Emissioni di CO ₂ da spostamenti casa-lavoro****	kg	60.780.511	92%	8%
Emissioni di CO ₂ da spostamenti aerei*****	kg	5.200.007	56%	44%
Emissioni di CO ₂ da soggiorni in strutture alberghiere*****	kg	479.348	100%	NC
Totale altre emissioni indirette di CO₂ – ex Scope3 GRI	kg	66.459.866	89%	11%
2018 su 2017		(4)%	(5)%	9%
2018 su 2016		(5)%	(5)%	(4)%
Totale emissioni di CO₂	kg	917.558.980	92%	8%
2018 su 2017		(3)%	(2)%	(11)%
2018 su 2016		(8)%	(8)%	2%

* La valorizzazione delle emissioni di CO₂ equivalente di idroclorofluorocarburi (HCFC), idrofluorocarburi (HFC) e altri gas refrigeranti è effettuata facendo riferimento a specifici coefficienti del Global Warming Potential per le varie tipologie di gas: l'indice è basato su una scala relativa che confronta il gas considerato con un'uguale massa di biossido di carbonio il cui GWP è pari a 1. In Italia l'indice è calcolato come valore medio del GWP dei vari gas utilizzati ed è pari a 1.780 per gli HCFC e pari a 1.300 per gli HFC.

** Il confronto è stato effettuato con dati di consumo di metano 2017 aggiornati rispetto a quelli riportati nello scorso Bilancio di Sostenibilità, in quanto pervenuti successivamente alla pubblicazione dello stesso. Il dato 2017 aggiornato è pari a 27.860.685 m³ di metano per cogenerazione, le cui relative emissioni 2017 sono pari a 54.693.813 kg di CO₂.

*** Il confronto è stato effettuato con dati 2017 aggiornati a seguito di revisione. Il dato 2017 aggiornato è 636.411.805 kg di CO₂.

**** Nella determinazione dell'impatto degli spostamenti casa-lavoro si prendono a riferimento dati statistici elaborati sul personale aziendale.

***** Il calcolo delle emissioni per gli spostamenti aerei è stato effettuato a cura del centro studi e ricerche della American Express (l'Agenzia di Viaggi a cui si appoggia TIM) supportato dal DEFRA (Department of Environment, Food and Rural Affairs del Regno Unito) sulla base del numero di tratte effettivamente operate, suddivise in funzione della tipologia di durata del singolo viaggio (breve, media o lunga).

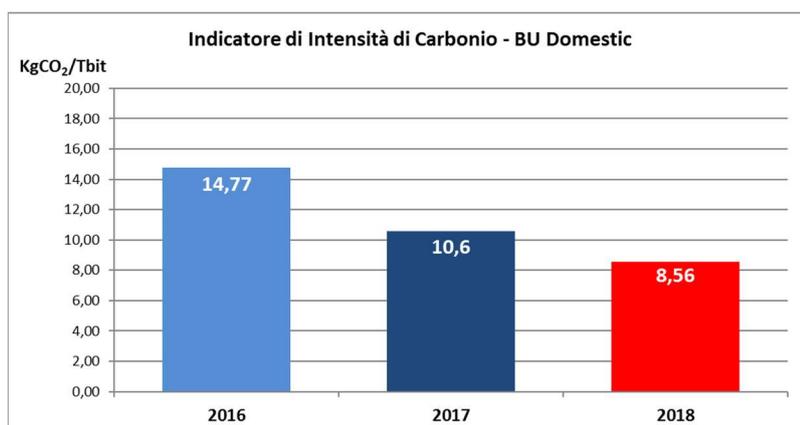
***** Il calcolo delle emissioni da soggiorni in strutture alberghiere è relativo all'Italia e prende in considerazione la sola BU Domestic. I fattori di emissione sono stati calcolati usando i fattori di caratterizzazione rilasciati dall'Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) nel 2007.

Le emissioni prodotte hanno subito un decremento rispetto agli anni precedenti grazie ad un maggiore ricorso all'energia da fonti rinnovabili e ad un utilizzo razionale delle risorse energetiche.

[GRI 305-4] TIM misura anche la "Carbon Intensity" della BU Domestic¹ mediante un indicatore che mette in relazione le emissioni dirette e indirette di CO₂ (o Scope1 e Scope2, misurate in kg e generate attraverso le proprie attività) con il servizio offerto alla clientela (Tbit trasmessi).

Sono presi in considerazione i valori di traffico, dati e voce da rete fissa/mobile, le emissioni dirette generate dal consumo di combustibili fossili per riscaldamento, autotrazione e autoproduzione di energia elettrica insieme alle emissioni indirette legate all'acquisto di energia elettrica prodotta da terzi.

Nel 2018 il valore dell'indicatore è diminuito di oltre il 19% rispetto al 2017² e di oltre il 42% rispetto al 2016. Il traffico trasmesso è aumentato di oltre il 27% rispetto al 2017 e del 58% rispetto al 2016.



¹ Al netto delle attività di Persidera e del Gruppo Olivetti.

² Il confronto è stato effettuato con un dato 2017 aggiornato rispetto a quello riportato nello scorso Bilancio di Sostenibilità, in quanto frutto di revisione successiva alla pubblicazione dello stesso. Il dato dell'indicatore di intensità di carbonio 2017 aggiornato è pari a 10,6 Kg di CO₂/Tbit.

Rifiuti

[GRI 306-2] I dati indicati nella tabella che segue si riferiscono alle quantità di rifiuti conferiti¹ e contabilizzati per legge².

		% di incidenza delle Business Unit sui valori di Gruppo e variazione % rispetto ai 2 anni precedenti		
		Gruppo	Domestic	Brasile
Rifiuti pericolosi	kg	3.531.669	84%	16%
Rifiuti non pericolosi	kg	10.158.362	96%	4%
Totale rifiuti conferiti*	kg	13.690.031	93%	7%
2018 su 2017		19%	15%	144%
2018 su 2016		8%	5%	66%
Rifiuti avviati a riciclo o recupero	kg	13.311.036	96%	4%
% Rifiuti avviati a riciclo o recupero		97%	99%	66%

* I dati non includono i pali telefonici di competenza della BU Domestic in quanto non conferiti come rifiuti ordinari ma gestiti in base all'accordo di programma concluso nel 2003 con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio, il Ministero delle Attività Produttive e le imprese di produzione e di recupero, previo parere favorevole della conferenza Stato-Regioni-Province autonome. Nel 2018 TIM ha dismesso 120.740 pali, per un peso equivalente di 9.659 tonnellate.

I dati relativi ai rifiuti presentano un andamento variabile nel tempo in relazione ai quantitativi e alla tipologia di rifiuto. Il dato di maggior rilievo è rappresentato dal rapporto fra i rifiuti prodotti e quelli conferiti per riciclo/recupero, che si mantiene su livelli elevati. L'ICT può accelerare l'obsolescenza dei prodotti e rendere necessaria la gestione dei rifiuti tecnologici che ne derivano. TIM ha stipulato contratti mirati con 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, appunto, dalla loro valorizzazione. Nel 2018 le varie attività di gestione hanno consentito di rigenerare prodotti di logistica e materiali di rete (39.530 pezzi), rigenerare prodotti di logistica commerciale (80.854 pezzi), inviare al recupero della componentistica e delle materie prime pezzi per un totale di 400.987 kg, quasi esclusivamente di telefonia fissa. Nel 2018 è stata effettuata rivendita di prodotti usati di telefonia mobile per un totale di 26.660 pezzi.

¹ Per "rifiuti conferiti" si intendono i rifiuti consegnati al trasportatore per l'avvio a riciclo e recupero o smaltimento.

² Lievi scostamenti rispetto alla situazione definita al 31 dicembre si potranno avere fino al 30 marzo successivo in quanto la fonte dei dati è rappresentata dai Registri di Carico e Scarico dei rifiuti che si consolidano una volta verificato il peso reale a destinazione; l'informazione è fornita al produttore del rifiuto entro 3 mesi dal conferimento e ciò giustifica la possibilità di scostamento del dato. A questo riguardo la produzione di rifiuti accertata per il 2017 è superiore (+2,7%) rispetto a quanto dichiarato nello scorso Bilancio. Questo incremento non è stato però tenuto in conto nel confronto 2018 su 2017 dei rifiuti prodotti.



Le persone di TIM

L'impegno per le nostre persone

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 401] L'analisi di materialità condotta da TIM nel 2018 ha confermato essere tematiche materiali per il Gruppo la gestione dei rapporti di lavoro e lo sviluppo dell'occupazione, la tutela della salute e la sicurezza dei lavoratori, unitamente allo sviluppo delle competenze, alla riduzione delle disuguaglianze e alla capacità di favorire le pari opportunità (nuovi temi del 2018).

Il settore delle telecomunicazioni si connota come il settore strategico e trainante del processo di trasformazione digitale dell'economia e della società. La digitalizzazione, fenomeno profondo e pervasivo che sta rivoluzionando ogni ambito della vita familiare e lavorativa, si caratterizza per una forte integrazione tra sviluppo di apparati ad alto contenuto tecnologico, servizi innovativi e rapida evoluzione dei processi e dei modelli di business. In questo scenario gli operatori TLC, sostenuti da una forte accelerazione degli investimenti nelle nuove tecnologie abilitanti, giocano un ruolo di primo piano nel favorire l'immissione sul mercato e la diffusione dei nuovi servizi digitali. La fruizione di tali servizi da parte dei cittadini, dei consumatori, delle imprese e della Pubblica Amministrazione si realizza grazie a una sempre più efficace performance delle reti a banda larga e ultra-larga, fisse e mobili, e allo sviluppo di piattaforme abilitanti.

Disporre di skill digitali diventa fondamentale per la crescita e lo sviluppo strategico dell'intero comparto. Da qui la necessità di aggiornare modelli di formazione continua a supporto della trasformazione digitale e relativa evoluzione delle professionalità in Azienda. Ecco perché, per raccogliere la sfida del futuro, TIM necessita di apprendimento continuo, flessibilità operativa e metodologica e un approccio al *problem solving* innovativo per assicurare il raggiungimento di risultati in tempi rapidi.

In questo scenario, TIM si connota come una *knowledge company* con una leadership tecnologica e di mercato grazie alle competenze e agli skill posseduti dalle proprie persone, ove le differenze e la condivisione della conoscenza rappresentano il valore aggiunto per raggiungere gli obiettivi di business. In TIM la valorizzazione del capitale umano è ritenuta funzionale al conseguimento degli obiettivi di business ed è messa in essere nel pieno rispetto delle policy di riferimento¹, attraverso le attività proprie delle Risorse Umane descritte nei paragrafi seguenti.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 401] Il responsabile della funzione Human Resources & Development viene nominato dall'Amministratore Delegato. All'interno della politica di remunerazione variabile a breve termine (MBO), per il responsabile di funzione vengono assegnati obiettivi coerenti con la strategia rivolta alle Risorse Umane. [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 401] [GRI 403] Nella tabella è riportata una sintesi dei principali consuntivi 2018 e obiettivi 2019 in TIM S.p.A. riguardanti le principali tematiche HR.

TIM S.p.A.

	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019
Indice di frequenza*	6,72	6,00
Infortuni x 100 lavoratori	0,98	0,90
Formazione** – coverage (percentuale di persone che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale popolazione)	100,4%	98%

* infortuni per ogni milione di ore lavorate.

** il dato è calcolato sulla consistenza del personale al 31.12.

¹ Codice Etico e Carta dei Valori; Principi di Autodisciplina di TIM; Politiche per l'Ambiente ed il Sociale; Policy sui Diritti Umani del Gruppo; Linee Guida HRO; Policy di responsabilità sociale su lavoro infantile, lavoro obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, procedure disciplinari, orario di lavoro, retribuzione; Carta delle pari opportunità. Di fondamentale importanza sono, inoltre, gli accordi con le rappresentanze sindacali e, in particolar modo, i Contratti Collettivi di Lavoro.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 401] [GRI 402] [GRI 404] *In Brasile*, anche TIM Participações mette in atto programmi volti a creare e trattenere una forza lavoro performante e diversificata e promuovere un ambiente lavorativo salubre, sicuro e produttivo per il proprio personale al fine di massimizzare il potenziale dei singoli e dell'organizzazione e posizionare TIM tra gli employer brand. A supporto di tali programmi, oltre al Codice Etico e alla Policy sui Diritti Umani del Gruppo, ci sono policy e processi quali, ad esempio, recruitment, flex office, performance management, flexible benefits, career & succession plan, procedure diversity & inclusion e rewarding. Il Responsabile della strategia HR riporta direttamente all'Amministratore Delegato di TIM Participações.

Il coinvolgimento dei dipendenti TIM è indispensabile per riuscire a realizzare la visione strategica del Gruppo e sono state intraprese azioni di formazione e comunicazione per diffondere gli obiettivi aziendali con chiarezza e trasparenza e supportare i manager nell'illustrazione della strategia ai rispettivi team.

Nel 2018, il quadro organizzativo si è evoluto a sostegno della strategia aziendale così da contribuire agli obiettivi della società tramite la valorizzazione della trasformazione digitale. Per quanto riguarda l'approccio alla customer experience e l'efficienza dei costi e dei processi, il progetto di ridefinizione dei processi aziendali si conferma come un set di attività da implementare al fine di ottenere migliori risultati.

Per raggiungere gli obiettivi e stare al passo con la continua evoluzione, TIM ha bisogno di leader allineati per valori, competenze e propositi. Per questo nel 2018 è stato implementato il profilo di leadership rivisto nel 2017. Il roll-out ha compreso sessioni di leadership training per tutti le pipelines con il proposito di sviluppare e rafforzare i comportamenti necessari per le attuali e future sfide.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 401] [GRI 403] La tabella seguente riporta una sintesi dei principali consuntivi 2018 e obiettivi 2019 nella BU Brasile relativamente alle principali tematiche HR.

BU Brasile

	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019
Indice di frequenza*	0,88	0,88
Infortuni x 100 lavoratori	0,14	0,14
Formazione – coverage** (percentuale di persone che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale popolazione)	88%	80%

* infortuni per ogni milione di ore lavorate

** il dato è calcolato sulla consistenza del personale al 31.12

I numeri di sintesi¹

[GRI 102-7] La più sintetica visione dei numeri delle persone del Gruppo è espressa dalla seguente tabella:

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONE
Italia	48.005	49.689	(1.684)
Eestero	9.896	9.740	156
Totale personale a payroll	57.901	59.429	(1.528)
Personale con contratto di lavoro somministrato	0	0	
Totale personale	57.901	59.429	(1.528)

Escludendo i lavoratori con contratto di lavoro somministrato, il personale di Gruppo presenta un decremento di 1.528 unità rispetto al 31 dicembre 2017.

Le variazioni per BU sono dettagliate nelle seguenti tabelle.

	Entrate	Uscite	Variazione
Domestic	547	2.198	(1.651)
Brasile	2.563	2.413	150
Altre attività	33	60	(27)
Turnover	3.143	4.671	(1.528)

Turnover: dettaglio per BU	Assunzioni	Cessazioni	Passaggi infra Gruppo +	Passaggi infra Gruppo -	Variazione
Domestic	398	2.046	149	152	(1.651)
Brasile	2.562	2.412	1	1	150
Altre attività	3	33	30	27	(27)
Totale	2.963	4.491	180	180	(1.528)

Cessazioni: dettaglio per BU	Esodi agevolati*	Pensionamenti	Licenziamenti	Dimissioni volontarie	Altre cause
Domestic	1.559	23	54	261	149
Brasile	58	0	1.465	740	149
Altre attività	29	2	1	1	0
Totale	1.646	25	1.520	1.002	298

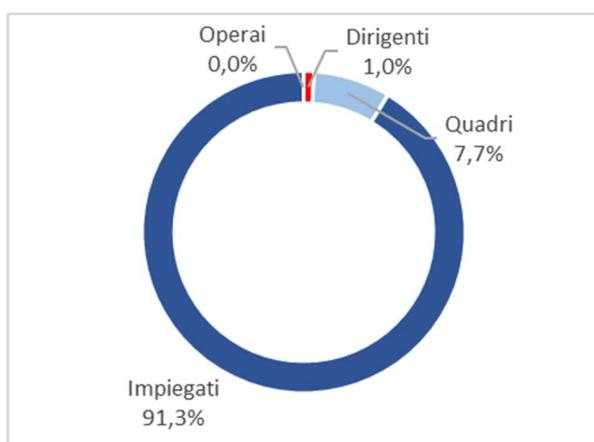
* Per maggiori dettagli si rimanda alla nota 27 "Costi del personale" del Bilancio Consolidato di Gruppo.

L'alto turnover registrato *in Brasile* è principalmente legato ai dipendenti dei negozi TIM, che registrano, come per il mercato brasiliano in generale, un alto turnover. L'Azienda sta lavorando per migliorare questo dato sia agendo sul processo di recruiting che sulla total compensation al fine di aumentarne la retention. La composizione del Gruppo può essere analizzata secondo varie tipologie di segmentazione come oltre riportato.

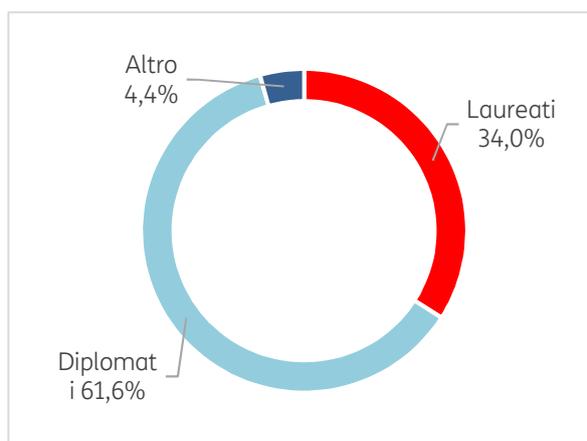
¹ I dati delle tabelle contenute nel capitolo Le persone di TIM, salvo ove diversamente indicato, riguardano tutte le società del Gruppo.

Gruppo: distribuzione per categorie professionali e titolo di studio

Gruppo TIM: organici distribuiti per categoria professionale

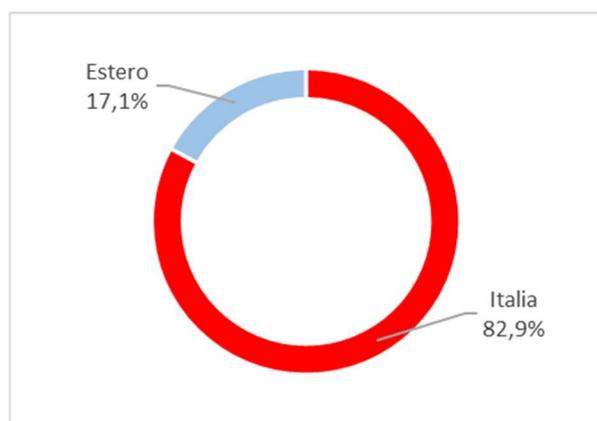


Gruppo TIM: organici distribuiti per titolo di studio

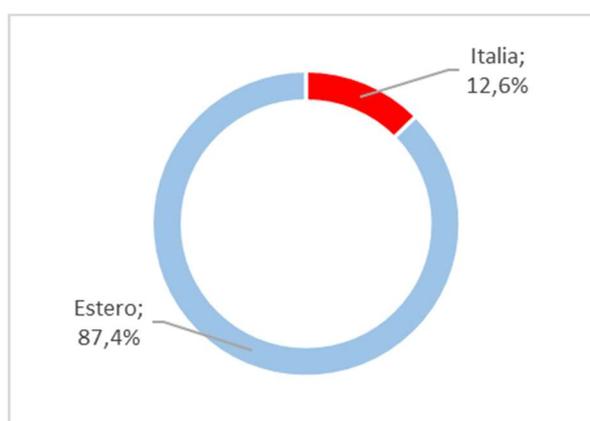


La distribuzione del personale per area geografica e le assunzioni¹ effettuate nel Gruppo sono le seguenti:

Distribuzione del numero dei dipendenti del Gruppo TIM per aree geografiche



Distribuzione delle assunzioni del Gruppo TIM per aree geografiche



Per ulteriori approfondimenti sulle caratteristiche del personale del Gruppo si rinvia all'Appendice del presente capitolo che, rispetto ai requisiti del GRI Standard, contiene i seguenti indicatori [GRI 102-8], [GRI 401-1], [GRI 401-3], [GRI 403-2], [GRI 405-2], [GRI 404-1].

Come meglio dettagliato successivamente e riportato nei KPI relativi, le politiche di assunzione, formazione e sviluppo si attuano all'interno delle comunità in cui le aziende del Gruppo operano; inoltre nella lettura dei KPI, si noti che:

- [GRI 102-8] TIM non fa ricorso a lavoratori in proprio (self employed workers) per lo svolgimento delle attività proprie del business, benché sia possibile che occasionalmente qualche attività di tipo consulenziale sia attribuita a professionisti che lavorano in proprio;
- [GRI 102-8] le attività del Gruppo non sono soggette a variazioni stagionali, pertanto le variazioni nell'organico sono correttamente rappresentate dalle dinamiche annuali;
- [GRI 401-3a] tutti i dipendenti hanno diritto a congedi parentali.

¹Una tabella numerica delle assunzioni con la comparazione sugli anni 2017 e 2016 è presente in Appendice.

Equità di genere

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 405] La strada da percorrere per raggiungere la parità di genere è ancora lunga nel settore delle telecomunicazioni, che, come tutti i settori la cui principale attività è strettamente connessa alla ricerca e allo sviluppo di nuove tecnologie, risente ancora di un organico a fortissima prevalenza maschile. Man mano che le donne hanno abbracciato il mondo del lavoro e, in parallelo, la cultura e gli studi scientifici e tecnologici, è cresciuta la loro presenza all'interno delle aziende e in ruoli di maggior peso, con livelli di remunerazione più alti. Nell'ordinamento italiano, la legge sulle c.d. "quote rosa" (L. 120 del 12 luglio 2011) ha introdotto alcune disposizioni volte a tutelare la parità di genere nell'accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate, prevedendo che le stesse siano applicabili per tre mandati consecutivi.

Per questo in TIM

- lo Statuto Sociale richiede che nel CdA, come anche nel Collegio Sindacale, sia assicurata la presenza di entrambi i generi, così che gli esponenti del genere meno rappresentato siano almeno un terzo del totale dei consiglieri/sindaci, con arrotondamento, in caso di numero frazionario, all'unità superiore; peraltro, tale previsione non è limitata a tre mandati ma si applica in via continuativa;
- l'attuale modello di sviluppo presta molta attenzione affinché i percorsi di crescita individuale, a partire dall'assunzione, non contengano vincoli derivanti da differenze di genere o di età, e particolare cura viene prestata alla componente femminile, a parità di competenze e di prestazioni;
- nel corso del 2018, all'interno del modello delle competenze, è stata inserita la nuova competenza "Diversità e inclusione"¹;
- dal 2017 TIM è firmataria del "Manifesto per l'occupazione femminile" promosso da Valore D e che impegna l'Azienda su 9 filoni di attività relativi al gender gap: politiche di assunzione, donne e discipline stem, monitoraggio presenza femminile in Azienda, supporto alla maternità, supporto alla paternità, lavoro agile per obiettivi e risultati, politiche di welfare, presenza delle donne in posizioni a rilevanza strategica, aggiornamento degli organi apicali sulle tematiche di genere.

[GRI 405-1] Composizione del Consiglio di Amministrazione per età e genere

	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2016
Uomini < 30	0	0	0
Uomini 30-50	0	1	2
Uomini > 50	9	8	8
Donne < 30	0	0	0
Donne 30-50	2	2	1
Donne > 50	4	4	5

¹ Per ulteriori approfondimenti si rimanda al paragrafo Il modello delle competenze di questo capitolo.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 405] [GRI 405-1] **Composizione delle categorie professionali nel Gruppo per genere e età**

	2018				2017				2016			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale*	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale
Uomini	499	3.211	33.154	36.864	564	3.265	34.346	38.175	647	3.391	35.355	39.393
Donne	102	1.242	19.693	21.037	108	1.222	19.924	21.254	126	1.235	20.471	21.832
Totale	601	4.453	52.847	57.901	672	4.487	54.270	59.429	773	4.626	55.826	61.225
Fino a 32 anni	0	18	5.365	5.383	0	16	6.051	6.067	0	20	6.990	7.010
Da 33 a 45	58	590	13.540	14.188	49	686	14.291	15.026	61	878	15.617	16.556
Oltre 45	543	3.845	33.942	38.330	623	3.785	33.928	38.336	712	3.728	33.219	37.659
Totale	601	4.453	52.847	57.901	672	4.487	54.270	59.429	773	4.626	55.826	61.225

* La categoria "operai" non viene esposta in quanto composta da 1 unità; è integrata nella categoria "impiegati".

Lo sbilanciamento generazionale è dovuto principalmente alla componente italiana che, a causa delle avverse condizioni di mercato e per garantire l'impiego dei propri dipendenti, ha in passato rinunciato al rinnovo generazionale costituito da nuove rilevanti campagne di assunzioni.

Sviluppo e nuove competenze

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 404] L'analisi di materialità del 2018 ha confermato lo sviluppo dell'occupazione interna e indicato lo sviluppo delle competenze tematiche materiali per tutto il Gruppo.

Il modello delle competenze

Il modello di sviluppo nel corso del 2018 è stato ulteriormente affinato nei suoi diversi componenti, processi e applicazioni.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 404] Nel 2018 è stata introdotta un'ulteriore competenza, trasversale alle 4 aree e comune a tutti i ruoli: "Diversità e inclusione". La finalità è quella di stimolare, in tutta la popolazione aziendale, la propensione a integrare e valorizzare le diversità con particolare riferimento alla parità di genere.



Di seguito le principali applicazioni del 2018:

- **Programmi di onboarding:** sono finalizzati ad accogliere i neo assunti in Azienda, per accelerarne il «time to perform», favorire l'engagement e l'«intent to stay». Nel 2018 è stato effettuato un affinamento dell'intero processo per aumentarne l'efficacia e monitorarne lo stato di avanzamento e gli effetti.
- **Performance Management:** il processo prevede la valutazione degli obiettivi e delle competenze dell'intera popolazione aziendale (manager, professional e impiegati) ed è articolato in tre fasi (assegnazione degli obiettivi, valutazione, feedback). Nel primo quadrimestre di quest'anno si è concluso l'intero processo del Performance Management 2017 che ha coinvolto la Business Unit Domestic (circa 50.000 persone): [GRI 404-3] il 99,9% delle persone è stata valutata dal proprio capo e l'87% ha dichiarato di aver ricevuto il feedback da parte del proprio responsabile. Nel mese di luglio è stato lanciato il Performance Management 2018, con la fase di assegnazione degli obiettivi che si è conclusa nel mese di settembre e ha coinvolto il 99% delle persone.
- [GRI 404-2] **Sviluppo Manageriale:** ha lo scopo di individuare e valorizzare il patrimonio manageriale attuale e futuro dell'Azienda attraverso una serie di processi e piani ad hoc tesi a valutare il potenziale, la spendibilità futura della risorsa su ruoli manageriali. In particolare, il sistema di assessment del potenziale è stato, nel corso del 2018, ulteriormente consolidato, in termini di metodologie e processi, ed è stata progettata la rivisitazione della governance e della fase di gestione del post assessment, con l'obiettivo di sostenere in modo più efficace le persone nel loro percorso di sviluppo. Inoltre, a "protezione" dei bacini di risorse con competenze critiche e/o esposte al "rischio mercato", in particolare giovani laureati assunti in Azienda negli ultimi 7 anni, sono stati

individuati ed applicati percorsi personalizzati definiti da misure di remunerazione e iniziative di formazione pregiata. Nel processo di copertura delle posizioni organizzative, TIM favorisce il ricorso a promozioni interne individuate attraverso il sistema delle tavole di rimpiazzo: l'adeguatezza di ogni potenziale candidato interno viene valutata sia per coprire specifici ruoli organizzativi sia per la crescita verso ruoli più complessi. Il ricorso al mercato esterno viene utilizzato con riferimento a specifiche richieste del top management o per mancanza di candidati interni disponibili nel breve-medio termine.

- **[GRI 404-2] Self engagement Map (ex Motivation Review):** a seguito della validazione effettuata lo scorso anno con la sperimentazione in alcune aziende del Gruppo (TCC, Sparkle, HRS e INWIT) è stato consolidato lo strumento di valutazione e avviato un piano di comunicazione per la sua applicazione in TIM S.p.A., a partire dal target dei giovani già inseriti in Azienda.

Attività di sviluppo e competenze in Brasile

[GRI 404-2] [GRI 404-3] Nel 2018, in TIM sono stati attuati vari programmi che hanno avuto un grande impatto sulle persone, in coerenza con i cambiamenti organizzativi e il posizionamento competitivo sul mercato:

Percorsi di carriera: è proseguito career workshop, un programma volto a promuovere una riflessione per incoraggiare il coinvolgimento e l'impegno nella gestione della carriera, accrescere la consapevolezza e promuovere un atteggiamento proattivo degli individui nei confronti del processo e favorire la conoscenza di sé stessi, la costruzione di un progetto di carriera e di un piano di sviluppo individuale.

Piano di sviluppo: nel 2018, il processo di sviluppo individuale (PDI) ha focalizzato l'azione sullo stimolo del ruolo che ogni dipendente deve svolgere. È stata rinforzato il modello 70-20-10¹ che offre diversi modi di formazione, con metodi collaborativi e pratici.

Piano di educazione: i piani di training sono direttamente connessi alla strategia di TIM. Sono stati approfonditi i temi di accountability, new capabilities e customer experience per rendere più elevato il livello d'ingaggio e la conoscenza dei dipendenti con un focus particolare sulle cosiddette new digital capabilities.

Digital Learning Trail: è stata sviluppata e implementata la *digital learning trail* per i dipendenti, con focalizzazione in assetti come digital mindset, innovation, accountability, customer experience, agility for execution, collaboration network thinking, change management (con la formazione di 100 "agenti di cambiamento" per disseminare la trasformazione digitale in TIM).

TIM Talks: nel 2018, è stata realizzata una settimana di sviluppo, con il coinvolgimento di Risorse Umane, manager aziendali e esperti che hanno offerto ai dipendenti di tutti i territori un'esperienza unica di self-development in workshop and talk show, in particolare su business, cultura, carriera, leadership e sviluppo umano.

La formazione

[GRI 404-2] La trasformazione dell'industry delle TLC verso i modelli di azienda digitale, l'evoluzione tecnologica delle infrastrutture e le sfide del mercato legate allo sviluppo di nuovi servizi digitali e innovativi, generano un mercato del lavoro in profonda trasformazione. Nel 2018 sono stati rafforzati e sviluppati, nell'ambito della TIM Academy, sistemi e percorsi di acquisizione, diffusione, condivisione e gestione della conoscenza per favorire l'apprendimento organizzativo.

Il deployment del modello di knowledge management è al suo quarto anno di applicazione. Le attività realizzate e il loro stretto monitoraggio hanno consentito di mettere in campo ulteriori interventi di affinamento e di lanciare nuove iniziative a sostegno della produzione e diffusione di nuovi contenuti, della creazione di reti di relazioni interne ed esterne, dello scambio di conoscenze e della generazione di idee, con l'obiettivo di favorire i processi di innovazione del Gruppo.

Nel corso del 2018, inoltre, è stato ulteriormente sviluppato il modello dei network of knowledge con la realizzazione di una nuova tipologia di communities aziendali denominata "TIMSh@re" che costituisce un tassello chiave della cosiddetta "meta organizzazione aziendale", finalizzata al superamento del tradizionale approccio

¹ Modello 70-20-10: la conoscenza viene acquisita in tre forme. Per il 70% attraverso la formazione on the job (attività da realizzare, problemi da risolvere, discussioni con i dipendenti. È sperimentale perché viene della pratica e dal reale lavoro); per il 20% attraverso i rapporti interpersonali e rispettivi feedback; per il 10% tramite addestramento durante corsi, seminari, workshop e letture.

funzionale e lineare ai processi a favore di un modello basato sulla interazione sincronica e adattiva delle attività e delle competenze lungo tutta la catena processiva in ottica end-to-end.

In coerenza con i driver¹ identificati per la definizione dei programmi, la piattaforma TIM Academy, sempre disponibile e accessibile multidevice, presenta learning plan customizzati sulla persona e sul ruolo, con un'offerta formativa open e percorsi guidati di autoapprendimento su competenze specialistiche e mestieri.

Le attività formative sono articolate in tre macro-categorie, di seguito riportate con le principali attività realizzate nel 2018.

Management education

- **[GRI 404-2] Percorso 2017/2018:** la formazione sul target manageriale nel 2017 si è focalizzata sul cambiamento culturale necessario al raggiungimento degli obiettivi di Piano, sulla cura del cliente e sulla gestione delle persone nei momenti di trasformazione. Il percorso, sviluppato in modalità blended, ha coinvolto circa 700 manager, proponendo programmi mirati e differenziati in base alla complessità dei ruoli gestiti. Il percorso si è concluso lo scorso maggio 2018. È stato avviato per il middle management dell'area sud il percorso "Around the Complexity", che ha come obiettivo quello di fornire a circa 60 manager che governano realtà operative nel sud strumenti per gestire la complessità organizzativa e sostenere lo sviluppo di una e-leadership. Il percorso nel 2019 potrebbe coinvolgere anche gli altri ambiti territoriali.
- **Coaching/Mentorship:** a supporto della managerialità sono stati avviati percorsi di coaching in presenza e online.
- **Library online:** tutti i manager hanno accesso a diverse librerie virtuali per poter fruire liberamente di video, webinar e materiali di speaker nazionali e internazionali su vari temi.

Evoluzione delle competenze di ruolo, specialistiche e new capabilities

[\[GRI 103-3: Management Approach\]](#) [\[GRI 404\]](#) [\[GRI 404-2\]](#) La formazione per l'evoluzione delle competenze di ruolo, specialistiche e delle *new capabilities* è fondamentale per l'implementazione dei driver strategici e occupa quindi un ruolo centrale nel piano degli investimenti formativi del Gruppo.

[\[GRI 404-2\]](#) Nel 2016 è stato avviato un servizio di riqualificazione professionale denominato "Job Center", che partiva dall'identificazione dei fabbisogni aziendali per procedere con il recruiting e offrire percorsi formativi utili alle persone per acquisire le competenze e le conoscenze necessarie a ricoprire i nuovi ruoli.

Nel corso dei primi mesi del 2018, nell'ambito di questo progetto, oggi concluso, sono state perfezionate ulteriori 181 riconversioni professionali che, sommate a quelle effettuate nei 18 mesi precedenti, hanno fatto conseguire un numero particolarmente rilevante di riqualificazioni, pari a 2.925 nel triennio 2016/2018. Ciò è stato possibile grazie a un articolato piano formativo organizzato per rafforzare competenze specialistiche di ruolo nonché trasversali ai processi aziendali, su cui sono state progettate fasi di aula alternate a training on the job.

In considerazione del completamento delle attività relative agli obiettivi di periodo ed alle evoluzioni organizzative, la cura dei percorsi di riconversione è attualmente assicurata dalla funzione Education che, inter alia, si occupa di presidiare l'allineamento e la diffusione delle competenze all'interno del Gruppo.

¹ Quali:

- riqualificazione e valorizzazione della professionalità;
- sviluppo delle competenze digitali di tutta la popolazione aziendale;
- evoluzione del profilo manageriale;
- piani di sviluppo individuali e per tutta la popolazione aziendale.

Sviluppo e empowerment

[GRI 404-2] I cambiamenti organizzativi e le evoluzioni delle competenze legate al business impongono nuovi strumenti a supporto del cambiamento e della consapevolezza delle persone di TIM, quali il lavoro agile già descritto oltre a

- **Sviluppo delle competenze digitali:** TIM Academy ha sviluppato un corso digitale su popolazione target, a tutti i dipendenti del Gruppo, che partendo da un self assessment sulle proprie conoscenze, propone un percorso di formazione certificato secondo lo standard europeo DigComp¹. A valle di un test di valutazione finale viene riconosciuto un “open badge”. Nel 2018 sono stati riconosciuti oltre 15.000 open badge e oltre 30.000 persone hanno partecipato alla formazione;
- **“English@TIM”:** offerta formativa per l’apprendimento della lingua inglese aperta a tutti i dipendenti del Gruppo. La piattaforma di formazione linguistica online consente di costruire un corso di inglese personalizzato;
- **Modello di competenze TIM:** il percorso formativo in digitale, dedicato a manager e professional, mira a favorire la diffusione del Modello delle competenze di TIM per affrontare le nuove sfide di business (vedi il paragrafo Il modello delle competenze di questo capitolo);
- **Piani di formazione per lo sviluppo individuale:** corsi di formazione digitali disponibili per tutta la popolazione aziendale per il potenziamento delle competenze;
- **Piano di formazione per i giovani:** circa 300 dipendenti sono stati inseriti in piani di formazione ad hoc con l’obiettivo di potenziarne le competenze di ruolo.

Istituzionale e cultura d’impresa

[GRI 404-2] Si tratta di formazione finalizzata a supportare la trasformazione della cultura organizzativa in coerenza con l’evoluzione del contesto sociale, ambientale ed economico e a diffondere le conoscenze sui contenuti richiesti dagli adempimenti di legge. In tal senso la formazione istituzionale e obbligatoria, coinvolgendo tutta la popolazione, mira a sensibilizzare e diffondere le conoscenze sui contenuti promossi dalle funzioni Compliance, Health, Safety & Environment, Regolatorio e Equivalence (per le tematiche relative ad Antitrust e Equivalence) oltre a Privacy e ITS Compliance.

Inoltre, tutto il personale che opera nella funzione Security di TIM è formato e aggiornato sulla legislazione e sulle normative nazionali e comunitarie in materia di sicurezza aziendale e svolge le sue attività nel pieno rispetto delle policy e delle procedure aziendali in vigore. Il personale di Security non svolge attività di controllo della folla e scorta a persone e valori, attività demandate istituzionalmente alle Forze di Polizia.

In Brasile tutti i nuovi dipendenti prendono parte a corsi dedicati a questioni chiave per TIM, quali etica, sostenibilità, politiche ambientali, sicurezza, modello di competenze, formazione tecnica e policy anticorruzione. I dipendenti prendono parte a corsi in linea con le competenze di Gruppo. L’inizio dei percorsi include integrazione aziendale, approfondimenti per le soluzioni corporative e attività di caring ed allinea questi temi con le attività delle aree funzionali.

Nel 2018, il concetto di integrazione è stato esteso a tutti i dipendenti che cominciano il processo di sviluppo il loro primo giorno in TIM e per tutto il loro primo anno all’interno dell’Azienda vengono seguiti e supportati nel processo di integrazione, orientamento, formazione e valutazione. I piani di formazione sono direttamente collegati alla strategia di TIM. Per aumentare il livello di coinvolgimento e conoscenza dei dipendenti, sono stati affrontati i temi di responsabilità, nuove competenze digitali e customer experience. Il tema della customer experience è stato sviluppato tramite la formazione di dipendenti che si fanno ambasciatori del tema in TIM.

¹ Il modello DigComp è un quadro comune di riferimento europeo per lo sviluppo delle competenze digitali.

I numeri della formazione nel Gruppo

[GRI 404-1] Le seguenti tabelle mostrano le ore di formazione nel Gruppo per categoria professionale. Un focus comparativo della formazione per genere è contenuto in appendice, così come un breakdown per i filoni di formazione più significativi (ambiente, salute e sicurezza, diritti umani, anticorruzione).

2018	Ore		Partecipazioni ¹	Partecipanti	Copertura ²
	Totali	Procapite			
Totale	1.694.508	29,27	939.162	58.654	101,3%
Dirigenti	18.432	30,67	6.360	648	107,8%
Quadri	104.679	23,51	87.364	4.344	97,6%
Impiegati	1.571.397	29,73	845.438	53.679	101,6%

2017	Ore		Partecipazioni	Partecipanti	Copertura
	Totali	Procapite			
Totale	1.722.336	28,98	636.980	57.954	97,5%
Dirigenti	22.817	33,95	6.782	663	98,7%
Quadri	95.654	21,32	44.537	4.400	98,1%
Impiegati	1.603.865	29,55	585.661	52.891	97,5%

2016	Ore		Partecipazioni	Partecipanti	Copertura
	Totali	Procapite			
Totale	1.823.553	29,78	505.888	57.591	94,1%
Dirigenti	27.874	36,06	3.817	745	96,4%
Quadri	87.474	18,90	23.515	4.266	92,2%
Impiegati	1.708.205	30,60	478.556	52.580	94,2%

[GRI 404-1] Nel 2018 il Gruppo ha investito oltre 13,8 milioni di euro, pari ad un costo di 238,5 euro pro-capite, in corsi di formazione. Il valore esposto considera la sola spesa in corsi di formazione e non include il beneficio personale ottenuto dai partecipanti ai corsi e l'impatto positivo sulle performance di TIM. La valorizzazione dei corsi di formazione è quindi superiore al costo sostenuto per gli stessi³.

¹ Indica il numero complessivo di partecipazioni a momenti formativi nelle diverse forme previste (aula, online, training on the job).

² La copertura si riferisce al dato percentuale di partecipanti rispetto alla consistenza, cioè quante risorse del Gruppo in percentuale hanno partecipato ad almeno un evento formativo per singola categoria. Copertura e pro capite sono calcolati sulla consistenza del personale al 31.12.

³ Il dato relativo agli investimenti nella formazione e costo pro-capite della sola TIM S.p.A. è disponibile nell'appendice di questo capitolo, dopo le tabelle sui numeri della formazione dedicate a TIM S.p.A..

Politica di remunerazione

[GRI 102-37] La politica di remunerazione di Gruppo è finalizzata a garantire la competitività dell'impresa sul mercato del lavoro, e a conseguire gli obiettivi strategici della Società perseguendo risultati sostenibili nel lungo periodo in coerenza con la politica di gestione dei rischi propri del business TIM.

L'architettura retributiva di TIM ha come scopo prioritario il bilanciamento della retribuzione fissa e variabile e la valorizzazione del sistema di benefit e welfare, con l'obiettivo di elevare la soddisfazione dei destinatari ad un costo sostenibile.

Le componenti della retribuzione individuale sono:

- la remunerazione fissa
- la remunerazione variabile di breve termine
- la remunerazione variabile di lungo termine
- benefit e welfare.

La remunerazione fissa apprezza l'ampiezza e la strategicità del ruolo ricoperto ed è ancorata all'andamento dei mercati di riferimento.

L'effettuazione di confronti periodici tra le remunerazioni riconosciute al proprio interno e le prassi di remunerazione del mercato esterno consente di elaborare la strategia retributiva da adottare; per TIM, il mercato retributivo di confronto è costituito da aziende italiane confrontabili per dimensione e/o capitalizzazione di borsa.

A fronte dell'esigenza di selettività negli interventi retributivi, soprattutto sulla componente fissa, questi riguarderanno i casi di elevata qualità della risorsa e forte disallineamento rispetto alla mediana del mercato di riferimento.

Oltre agli interventi sulla retribuzione fissa, in sede di salary review, possono essere adottati – tendenzialmente ad esclusione dei dirigenti con responsabilità strategiche - altri strumenti di retribuzione variabile (Una Tantum), per premiare performance significative o risultati di particolare rilievo in occasione di iniziative straordinarie non riconducibili alle normali attività.

La remunerazione variabile a breve termine (MBO) è invece finalizzata a rendere trasparente il legame tra riconoscimento economico e grado di raggiungimento degli obiettivi annuali. A tal fine gli obiettivi sono stati fissati con riferimento a indicatori di natura quantitativa, rappresentativi e coerenti con le priorità strategiche e di piano industriale, misurati secondo criteri predefiniti e oggettivi. In continuità con il 2017, anche per il 2018, l'architettura dell'incentivazione manageriale è stata semplificata attraverso la riduzione della numerosità degli obiettivi.

Il sistema MBO 2018 prevede la presenza di un obiettivo "gate" costituito dall'indicatore aziendale (EBITDA di Gruppo), condizione di accesso al premio collegato a tutti gli obiettivi incentivati ed applicato indistintamente a tutti i partecipanti al piano. L'obiettivo gate per il 2018 non è stato raggiunto.

Per i diretti riporti del Vertice¹, i valori target del premio sono fissati in continuità con il 2017 e fino al 50% della componente fissa. Per il restante personale incentivato, i valori target sono fissati - sulla base della complessità del ruolo ricoperto - fino al 30% della componente fissa.

Gli obiettivi sono di Gruppo, funzionali e individuali. Per il 2018, il peso della performance management è stato ridotto dal 30% al 10% al fine di dare maggiore rilevanza agli obiettivi di tipo funzionale. L'obiettivo di Performance Management, previsto per tutti i destinatari di MBO (fatta eccezione per il Vertice), continuerà ad essere alimentato dal risultato complessivo della valutazione che apprezza in pari misura sia gli obiettivi individuali che le competenze.

Il premio maturato è oggetto di liquidazione per intero in forma cash, all'atto dell'accertamento dei risultati conseguiti.

Vige un meccanismo contrattuale di claw-back¹ che consente il recupero della retribuzione variabile attribuita agli Amministratori Esecutivi e ai dirigenti con responsabilità strategiche a partire dal 2016. La clausola di claw-back potrà essere attivata nei tre anni successivi sulle somme erogate, come da policy.

¹ Al fine di fornire un'indicazione corretta del rapporto tra la remunerazione del Top Management e il resto della popolazione aziendale [GRI 102-38], [GRI 102-39], in conformità con la "policy per la Classificazione e la Gestione delle informazioni sotto il profilo della riservatezza", TIM fornisce alcune indicazioni, utili al calcolo, nelle consuete modalità tabellari della Relazione sulla Remunerazione (sez. Il pag 23-25) e nella Relazione Finanziaria Annuale (Bilancio Consolidato Nota 27 – Costi del Personale pag 221).

La remunerazione variabile di lungo termine è finalizzata a promuovere l'allineamento tra gli interessi del management e quelli degli Azionisti attraverso la partecipazione al rischio d'impresa.

Il Consiglio di Amministrazione del 24 luglio 2018 ha approvato il Piano LTI 2018-2020, piano di Performance Share, con vesting period² triennale e lock-up di 2 anni. Tale Piano è riservato all'Amministratore Delegato e ai titolari di posizioni manageriali a forte impatto sui risultati aziendali. Il Piano è soggetto al raggiungimento di performance condition correlate sia all'incremento di valore del titolo azionario sia ad indicatori economico-finanziari. Anche il Piano di long term è soggetto alla clausola di claw-back, relativamente all'Amministratore Delegato e ai dirigenti con responsabilità strategiche.

L'area dei benefit e del welfare costituisce l'elemento non monetario della retribuzione; anche per il 2018 l'Azienda conferma il consistente investimento in termini di risorse economiche ad essa dedicate.

In particolare:

- i benefit sono beni messi a disposizione dei beneficiari, in funzione del ruolo ricoperto e sono finalizzati a migliorare il loro benessere; tali servizi generano un valore economico distinto sia dalla retribuzione fissa che dalle altre forme di retribuzione variabile;
- il welfare è l'insieme dei servizi non monetari messi a disposizione di tutta la popolazione aziendale a prescindere dal ruolo ricoperto, finalizzati a incrementare il benessere individuale e familiare di tutti i dipendenti. Coerentemente con tale approccio, i destinatari del Premio di Risultato (sistema di incentivazione collettiva rivolto a tutta la popolazione non dirigente e non coinvolta in strumenti di incentivazione individuale) dal 2018 potranno scegliere di convertire il premio monetario in servizi welfare, usufruendo così dei benefici fiscali previsti.

Di seguito sono riportate le principali tipologie di obiettivi legati alla sostenibilità presenti nel sistema di MBO aziendale

Stakeholder di riferimento	Obiettivi oggetto di incentivazione	% di manager (a cui l'obiettivo si applica)
Clienti	Customer satisfaction	52%
	Qualità del servizio erogato	85%
	Qualità del servizio percepita dai clienti consumer e business	27%
	Qualità del servizio percepita dagli altri operatori nazionali di telefonia fissa emobile	18%
Trasformation Project		95%

Quest'anno gli obiettivi legati agli stakeholder Risorse Umane, Ambiente, Azionisti, Istituzioni, e Comunità sono confluiti all'interno del nuovo obiettivo aziendale Trasformation Project e si applicano al 95% dei manager, con un peso totale del 10% sull'obiettivo complessivo.

¹ Clausola contrattuale che consente il recupero della retribuzione variabile erogata, nel caso in cui l'erogazione sia avvenuta a seguito di comportamenti dolosi o gravemente colposi degli executives interessati, ovvero in caso di errore nella formulazione del dato che abbia determinato un restatement di bilancio.

² *vesting period* è il periodo che separa il momento dell'assegnazione del Piano da quello della maturazione delle performance shares, corrispondente agli esercizi 2018, 2019 e 2020.

Relazioni Industriali

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 402] L'analisi di materialità del 2018 ha confermato la gestione dei rapporti di lavoro tematica materiale e identificato lo stakeholder engagement nuovo topic per tutto il Gruppo. [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 402] Da sempre TIM intrattiene rapporti aperti e trasparenti con i sindacati e le rappresentanze dei lavoratori, nella convinzione che solo attraverso un confronto continuo e costruttivo si possa arrivare alle soluzioni di miglior equilibrio rispetto alle aspettative di tutti gli stakeholder. [GRI 102-41] Tutti i lavoratori del Gruppo, tanto in Italia quanto in Brasile, sono coperti da contratti collettivi di lavoro concordati con le organizzazioni sindacali e a tutto il personale è garantita la possibilità di partecipare alle assemblee sindacali, in termini di ore di permesso retribuito e di spazi aziendali che ne consentano lo svolgimento, nonché di partecipare liberamente alle consultazioni per l'elezione dei rappresentanti sindacali. In nessuna delle operazioni del Gruppo il diritto alla partecipazione sindacale è a rischio o messo in discussione. Gli accordi sindacali, tra l'altro, specificano le modalità di fruizione dei diritti e stabiliscono gli organi di controllo per il loro rispetto. [GRI 402-1] I cambiamenti organizzativi con significativa incidenza sui livelli occupazionali e sul personale sono discussi con le rappresentanze sindacali e, in taluni casi, si procede alla stipula di un accordo ad hoc che specifica i tempi e le modalità della riorganizzazione. [GRI 408-1], [GRI 409-1] La collaborazione con le rappresentanze dei lavoratori, insieme alle procedure e ai sistemi di controllo interni, ha fatto sì che non sia stata segnalata alcuna violazione o alcun rischio riguardante l'applicazione delle policy di Responsabilità Sociale del Gruppo che tutelano i diritti fondamentali del lavoro, quali il divieto di lavoro coatto o di lavoro minorile¹.

Il modello delle Relazioni Industriali

TIM ha sviluppato nel tempo relazioni industriali orientate alla ricerca del dialogo costante e del confronto costruttivo volto a favorire adeguati momenti di partecipazione delle Rappresentanze Sindacali Unitarie e delle Organizzazioni Sindacali.

La struttura dell'attuale modello delle relazioni industriali di TIM, concertata con le Organizzazioni Sindacali nel Protocollo del 23 giugno 2016, è orientata a valorizzare il confronto sulle materie previste dalla legge e dalla contrattazione collettiva, nell'ambito dell'area dell'informazione, della consultazione e della negoziazione, sia a livello nazionale che territoriale.

A livello territoriale le Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU), sono presenti in modo capillare in tutte le regioni italiane, per favorire un'adeguata partecipazione al confronto decentrato al fine di meglio cogliere e coniugare, nel rispetto dei ruoli reciproci, le specifiche esigenze e opportunità che contraddistinguono le diverse realtà territoriali. Ad oggi l'incarico di RSU è ricoperto da oltre 450 persone di TIM. Alle rappresentanze sindacali presenti in azienda, TIM riconosce oltre alle tutele e ai diritti previsti dalla legge e dal CCNL TLC, specifiche prerogative definite dagli accordi aziendali tempo per tempo vigenti.

Anche in considerazione della complessità organizzativa e la presenza pluriterritoriale, le RSU - in coerenza con il Testo Unico della Rappresentanza del 10 gennaio 2014- hanno eletto un organismo di rappresentanza nazionale delle stesse, denominato Coordinamento Nazionale RSU, delegato dalle stesse a gestire le fasi di confronto con l'Azienda, per le materie di carattere nazionale.

Il sistema di relazioni industriali è ispirato a intensificare le fasi preventive dell'informazione e i momenti di confronto sindacale, anche attraverso specifici organismi aziendali (in forma di commissioni paritetiche permanenti), con il compito di approfondire in modo tecnico specifiche materie quali la formazione, la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Tale sistema ha alla base una diffusa conoscenza delle strategie dell'impresa, nonché una particolare attenzione per la tutela degli interessi collettivi e la valorizzazione professionale dei lavoratori, valorizzando le sedi di interlocuzione sia a livello nazionale, sia a livello territoriale.

¹ [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 408] In tema di lavoro minorile, le policy consentono alcune deroghe, interamente legali, come, ad esempio, i contratti di formazione incentivati dal governo brasiliano.

Il Piano Industriale 2018-2020 e le intese applicative per il biennio 2019-2020

Tale contesto ha consentito di raggiungere accordi per la realizzazione di piani di efficientamento che riescono a mediare tra le esigenze dei lavoratori e quelle aziendali. In particolare, a fine 2015, l'articolato confronto negoziale con le principali organizzazioni sindacali, ha portato alla sottoscrizione di un accordo quadro per la gestione delle eccedenze di personale. L'Accordo, come i precedenti, ha previsto il ricorso a un *mix* di strumenti e misure tra loro integrati, non traumatici socialmente ed economicamente sostenibili, tra cui l'applicazione per il periodo 2016-2017 dei Contratti di Solidarietà di tipo "difensivo" come previsto dal *Jobs Act* abbinati al ruolo strategico della leva formativa, quale elemento cardine per favorire i processi di riconversione e riqualificazione professionale per contrastare le eccedenze. Il Contratto di Solidarietà di tipo "difensivo" è un accordo che prevede una diminuzione dell'orario di lavoro al fine di evitare la riduzione del personale. Per i lavoratori interessati dall'applicazione del Contratto, è prevista una parziale integrazione, da parte dell'INPS, della retribuzione non percepita per effetto della relativa riduzione dell'orario di lavoro. L'intesa per la gestione del Piano, prevedeva che al termine del biennio di efficacia del Contratto di Solidarietà Difensiva, le Parti avrebbero definito – così come indicato nel percorso previsto dall'accordo quadro- una successiva intesa per garantire la salvaguardia occupazionale anche nell'esercizio 2018 attraverso un Contratto di Solidarietà di durata pari a 12 mesi. Constatata l'impossibilità di attuare il programma previsto, TIM ha dovuto individuare nuove soluzioni a sostegno degli obiettivi del Piano Industriale.

In tale cornice si è svolto l'articolato confronto con il Coordinamento Nazionale RSU e le Organizzazioni sindacali stipulanti il CCNL, avviato fin da gennaio 2018 sugli indirizzi di Piano 2018-2020 e alle relative misure di intervento sul versante lavoro, nel tentativo di individuare una soluzione equilibrata ma tempestiva per rispondere alle esigenze di business e agli obiettivi aziendali.

Il negoziato si è sviluppato su più incontri in cui TIM ha illustrato la propria proposta, che ipotizzava l'applicazione nell'arco di Piano di strumenti di natura non traumatica per consentire una riduzione di 6.500 risorse e l'assunzione di circa 2.000 giovani. Tale proposta non è stata condivisa dal sindacato.

Nel mese di marzo 2018, si è riaperto il confronto nell'ambito del quale TIM ha ulteriormente descritto lo scenario di mercato in cui opera, i trend del settore e le linee guida del Piano Strategico 2018-2020, approvato dal CdA di marzo 2018, illustrandone gli indirizzi e i programmi al fine di cogliere al meglio le opportunità di business nonché i riflessi organizzativi del Piano e le conseguenti ricadute sui livelli occupazionali. L'Azienda ha quindi formulato nuove proposte nell'auspicio di individuare soluzioni condivise per la gestione del Piano ma anche questo tentativo di giungere a soluzioni condivise e sostenibili non ha trovato il consenso delle Organizzazioni Sindacali.

L'Accordo di giugno 2018, conclude il complesso percorso, nell'ambito delle sessioni di esame congiunto ex art. 24 del D.Lgs. n. 148/2015, con la sottoscrizione di un accordo presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, che ha definito una serie di misure e di interventi orientati a sostenere il perseguimento degli obiettivi di business e la gestione dei 4.500 esuberanti dichiarati e collegati al Piano Industriale 2018-2020, approvato a marzo 2018, attraverso strumenti non traumatici e socialmente sostenibili.

[GRI 103-3: Management Approach] [402] In sintesi, nel quadro delle intese sottoscritte le Parti hanno convenuto:

- l'applicazione, del Contratto di Solidarietà Difensiva, che interessa circa 30.000 persone di TIM; Il contratto prevede la riduzione verticale di orario di lavoro, pari al 10%, su un totale di 26 giornate nell'arco di 12 mesi, distribuite su un calendario predefinito, a partire da giugno 2018;
- la conferma dell'operatività dell'accordo dell'ottobre 2015 per l'applicazione dei prepensionamenti ex art. 4 della legge n. 92/2018 previsti per l'anno 2018, mentre per il biennio 2019-2020 si prevede una nuova intesa per ulteriori 4.000 prepensionamenti;
- la condivisione del percorso per avviare un confronto su specifiche tematiche quali il premio di risultato, le ferie e il secondo livello di contrattazione, orientato alla salvaguardia della capacità competitiva dell'Azienda, al miglioramento della produttività del lavoro e dell'efficienza operativa, in un contesto di valorizzazione delle persone;
- l'opportunità di rilanciare le relazioni industriali, che assumono una valenza centrale nel processo di radicale cambiamento delle condizioni organizzative, produttive e competitive del Gruppo, avviando un percorso di confronto.

In coerenza con gli impegni richiamati nelle intese di giugno 2018:

- è stato firmato a luglio 2018, uno specifico accordo sul PdR¹ che rimodula, per la residua durata dell'accordo, i meccanismi di apprezzamento dell'indicatore EBITDA in linea con quanto definito per i MBO² per i dirigenti. La soglia fissata per l'EBITDA (che pesa il 40%) è del 95% con un ritorno del 70% sul valore del PdR;
- sono stati avviati i percorsi di confronto in tema di Relazioni Industriali e Il livello di contrattazione.

Il 26 febbraio 2019 sono state definite le intese applicative per il biennio 2019-2020, ex art. 4, commi da 1 a 7ter della legge n. 92/2012 per incentivare l'esodo di massimo 4.300 dipendenti TIM S.p.A. in possesso di specifici requisiti.

In particolare la misura si rivolge ai dipendenti che maturino i requisiti per il pensionamento, di vecchiaia o anticipato entro:

- 31 maggio 2024 ed esprimano il proprio consenso a risolvere il rapporto di lavoro nell'anno 2019;
- 31 dicembre 2025 ed esprimano il proprio consenso a risolvere il rapporto di lavoro con effetti entro il 30 novembre 2020. Particolare attenzione è dedicata alle persone di TIM affette da gravi patologie: l'azienda valuterà l'accesso al trattamento di c.d. isopensione – già nel corso del 2019.

A favore dei dipendenti che aderiranno, TIM S.p.A. si impegna a corrispondere mensilmente all'INPS un importo corrispondente al trattamento di pensione che spetterebbe loro in base alle vigenti regole, fino alla prima decorrenza utile del trattamento pensionistico, di vecchiaia o anticipato, nonché a versare all'Istituto la contribuzione correlata fino al raggiungimento dei requisiti minimi previsti, secondo quanto previsto dalle norme di legge e dai provvedimenti amministrativi di esse esplicativi.

Nell'ambito delle previsioni individuate nell'accordo ex legge 223/1991 dell'8 novembre 2017, è stata prevista una specifica misura di accompagnamento per la risoluzione del rapporto di lavoro -su base volontaria- rivolta ai dipendenti in possesso dei requisiti per l'accesso alla "pensione quota 100" (D.L. 28 gennaio 2019 n. 4).

Conciliazione vita lavoro

- A settembre 2018, Azienda e Sindacato hanno firmato specifiche intese, finalizzate ad agevolare le modalità di lavoro per i 700 dipendenti TIM di Genova e della provincia a seguito del crollo del ponte Morandi. In particolare, il protocollo d'intesa prevede l'adozione di misure straordinarie di carattere temporaneo finalizzate a ridurre i disagi dei dipendenti sia negli spostamenti casa-lavoro, sia per quelli relativi allo svolgimento dell'attività professionale, con l'intento di contribuire in questo modo a dare una risposta concreta allo stato di emergenza della città.
- Per le persone di Roma e Bari, città interessate in modo particolare dal progetto di razionalizzazione delle sedi aziendali, è stata prevista con accordo sindacale, la possibilità di estendere -per il 2018- il numero delle giornate di lavoro agile presso il proprio domicilio, al fine di agevolare i tempi di conciliazione vita-lavoro.
- Nel 2018 le persone di TIM hanno potuto scegliere di fruire di una giornata di permesso retribuito in luogo del trattamento economico contrattualmente previsto per la festività del 4 novembre. Tale opportunità, volta anche a conciliare i tempi vita-lavoro, è stata condivisa con accordo con le organizzazioni sindacali. A livello territoriale sono stati sottoscritti analoghi accordi per le festività di Santo Patrono cadenti di domenica nel 2018.

Personale Dirigente

A febbraio 2018 è stata sottoscritta un'intesa con la rappresentanza sindacale del personale dirigente, che consentirà, attraverso un mix di strumenti - anche innovativi - e socialmente sostenibili, quali l'art 4 legge 92/2012, esodi incentivati, di garantire il raggiungimento dell'obiettivo di efficienza nel periodo (100 Dirigenti in ambito TIM, Olivetti, INWIT, HRS, Sparkle, Telecontact Center e TI Trust Technologies). L'Accordo prevede inoltre, in linea con le novità legislative sul tema, un Piano di Welfare rivolto alla dirigenza per il biennio 2018 – 2019.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 402] *In Brasile* nel corso del 2018 TIM ha tenuto due incontri con le federazioni nazionali che, insieme, rappresentano tutto il Paese, per negoziare il rinnovo del Profit Sharing Plan 2018/2019. Inoltre è stato trattato anche il rinnovo del Contratto Collettivo di Lavoro 2018/2020 che ha registrato, tra l'altro, nuove clausole quali la licenza paternità di 20 giorni, la creazione del giorno festivo per l'operatore di call center e la possibilità di rientro anticipato dalla maternità per donne in situazioni particolari.

¹Premio di Risultato.

²Management by Objectives.

Tutela della salute e sicurezza

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 403] L'analisi di materialità del 2018 ha confermato la tutela della salute e sicurezza tematica materiale per tutto il Gruppo.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 403] Nell'ambito del territorio nazionale, i disposti normativi di riferimento per le tematiche di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, oltre a definire i criteri necessari per l'individuazione e valutazione dei rischi, prevedono che in tale contesto venga attuata un'adeguata partecipazione e consultazione dei lavoratori attraverso i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro messo in campo da TIM assicura la piena aderenza dell'Azienda alle normative nazionali ed agli accordi presi in merito con le organizzazioni sindacali e prevede numerose iniziative volte a garantire l'attuazione di tavoli di confronto per il mantenimento di elevati standard di sicurezza.

Il **Modello di Safety Management System** di TIM prevede il pieno coinvolgimento di tutti gli attori che partecipano al processo di sicurezza: management aziendale, figure di coordinamento operativo, medici competenti, lavoratori e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

[GRI 403-1] Con riferimento a quest'ultimi la normativa richiede che vengano eletti o designati dai lavoratori nell'ambito delle rappresentanze sindacali in Azienda. [GRI 403-4] Il numero, le modalità di designazione o di elezione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, nonché il tempo di lavoro retribuito e gli strumenti per l'espletamento delle funzioni sono stabiliti in sede di contrattazione collettiva.

[GRI 403-4] Il modello relazionale aziendale in tema di safety, da sempre ispirato a logiche partecipative, prevede oltre 100 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza distribuiti sull'intero territorio nazionale a cui si affiancano 5 Comitati a partecipazione mista Azienda/sindacato con funzioni specifiche in materia di salute e sicurezza dei lavoratori. Tali organismi, presenti a livello nazionale e territoriale, hanno un ruolo partecipativo e collaborativo atto a garantire analisi e confronto congiunto tra parte aziendale e parte sindacale su tutte le tematiche relative la tutela della salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro.

[GRI 403-3] In tale contesto la funzione "Health, Safety & Environment" (HSE) supporta l'organizzazione aziendale nella gestione delle tematiche di salute, sicurezza e ambiente attraverso la valutazione dei rischi e l'individuazione delle misure di prevenzione e protezione più appropriate ed in linea con lo sviluppo tecnologico.

[GRI 403-2] L'individuazione e valutazione dei rischi presenti in Azienda, che rappresenta l'attività preminente dell'azione di prevenzione, è garantita attraverso il costante presidio dei processi aziendali e delle loro evoluzioni in stretto raccordo con le strutture di line. [GRI 403-3] Per lo svolgimento di tale attività operano risorse interne specializzate, in grado inoltre di effettuare analisi e rilevazioni di tipo strumentale in materia di sicurezza sul lavoro (campi elettromagnetici ad alta e bassa frequenza, rumore, vibrazioni, radioattività naturale, illuminotecnica, microclima, movimentazione manuale dei carichi, ecc.).

[GRI 403-2] Tra le misure di controllo applicate per l'eliminazione o il contenimento dei rischi rientrano:

- i numerosi programmi di training in materia di salute e sicurezza, differenziati in funzione dei rischi e dei profili professionali presenti in Azienda;
- le attrezzature e i dispositivi di protezione e/o collettivi di ultima generazione spesso progettati ad-hoc in collaborazione con le più rilevanti multinazionali presenti sul mercato;
- le eventuali disposizioni organizzative necessarie realizzate in collaborazione con le linee che possano garantire un livello di rischio accettabile là dove questo non sia eliminabile.

Tra gli indicatori di performance maggiormente significativi per misurare l'efficacia delle azioni adottate rientrano gli esiti dell'analisi del fenomeno infortunistico, da cui si generano piani di miglioramento definiti sulla base delle cause che hanno determinato gli eventi e che possono portare all'aggiornamento della Valutazione dei Rischi aziendale.

[GRI 403-3] Le attività lavorative sono classificate su livelli di rischio basso e medio, in linea con i criteri di classificazione ATECO dell'Istituto Nazionale di Statistica, in TIM S.p.A. così come nelle altre consociate del Gruppo non sono presenti attività classificate a rischio alto.

Sono proseguite anche nel corso del 2018 le attività specialistiche per l'aggiornamento del processo di individuazione e valutazione dei rischi in coerenza con l'avvenuta revisione del modello datoriale, e la conseguente rivisitazione dell'impalcatura organizzativa e procedurale legata alla gestione degli aspetti prevenzionistici.

Le campagne di monitoraggio attraverso rilievi strumentali hanno riguardato in particolare per quanto attiene gli agenti fisici: rumore indoor, outdoor e campi elettromagnetici; è stato inoltre avviato un piano di monitoraggio degli inquinanti indoor. Nel secondo semestre è stato avviato l'aggiornamento della valutazione del rischio stress lavoro correlato. Sul versante formativo sono proseguiti gli interventi rivolti al personale aziendale tecnico operativo sempre più interessato dall'applicazione di nuove tecnologie e coinvolto in nuovi scenari operativi. Con riferimento al fenomeno infortunistico prosegue la puntuale analisi degli eventi e ove necessario l'individuazione di azioni correttive, è stato inoltre rafforzato il coinvolgimento diretto delle linee interessate e della funzione HR per una maggiore sinergia.

Sono inoltre in fase di sperimentazione una serie di progetti digitali in collaborazione con le linee tecniche finalizzati ad applicare le nuove tecnologie anche in ambito Safety con particolare riferimento ai lavori in quota e i lavori in ambienti confinati.

Infortunati e malattie professionali

[GRI 403-2] Si riportano di seguito i dati e i principali indici infortunistici per TIM S.p.A..

	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2016
Numero infortuni (esclusi in itinere) *	424	481	524
Indice di gravità**	0,18	0,20	0,23
Indice di frequenza**	6,72	7,67	8,66
Durata media infortuni in ore	145,07	139,81	145,51
Indice di improduttività*	1,13	1,26	1,52
Infortuni x 100 lavoratori	0,98	1,08	1,21

* A partire dal 2018 viene presentato il numero degli infortuni al netto degli infortuni "da medicazione" (che comportano solo una medicazione con ripresa immediata del lavoro): 6 casi nel 2018.

** Gli indici di gravità, di frequenza e di improduttività rappresentano rispettivamente:

- i giorni convenzionali perduti per infortunio ogni mille ore lavorate
- gli infortuni per ogni milione di ore lavorate
- le ore perse per infortunio ogni mille lavorate

Al fine di garantire una corretta gestione degli eventi infortunistici, in TIM S.p.A. sono state definiti i flussi procedurali e gli adempimenti che ciascun soggetto deve porre in essere nel processo di "genesì", gestione e chiusura delle denunce di infortunio sul lavoro e/o in itinere occorsi ai lavoratori e per i quali le aziende sono tenute al pagamento del premio INAIL¹.

Per l'anno 2018 si conferma il trend positivo di riduzione del numero degli infortuni sul lavoro, registrando un calo del 9,3% rispetto al 2017. Anche gli indici infortunistici, ad eccezione di un lieve aumento della durata media in ore degli infortuni, registrano un miglioramento rispetto ai valori dell'anno precedente. I dettagli relativi agli infortuni, alle malattie professionali e alle assenze richiesti dallo standard GRI [GRI 403-2] sono riportati nell'Appendice al presente capitolo.

¹ Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro.

Le principali tipologie di infortunio riscontrate sono state, in ordine decrescente: cadute di persona, incidenti stradali, distorsioni/strappi, urti, lesioni derivanti da maneggio di materiali/attrezzature, schiacciamenti, lesioni derivanti da cadute di oggetti e altre tipologie di infortuni minori. Per quanto riguarda le malattie professionali sono state prese in considerazione le denunce presentate all'INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) nell'anno di riferimento e sottoposte a iter di riconoscimento. Nel corso del 2018 le malattie professionali denunciate dai lavoratori hanno riguardato patologie dell'apparato muscolo scheletrico, respiratorio, uditivo, del sistema nervoso centrale e malattie psichiche/psicosomatiche.

[GRI 403-4] Di norma, *in Brasile*, gli accordi collettivi prevedono che debbano essere fornite delle informazioni rispetto alla prevenzione degli infortuni sul lavoro e le malattie professionali e TIM si conforma a questa pratica.

[GRI 403-2] Si riportano di seguito i dati e i principali indici infortunistici per la BU Brasile.

	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2016
Numero infortuni (esclusi in itinere)*	13	12	15
Indice di gravità**	0,01	0,01	0,01
Indice di frequenza**	0,88	0,74	0,81
Durata media infortuni in ore	95	84	178
Indice di improduttività**	0,01	0,06	0,14
Infortuni x 100 lavoratori	0,14	0,13	0,15

* Il dato non comprende gli infortuni per medicazione

** Gli indici di gravità, di frequenza e di improduttività rappresentano rispettivamente:

- i giorni convenzionali perduti per infortunio ogni mille ore lavorate
- gli infortuni per ogni milione di ore lavorate
- le ore perse per infortunio ogni mille lavorate

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 403] Per quanto concerne le tematiche Health & Safety, nel 2018 l'Azienda ha fatto dei miglioramenti nelle pratiche di esami medici occupazionali, con una crescita della percezione di attenzione verso i collaboratori. L'Azienda ha anche sviluppato le campagne di self-care come l'ottobre Rosa e il novembre Azzurro, per fare crescere l'attenzione alla prevenzione del cancro al seno e del cancro alla prostata. In termini di assicurazione medica, l'Azienda ha provveduto alla digitalizzazione delle attività con una maggiore tempestività nei rimborsi ai collaboratori.

Ogni anno, in linea con le richieste di legge, l'Azienda conduce il Programma di Prevenzione dei Rischi Ambientali (PPRA); si tratta di uno studio svolto presso tutte le sedi TIM in Brasile tramite ispezioni di sicurezza in loco, individuazione dei rischi e misure di controllo. Obiettivo del programma di controllo della salute sul lavoro (PCMSO) è indicare accertamenti sanitari di medicina del lavoro relativi a eventuali condizioni di rischio ambientale quale presupposto per il monitoraggio della salute del lavoratore. Inoltre, ogni anno viene promossa la settimana interna di prevenzione degli infortuni (SIPAT) per sensibilizzare i dipendenti sugli aspetti relativi a Health & Safety.

La commissione interna per la prevenzione degli infortuni (CIPA) è costituita da rappresentanti dell'Azienda e dei lavoratori, presenti in tutte le sedi regionali di TIM, ai sensi dei requisiti di legge dell'Ordinanza 3214/78 - Standard regolamentare 5. Con il supporto del CIPA, l'Azienda mette in atto campagne di vaccinazione antinfluenzale, programmi di donazione del sangue e promuove l'adozione di abitudini sane tra i dipendenti.

Oltre a ciò, vengono svolti periodici audit e/o ispezioni per valutare l'efficacia delle misure preventive nei processi e nelle sedi di lavoro, con l'obiettivo di un miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza. Il team Health & Safety è composto da 32 membri, strategicamente distribuiti nelle sedi regionali di TIM Participações.

People Caring

Il modello di welfare coniuga tradizione e futuro con una precisa consapevolezza strategica ed organizzativa che pone il welfare al cuore della strategia Risorse Umane, abilitando la fruizione di servizi e iniziative volte a favorire la sostenibilità aziendale, familiare e sociale.

Fortemente centrato sullo sviluppo della *work ability* (la capacità della persona di svolgere al meglio il proprio lavoro nel presente e nel futuro, rispetto alle richieste della propria mansione, indipendentemente dalla propria età anagrafica) e dell'*engagement* a supporto della trasformazione digitale di TIM, il modello prevede la classificazione delle attività per 3 aree di intervento specifiche:

- bilanciamento vita-lavoro: l'insieme dei servizi e delle iniziative per migliorare l'equilibrio lavoro/vita familiare;
- gestione dell'orario di lavoro: i progetti per abilitare le persone a una visione del lavoro più digitale, flessibile e semplice;
- inclusion management: le attività per mettere ognuno in condizione di dare il meglio delle proprie potenzialità, individuando soluzioni personalizzate e recuperando energie bloccate e aree di produttività inesprese.

L'inclusione rappresenta, perciò, l'area di punta, ma anche quella più sfidante, del sistema di welfare di TIM e, non a caso, è considerata anche una leva profondamente identitaria e strategica. Permea, infatti, in maniera evidente tutti i documenti fondanti della nuova identità organizzativa: dal Codice Etico, alla Policy sui Diritti Umani, ai Valori.

L'inclusione gioca anche un ruolo chiave nel saper innovare i prodotti e i servizi offerti; anticipare i bisogni del mercato richiede, infatti, la capacità di andare oltre i limiti che spesso si generano dalla routine lavorativa e dall'abitudine a guardare le attività, i processi e le persone da un unico punto di vista.

Nel corso del 2018, TIM è stata confermata nella Top 100 del Diversity and Inclusion Index di Thomson Reuters, passando dalla 93° posizione del 2017 alla 6°, prima azienda italiana e prima telco al mondo. L'inclusione di TIM nel Diversity and Inclusion Index conferma l'impegno del Gruppo per le pari opportunità, la non discriminazione e l'inclusione come base della propria strategia aziendale per il miglioramento delle competenze interne, del benessere organizzativo e quindi della performance aziendale.

Bilanciamento vita-lavoro

Il bilanciamento vita-lavoro è il primo pilastro del welfare di TIM e parte dalla convinzione che la performance e il benessere organizzativo siano correlati tra loro e con l'organizzazione della vita familiare e lavorativa. Nel 2017, con conferma nel 2018, TIM ha ottenuto la certificazione Family Audit, uno strumento manageriale che ha l'obiettivo di attivare un cambiamento culturale attraverso azioni innovative di bilanciamento vita-lavoro, innescando un ciclo virtuoso di miglioramento continuo.

Per questo TIM, che sta anche continuando il processo di adeguamento di tutti i processi alla nuova concezione di famiglia, passando da quella nucleare a quella anagrafica, comprendendo tutte le persone presenti nel nucleo familiare del dipendente, a prescindere da vincoli di sangue o legali, ha approntato una serie di servizi che vogliono aiutare le sue persone a ridurre i carichi di cura.

Tra i principali ricordiamo: 7 asili nido e 1 scuola materna aziendali; 333 rimborsi per coprire parte delle rette scolastiche di figli dei dipendenti iscritti ad asili nido e scuole materne o per servizi di baby sitting; 43 campus/soggiorni/college "TIM Estate" per i figli dei dipendenti per un totale di 6.278 partecipanti; i permessi "Mamma e Papà" per genitori con figli fino all'undicesimo anno di età, che consentono di fruire di permessi a ore o a giornate intere compensando l'assenza entro il trimestre solare di competenza; i prestiti "Mamma e Papà" per i genitori con figli da 0 a 11 anni che possono quindi fruire di prestiti per importi fino ad un massimo di 2.500 euro per ciascun figlio, circa 600 rimborsi per le tasse universitarie dei figli dei dipendenti, 63 borse di studio Intercultura per figli con percorso scolastico meritevole. Inoltre, è offerto un ampio programma di convenzioni (circa 200) accessibili tramite 2 portali e-commerce personalizzati per TIM.

Il programma "Special Welfare", come descritto nel paragrafo politiche di remunerazione del presente rapporto, ha offerto alle persone TIM, assegnatarie del Premio di Produttività e della Una Tantum per il rinnovo contrattuale, la possibilità di convertire il premio in servizi, acquistabili attraverso una piattaforma dedicata o richiedendo rimborsi di spese già sostenute, in questo modo sfruttando i vantaggi fiscali offerti dalla legge.

Nel 2018 è stato anche lanciato un programma di sensibilizzazione ai corretti stili di vita e alla prevenzione. Il primo modulo, di formazione e-learning, disponibile per tutti sulla piattaforma TIM Academy, ha riguardato le malattie sessualmente trasmissibili.

Gestione dell'orario di lavoro

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 407] È il secondo pilastro del welfare di TIM che si sviluppa soprattutto attraverso il Lavoro Agile, progetto che ha coinvolto, nel corso della sperimentazione conclusa il 31.12.2018, circa 14.000 persone e che consente di svolgere la propria prestazione lavorativa da casa o da una sede satellite vicina al proprio domicilio. In totale sono state 300.000 le giornate fruite (il 63% da domicilio) con la disponibilità di 190 sedi satellite in 150 città su territorio nazionale, per un totale di 32.936 posti disponibili ogni mese. Calcolando gli spostamenti evitati, il saving si sostanzia in oltre 260.000 ore di commuting non effettuate (e quindi miglioramento della qualità della vita), e in oltre 8 milioni di chilometri e relative 1.200 tonnellate di CO₂ evitate. Al termine della sperimentazione si è deciso di prorogare il Lavoro Agile per parte del 2019.

Altro elemento importante di ambito d'intervento è il mobility management, con il quale TIM agevola le persone nel tragitto casa-lavoro attraverso car pooling, navette aziendali (235 corse giornaliere nelle sedi aziendali in 5 città), rastrelliere per biciclette nelle sedi (1.782 posti bicicletta distribuiti in 29 città e 60 sedi aziendali).

Inclusion Management

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 405] [GRI 406] [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 405] [GRI 406] [GRI 405] Nel 2018 TIM ha partecipato alla validazione di un modello di analisi sui temi dell'inclusione con l'Università La Sapienza da cui è emerso chiaramente che le persone che si sentono incluse e che hanno maggiori competenze di inclusione sono quelle con più alta soddisfazione e engagement. Per questo per TIM lavorare sull'inclusione significa avere in grande considerazione la performance aziendale.

Alla fine del 2018 è stata realizzata una survey interna, in partnership con l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza", sui temi dell'iniziativa personale e del contesto lavorativo, su un campione di 4.000 persone rappresentative dell'universo TIM S.p.A. Una sezione era dedicata alla employee satisfaction, elaborata dall'originale scala di Smith Kendall e Hulin (1969): il valore medio di soddisfazione calcolato, in scala da 1 a 6, è stato 4,12¹.

Le aree principali di sviluppo dell'Inclusion Management di TIM sono:

- **Diffusione culturale e consapevolezza:** attraverso la TIM Equity & Inclusion Week, i corsi sui Diritti Umani, sull'inclusione in genere e sul disability management; l'attivazione della community #TIM4inclusion; la campagna social network #TIM4inclusion; la presenza di un rimando specifico alle tematiche di inclusione nei principali documenti dell'identità organizzativa: Codice Etico, Policy sui Diritti Umani, Carta dei Valori, Modello di Leadership.
- **Disability management:** in TIM sono presenti oltre 2.000 dipendenti con disabilità, pari a circa il 4% della forza lavoro. Per mettere questi dipendenti in condizione di vivere serenamente la giornata lavorativa sono disponibili:
 - la policy per l'adeguamento automatico delle postazioni di lavoro;
 - soluzioni per migliorare la comunicazione tra dipendenti sordi e udenti²;
 - l'attività degli acceleratori di Working Capital che ospitano diverse start-up dedicate a progetti di aiuto alla disabilità;

¹La percentuale di dipendenti molto soddisfatti (5 + 6) è stata del 28,5%.

²TIM offre il servizio di interprete LIS nei momenti più importanti del rapporto capo-collaboratore, la fruizione, attraverso sottotitoli, delle principali comunicazioni presenti sulla intranet, caselle di posta elettronica dedicate oltre ai servizi di videochiamata gratis e a una piattaforma di comunicazione integrata, realizzata internamente, fruibile sia da smartphone sia da desktop.

- l'assistenza dedicata ai figli con disabilità dei dipendenti durante i soggiorni TIM Estate;
- **Genere:** TIM è in partnership con Valore D¹, sia come socio sostenitore sia come membro del CdA. Grazie ad essa oltre 100 colleghe ogni anno hanno la possibilità di frequentare corsi di skill building, programmi di mentoring e coaching, corsi e laboratori su welfare e work-life balance²;
- **Age management:** in Italia il Gruppo è composto per oltre la metà da persone nate tra il 1960 ed il 1980. Questo dato si rafforza se si guarda al solo mondo dei servizi di caring. TIM ha, perciò, avviato un importante programma di age management che comprende un portafoglio di attività: dagli incontri cross generazionali “maestri di mestiere”, al mentoring, al redesign dei modelli di sviluppo, formazione e rewarding.
- **Orientamento sessuale e identità di genere:** grazie alla partnership con PARKS, Liberi e Uguali, di cui TIM è socio fondatore e membro del CdA, è stata implementata la definizione di “famiglia” per TIM estendendo ai partner conviventi, indipendentemente dal sesso, tutti i benefit concessi ai suoi dipendenti (automobile, assistenza sanitaria, polizza integrativa), al nucleo familiare anagrafico del dipendente (a prescindere dal vincolo di sangue, e quindi anche alle famiglie omosessuali e ai loro figli) la possibilità di accedere ai numerosi servizi di caring (asili nido, soggiorni estivi, soggiorni studio) aziendali;
- **Iniziativa di volontariato dei dipendenti:** costituiscono parte integrante del programma di inclusion management di TIM perché favoriscono l'incontro con l'altro e il miglioramento delle competenze di ascolto, comprensione e, appunto, inclusione.

Tra le principali attività di volontariato:

- 1.710 dipendenti del Gruppo hanno rinnovato l'impegno ad aiutare CIAI³, Comunità di Sant'Egidio e Save the Children, dando la loro adesione all'adozione di bambini a distanza, con un contributo totale di circa 190.000 euro; sono state organizzate 44 giornate di donazione del sangue (circa 10.800 donazioni di sangue nell'anno);
- in 8 sedi aziendali sono state realizzate delle riffe di beneficenza, promosse dai dipendenti stessi, a favore di ONLUS; oltre 700 dipendenti si sono iscritti per partecipare a “Race for the Cure” organizzato dalla Fondazione Susan Komen per aiutare la ricerca contro il tumore al seno.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 401] *In Brasile*, data l'importanza delle persone che lavorano in Azienda, particolarmente significative sono le indagini di clima. L'adesione al sondaggio sul clima aziendale 2018 è stata del 95% dei dipendenti, corrispondente a 8.487 collaboratori, superando di 4 punti percentuali la partecipazione dell'anno precedente, che corrispondeva a 7.986 collaboratori. Il grado generale di consenso di TIM ha raggiunto il 75%, segnando un miglioramento di 4 punti percentuali rispetto al 2017.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 405] Nel 2018 sono stati tenuti roadshow durante i quali i dirigenti hanno presentato, nelle diverse sedi, i risultati dell'indagine 2017. Sono stati organizzati seminari per aumentare la consapevolezza e definire le priorità con il Comitato Esecutivo. Inoltre, i responsabili di secondo livello sono stati invitati a partecipare a gruppi di lavoro e a proporre piani d'azione per le priorità relative al clima: cooperation, strategy, training e structure & processes. Ai settori che nel 2017 avevano ottenuto i risultati più critici sono stati dedicati piani d'azione specifici per migliorare i risultati nel 2018. Grazie al lavoro mirato, il livello di consenso in questi settori è cresciuto.

Un altro aspetto molto importante per l'Azienda è la tematica Diversity & Inclusion. TIM crede che la diversità sia uno specchio della società e, di conseguenza, del mercato del lavoro. L'Azienda promuove una cultura di rispetto e apprezzamento delle differenze, nella convinzione che maggiore è la diversità all'interno di un gruppo, maggiore è lo scambio di esperienze e soluzioni che contribuiscono a creare un ambiente di lavoro sano e un vantaggio competitivo nel mercato. Come descritto nella Policy di Responsabilità Sociale⁴, qualsiasi espressione o forma di discriminazione è espressamente proibita, sia essa basata sull'orientamento sessuale, l'origine etnica, il genere, la disabilità, l'età o altro.

¹ www.valored.it

² TIM ha inoltre aderito al Manifesto per l'occupazione femminile, un documento che la impegna su ben 9 aree di intervento; TIM si adopera attraverso l'Alternanza Scuola Lavoro per fare entrare anche le studentesse in contatto con una realtà aziendale tecnologicamente avanzata quale è TIM, la partecipazione a progetti (come “InspiringGirls” di Valore D) rivolti soprattutto a ragazze per superare il pregiudizio che le materie scientifiche e tecnologiche siano appannaggio solo dei maschi, e l'organizzazione dei Girls Hackathon #TIMgirlshackathon.

³ Centro Italiano Aiuti all'Infanzia.

⁴ <http://ri.tim.com.br/ShowCanal/Sustainability?4K/0QqB9zIbMs3+gpxdxTA==>

Per promuovere l'inclusione in Azienda delle persone con disabilità (Pessoas com Deficiência - PcD), TIM ha proseguito il programma PcD, garantendo che le posizioni lavorative disponibili siano accessibili anche a questa popolazione. L'Azienda ha inoltre partecipato a speciali fiere del lavoro dedicate alle persone con disabilità e messo in atto diverse misure per rendere le proprie strutture accessibili a tutti, garantendo un rapido adattamento all'ambiente interno, oltre a portare avanti attività di sensibilizzazione con manager e team.

Così facendo, TIM è stata in grado di aumentare le assunzioni di persone con disabilità. Infatti, con riferimento alla percentuale delle quote di assunzioni (5% del totale del personale) stabilite dall'Accordo di adeguamento della condotta (TAC è l'acronimo portoghese) sottoscritto con la Procura brasiliana (Legge n. 8213/91), TIM, a ottobre 2018, avendo 185 dipendenti disabili, è compliant nella misura del 41%.

Altre iniziative per i dipendenti

[GRI 201-3] Nell'ottica di valorizzare gli investimenti a favore del benessere personale e familiare dei propri dipendenti, TIM ha previsto - per tutto il personale del Gruppo - la possibilità di richiedere un prestito aziendale per motivazioni predefinite. Nel corso del 2018 è stata ampliata la copertura dei bisogni derivanti dalla genitorialità dei dipendenti (ad esempio: acquisto prima casa per un figlio) e dalle esigenze di cura/assistenza per i propri congiunti (ad esempio: cure parentali).

Al fine di supportare la prevenzione sanitaria del personale, TIM prevede per tutti coloro che hanno un'età pari o superiore a 45 anni, la possibilità di aderire, con cadenza biennale, ad un programma di prevenzione sanitaria flessibile e personalizzato.

L'ASSILT (Associazione per l'assistenza sanitaria integrativa ai lavoratori delle aziende del Gruppo TIM), finanziata dalle aziende del Gruppo, dai soci lavoratori e dai soci pensionati, persegue senza fini di lucro lo scopo di erogare a favore dei soci e dei beneficiari prestazioni integrative a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale, ivi comprese, in concorso con le strutture sanitarie pubbliche, l'effettuazione di ricerche, indagini conoscitive e interventi di prevenzione sanitaria di gruppo ed individuali, nonché la promozione di iniziative di educazione sanitaria a tutela della salute e dell'integrità fisica dei soci. L'Associazione ha erogato, nel 2018, per cassa, rimborsi per un totale di circa 51 milioni di euro (circa 550.000 pratiche). All'Associazione erano iscritte, al 31 dicembre 2018, circa 144.000 persone, di cui 46.000 dipendenti, 32.500 pensionati e 65.500 familiari.

L'ASSIDA eroga ai dirigenti rimborsi per prestazioni sanitarie integrative rispetto a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale. Al 31 dicembre 2018 l'Associazione conta 3.237 iscritti, in servizio e in pensione, a cui si aggiungono i familiari per un totale di oltre 6.500 assistiti.

TELEMACO è il Fondo Pensione Nazionale Complementare per i lavoratori delle aziende del settore delle telecomunicazioni, costituito nel 1998 in forma di associazione riconosciuta senza fine di lucro, e operativo dall'ottobre 2000; l'obiettivo è assicurare ai lavoratori associati il mantenimento del proprio tenore di vita anche al momento della pensione grazie alla creazione di una previdenza complementare a quella pubblica. È destinato agli operai, impiegati e quadri delle aziende che applicano il contratto nazionale delle telecomunicazioni, per i lavoratori a tempo indeterminato, di apprendistato e di inserimento, nonché ai soggetti fiscalmente a carico dei lavoratori iscritti al Fondo. Il numero dei dipendenti in servizio al 1 gennaio 2019 iscritti a Telemaco è 36.501, quelli complessivi circa 57.900 e le aziende associate con iscritti attivi sono 215.

[GRI 401-2] Tutti i lavoratori del Gruppo, a tempo pieno o parziale, indeterminato o determinato, beneficiano degli stessi benefit, mentre, in Italia, l'istituto di previdenza complementare è esteso ai lavoratori con contratto di apprendistato e d'inserimento, oltre che ai lavoratori a tempo indeterminato.

Il CRALT (Circolo Ricreativo Aziendale per i Lavoratori delle Aziende del Gruppo TIM) organizza per i propri soci, dipendenti, pensionati e per i familiari, iniziative di carattere turistico, sportivo, culturale e ricreativo. Il CRALT consente inoltre ai soci e ai loro familiari, attraverso la stipula di apposite convenzioni, di poter acquisire beni e servizi a

prezzi/tariffe di particolare convenienza, sempre fruendo della rateizzazione delle spese. A tale riguardo, di particolare rilevanza è la convenzione e la relativa contribuzione sull'acquisto di testi scolastici e universitari a favore dei figli dei soci, quale valido sostegno alla capacità di spesa delle famiglie.

Al 31 dicembre 2018 gli iscritti sono 40.940, di cui 35.628 dipendenti 5.312 pensionati. In media nel 2018 la contribuzione dal CRALT a favore dei soci è stata circa del 16% del costo delle iniziative.

APPENDICE

Sono di seguito riportati i dati analitici dell'organico aziendale, segmentati secondo le indicazioni del GRI Standard.

[GRI 102-8f] Il dato di Gruppo include, oltre alle Business Unit Domestic e Brasile, altre pochissime unità derivanti da pochissime entità. Seguendo il principio di rilevanza, non è stata inserita una colonna apposita per queste entità.

[GRI 102-8a] Dipendenti per tipologia di contratto e genere

	2018 Contratto a tempo Indeterminato		2017 Contratto a tempo Indeterminato		2016 Contratto a tempo Indeterminato	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	36.787	20.963	38.107	21.184	39.306	21.767
Domestic	31.866	16.183	33.267	16.446	34.379	16.746
Brasile	4.896	4.762	4.794	4.714	4.860	4.989

	2018 Contratto a tempo Determinato		2017 Contratto a tempo Determinato		2016 Contratto a tempo Determinato	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	77	74	68	70	87	65
Domestic	77	74	68	70	86	65
Brasile	0	0	0	0	0	0

[GRI 102-8c] Dipendenti con contratto a tempo indeterminato e determinato, per tipologia di impiego e genere.

Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

	2018				2017				2016			
	Full Time		Part Time		Full Time		Part Time		Full Time		Part Time	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	35.289	13.615	1.498	7.348	36.559	13.907	1.548	7.277	37.776	14.187	1.530	7.580
Domestic	30.874	10.202	992	5.981	32.220	10.496	1.047	5.950	33.389	10.754	990	5.992
Brasile	4.390	3.397	506	1.365	4.293	3.388	501	1.326	4.320	3.403	540	1.586

Dipendenti con contratto a tempo determinato

	2018				2017				2016			
	Full Time		Part Time		Full Time		Part Time		Full Time		Part Time	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	6	5	71	69	4	2	64	68	5	3	82	62
Domestic	6	5	71	69	4	2	64	68	4	3	82	62
Brasile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

[GRI 102-8a] Dipendenti a payroll e lavoratori con contratto di somministrazione per genere.

Dipendenti a payroll

	2018		2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	36.864	21.037	38.175	21.254	39.393	21.832
Domestic	31.943	16.257	33.335	16.516	34.465	16.811
Brasile	4.896	4.762	4.794	4.714	4.860	4.989

[GRI 102-8d] Lavoratori con contratto di somministrazione

	2018		2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	0	0	0	0	0	4
Domestic	0	0	0	0	0	4
Brasile	0	0	0	0	0	0

[GRI 102-8b] Dipendenti per area geografica e per genere

	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Totale
Uomini	31.788	5.076	36.864	33.208	4.967	38.175	34.338	5.055	39.393
Donne	16.217	4.820	21.037	16.481	4.773	21.254	16.874	5.048	21.832
Totale	48.005	9.896	57.901	49.689	9.740	59.429	51.122	10.103	61.225

[GRI 102-8] Dipendenti di fornitori che lavorano presso le sedi del Gruppo e le cui attività rientrano nel core business di TIM¹

	2018	2017	2016
FTE esterni on site	569	631	943

¹ Le uniche operazioni di core business che fanno ricorso a un rilevante apporto del lavoro di dipendenti di fornitori presso le sedi aziendali sono relative allo sviluppo di piattaforme informatiche. I dati nella tabella si riferiscono esclusivamente a questa realtà.

[GRI 401-1a]¹ Assunzioni per età e area geografica

	2018			2017			2016		
	<30	>=30; <=50	>50	<30	>=30; <=50	>50	<30	>=30; <=50	<30
Gruppo	1.506	1.398	59	1.355	1.022	64	1.518	736	63
Domestic	191	184	23	176	142	34	214	144	38
Brasile	1.313	1.213	36	1.176	880	30	1.303	592	25

	2018			2017			2016		
	<30	>=30; <=50	>50	<30	>=30; <=50	>50	<30	>=30; <=50	<30
Gruppo	2,6%	2,4%	0,1%	2,2%	1,7%	0,1%	2,4%	1,2%	0,1%
Domestic	0,4%	0,4%	0,0%	0,3%	0,3%	0,1%	0,4%	0,3%	0,1%
Brasile	13,7%	12,6%	0,4%	12,3%	9,2%	0,3%	11,6%	5,3%	0,2%

[GRI 401-1a] Assunzioni per genere e area geografica

	2018		2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	1.548	1.415	1.310	1.131	1.081	1.236
Domestic	230	168	216	136	242	154
Brasile	1.315	1.247	1.092	994	838	1.082

	2018		2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	2,6%	2,4%	2,2%	1,9%	1,7%	1,9%
Domestic	0,5%	0,3%	0,4%	0,3%	0,5%	0,3%
Brasile	13,7%	13,0%	11,4%	10,4%	7,5%	9,7%

¹ Le tabelle relative ai KPI [GRI 401] espongono percentuali calcolate ciascuna in base alla consistenza media relativa al perimetro indicato.

[GRI 401-1a] Distribuzione delle assunzioni del Gruppo per area geografica

	2018	2017	2016	Variazione (2018/2017)
Italia	374	336	378	38
Estero	2.589	2.105	1.939	484
Totale	2.963	2.441	2.317	522

	2018	2017	2016
Italia	0,8%	0,7%	0,7%
Estero	26,3%	21,5%	16,9%
Totale	5,0%	4,0%	3,6%

[GRI 401-1a] Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per area geografica

	2018	2017	2016	Variazione (2018/2017)
Italia	49.167	50.652	52.237	(1.485)
Estero	9.827	9.780	11.468	47
Totale	58.994	60.432	63.705	(1.438)

	2018	2017	2016
Italia	83,3%	83,8%	82,0%
Estero	16,7%	16,2%	18,0%
Totale	100%	100%	100%

[GRI 401-1b] Turnover per genere e area geografica

	2018		2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	2.858	1.633	2.539	1.698	3.436	3.539
Domestic	1.609	437	1.365	425	1.424	407
Brasile	1.223	1.189	1.158	1.269	1.985	3.128

	2018		2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	4,8%	2,8%	4,2%	2,8%	5,4%	5,6%
Domestic	3,3%	0,9%	2,7%	0,8%	2,7%	0,8%
Brasile	12,8%	12,4%	12,1%	13,3%	17,7%	27,9%

[GRI 401-1b] Turnover per età e area geografica

	2018			2017			2016		
	<30	>=30; <=50	>50	<30	>=30; <=50	>50	<30	>=30; <=50	<30
Gruppo	1.251	1.518	1.722	1.428	1.434	1.375	3.138	2.268	1.569
Domestic	138	293	1615	165	328	1.297	138	283	1.410
Brasile	1.112	1.224	76	1.260	1.106	61	3.000	1.979	134

	2018			2017			2016		
	<30	>=30; <=50	>50	<30	>=30; <=50	>50	<30	>=30; <=50	<30
Gruppo	2,1%	2,6%	2,9%	2,4%	2,4%	2,3%	4,9%	3,6%	2,5%
Domestic	0,3%	0,6%	3,3%	0,3%	0,6%	2,6%	0,3%	0,5%	2,7%
Brasile	11,6%	12,8%	0,8%	13,2%	11,6%	0,6%	26,8%	17,7%	1,2%

[GRI 401-3b] Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale per genere

	2018		2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	191	1.129	163	1.166	201	1.370
Domestic	58	736	52	854	68	999
Brasile	132	390	110	312	132	369

[GRI 401-3c] Dipendenti che sono rientrati dopo aver usufruito del congedo parentale per genere¹

	2018		2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	*	*	156	1.158	197	1.331
Domestic	*	*	52	851	67	988
Brasile	*	*	103	307	129	342

* Il dato sarà disponibile a chiusura dell'anno 2019.

[GRI 401-3d] Dipendenti al lavoro dopo un anno dal termine del congedo parentale per genere²

	2018		2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	*	*	143	1.019	143	1.117
Domestic	*	*	30	686	44	841
Brasile	*	*	113	333	98	276

* Il dato sarà disponibile a chiusura dell'anno 2019.

[GRI 401-3e] (return to work rate) Percentuale di dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale sul totale dei dipendenti beneficiari del congedo

	2018		2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	*	*	95,7%	99,3%	98,0%	97,2%
Domestic	*	*	100,0%	99,6%	98,5%	98,9%
Brasile	*	*	93,6%	98,4%	97,7%	92,7%

* Il dato sarà disponibile a chiusura dell'anno 2019.

¹ Si noti che, nella rappresentazione tabellare, l'anno di pertinenza del rientro del dipendente x non è stato calcolato in base all'anno in cui x è di fatto rientrato, ma in base all'anno in cui x ha preso il congedo. Quindi, se x ha preso il congedo nel 2017 ed è rientrato nel 2018, il suo rientro è comunque riportato nella colonna 2017. Questo è il motivo per cui i dati relativi alla colonna 2018 sono ancora parziali e quindi non ancora pubblicabili.

² Si noti che, nella rappresentazione tabellare, l'anno di pertinenza della persistenza al lavoro del dipendente x non è stato calcolato in base all'anno in cui di fatto x era a lavoro dopo 12 mesi dal congedo, ma in base all'anno in cui x ha preso il congedo. Quindi, se x ha preso il congedo nel 2017 e dopo 12 mesi era ancora a lavoro nel 2018, la sua persistenza al lavoro è comunque riportata nella colonna 2017. Non sapendo ancora chi, dei dipendenti che sono andati in congedo nel 2018, sarà ancora a lavoro dopo 12 mesi, non siamo ancora in grado di calcolare il dato relativo al 2018.

[GRI 401-3e] (retention rate) Percentuale di dipendenti al lavoro dopo 12 mesi dal termine del congedo parentale sul totale dei dipendenti beneficiari del congedo

	2018		2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	*	*	87,7%	87,4%	71,1%	81,5%
Domestic	*	*	57,7%	80,3%	64,7%	84,2%
Brasile	*	*	102,7%	106,7%	74,2%	74,8%

* Il dato sarà disponibile a chiusura dell'anno 2019.

[GRI 403-2a] Tasso di infortuni sul totale della forza lavoro* (numero infortuni su ore lavorate)

	2018		2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	6,11	4,26	6,92	4,26	7,70	3,66
Domestic	7,00	5,31	8,04	5,39	9,05	4,75
Brasile	0,64	1,15	0,48	1,07	0,43	1,21

*I somministrati non vengono considerati in questo tipo di rilevazione. In ogni caso nel 2018 i somministrati sono stati pari a 0.

[GRI 403-2a] Tasso di giorni persi sulla forza lavoro* (giorni di infortunio su ore lavorabili)

	2018		2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	0,15	0,08	0,19	0,09	0,20	0,10
Domestic	0,19	0,12	0,22	0,12	0,24	0,15
Brasile	0,01	0,01	0,01	0,01	0,00	0,01

* I somministrati non vengono considerati in questo tipo di rilevazione. In ogni caso nel 2018 i somministrati sono stati pari a 0.

[GRI 403-2a] Tasso di assenteismo sul totale della forza lavoro* (totale ore di assenteismo su ore lavorabili)

	2018		2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	5,52	10,81	5,59	9,38	6,09	11,91
Domestic	5,71	11,01	6,47	12,00	6,58	12,69
Brasile	4,71	10,41	1,61	3,99	4,04	10,64

* Il tasso di assenteismo viene calcolato tenendo in considerazione voci aggiuntive rispetto a quelle dell'indicatore GRI 403-2. Dal 2016 la metodologia di calcolo del tasso di assenteismo del Brasile è stata adattata a quella delle restanti Società del Gruppo.

[GRI 403-2a] Tasso di malattie professionali sul totale della forza lavoro* (numero casi su organico)

	2018		2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	0,05	0,02	0,05	0,01	0,03	0,02
Domestic	0,05	0,03	0,06	0,01	0,04	0,02
Brasile	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

*I somministrati non vengono considerati in questo tipo di rilevazione. In ogni caso nel 2018 i somministrati sono stati pari a 0.

[GRI 404-1] Le seguenti tabelle si riferiscono alle attività formative condotte in TIM S.p.A. segmentate per genere

2018	Totali	Ore Procapite	Partecipazioni*	Partecipanti	Copertura**
Totale	1.249.089	29,3	761.258	42.809	100,4 %
Dirigenti	15.473	34,2	5.772	504	111,3 %
di cui donne	2.678	35,7	804	83	110,7 %
di cui uomini	12.795	33,9	4.968	421	111,4 %
Quadri	90.543	24,8	82.710	3.689	100,8 %
di cui donne	24.443	23,7	22.224	1.025	99,2 %
di cui uomini	66.100	25,2	60.486	2.664	101,4 %
Impiegati/operai	1.143.073	29,7	672.776	38.633	100,2 %
di cui donne	272.187	23,0	217.144	11.774	99,6 %
di cui uomini	870.886	32,6	455.632	26.859	100,5 %

2017	Totali	Ore Procapite	Partecipazioni*	Partecipanti	Copertura**
Totale	1.317.426	29,8	457.785	43.372	97,9%
Dirigenti	18.933	35,5	5.887	541	101,3%
di cui donne	3.420	41,7	1.051	89	108,5%
di cui uomini	15.513	34,3	4.836	452	100,0%
Quadri	74.218	20,09	38.173	3.634	98,3%
di cui donne	15.651	15,4	10.042	1.001	98,7%
di cui uomini	58.567	21,8	28.131	2.633	98,2%
Impiegati/operai	1.224.275	30,57	413.725	39.197	97,9%
di cui donne	326.299	26,9	143.028	11.823	97,6%
di cui uomini	897.976	32,1	270.697	27.374	98,0%

2016	Ore		Partecipazioni*	Partecipanti	Copertura**
	Totali	Procapite			
Totale	1.058.194	24,8	351.897	37.732	88,4%
Dirigenti	21.632	36,7	3.161	580	98,5%
di cui donne	4.139	42,7	570	101	104,1%
di cui uomini	17.493	35,5	2.591	479	97,4%
Quadri	57.545	18,0	17.242	2.828	88,3%
di cui donne	16.379	18,6	4.798	800	90,7%
di cui uomini	41.166	17,7	12.444	2.028	87,4%
Impiegati/operai	979.017	25,2	331.494	34.324	88,3%
di cui donne	264.911	22,8	113.811	9.847	84,9%
di cui uomini	714.106	26,2	217.683	24.477	89,7%

* Indica il numero complessivo di partecipazioni a momenti formativi nelle diverse forme previste (aula, online, training on the job)

**La copertura si riferisce al dato percentuale di partecipanti rispetto alla consistenza, cioè quante risorse del Gruppo in percentuale hanno partecipato ad almeno un evento formativo per singola categoria (dirigenti, quadri, impiegati). Copertura e procapite sono calcolati sulla consistenza del personale al 31.12.

[GRI 401-1] Nel 2018 TIM S.p.A. ha investito 11,1 milioni di euro in corsi di formazione, pari ad un costo pro-capite di 260,5 euro.

Di seguito si riportano dei focus per tipologia di formazione relativi a TIM S.p.A.

Ambiente 2018 TIM S.p.A

	Ore	Procapite	Partecipanti	Copertura
Totale	9.508	0,2	3.918	9,2 %
di cui donne	1.323	0,1	328	2,5 %
di cui uomini	8.185	0,3	3.590	12,1 %
Dirigenti	17	0,0	4	0,9 %
di cui donne	2	0,0	1	1,3 %
di cui uomini	15	0,0	3	0,8 %
Quadri	297	0,1	41	1,1 %
di cui donne	81	0,1	6	0,6 %
di cui uomini	216	0,1	35	1,3 %
Impiegati/operai	9.194	0,2	3.873	10,0 %
di cui donne	1.240	0,1	321	2,7 %
di cui uomini	7.954	0,3	3.552	13,3 %

Ambiente 2017 TIM S.p.A.

	Ore	Procapite	Partecipanti	Copertura
Totale	9.017	0,2	3.093	7,0%
di cui donne	1.596	0,1	452	3,4%
di cui uomini	7.421	0,2	2.641	8,5%
Dirigenti	0	0,0	0	0,0%
di cui donne	0	0,0	0	0,0%
di cui uomini	0	0,0	0	0,0%
Quadri	86	0,0	22	0,6%
di cui donne	2	0,0	4	0,4%
di cui uomini	84	0,0	18	0,7%
Impiegati/operai	8.931	0,2	3.071	7,7%
di cui donne	1.594	0,1	448	3,7%
di cui uomini	7.337	0,3	2.623	9,4%

Salute e sicurezza 2018 TIM S.p.A

	Ore	Procapite	Partecipanti	Copertura
Totale	135.850	3,2	15.232	35,7 %
di cui donne	15.133	1,2	5.227	40,4 %
di cui uomini	120.717	4,1	10.005	33,7 %
Dirigenti	133	0,3	21	4,6 %
di cui donne	10	0,1	1	1,3 %
di cui uomini	123	0,3	20	5,3 %
Quadri	3.798	1,0	613	16,8 %
di cui donne	489	0,5	141	13,6 %
di cui uomini	3.309	1,3	472	18,0 %
Impiegati/operai	131.919	3,4	14.589	37,9 %
di cui donne	14.634	1,2	5.085	43,0 %
di cui uomini	117.285	4,4	9.513	35,6 %

Salute e sicurezza 2017 TIM S.p.A.

	Ore	Procapite	Partecipanti	Copertura
Totale	164.924	3,7	18.901	42,7%
di cui donne	11.399	0,9	4.710	35,7%
di cui uomini	153.525	4,9	14.191	45,7%
Dirigenti	997	1,9	148	27,7%
di cui donne	171	2,1	19	23,2%
di cui uomini	826	1,8	129	28,5%
Quadri	4.687	1,3	2.459	66,5%
di cui donne	888	0,9	760	75,0%
di cui uomini	3.799	1,4	1.699	63,4%
Impiegati/operai	159.240	4,0	16.294	40,7%
di cui donne	10.340	0,9	3.931	32,5%
di cui uomini	148.900	5,3	12.363	44,2%

Anticorruzione 2018 – TIM S.p.A.

	Ore	Procapite	Partecipanti	Copertura
Totale	149	0,0	229	0,5
di cui donne	55	0,0	86	0,7 %
di cui uomini	94	0,0	143	0,5 %
Dirigenti	1	0,0	2	0,4 %
di cui donne	0	0,0	0	0,0 %
di cui uomini	1	0,0	2	0,5 %
Quadri	18	0,0	25	0,7 %
di cui donne	6	0,0	9	0,9 %
di cui uomini	12	0,0	16	0,6 %
Impiegati/operai	130	0,0	202	0,5 %
di cui donne	49	0,0	77	0,7 %
di cui uomini	81	0,0	125	0,5 %

Anticorruzione 2017 – TIM S.p.A.

	Ore	Procapite	Partecipanti	Copertura
Totale	16.624	0,4	32.611	73,6%
di cui donne	4.678	0,4	9.169	69,4%
di cui uomini	11.946	0,4	23.442	75,4%
Dirigenti	176	0,3	344	64,4%
di cui donne	27	0,3	51	62,2%
di cui uomini	149	0,3	293	64,8%
Quadri	1.398	0,4	2.723	73,7%
di cui donne	375	0,4	716	70,6%
di cui uomini	1.023	0,4	2.007	74,9%
Impiegati/operai	15.050	0,4	29.544	73,8%
di cui donne	4.276	0,4	8.402	69,4%
di cui uomini	10.774	0,4	21.142	75,7%

Diritti Umani 2018 – TIM S.p.A.

	Ore	Procapite	Partecipanti	Copertura
Totale	3.248	0,1	759	1,8 %
di cui donne	1.557	0,1	341	2,6 %
di cui uomini	1.691	0,1	418	1,4 %
Dirigenti	472	1,0	39	8,6 %
di cui donne	57	0,8	6	8,0 %
di cui uomini	415	1,1	33	8,7 %
Quadri	578	0,2	143	3,9 %
di cui donne	355	0,3	66	6,4 %
di cui uomini	223	0,1	77	2,9 %
Impiegati	2.198	0,7	577	1,5 %
di cui donne	1.145	0,1	269	2,3 %
di cui uomini	1.053	0,0	308	1,2 %

Diritti Umani 2017 – TIM S.p.A.

	Ore	Procapite	Partecipanti	Copertura
Totale	3.883	0,1	3.479	7,9%
di cui donne	1.655	0,1	1.517	11,5%
di cui uomini	2.228	0,1	1.962	6,3%
Dirigenti	657	1,2	273	51,1%
di cui donne	116	1,4	43	52,4%
di cui uomini	541	1,2	230	50,9%
Quadri	782	0,2	342	9,3%
di cui donne	371	0,4	108	10,7%
di cui uomini	411	0,2	234	8,7%
Impiegati	2.444	0,1	2.864	7,2%
di cui donne	1.168	0,1	1.366	11,3%
di cui uomini	1.276	0,0	1.498	5,4%

Privacy 2018 – TIM S.p.A.

	Ore	Procapite	Partecipanti	Copertura
Totale	13.371	0,3	10.402	24,4 %
di cui donne	4.471	0,3	3.581	27,7 %
di cui uomini	8.900	0,3	6.821	22,9 %
Dirigenti	285	0,6	107	23,6 %
di cui donne	51	0,7	15	20,0 %
di cui uomini	234	0,6	92	24,3 %
Quadri	2.364	0,7	1.269	34,7 %
di cui donne	649	0,6	318	30,8 %
di cui uomini	1.715	0,7	951	36,2 %
Impiegati	10.722	0,3	9.026	23,4 %
di cui donne	3.771	0,3	3.248	27,5 %
di cui uomini	6.951	0,3	5.778	21,6 %

[GRI 405-2] Rapporto donna/uomo per salario base e rapporto donna/uomo per remunerazione, suddivisi per ciascuna categoria professionale

TIM - S.p.A.		2018	2017	2016
Dirigenti	RAL	0,90	0,88	0,93
	RGA	0,91	0,89	0,93
Quadri	RAL	0,95	0,96	0,95
	RGA	0,93	0,94	0,93
Impiegati	RAL	0,96	0,96	0,95
	RGA	0,96	0,95	0,95

Brasile		2018	2017	2016
Dirigenti	RAL	0,77	0,80	0,77
	RGA	0,80	0,80	0,85
Quadri	RAL	0,97	0,96	0,95
	RGA	0,98	0,96	0,95
Impiegati	RAL	0,69	0,70	0,67
	RGA	0,69	0,70	0,67

RAL = Retribuzione Annua Lorda, costituita dalla retribuzione fissa ricorrente.

RGA = Retribuzione Globale Annua, costituita dalla Retribuzione Annua Lorda + bonus erogati nell'anno di riferimento (i bonus possono riferirsi ai sistemi di incentivazione individuali o collettivi, o a titolo di special awards o a titolo di politica meritocratica).



La catena del valore

Comunità

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 413] TIM, con le sue reti, i suoi prodotti e le sue soluzioni tecnologiche, è uno dei grandi protagonisti dell'evoluzione verso un'economia digitale ed è per dimensione, capillarità e patrimonio infrastrutturale e tecnologico, pienamente integrata con il territorio e il tessuto sociale ed economico-produttivo.

Consapevole di questo ruolo strategico, TIM opera costantemente per gestire e innovare le sue infrastrutture e tecnologie, che mette al servizio del Paese, e a questo fine effettua rilevanti investimenti.

Le società del Gruppo intendono contribuire al benessere economico e alla crescita delle comunità nelle quali operano attraverso l'erogazione di servizi sempre più digitalizzati. In coerenza con tali obiettivi e con le responsabilità assunte verso i diversi stakeholder compresi i concorrenti che vengono riportati nel canale sostenibilità del sito www.telecomitalia.com, il Gruppo considera la ricerca e l'innovazione condizioni prioritarie di crescita e successo.

Compatibilmente con la propria natura di soggetti privati e le connesse esigenze di una gestione economicamente efficiente, le società del Gruppo tengono in considerazione, nelle scelte effettuate, la rilevanza sociale dei servizi di telecomunicazioni, rispondendo ai bisogni della collettività anche nelle sue componenti più deboli.

Le società del Gruppo considerano con favore e, se del caso, forniscono sostegno a iniziative sociali, culturali e educative orientate alla valorizzazione della persona e al miglioramento delle sue condizioni di vita. La missione di **Fondazione TIM** (FTIM) è promuovere la cultura del cambiamento e dell'innovazione digitale, favorendo l'integrazione, la comunicazione e la crescita economica e sociale.

La strategia d'investimento sociale di TIM Participações mira a favorire l'inclusione sociale delle fasce svantaggiate della popolazione brasiliana, in particolare bambini e adolescenti, attraverso la realizzazione di progetti educativi che rafforzino il concetto di "impresa senza frontiere" anche all'interno della sfera sociale. Con tale spirito, nel 2013 è stato fondato l'**Istituto TIM**.

MACRO AREE D'INTERVENTO	INDIVIDUAZIONE DEI PROGETTI	REALIZZAZIONE DEI PROGETTI
<p>Gli investimenti nella comunità riguardano due principali aree d'intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attività volontarie coerenti con il core business del Gruppo, collegate all'offerta di servizi ICT e contenuti digitali; - attività finalizzate allo sviluppo generale della comunità che comprendono principalmente le attività di Fondazione TIM in Italia e Istituto TIM in Brasile. 	<p>TIM individua i progetti da realizzare sulla base di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consultazione degli stakeholder e contatti diretti con le associazioni della società civile; - progetti di partnership con stakeholder e associazioni; - benchmark con gli altri operatori di TLC; - partecipazione ad associazioni di settore; - conoscenza delle problematiche di settore; - sollecitazioni esterne come risposta a urgenze sociali (per esempio nel caso di terremoti). 	<p>La realizzazione di ciascun progetto passa attraverso 4 fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pianificazione; - selezione; - gestione; - controllo.

Sicurezza e Gestione delle emergenze

Con l'obiettivo di assicurare la massima collaborazione, in tema di sicurezza e gestione delle emergenze, alle Istituzioni nazionali e locali e alle comunità colpite, TIM ha sottoscritto e attua le seguenti convenzioni:

- il "protocollo d'intesa tra il Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri e i fornitori dei servizi di comunicazione elettronica per l'invio di informazioni d'emergenza nelle aree geografiche nazionali";

- la “convenzione tra l’unità di crisi del Ministero Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale e gli operatori dei servizi di comunicazione elettronica per la fornitura del servizio di invio di messaggi ai cittadini italiani all’estero per i casi di emergenza”. Nel 2018, questa Convenzione è stata attivata in occasione dei Mondiali di calcio in Russia (14 giugno – 15 luglio), per l’invio di SMS del MAE ai clienti TIM presenti in Russia;
- la “Convenzione per la realizzazione di un dispositivo di diffusione di allarme scomparsa minore” con il Ministero dell’Interno Dipartimento della Pubblica Sicurezza;
- il “contratto per la fornitura di informazioni sulla localizzazione di sim card relative ad utenze di TIM” con il corpo nazionale soccorso alpino e speleologico per la ricerca delle persone disperse in montagna.

Nel 2018, come previsto dalle leggi in materia per quanto riguarda la formazione, al fine di:

- testare la validità della pianificazione d’emergenza e la capacità di risposta operativa del Sistema di Crisis Management aziendale,
- mantenere uno stato di risposta immediata (readiness) del personale, delle strutture e degli strumenti per la gestione delle emergenze,
- individuare, ove necessario, azioni di miglioramento sia dei processi aziendali interni, sia dei processi di interfaccia con gli stakeholders interessati (Istituzioni, comunità, clienti)

TIM ha partecipato ad una esercitazione:

- internazionale di Protezione e Difesa civile, denominata “Neiflex” sul rischio idraulico, organizzata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento di Protezione Civile, in collaborazione con le regioni Veneto e Friuli Venezia Giulia ed altri Paesi europei;
- nazionale di Difesa civile, denominata “Stesicoro”, organizzata dal Ministero dell’Interno in collaborazione con le Prefetture di Siracusa e Trapani sul rischio terrorismo.

La partecipazione a queste esercitazioni è necessaria in quanto TIM, azienda erogatrice di “servizi essenziali”, fa parte del Sistema Nazionale di Protezione Civile (legge 225/1992) insieme alle altre componenti e strutture operative pubbliche/private e della Commissione Interministeriale Tecnica per la Difesa Civile del Ministero dell’Interno.

Inoltre, sempre nell’ambito della formazione, con l’obiettivo di contribuire al rafforzamento della cultura di prevenzione dei rischi e all’ampliamento della conoscenza dei comportamenti di sicurezza, TIM ha diffuso, all’interno e all’esterno del Gruppo, i contenuti della campagna “Io non rischio”, organizzata annualmente dal Dipartimento della Protezione Civile su tutto il territorio italiano.

Nel 2018, TIM ha assicurato la rappresentanza aziendale presso le Unità di Crisi istituzionali nazionali e locali e ha garantito il soddisfacimento delle richieste di servizi e lo svolgimento delle azioni immediate, entro le 12 ore ed entro le 24 ore previste dalla Direttiva del PCM 3.12.2008 “Indirizzi operativi per la gestione delle emergenze”.

Rapporti con le comunità locali

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 413] Oltre ai consueti rapporti con le Istituzioni nazionali, come descritto nel canale sostenibilità del sito www.telecomitalia.com, TIM si impegna quotidianamente affinché le relazioni con le Amministrazioni regionali e gli enti locali siano durature e soddisfacenti, nel convincimento che solo in questo modo si possano creare le condizioni per lo sviluppo del territorio e il miglioramento della qualità della vita dei cittadini, consentendo allo stesso tempo alle istituzioni e a TIM di raggiungere i rispettivi obiettivi.

In TIM esiste una funzione centrale interamente dedicata alla gestione delle relazioni con le istituzioni locali che si avvale, altresì, di local authority accounts presenti sul territorio, figure specializzate nelle relazioni istituzionali su tematiche tecniche afferenti allo sviluppo delle reti fisse e mobili.

La funzione Rapporti con gli Enti Locali tra i suoi compiti:

- realizza tutte le possibili azioni di natura istituzionale volte a facilitare lo sviluppo della rete di telecomunicazione fissa e mobile;

- recepisce le priorità di intervento dalle altre funzioni aziendali attraverso i Field Integration Committee¹;
- stabilisce le priorità e definisce le modalità di interazione con i soggetti pubblici alla luce delle esigenze raccolte;
- monitora costantemente le relazioni istituzionali esistenti e sviluppa in maniera sistematica il network di rapporti;
- contribuisce alla redazione di accordi con Regioni e Comuni;
- ascolta sistematicamente le richieste e le segnalazioni delle istituzioni locali e provvede al loro corretto indirizzamento presso le funzioni competenti all'interno di TIM;
- supporta le altre funzioni di TIM nella realizzazione di progetti territoriali;
- evita la nascita di contenziosi, soprattutto in riferimento ai temi di sviluppo delle reti.

Particolare attenzione viene posta alle organizzazioni che hanno a che fare con i temi relativi a:

- sviluppo delle reti ultra broadband fisse e mobili;
- digitalizzazione di servizi di pubblica utilità;
- impiego dei fondi pubblici;
- diffusione della cultura digitale.

TIM risponde in modo flessibile alle richieste pervenute con qualunque modalità dalle istituzioni locali.

Le modalità di gestione dei progetti congiunti tra TIM e gli enti locali prevedono la definizione di ruoli e doveri di ciascuna parte, di meccanismi di controllo formali e strumenti di misurazione. TIM favorisce la costituzione di comitati di controllo congiunti, cioè, comitati formati da rappresentanti di tutte le parti coinvolte.

La composizione e gli obiettivi dei comitati sono definiti secondo le esigenze specifiche del progetto, e prevedono la presenza degli stakeholder senza alcun tipo di discriminazione. Il monitoraggio e l'interazione costante con i centri decisionali delle istituzioni locali avvengono attraverso incontri, audizioni, presentazione di documenti di posizionamento, partecipazioni ai workshop, ai lavori delle commissioni regionali e ai tavoli di lavoro specialistici. Inoltre TIM organizza frequentemente iniziative di comunicazione su tematiche specifiche di interesse locale.

[GRI 413-1] Tra i temi principali, oggetto del dialogo con gli enti locali nel corso del 2018, si evidenzia:

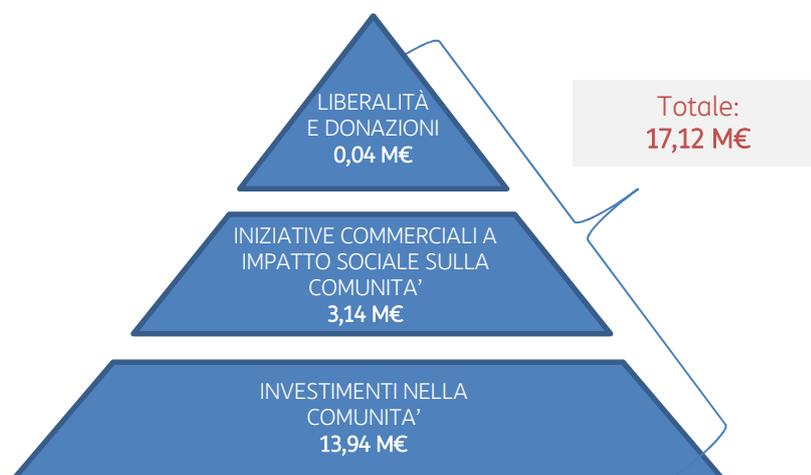
- sviluppo delle nuove reti ultra broadband, la copertura territoriale e la riduzione del digital divide;
- azioni di natura istituzionale verso le amministrazioni locali volte a favorire lo sviluppo della rete di telecomunicazione fissa e mobile;
- stipula di protocolli con gli enti locali per accelerare lo sviluppo delle reti di accesso di nuove generazione fisse e mobili;
- proposte di leggi regionali e di regolamenti comunali in materia di installazione di impianti di telefonia mobile e campi elettromagnetici al fine di rappresentare le esigenze aziendali (anche attraverso la presentazione di osservazioni, emendamenti e la partecipazione ad audizioni) in un'ottica di semplificazione e omogeneizzazione alle disposizioni nazionali di riferimento;
- proposte di regolamento scavi, al fine di uniformare l'iter autorizzativo e la relativa disciplina a quanto previsto dalle norme nazionali, anche in ottica di semplificazione a livello locale;
- promozione di iniziative di digital transformation per favorire la conoscenza e la diffusione delle nuove tecnologie anche attraverso la ricerca di forme di collaborazione con le pubbliche amministrazioni locali;
- promozione del sistema di soluzioni e servizi digitali di TIM per la realizzazione di smart cities;
- redazione di 20 Policy Report regionali finalizzati a fare il punto sull'evoluzione delle politiche regionali in materia di servizi digitali e infrastrutture di rete alla luce della politica di programmazione dei fondi comunitari 2014-2020;
- attività di gestione, coordinamento e monitoraggio a livello centrale e territoriale dei reclami pervenuti da parte delle Istituzioni locali, anche tramite il sistema interno "Digital Development Project".

[GRI 413-2] I possibili impatti negativi, dovuti esclusivamente agli scavi per canalizzazione o al posizionamento delle stazioni radio base, sono mitigati grazie all'utilizzo di tecnologie a basso impatto ambientale, quali le mini trincee e grazie agli accordi preventivi con le comunità locali, ad esempio, sui luoghi dove posizionare le antenne.

¹ Comitati locali interni nei quali partecipano i direttori delle funzioni aventi articolazioni territoriali.

Misurazione del contributo alla comunità

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 413] Il contributo del Gruppo alla comunità, calcolato tenendo in considerazione il London Benchmarking Group (LBG)¹ ammonta per il 2018 a circa 17 milioni di euro. I dati relativi al 2016 e 2017 sono disponibili sul sito web di Gruppo, canale sostenibilità.



Iniziative coerenti con il core business

Raccolte fondi

In un contesto nazionale e internazionale in cui si moltiplicano gli scenari di crisi e conflitto, a fronte di un sempre crescente numero di soggetti in stato di necessità ed emergenza, le raccolte fondi da privati rappresentano un fattore fondamentale di coesione e vicinanza “tra persone e persone”.

Da oltre 15 anni TIM è attore fondamentale nella catena di solidarietà legata a progetti con finalità umanitarie, scientifiche o ambientali che supporta offrendo la possibilità di fare una donazione del valore di 1 o 2 euro mediante l’invio di un SMS e di 2,5 o 10 euro tramite una telefonata da rete fissa a un numero dedicato.

Il nuovo Codice di Autoregolamentazione emanato da AGCom ha stabilito 60 numerazioni, distinte in 30 permanenti (della durata di un anno) e 30 temporanee (della durata di 20 giorni), disciplinate da un apposito listino prezzi. Le 2 numerazioni destinate alle emergenze continuano ad essere gratuite. Gli importi raccolti sono devoluti interamente, senza alcuna trattenuta, né da parte del fisco, né da parte dell’Azienda per i costi sostenuti.

Nel 2018 sono state attivate 155 campagne, per una raccolta superiore agli 11 milioni di euro. I fondi maggiori si raccolgono per le iniziative medico-scientifiche, seguite dalle iniziative socio assistenziali in ambito nazionale, come, ad esempio, la violenza sulle donne.

Progetti di Cultura Digitale

In modo coordinato e complementare rispetto al percorso di infrastrutturazione tecnologica del Paese, TIM si propone di aumentare l’alfabetizzazione digitale della popolazione e valorizzare delle eccellenze del Paese attraverso le potenzialità offerte dalla rete.

¹ Il LBG, fondato nel 1994, è un’associazione a cui aderiscono oltre 150 grandi società internazionali e rappresenta lo standard di riferimento a livello mondiale per la classificazione dei contributi volontari delle aziende a favore della comunità. In coerenza con il modello LBG, per misurare e rappresentare l’impegno del Gruppo nei confronti della comunità, i contributi erogati sono stati suddivisi in tre categorie (Liberalità, Investimenti nella comunità, Iniziative per la comunità), utilizzando la consueta rappresentazione a piramide. Per ulteriori informazioni si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com dove sono disponibili maggiori dettagli relativi ai dati dell’ultimo triennio. Come riferimento per la predisposizione del prospetto di determinazione del valore economico generato e distribuito si sono considerate le linee guida LBG. Il grafico costituisce informativa aggiuntiva rispetto agli ambiti richiesti dal D.Lgs. 254/2016.

Le **competenze digitali** rappresentano uno dei principali fattori di vantaggio competitivo delle economie degli ultimi due decenni, come evidenziato in molti lavori realizzati dall'OCSE o promossi dalla CE. Su questo tema l'Agenda Digitale chiede ai Paesi di intervenire per ampliare la conoscenza degli strumenti digitali e aumentare il numero di persone in possesso di competenze digitali evolute anche attraverso la diffusione di tecnologie ICT nelle scuole. In questa prospettiva, gli istituti scolastici devono compiere un cambiamento radicale sia del modo di progettare e proporre l'offerta formativa, sia del modo di rapportare alunni, insegnanti e famiglie. Proprio per l'importanza data al tema, la CE monitora costantemente la velocità dell'introduzione delle tecnologie digitali nelle scuole e nei processi didattici.

TIM supporta dal 2015 **Programma il Futuro**, un'iniziativa del CINI¹ in collaborazione con il MIUR, che favorisce l'introduzione del pensiero computazionale e del coding nei programmi didattici delle scuole di ogni ordine e grado.

Dal 2016 TIM promuove **ScuolaDigitaleTIM**. Negli anni scolastici 2016/2017 e 2017/2018 il progetto aveva l'obiettivo di avvicinare i docenti della scuola di ogni ordine e grado agli strumenti digitali, per offrire loro una visione d'insieme sulle applicazioni tecnologiche che aggiungono valore e nuove opportunità alla didattica. Nel biennio si sono tenuti oltre 200 incontri su tutto il territorio italiano, con la partecipazione di oltre 4.500 insegnanti. Per l'anno scolastico 2018/2019 il progetto si propone di avvicinare i ragazzi della scuola secondaria di primo grado ai concetti chiave delle nuove tecnologie, all'Internet of Things, alla Robotica, stimolando la creatività e la passione degli studenti e trasformandoli da fruitori di tecnologia passivi a utilizzatori consapevoli e attivi. Saranno 3.000 i ragazzi coinvolti in aula nel corso dell'anno scolastico, oltre a tutti coloro che seguiranno la didattica online su scuoladigitale.tim.it.

TIMsostiene è la nuova **piattaforma di crowdfunding** che si propone come punto di riferimento per chi, anche attraverso una semplice donazione, vuole contribuire a fare il bene dell'Italia. TIMsostiene ospita le principali campagne di raccolta fondi tra quelle promosse dai più noti Enti del Terzo Settore sul territorio nazionale. Quattro le aree tematiche - Salute e Ricerca, Cultura, Ambiente, Società - all'interno delle quali si possono scoprire le iniziative, conoscere gli obiettivi e seguire i risultati, per contribuire alle raccolte in modo consapevole ed essere protagonisti di un cambiamento condiviso. L'intero importo delle donazioni viene devoluto alla campagna prescelta; TIM infatti si fa carico dell'ammontare delle eventuali commissioni di transazione previste dalle società che offrono servizi di pagamento digitale. La nuova piattaforma nasce dall'esperienza di WithYouWeDo, il primo portale di crowdfunding TIM dedicato alle iniziative di singoli cittadini e piccole realtà associative che in tre anni di attività ha raccolto circa due milioni di euro.

Inoltre, da vari anni, TIM mette a disposizione di **Dynamo Camp**, che ospita gratuitamente ogni anno 200 famiglie e 1.300 ragazzi dai 6 ai 17 anni affetti da gravi patologie, alcuni dei propri asset (tecnologia, project management e risorse umane) per il progetto di Radio Dynamo, una web radio (radiodynamo.it) che rappresenta una delle più apprezzate attività di animazione interne al Camp, e anche una delle maggiori attività del programma di outreach, cioè Dynamo fuori dal Camp, che consente di raggiungere tutto l'anno moltissimi ragazzi che, per diverse ragioni, non possono andare al Camp.

L'impegno di Fondazione TIM

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 413] Le società del Gruppo sono particolarmente attente alle esigenze delle comunità in cui operano e realizzano iniziative e progetti di ampio respiro finalizzati al loro sviluppo sociale ed economico. La missione di Fondazione TIM (FTIM) è promuovere la cultura del cambiamento e dell'innovazione digitale, favorendo l'integrazione, la comunicazione e la crescita economica e sociale. FTIM può operare, in Italia e all'estero, nei modi e con gli strumenti che vengono, di volta in volta, ritenuti idonei per il conseguimento degli scopi statutari.

Coerentemente con la missione sono state individuate quattro aree d'intervento

- **Istruzione:** innovare didattica e istruzione promuovendo iniziative volte, sia all'aggiornamento tecnologico della scuola italiana, sia all'innovazione profonda di metodologie e strumenti didattici.

¹ Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'Informatica.

- **Cultura dell'innovazione:** un programma di attività non convenzionali nel mondo delle fondazioni, per la diffusione della cultura dell'innovazione, diventandone un punto di riferimento.
- **Social Empowerment:** gli enti senza scopo di lucro, sono imprese. FTIM promuove non solo un migliore utilizzo delle nuove tecnologie, ma capacità di gestione ed efficienza, per aiutare sempre più a fare "bene il bene".
- **Patrimonio storico-artistico:** Il patrimonio artistico italiano rappresenta l'eccellenza della "tecnologia del passato". FTIM vuole contribuire alla sua valorizzazione ed alla fruizione pubblica attraverso la tecnologia del presente.

Le attività della Fondazione si svolgono secondo i criteri riportati di seguito.

MODALITA'	OBIETTIVI STRATEGICI	SELEZIONE E CONTROLLO PROGETTI
FTIM persegue i propri obiettivi attraverso assegnazione di contributi a progetti proposti da soggetti e istituzioni terzi senza fini di lucro , secondo requisiti stabiliti dal CdA. A partire dal 2015 FTIM si pone anche come soggetto operativo, gestendo alcuni progetti in proprio.	FTIM persegue la diffusione della cultura dell'innovazione, allo scopo di favorire la solidarietà e lo sviluppo civile, culturale ed economico. FTIM, in tal senso, si impegna a lavorare per un'Italia sempre più digitale, avanzata e competitiva, per migliorare le condizioni di vita delle persone. Questo si traduce nella realizzazione di progetti innovativi volti alla promozione e alla diffusione di tematiche scientifiche e tecnologiche e nello sviluppo di modelli, strumenti tecnologici e sistemi a sostegno delle associazioni senza scopo di lucro.	La selezione avviene tenendo conto dell'impatto sociale dei progetti, che devono essere misurabili, sostenibili e replicabili. Il sistema di monitoraggio viene definito in funzione delle caratteristiche e degli obiettivi specifici di ogni progetto. E' richiesto sia all'interno dei bandi sia nei progetti selezionati direttamente e rappresenta uno dei requisiti di ammissibilità, oltre che un parametro di valutazione.

Nel 2018 FTIM ha concentrato le proprie risorse su alcuni importanti progetti che le hanno consentito, puntando sempre di più sull'innovazione tecnologica, di migliorare le soluzioni individuate, ampliare la numerosità dei target obiettivo da raggiungere con effetto moltiplicativo dell'impatto sulla nostra comunità-Paese.

Nell'area **Istruzione**, il progetto TRIS - nuove tecnologie e istruzione domiciliare per studenti impossibilitati alla normale frequenza scolastica - nato da un Accordo Quadro siglato nel 2012 da MIUR, CNR - Istituto per le tecnologie didattiche e FTIM, ha permesso la sperimentazione di nuovi modelli di inclusione socio-didattica per studenti impossibilitati a partecipare ai normali percorsi di istruzione al fine di garantire il diritto allo studio. Sempre nell'area Istruzione, è proseguita la collaborazione con l'Accademia della Scala che vuole valorizzare e diffondere l'operato di una delle eccellenze italiane ed innovare la formazione per tramandare mestieri tradizionali e preziosi; un progetto di trasformazione che coniuga l'educazione sulle maestrie teatrali con le tecnologie più innovative, favorendo i giovani talenti e avvicinando i giovani al mondo dell'Opera.

Ancora nell'area Istruzione il progetto E- Rob ha previsto la sperimentazione di attività di programmazione robotica in classe per potenziare l'apprendimento scolastico e favorire lo sviluppo cognitivo e socio-relazionale nella scuola primaria attraverso lo sviluppo della didattica inclusiva dei bambini con disagio/disabilità, sfruttando la flessibilità dei sistemi tecnologici. Progetto con un respiro locale realizzato con Fondazione Stella Maris di Pisa e Istituto Superiore Sant'Anna di Pisa.

In ambito **Valorizzazione del patrimonio storico e artistico**, nel 2015 FTIM ha firmato una convenzione con il Comune di Roma che prevede un finanziamento di 6 milioni di euro per il restauro del Mausoleo di Augusto. Alla convenzione sul restauro si aggiunge un accorso di valorizzazione e multimedialità, sempre in accordo con il Comune ma direttamente eseguita da FTIM, pari a 2 milioni di euro. La conclusione dei lavori è prevista per marzo 2019. Tutte le informazioni sul progetto sono presenti sul sito <http://www.mausoleodiaugusto.it/> che ha ricevuto peraltro molti premi nazionali e internazionali.

Nell'ambito dell'area **Social Empowerment**, FTIM è in prima linea sul tema della dislessia fin dal 2009 con un programma pluriennale che ha permesso la realizzazione di protocolli di screening, campus informatici, libri digitali e la diffusione di un approccio più inclusivo nelle scuole. Il progetto Dislessia 2.0, concluso durante il 2018, ha permesso di formare e certificare il 60% delle scuole italiane come Amiche della Dislessia, e di rilasciare uno strumento di screening standardizzato gratuito ed accessibile a tutti, per individuare i fattori di rischio ed evitare l'andata a diagnosi dei falsi positivi.

A rafforzare l'impegno a favore degli studenti con dislessia, il progetto Virtual Reality per una Didattica Inclusiva: un Living Lab coordinato dall'Istituto Superiore Mario Boella, dove co-progettare insieme a studenti, insegnanti ed editori, e insieme esplorare, sperimentare, testare e valutare nuovi approcci e soluzioni per contribuire a definire l'evoluzione della educazione inclusiva. Ed infine, l'avvio nell'ultima parte del 2018 di Dislessia Amica Corso Avanzato, insieme ad Associazione Italiana Dislessia. L'estensione del percorso e-learning che ambisce a coinvolgere il 90% delle scuole italiane, per un impatto trasformativo.

Ancora in area Social Empowerment, FTIM si impegna con Agenda Tevere Onlus in un percorso di crescita sostenibile, di tutela ambientale e culturale, e di rigenerazione urbana e sociale del fiume Tevere. L'obiettivo è restituire il fiume alla città di Roma e trasformarlo in un luogo di condivisione.

Nell'area **Cultura dell'Innovazione** il Progetto Confiscati Bene 2.0 è un portale web nazionale realizzato dall'Associazione Libera in collaborazione con FTIM, fondato su tecnologie OpenSource, per la trasparenza e la promozione del riutilizzo dei beni confiscati. L'obiettivo della piattaforma è quello di raccogliere, creare e fornire gratuitamente dati aggiornati tanto sul bene quanto sulla "vita" del bene.

Inoltre sono state realizzate le Lectures, lezioni ad alto livello su temi legati al mondo dell'innovazione tenute da personalità di spicco nel panorama culturale e scientifico internazionale.

L'Istituto TIM

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 413] Nel 2013 è stato fondato l'Istituto TIM al fine di impostare strategie e mettere in campo risorse per la diffusione di scienza e innovazione a supporto dello sviluppo della collettività in Brasile, in particolare attraverso la tecnologia mobile.

Sono state individuate quattro aree d'intervento sulle quali sviluppare progetti:

- education/insegnamento
- application
- lavoro
- inclusione sociale

MODALITA'	OBIETTIVI STRATEGICI	SELEZIONE E CONTROLLO PROGETTI
<ul style="list-style-type: none"> • Partnership con organizzazioni, Istituzioni e enti pubblici e privati. • Software gratuito/open source technologies e materiali. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di progetti educativi per l'inclusione sociale di giovani e adolescenti. • Realizzazione di progetti di formazione per incentivare l'uso quotidiano del web e del mobile come strumenti di sviluppo e inclusione sociale. 	<ul style="list-style-type: none"> • La selezione dei progetti avviene in base alla loro rispondenza alle strategie e ai requisiti aziendali. • Il controllo delle iniziative e loro valutazione finale avviene a posteriori. Per ciascun progetto viene redatto un report in cui viene fornita una descrizione dettagliata dell'iniziativa e i risultati raggiunti, anche in termini quantitativi.

O Círculo da Matemática do Brasil (Il Circolo dei Matematici Brasiliano)

Uno dei maggiori ostacoli che si frappone al progresso scientifico e tecnologico in Brasile è lo scarso livello dell'insegnamento della matematica nelle scuole. Secondo il Ministero dell'istruzione, solo il 42% degli studenti di terza elementare è capace di eseguire semplici operazioni aritmetiche come addizioni e sottrazioni. Nel PISA¹ del 2012, il Brasile, considerati i risultati ottenuti in matematica dai suoi studenti, si è posizionato solo al 58° posto in una classifica che interessava 65 nazioni. Focalizzando l'attenzione sui primi anni della scuola primaria, il progetto O Círculo da Matemática do Brasil, in collaborazione con i suoi fondatori, i professori Bob ed Ellen Kaplan dell'Università di Harvard, introduce nel Paese l'approccio del Circolo della Matematica, perfezionando e adattandone i contenuti alla realtà brasiliana. Avviato nel 2013, il progetto ha coinvolto circa 25.000 studenti e 4.500 insegnanti di 29 città.

TIM Faz Ciência (TIM Does Science)

I risultati degli studenti brasiliani in ambito scientifico son tutt'altro che ideali. Il test di scienze condotto nel 2012 dal PISA, ha posto il Brasile al 59° posto di una classifica che interessava 65 paesi. Tra i tre ambiti valutati - lettura, matematica e scienze - quest'ultimo è stato quello in cui gli studenti brasiliani avevano ottenuto i risultati meno soddisfacenti. Il progetto quindi è nato con lo scopo di fornire gli strumenti necessari agli insegnanti per un apprendimento più efficace delle discipline scientifiche. Dall'inizio dell'attività sono stati coinvolti più di 300.000 studenti e circa 10.000 insegnanti di 398 città.

TIM Tec

Ampliare l'offerta di corsi di educazione professionale e tecnologica è una delle priorità del Governo Brasiliano. Nel 2011 il governo ha dato il via al PRONATEC² che attualmente registra circa 6 milioni di iscritti. Una delle iniziative del PRONATEC è la Rete e-TecBrasil, che offre gratuitamente corsi tecnici e di formazione o qualificazione professionale a distanza.

TIM Tec, è una piattaforma per corsi a distanza che usa il concetto del MOOC³. Questi corsi, realizzati e resi disponibili gratuitamente sulla piattaforma, sono destinati agli studenti delle scuole superiori e degli istituti tecnici. Chiunque può registrarsi per seguire i corsi che insegnano a programmare le lingue, i database, i siti web, la progettazione dei giochi e molte altre cose ancora. Ci sono anche corsi destinati agli insegnanti delle scuole elementari e a migliorare le capacità considerate basilari per la formazione di qualsiasi professionista, come ad esempio scrivere testi. La tecnologia e i contenuti della piattaforma TIM Tec sono condivisi con Istituti Federali di Educazione, Scienza e Tecnologia con l'appoggio della Segreteria di Educazione Professionale e Tecnologica del Ministero dell'Educazione (SETEC/MEC). L'Istituto TIM supporta gli Istituti Federali nel processo di installazione e utilizzo della piattaforma. Attualmente la piattaforma offre 30 corsi con circa 60.000 studenti iscritti.

Ulteriori informazioni sui programmi e le iniziative dell'Istituto TIM sono disponibili nel Report di Sostenibilità di TIM Participações ed al sito <https://institutotim.org.br/>

¹ Programma Internazionale per la valutazione dell'allievo.

² Programma Nazionale di Accesso all'Educazione Tecnica e all'Impiego.

³ Massive Open Online Courses.

Ricerca e Sviluppo

In Italia

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 203] L'innovazione intesa come attività di ricerca e sviluppo di tecnologie e servizi innovativi, di processi e modelli di business, rappresenta un fattore fondamentale per la capacità del Gruppo di tenere il passo con le profonde trasformazioni che l'ICT sta imprimendo, oltre a essere un asset necessario e trainante di questa evoluzione verso i propri clienti e verso il sistema Paese, contribuendo al superamento delle barriere socio-culturali che limitano la possibilità di partecipazione alla società dell'informazione e godimento dei relativi benefici.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] TIM considera da sempre l'innovazione un asset strategico e presta estrema cura nel governarne i singoli aspetti in termini di ruolo strategico, responsabilità, obiettivi, policy.

Sotto il profilo del ruolo, anche nel 2018 l'innovazione, sia tecnologica che di business, si conferma l'elemento centrale per rispondere al cambiamento del contesto tecnologico, di mercato e competitivo. Coerentemente con ciò, il Gruppo ha agito su più direzioni:

- continuando l'azione, iniziata nel corso del 2016, di rinforzo delle linee di innovazione interna, focalizzando l'attività dei laboratori e dei gruppi di ricerca sui filoni fondamentali dell'evoluzione della rete fissa e mobile verso gli standard 5G e la banda ultra larga, sui temi delle piattaforme di servizio e dei nuovi sistemi di operations;
- confermando l'orientamento ai principi della "Open Innovation", con l'obiettivo di massimizzare i benefici derivanti dall'integrazione dei contributi di innovazione che si generano all'interno con sorgenti esterne di idee innovative, mediante l'apertura di 2 BIC - Business Innovation Center in Italia a Napoli e Catania in cooperazione rispettivamente con partner ICT globali quali CISCO e HUAWEI;
- relazionandosi con il mondo delle start-up al fine di catalizzare la capacità di innovazione di quest'ultime attraverso il programma di accelerazione di TIM #Wcap e gli investimenti in equity attraverso TIM Venture. Nel 2018, TIM #Wcap ha infatti lanciato una call for Start-ups e due call for Partners;
- realizzando iniziative abilitanti la crescita di ecosistemi di co-creation come l'IoT Open Lab, un laboratorio dedicato allo sviluppo di soluzioni in ambito IoT basate sulle tecnologie chiave per il Telco Operator in un'ottica di open innovation.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] La gestione dell'innovazione è presidiata, con mission diverse, dalla funzione Technology Architectures & Innovation e dalle ingegnerie, ma coinvolge diversi stakeholder interni ed esterni all'Azienda:

- le altre aree aziendali che di volta in volta sono coinvolte sui temi, sia come clienti interni rispetto alla soluzione output di innovazione, sia come centri di competenza rispetto alla tematica;
- i partner, sia tradizionali sia digital, per il go2market congiunto dei digital services;
- i centri di ricerca e le università, per collaborazioni e progetti congiunti. [GRI 203-1] Nel 2018 sono stati attivati 18 contratti di ricerca per un valore complessivo di 840.000 euro;
- enti e associazioni di standardizzazione: sempre molto attiva la presenza di TIM presso i principali Enti e Associazioni di standardizzazione con 27 iscrizioni per il 2018 per un impegno di 900.000 euro. A livello nazionale, ma soprattutto internazionale, esiste un vasto insieme composto da enti di standardizzazione (ETSI, ITU, CENELEC e 3GPP tra gli altri), associazioni (GSMA e NGMN per nominare le maggiori) alleanze (come il oneM2m e il BBF), telco open communities (come ONF e CORD) che hanno un ruolo fondamentale nell'evoluzione dell'industry delle TLC per le reti, le piattaforme e i servizi. Ci sono infine i Ministeri (Ministero dello Sviluppo Economico e Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca), l'Unione Europea e gli Enti Pubblici (ad esempio CNR e Amministrazioni locali) per la realizzazione di progetti finanziati, tramite la partecipazione a bandi di gara e di iniziative in partnership. In particolare il 2018 ha visto la nascita di due specifici Consorzi: il KIC-U-MOVE - Comunità della Conoscenza e dell'Innovazione (CCI) nella mobilità urbana promosso dall'Istituto Europeo di Innovazione e Tecnologia (EIT) sotto l'egida della EU, con lo scopo di promuovere il tema della mobilità urbana; oltre al Competence Industry Manufacturing 4.0 (CIM 4.0). Il Consorzio, costituito a dicembre 2018 dopo l'aggiudicazione del bando Mise per Industria 4.0, ha lo scopo di contribuire, a livello locale e nazionale, all'accelerazione del processo di trasformazione di una porzione rilevante del sistema produttivo, proponendosi come polo integrato di riferimento per ciò che riguarda la diffusione di competenze e buone pratiche, anche con azioni di formazione ed esperienze sul campo, in settori tecnologici ed ambiti industriali propri del territorio piemontese e di altre regioni italiane. Il MISE finanzia progetti del consorzio nei prossimi tre anni.

L'evoluzione tecnologica di TIM si basa sulla CTO Technology Strategy che identifica la strategia tecnologica in termini di linee guida, tecnologie specifiche, roadmap di adozione su un arco pluriennale. Il Piano tecnologico triennale costituisce il documento di riferimento per il Gruppo ed include i piani di evoluzione tecnologica delle consociate. Il Piano individua i principali fattori esogeni che possono influenzare le strategie aziendali (regolamentazione, standard, fornitori, altri operatori di mercato) e definisce insieme alle strutture aziendali coinvolte l'architettura tecnologica di riferimento e l'evoluzione delle specifiche tecnologie, insieme alle relative roadmap di dispiegamento o valutazione. Gli obiettivi qualitativi e/o quantitativi afferiscono a un arco di tempo pluriennale e sono declinati su base annuale e vengono definiti in modo da essere oggettivamente misurabili nel rispetto degli standard delle norme sulla qualità (ISO9001) e sull'ambiente (ISO14001) e i processi operativi dell'innovazione, così come in generale i processi TIM sono basati sullo standard di riferimento E-Tom del Telemangement Forum.

Mentre con Huawei e Cisco, TIM ha costruito un percorso di "joint innovation and shared success", con Microsoft ha firmato un accordo strategico per lo sviluppo dell'intelligenza artificiale, che si aggiunge alle numerose collaborazioni in essere tra le aziende, sia in Italia che in Brasile. L'intelligenza artificiale, con il corredo di Data Analytics e Big Data Advanced Analytics, è leva ormai imprescindibile della trasformazione digitale. La collaborazione con Microsoft porterà allo sviluppo di strumenti innovativi per personalizzare prodotti e servizi e arricchire l'offerta di TIM.

[GRI 203-1] Complessivamente, nel 2018 TIM ha impegnato circa 1.300 persone in attività di innovazione tecnologica e di engineering in Italia, con un ammontare complessivo di investimenti, per la S.p.A., di 1.165 milioni di euro pari a circa l'8% dei ricavi.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] **Attività verso il futuro della mobilità e le reti: iniziative per il 5G**

Ad ottobre 2018 si è completata la gara del Ministero dello Sviluppo Economico per l'assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze nelle bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz, da destinare ai servizi di comunicazione mobili in 5G, con un impegno complessivo per TIM di 2.399 milioni di euro. I diritti delle frequenze nelle bande 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz sono stati resi disponibili in via definitiva a gennaio 2019, mentre quelli nelle bande 694-790 MHz saranno resi disponibili a luglio 2022.

Il 5G consente non solo l'erogazione di velocità superiori a quelle possibili con le tecnologie precedenti, ma anche l'abilitazione di una molteplicità di servizi con requisiti molto diversi, in particolare in ambito mMTC¹ e URLLC².

TIM segue lo sviluppo del 5G fin dal 2012, partecipando attivamente alla definizione degli standard internazionali e a consorzi e progetti europei che hanno posto le fondamenta del sistema e ha contribuito all'introduzione di casi di utilizzo e di applicazioni innovative. In particolare, TIM ha partecipato ai progetti europei Horizon2020 METIS e METIS II inclusi nell'iniziativa europea 5GPPP e in altri 12 progetti che riguardano tutti i principali snodi tecnologici del 5G, collaborando con i principali fornitori di tecnologie di rete e terminali tramite MoU dedicati.

TIM è partita nel 2016 con un programma, noto come 5G for Italy, di costruzione di un ecosistema di partners, assieme ai quali sviluppare scenari d'uso che consentissero di individuare flussi di ricavi e modelli di business vincenti e che conta nel 2018 su 14 partners attivi con progetti di sviluppo sperimentale sui servizi 5G nei segmenti verticali dell'automazione industriale e della robotica, della logistica portuale e dell'agricoltura intelligente.

A marzo 2018 TIM, con Fastweb e Huawei, TIM ha siglato un memorandum of understanding con i comuni di Bari e Matera: la copertura 5G integrale delle città sarà completata entro il 2019, con 10 ambiti applicativi avviati e oltre 70 scenari d'uso. Nel 2021 si prevede l'offerta del servizio sperimentale all'1% della popolazione. L'investimento è di oltre 60 milioni di euro in 4 anni, 52 partner coinvolti (7 università e centri di ricerca, 11 enti della Pubblica Amministrazione, 22 imprese radicate in Puglia e Basilicata, 12 tra imprese leader del settore e start-up). Gli ambiti applicativi vanno da quello media e realtà virtuale (distribuzione e contribuzione video), allo smart port (sicurezza logistica) e alla smart city (monitoraggio e trasporti); dalla smart agriculture (agricoltura di precisione) alla public safety (sicurezza popolazione e supporto per le forze dell'ordine) e dalla sanità 5.0 (diagnostica remota, e-learning ospedaliero) alla mobilità e alla sicurezza stradale (assisted driving e logistica).

Nell'ambito del progetto Torino 5G, basato sull'accordo strategico di TIM ed Ericsson con il Comune di Torino ed altri partner industriali, TIM ha installato nell'area del centro storico urbano le prime antenne 5G ad onde millimetriche per offrire la connettività pubblica 5G e realizzato una prima demo live, presso Palazzo Madama, dei servizi di auto

¹ Massive Machine Type Communication.

² Ultra Reliable and Low Latency Communication.

connessa e guidata da remoto su rete 5G e le nuove frontiere della tecnologia mobile: dai droni per il monitoraggio ambientale, all'automazione dell'industria 4.0 con i bracci robot connessi al 5G, fino ai tour virtuali immersivi nei musei e alle applicazioni per la pubblica sicurezza.

Inoltre il progetto "San Marino 5G" prevede la sperimentazione di tutte le tecnologie e i servizi 5G fino alla sua progressiva introduzione su tutto il territorio sammarinese con l'obiettivo di mettere a disposizione dei cittadini, delle imprese e della Pubblica Amministrazione locale, una nuova infrastruttura mobile caratterizzata da una notevole capacità trasmissiva, circa 10 volte superiore rispetto al 4G, e in grado di connettere un elevatissimo numero di oggetti, in netto anticipo rispetto alla scadenza del 2020 prevista dall'Unione Europea.

Le attività operative di sviluppo della tecnologia e dei trial 5G sono accompagnate da un'articolata attività di comunicazione tecnica che spazia dal piano editoriale a quello promozionale con eventi di divulgazione scientifica. In particolare, nel 2018 molte le iniziative dedicate al 5G, come l'inaugurazione a Roma del primo Innovation Hub che è il fulcro dell'accordo siglato con Qualcomm per una cooperazione di lungo termine sugli ecosistemi 5G e IoT.

[\[GRI 103-3: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) **IoT Open Lab**

Nel novembre 2016 TIM ha inaugurato presso la sede di Torino l'IoT Open Lab, entrato nella piena operatività nel 2017, il cui scopo, secondo le modalità proprie dell'Open Innovation, è supportare lo sviluppo di soluzioni in ambito IoT basate su tecnologie chiave per il Telco Operator. In particolare, l'IoT Open Lab si pone come acceleratore di business per supportare le aziende a entrare nell'ecosistema delle tecnologie standardizzate dal 3GPP e, per quanto riguarda il periodo attuale, le tecnologie Narrow Band IoT. Nel 2018 più di 180 aziende e clienti hanno visitato il Lab, e di loro, una cinquantina di aziende costruttrici hanno concordato con TIM una partnership per poter fruire di quanto offerto a titolo gratuito dal Lab.

[\[GRI 103-2: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) **Ricerca con le Università**

Le attività di Open Innovation (intese come comportamento partecipativo di R&S) per il 2018 si sono fortemente concentrate nel nuovo modello di Innovation perseguito in TIM e orientato dal top management. Le attività di Ricerca e Sviluppo per l'anno 2018 si sono focalizzate su temi infrastrutturali e sulle soluzioni applicative con particolare enfasi alle opportunità derivanti dal 5G.

Come anticipato, l'impegno economico è stato di 840.000 euro, oltre a 70 tecnici referenti TIM e 60 ricercatori universitari su specifiche attività di ricerca, in particolare:

- in collaborazione con il Politecnico di Torino con progetti di ricerca sul tema del cognitive computing, veicolo di soluzioni di intelligenza artificiale e il 5G;
- la convenzione di partnership accademica di ricerca definita nell'ambito del progetto MISE Bari-Matera 5G, ha coinvolto TIM insieme ad enti accademici sul fronte della copertura 5G integrale delle città, promessa entro il 2019 con 10 ambiti applicativi avviati e oltre 70 scenari d'uso. Nel 2021 si prevede la copertura dell'intero perimetro metropolitano delle 2 città;
- progetti di ricerca avviati anche con l'Università di Catania inserite nel piano technology/innovation per l'accelerazione, verso una finalizzazione di mercato, di tutto l'ecosistema IoT e delle attività di sviluppo del 5G.

[\[GRI 103-3: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) **Attività di ricerca finanziata**

TIM è da sempre attiva nella partecipazione a iniziative di innovazione e ricerca finanziate dalla Commissione Europea e da pubbliche amministrazioni nazionali. Ciò ha consentito non solo di ottenere finanziamenti di quasi 14 milioni di euro nel triennio 2016-2018, ma anche di prendere parte a progetti di elevato contenuto innovativo grazie ai quali è stato possibile sviluppare e consolidare il proprio know-how in settori caratterizzati da veloce evoluzione tecnologica, collaborando con i più importanti centri di ricerca europei, nordamericani, coreani e giapponesi. In questo ambito sono da evidenziare le attività svolte nei progetti finanziati sulle tematiche del 5G, della virtualizzazione e dei servizi di mobilità intelligente, che hanno consentito di arricchire il bagaglio di competenze acquisendo un ruolo riconosciuto a livello internazionale.

[\[GRI 103-3: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) **Brevetti e Intellectual Property Rights**

Nel corso del 2018 il portafoglio brevetti del Gruppo ha visto, da un lato, un incremento di nuovi depositi (TIM risulta essere la sesta azienda italiana per quantità di brevetti europei depositati) e, dall'altro, una attività di razionalizzazione

del portafoglio stesso che ha portato all'abbandono di alcuni brevetti che, con l'evoluzione tecnologica avvenuta, non hanno più possibilità di valorizzazione. Le aree di brevettazione riguardano l'intero comparto ICT con punte di eccellenza nel comparto mobile dove TIM è fra le prime sei telco al mondo.

In dettaglio il portafoglio brevetti di TIM comprende 3.285 brevetti posseduti al 31 dicembre 2018, di cui 2.791 concessi in 41 paesi del mondo e 494 pubblicati in 13 patent office, relativi a 601 invenzioni.

L'11% delle invenzioni brevettate sono nate dalla collaborazione con Università e Istituti di ricerca, dall'avvio delle collaborazioni nel 1997 ad oggi.

Si segnala inoltre la partecipazione a un patent pool sul tema LTE con un brevetto essenziale al relativo standard. Il patent pool ha acquisito nuovi partecipanti nel corso dell'anno (per un totale attuale di 19 licenziatari) e ha concesso numerose licenze a 42 compagnie.

In Brasile

[\[GRI 103-1: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) [\[GRI 103-2: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) La funzione Innovation & Technology, che fa capo alla struttura del CTO di TIM Participações, è responsabile delle attività di Ricerca e Sviluppo. Le sue responsabilità principali sono la definizione dell'innovazione tecnologica della Rete, le esigenze evolutive per nuove tecnologie e dispositivi, le linee guida architetturali unitamente allo sviluppo di partnership strategiche, al fine di sfruttare i nuovi modelli di business e garantire l'evoluzione delle infrastrutture di rete in linea con la strategia aziendale. La struttura organizzativa di Innovation & Technology attualmente è composta da 25 persone in ambito Reti, tra cui ingegneri in telecomunicazioni, elettrici ed elettronici, esperti informatici e altri tecnici di diversa estrazione, competenze ed esperienze, che rispondono a tutte le esigenze innovative e forniscono supporto alle attività di Ricerca e Sviluppo.

In termini di infrastrutture, un risultato importante è stata la costituzione di TIM Lab, un ambiente di prova multifunzionale con focus sull'innovazione, in grado di garantire la valutazione di tecnologie, prodotti e servizi innovativi, attestandone l'efficienza funzionale e le prestazioni, così come lo sviluppo di nuovi modelli e configurazioni, consolidando il flusso di innovazione. TIM Lab svolge un ruolo strategico nel fornire supporto per la conduzione di Credibility Test, Trials e Proof of Concept (POC) per la validazione dei servizi in collaborazione con i principali fornitori di tecnologia e partner, attraverso la condivisione delle conoscenze e dell'infrastruttura tecnologica per i test di interoperabilità, la valutazione delle capacità e la definizione di requisiti tecnici; in sinergia con la funzione R&S, favorisce l'innovazione e la promozione di collaborazioni con Università e Istituti di ricerca.

[\[GRI 103-3: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) Sin dal gennaio 2017 è stato aperto un nuovo centro di innovazione TIM Lab, presso il complesso Corporate Executive Offices, in Barra da Tijuca nello stato di Rio de Janeiro: un edificio con una superficie di 650 mq in grado di ospitare più di 60 persone. Questa nuova sede ospita tecnici e ricercatori e si configura come spazio di innovazione aperto alle nuove opportunità e allo sviluppo dell'innovazione a favore del mercato brasiliano delle telecomunicazioni, operando anche come punto di riferimento nazionale per le attività di R&S.

Nel corso del 2018 sono stati conclusi più di 180 progetti di validazione e innovazione. Inoltre, sono stati inclusi nella gamma di iniziative relative all'innovazione e alla R&S nuovi ambiti tecnologici, come soluzioni per il trasporto e l'accesso fisso. A questo proposito sono stati investiti più di 4 milioni di reais nel 2018, compresi i nuovi locali del lab; secondo il piano 2019-2021, sono previsti ulteriori investimenti pari a 12 milioni di reais.

La funzione Innovation & Technology ha continuato a lavorare su progetti e iniziative mirati all'evoluzione del business di TIM Participações attraverso la raccomandazione di piattaforme di rete sostenibili ed efficienti e di modelli "disruptive", anche anticipando la disponibilità di nuovi servizi. Questi progetti possono essere suddivisi nei seguenti gruppi:

- Reti di nuova generazione
- Impatti ambientali e sociali positivi
- Iniziative Open Lab

[\[GRI 103-3: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) **Progetti di rete di nuova generazione**

La riassegnazione delle bande 1.800 MHz, 850 MHz e 2.100 MHz dal 2G/3G al 4G, porta a TIM Participações tre vantaggi competitivi importanti:

- riduzione dei costi per il deployment LTE;
- ampliamento dell'area di copertura LTE e attivazione della strategia di Carrier Aggregation, con un miglioramento dell'esperienza del cliente attraverso "throughput" più elevati;

- miglioramento della copertura indoor. Oltre all'espansione della copertura, l'uso delle bande 850/1.800/2.100 MHz può aumentare la capacità nelle città già coperte dalla banda LTE a 2,6 GHz con un costo aggiuntivo contenuto.

Un'altra considerazione importante in questo scenario è che più del 94% dei terminali LTE attuali è già compatibile con le bande 1.800 MHz e 2.600 MHz, e con altre bande disponibili, pertanto l'implementazione dell'LTE multilayer si sta rivelando un'eccellente strategia che beneficia della diffusione dei dispositivi.

Il deployment del layer LTE a 700 MHz porterà un'espansione significativa della copertura e della penetrazione indoor, promuovendo la presenza dell'LTE sul territorio nazionale e consolidando la leadership di TIM Participações nell'LTE. Il roll-out effettivo seguirà le regole dettate dalla EAD1 al fine di gestire la pulizia dello spettro ed evitare problemi di interferenze con il servizio di trasmissione della TV analogica. Il 82% dei dispositivi LTE utilizzati dagli attuali utilizzatori dei servizi di TIM Participações è abilitato alla banda 700 MHz.

A fine 2018 più di 1.426 città potevano sperimentare la copertura LTE a 700 MHz.

Nell'ambito dell'IP Multimedia Network Evolution, nel 2015 sono stati condotti tre test presso l'Innovation Lab per la valutazione dell'IMS2; nel 2016 i test sono stati estesi a reti live, permettendo a TIM Participações di predisporre l'infrastruttura funzionale per fornire servizi come Voice over LTE, Video over LTE e Wi-Fi Calling, completamente posati su IP e attivati da una piattaforma IMS; nel 2017 TIM ha lanciato sul mercato i servizi di chiamate vocali ad alta definizione VoLTE, consentendo servizi di chiamata senza la necessità di passare attraverso linee commutate. A fine 2018 più di 2.522 città potevano usufruire di questo servizio.

[\[GRI 103-3: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) **Progetti con impatti ambientali e sociali positivi**

L'espansione del "RAN sharing 4G", in partnership con altri operatori mobili brasiliani, mira a definire requisiti architetturali, assunzioni tecniche e specifiche per la soluzione di "LTE RAN sharing", ottimizzando le risorse di rete e i costi. A questo proposito TIM ha perseguito e valutato soluzioni di RAN sharing fin dal 2007. Un'altra motivazione forte è rappresentata dalle problematiche di copertura e di tempistiche nel rispetto degli obblighi regolatori. L'accordo di RAN Sharing consente a TIM di promuovere l'evoluzione dello sviluppo LTE nelle regioni rurali brasiliane, condividendo l'accesso e il backhaul in modo efficace. Attualmente il RAN Sharing 4G conta su due partner nazionali, migliorando i possibili benefici e le efficienze di questo modello tecnico.

A seguito di attività di test continuo, sono introdotte soluzioni di risparmio ed efficienza energetica, che riguardano soprattutto i periodi di basso traffico, per i layer di accesso 2G, 3G e 4G. Il consumo energetico registrato per sito, a seconda della tecnologia di accesso e delle condizioni di copertura, ha evidenziato una riduzione fino al 10%.

TIM Participações ritiene che la massiccia introduzione di IoT potrà cambiare drasticamente il mercato mobile, in quanto sfrutta la creazione di servizi e rappresenta un potenziale strumento per applicazioni agricole, auto connesse, soluzioni di tracking, assistenza sociale e sanitaria. Nel 2017 TIM ha investito in TIM Lab e nell'ambiente E2E, migliorando le applicazioni di smart parking esistenti e attivando la connessione di nuove applicazioni, preparando il terreno per la futura rete commerciale NB-IoT e LTE-M che è stata lanciata nel 2018 nella città di Santa Rita do Sapucaí.

Da 2018, insieme a Nokia e BRDigital, TIM Participações offre connettività nelle aree rurali non solo abilitando le applicazioni commerciali nell'agro-business, ma consentendo anche l'inclusione digitale degli impiegati del settore e dei residenti delle piccole città.

[\[GRI 103-3: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) **Iniziativa Open Lab**

Nel 2017 TIM Participações ha aderito al Telecom Infra Project (TIP), un'iniziativa fondata da Facebook, SK Telecom, Deutsche Telekom, Nokia, Intel e altre aziende che si prefigge di individuare nuovi approcci alla creazione e al deployment delle infrastrutture di reti di telecomunicazione. TIM Participações ha trasformato TIM Lab nel primo TIP Community Lab in America Latina, che verrà utilizzato dai membri TIP per creare standard universali relativi alle soluzioni, inizialmente per le reti di trasporto, al fine di superare le sfide legate all'interoperabilità dei diversi provider. Questa iniziativa rappresenta un approccio aperto e collaborativo per lo sviluppo e la sperimentazione di nuove tecnologie e soluzioni.

Inoltre, a ottobre 2018, TIM si è unita a un nuovo gruppo di lavoro all'interno del progetto Telecom Infra (TIP) insieme a Vodafone e ad altri operatori mobili, denominato DCSG (Disaggregated Cell Site Gateway). Questo progetto rappresenta un'opportunità per definire un insieme comune di requisiti per produrre dispositivi più flessibili ed economici.

¹ Entidade Administradora de Processo de Redistribuição e Digitalização de Canais de TV e RTV.

² IMS: IP Multimedia Subsystem, soluzioni focalizzate su prove funzionali, analisi delle specifiche e interoperabilità con i cosiddetti "legacy system".

Digital inclusion

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 203] L'analisi di materialità del 2018 ha confermato come tema materiale la digital inclusion geografica e sociale in Italia e *Brasile*. Tra l'altro, il settore dell'ICT offre sia delle potenzialità che permettono la partecipazione di tutti alla vita sociale ed economica, sia soluzioni per un futuro più vivibile, con risparmio di tempo e di risorse naturali¹.

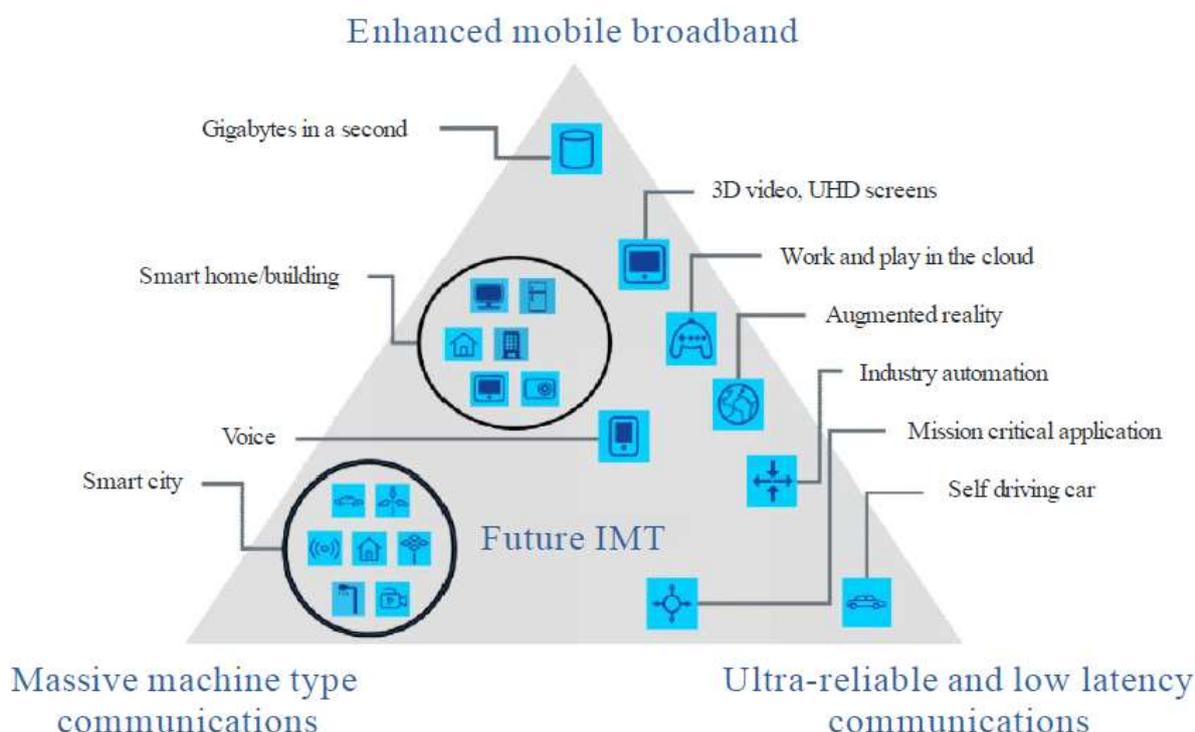
Digital inclusion geografica

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203-1] [GRI 203-2] **La tecnologia 5G²**

A fine 2018 si è conclusa l'assegnazione delle frequenze per il 5G in Italia, disponibili fino al 2037.

Questa nuova tecnologia va oltre la semplice evoluzione delle prestazioni del 4G, in quanto mira a realizzare un'intera piattaforma innovativa di rete e servizi, capace di soddisfare le future richieste della società digitale del 2020³.

Secondo la raccomandazione ITU-R IMT.2083 (IMT Vision)⁴ del 2015, il sistema 5G include un numero di scenari di business che possono essere raggruppati in tre principali macro-categorie (ciascuna caratterizzata da diversi requisiti) riportate sinteticamente nella seguente figura (scenari di utilizzo di IMT per il 2020 e oltre).



Gli scenari d'uso sono:

- *Enhanced Mobile Broadband* (eMBB, banda larga mobile migliorata), per la trasmissione video e comunicazione dell'ordine del Gbps5 (abilitazione dell'Augmented/Virtual Reality, ovvero realtà virtuale aumentata);
- *Ultra Reliable Low Latency Communication* (URLLC, comunicazioni a bassissima latenza/reazione ultra affidabile), tipica di molte necessità dell'industria e dei mercati verticali¹ più esigenti - auto a guida autonoma (*autonomous driving*), gestione dell'energia (*energy management*), robotica - e missione critica (*mission critical*);

¹ Secondo "McKinsey Global Institute 2018/smart cities: digital solutions for a more livable future" si producono anche minori rifiuti.

² Acronimo di tecnologia e standard mobili di quinta generazione.

³ L'introduzione del 5G avverrà in modo graduale in quanto, nella prima fase (*early drop*), l'accesso radio 5G si «appoggerà» alla rete LTE (*Long Term Evolution*), che occuperà un ruolo integrante e subalterno.

⁴ *International Telecommunication Union-Radiocommunication Sector, International Mobile Telecommunications*.

⁵ *Giga byte per second* (oltre un miliardo di byte, informazioni, per secondo).

- *Massive Machine Type Communication* (mMTC, comunicazione di tipo macchina di grandi dimensioni), la quale abilita gli scenari di connettività degli oggetti, ovvero *IoT* (*Internet of Things*, internet delle cose) e *Smart Cities* (città intelligenti).

Nei prossimi anni il 5G costituirà una rivoluzione che tutti potranno sperimentare nella vita quotidiana. Il suo campo di applicazione è molto più ampio degli standard tecnologici che l'hanno preceduto, grazie allo scenario in cui s'inserisce caratterizzato da:

- la disponibilità di sensori, a costi competitivi, che possono tradurre l'informazione fisica in digitale, trasformando gli oggetti che ci circondano in dati digitali;
- la più diffusa connettività che consente a qualunque oggetto di trasferire e ricevere dati in ogni istante;
- le tecnologie d'intelligenza artificiale che permettono di elaborare in maniera sofisticata grandi quantità d'informazioni.

Le principali applicazioni riguarderanno:

- il settore automobilistico e trasporti:
 - il tema della connettività tra veicoli e tra veicoli e infrastrutture, orientata ad incrementare la sicurezza ed il risparmio energetico;
 - la connettività per l'*infotainment*², ovvero grandi volumi di dati trasmessi in mobilità (ad es., i GPS³, i sensori di parcheggio, i comandi vocali, i sistemi di guida e frenata assistita);
 - i veicoli a guida autonoma e connessa, le "*self driving car*" che - grazie ad un sistema in grado di ricevere tutte le informazioni riguardanti l'ambiente circostante - potranno essere controllate e guidate da remoto;
- l'industria 4.0, ovvero:
 - la trasformazione digitale nel mondo dell'industria con l'adozione di robot, stampanti tridimensionali (3D printing) ed altri strumenti complessi;
 - la trasformazione dei prodotti a cui saranno associati i sensori, in modo sistematico, dai cui dati si lavorerà per migliorare la produzione e i processi;
 - l'evoluzione della filiera per gestire, in tempo reale, le relazioni con i fornitori da un lato ed il cliente finale dall'altro;
- il mondo dei nuovi media, con il cambio di abitudine d'uso ed i nuovi formati, tra cui le soluzioni di realtà virtuale ed aumentata (virtual e augmented reality), che richiedono nuove capacità di trasmissione;
- l'assistenza sanitaria che, grazie all'intervento e prevenzione a distanza, permetterà agli specialisti di seguire i pazienti con malattie e disturbi cronici da remoto;
- la sicurezza pubblica, con soluzioni di videosorveglianza in mobilità che potranno integrare i dati e le immagini con una visione d'insieme molto più ampia, garantendo i livelli di pubblica sicurezza più elevati rispetto al passato;
- l'assistenza ai turisti che, grazie ai sensori presenti negli smartphone, potranno arricchire le loro visite con informazioni e contenuti multimediali;
- il settore dell'informazione che, grazie alla maggior disponibilità di banda di comunicazione unita alla inferiore latenza, potrà realizzare i collegamenti "live" con una migliore qualità video senza complesse strumentazioni.

La realizzazione del sistema 5G richiede il rispetto dei vincoli di efficienza energetica (misurata in *bit/Joule*) in quanto, secondo la raccomandazione ITU IMT-Vision (M.2083), il consumo energetico del nuovo sistema dovrà essere opportunamente monitorato per risultare "non superiore" a quello delle reti esistenti. In tale ottica, TIM sta già valutando i consumi energetici delle nuove stazioni radio base in ottica eMBB, per evitare che l'incremento di banda occupata (fino a 100 MHz) non imponga un proporzionale incremento dei consumi.

¹ I mercati verticali sono legati ad un determinato settore industriale e definiti dalla tipologia di cliente finale (non dal tipo di prodotto). Soddisfare le esigenze dei clienti per mercato verticale significa fornire loro un valore aggiunto in termini di competenza e migliori prassi specifiche del mercato in considerazione, come anche avere una comprensione dettagliata dei bisogni dei clienti e dei relativi elementi di sviluppo del mercato.

² Parola di derivazione anglosassone che fonde le parole *information* (informazione) ed *entertainment* (intrattenimento). L' *infotainment* auto è l'insieme delle funzioni multimediali al servizio di un'auto.

³ *Global Positioning System*.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203-1] [GRI 203-2] **La rete a banda ultra larga di TIM**

A partire dal 2012 TIM ha sviluppato la propria rete a banda ultra larga¹, con l'obiettivo di portare i servizi di connettività ad alta velocità su fibra ottica nella gran parte del territorio italiano e poter contribuire alla crescita economica del Paese.

Gli obiettivi di copertura al 2021, in Italia ed in Brasile, sono riportati nel piano industriale del Gruppo, disponibile sul sito web al seguente link, da slide 20:

telecomitalia.com/content/dam/telecomitalia/en/archive/documents/investors/Presentations/Investor_Relations/2019/FY18-Results-and-2019-21%20Plan.pdf

TIM ha scelto di implementare due diverse architetture di rete NGAN per la fornitura dei servizi ad alta velocità su fibra ottica:

- architettura FTTC (Fiber To The Cabinet). La fibra ottica parte dalla centrale ed arriva all'armadio stradale, dove è installato un apparato attivo (ONU) che consente di trasferire il traffico dati sul doppino in rame fino al modem/router nella sede del cliente. La rete FTTC, grazie alla tecnologia eVDSL², può raggiungere la velocità di 200 megabit al secondo e, con ulteriori evoluzioni tecnologiche, può arrivare fino a 300 megabit al secondo;
- architettura FTTH (Fiber To The Home). La fibra ottica parte dalla centrale ed arriva direttamente all'interno degli appartamenti (attraverso i cosiddetti "verticali"). Nella sede del cliente è installato un apparato attivo (ONT) che consente di trasferire il traffico dati dalla fibra verso il modem/router. La rete FTTH, grazie alla tecnologia GPON³, può raggiungere velocità di un gigabit al secondo ed è sviluppata in aree già coperte in tecnologia FTTC, in modo da garantire alla clientela ampia possibilità di scelta in termini di velocità di connessione.



Per fronteggiare il divario tecnologico generatosi nelle cosiddette zone marginali del territorio italiano, che altrimenti resterebbero escluse dai programmi ordinari degli operatori di telecomunicazione a causa della scarsa redditività degli investimenti, tra il 2005 e dicembre 2018 TIM ha realizzato un programma d'investimenti che ha permesso di fornire la copertura ADSL (copertura lorda⁴ > 70%) a 7.672 comuni in totale⁵.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203-1] A dicembre 2018 TIM ha attivato il servizio ADSL in circa 9.690 centrali, di cui 8.500 con portante in fibra ottica. Oltre al piano di estensione delle coperture, TIM ha affiancato un piano

¹ Detta anche NGAN, Next Access Generation Network.

² Enhanced Very High-speed Digital Subscriber Line.

³ Gigabit Passive Optical Network.

⁴ I dati di copertura ufficiale di TIM si riferiscono alla copertura tecnica della popolazione telefonica (in termini di linee a 64 kbit/s equivalenti) al lordo delle aree non tecnicamente servibili a causa delle caratteristiche della rete di accesso in rame (presenza di apparati numerici, quali ad esempio multiplex - MPX -, Unità di Concentrazione Remota (UCR) o Multiplex con Backhauling in Fibra Ottica - MD48 -, eccessiva distanza dalla centrale, ecc).

⁵ Il decremento - rispetto al dato riportato nel Bilancio di sostenibilità 2017 di TIM (7.705 comuni in totale) - è causato dai numerosi accorpamenti dovuti al cambiamento dell'anagrafica dei comuni in Italia, che ha ridotto il numero dei comuni totali presi a riferimento (8003 nel 2017 e 7960 nel 2018).

integrativo di ampliamento della rete attiva¹, laddove necessario, per garantire la piena fruibilità del servizio da parte dei clienti e lo sviluppo della digital inclusion.

[GRI 203-1] [GRI 203-2] Nella tabella seguente si riportano le percentuali di copertura a dicembre degli ultimi tre anni.

Indicatori	2018	2017	2016
Copertura LTE (*)	99	>97,5	>96
Copertura Next Generation Plan (telefonia fissa) FTTX (**)	79,8	77,0	58,9
di cui FTTH	14,2	9,2	3,9

(*) La percentuale si riferisce alla popolazione residente. I valori di copertura possono subire variazioni con riferimento agli aggiornamenti ISTAT e di urbanizzazione.

(**) 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). La percentuale è determinata dal rapporto tra il numero di unità immobiliari sottese ad “armadi” raggiunti dalla fibra ottica in accesso (o servibili direttamente da centrale se a distanze accettabili) ed il numero totale delle unità immobiliari che hanno attive o hanno avuto in passato linee telefoniche (comprende una piccola percentuale FTTH relativa solo alla città di Milano).

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203-1] [GRI 203-2] A fine dicembre 2018 la rete a banda ultralarga FTTX di TIM ha interessato circa:

- 2.680 comuni, raggiunti dal servizio fibra in tecnologia FTTC;
- 120 comuni, raggiunti anche dal servizio fibra in tecnologia FTTH.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] [GRI 203-1] [GRI 203-2] I principali obiettivi per aumentare la digital inclusion geografica in Italia, per il 2021, sono riportati nella seguente tabella.

Indicatore	Unità di misura	Target 2021
Copertura Next Generation Plan FTTC (telefonia fissa)	%	81
Copertura Next Generation Plan FTTH (telefonia fissa)	%	22

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 203] L’attenzione all’innovazione e agli investimenti in nuove infrastrutture e tecnologie caratterizza l’azione di TIM anche in *Brasile*, Paese nel quale il Gruppo opera dal 1997 attraverso la controllata TIM Participações e che, per il Gruppo, è il secondo mercato di riferimento. Tale presenza si è andata rafforzando negli ultimi anni grazie ad acquisizioni strategiche: le infrastrutture di rete fissa di Intelig e AEM Atimus hanno permesso al Gruppo di rafforzare le dorsali e i collegamenti di giunzione delle stazioni radio base della rete mobile attraverso l’utilizzo di cavi in fibra ottica che, in una prospettiva di sviluppo delle reti LTE, risultano ancora più importanti e strategici.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203-1] TIM ha investito in *Brasile*, negli ultimi 5 anni, quasi 7 miliardi di euro, con un focus prevalentemente indirizzato alla realizzazione delle infrastrutture di nuova generazione e contribuendo fattivamente alla modernizzazione del Paese.

A seguito dell’acquisizione effettuata nel 2014 del diritto d’uso della banda LTE 700Mhz (con un esborso pari a 936 milioni di euro), nel 2018 TIM Participações ha continuato ad investire per il rafforzamento delle infrastrutture della rete 3G e ha raggiunto la leadership nel 4G, sia per numero di città coperte (3.272 a dicembre 2018) sia in termini di copertura della popolazione urbana (93% a dicembre 2018).

¹ Il piano è costituito dagli interventi che garantiscono la piena fruibilità del servizio da parte dei clienti attraverso l’ampliamento della capacità degli apparati utilizzati, sia in termini di porte utente sia di ampiezza della banda disponibile sulla rete internet. Tecnicamente si parla di attività di desaturazione degli apparati DSLAM, svolte preventivamente o al superamento di soglie definite di qualità e disponibilità del servizio broadband.

[GRI 203-1] In America Latina la telefonia mobile, sin dalla sua introduzione, ha svolto un ruolo chiave nel processo di integrazione delle fasce più disagiate, divenendo fattore di coesione e di partecipazione alla vita sociale e democratica. TIM Participações gestisce quasi 55,9 milioni di linee mobili (dicembre 2018) e, in questo contesto, ha sempre giocato un ruolo importante. Quanto fatto in passato, estendendo la copertura della rete mobile a tutto il Paese, prosegue su alcuni importanti assi di sviluppo, quali l'espansione della rete in fibra ottica, l'intensificazione dei siti, la riassegnazione delle frequenze e la distribuzione del VoLTE¹.

[GRI 203-2] TIM Participações si distingue per i progetti di inclusione sociale come il *Broadband Implementation Project for Rural Market Failure Areas*² (*Brazilian National Telecommunications Agency Obligation*³), che porta la fibra ottica in alcune municipalità di zone rurali a fallimento di mercato. La disponibilità d'infrastrutture, tuttavia, è solo uno degli ingredienti che deve procedere insieme alla complessiva alfabetizzazione e crescita digitale della popolazione, che produrrà lo sviluppo della domanda e stimoli gli investimenti. In questo contesto il progetto ha raggiunto 800 municipalità e 4.138 scuole.

L'obiettivo è di incoraggiare e diffondere l'uso e la distribuzione di beni e servizi ICT nelle aree più remote nonché di rendere più accessibili i servizi a tutte le fasce della popolazione, contribuendo a ridurre le disuguaglianze economiche e sociali.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] [GRI 203-1] [GRI 203-2] Gli obiettivi per aumentare l'inclusione digitale geografica fanno leva sulla leadership nella copertura 4G che presenta maggiori funzionalità e permette una rapida migrazione del 2G e del 3G al 4G. TIM Participações ha anche obiettivi sullo sviluppo della fibra, anche se molto selettivi, come riportato nella seguente tabella.

Brasile – Obiettivi 2021 – Digital Inclusion geografica⁴

Indicatore	Consuntivo 2018	Target 2021
FTTH (milioni di famiglie)	1.1	>4

Digital inclusion sociale

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203-2] Gli impegni di TIM in Italia, in termini di agevolazioni economiche e misure specifiche, hanno riguardato sostanzialmente le seguenti categorie di clienti:

- sordi, ciechi e ciechi parziali. In ottemperanza alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) n° 46/2017/CONS, TIM ha riconosciuto le agevolazioni riguardanti sia le offerte internet di rete fissa sia di telefonia mobile a tali clienti⁵. Queste agevolazioni non hanno scadenza, ovvero una volta attivate non necessitano di alcuna domanda di rinnovo e sono riservate anche al nucleo familiare in cui risiede il sordo, cieco totale o parziale; per ulteriori informazioni sulle agevolazioni si può contattare il servizio clienti TIM 187 e 119. I clienti non udenti possono chiedere l'assistenza interagendo con il servizio clienti TIM 187 e 119 grazie all'applicazione Pedius, disponibile per Apple e Android, la quale utilizza le tecnologie di riconoscimento e sintesi vocale, trasformando la voce dell'operatore in testo scritto per il cliente;

¹ VoLTE (Voice over LTE) è una tecnologia che permette di istituire chiamate vocali su rete LTE (4G).

² Progetto di implementazione della banda larga per le aree a fallimento del mercato rurale.

³ Provvedimento avente natura mandatoria dell'ANATEL (Agenzia Nazionale per le Telecomunicazioni brasiliana).

⁴ Inoltre, a fine 2020, è fissato anche l'obiettivo della copertura 4G: > 4.200 città (96% della popolazione urbana) con un consuntivo 2018 pari a 3.272 città (93% della popolazione urbana).

⁵ [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] In conformità alla suddetta delibera, per la:

- telefonia fissa è prevista, a beneficio dei clienti sordi, l'esenzione dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico (OFFERTA VOCE), la fruizione di 180 ore mensili gratuite di navigazione in internet (collegamenti ADSL a banda larga) sull'offerta "a consumo" già attiva sulla linea (l'agevolazione è stata fruibile dai soli clienti che hanno attivato un'offerta a consumo fino alla data del 14 gennaio 2018). Possono fruire inoltre dello sconto del 50% sull'abbonamento a un'offerta internet aggiuntiva oppure lo sconto del 50% sull'abbonamento a offerte voce+internet, così come previsto per i clienti ciechi o ciechi parziali (diverse offerte della gamma TIM SMART CASA e FIBRA);
- telefonia mobile le agevolazioni di TIM garantiscono un volume di traffico dati di 20 Gb e l'invio di SMS illimitati per i clienti sordi (TIM EASY SMS+GIGA) mentre, per i clienti ciechi totali e parziali, un'offerta comprensiva di minuti illimitati di traffico voce e un volume di traffico dati di 10 Gb (TIM EASY VOCE+GIGA). Tali offerte dedicate sono presenti nei siti tim.it: tim.it/agevolazioni-per-non-vedenti-e-non-udenti/offerte-fisso; tim.it/agevolazioni-per-non-vedenti-e-non-udenti/offerte-mobile.

- con basso reddito, che si trovano in una situazione di “disagio economico”. TIM riserva tali agevolazioni - stabilite dall’AGCom¹ o dall’Azienda su propria iniziativa² - solo ai clienti che hanno un reddito ISEE³ del nucleo familiare non superiore a 8.112,23 euro/anno, per l’utilizzo del servizio telefonico in prima abitazione (su rete tradizionale RTG⁴). L’agevolazione ha una durata pari alla validità dell’attestato ISEE (15 gennaio dell’anno successivo al suo rilascio) e la richiesta deve essere rinnovata annualmente;
- titolari di “social card”. TIM, su propria iniziativa, riconosce a tali clienti la riduzione dell’importo di abbonamento al servizio telefonico (14,69 euro/mese IVA inclusa). L’agevolazione ha validità annuale e si rinnova automaticamente il 1° gennaio di ogni anno. In questo caso, tali agevolazioni non sono cumulabili tra di loro ed il cliente può richiedere una sola agevolazione⁵.

Inoltre, TIM assicura il proprio sostegno ai clienti residenti in zone colpite da calamità naturali (eventi sismici, alluvioni), sia nella fase della gestione dell’emergenza sia nel medio/lungo periodo, per tutelare le relative esigenze.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203-1] [GRI 203-2] *In Brasile*, TIM Participações ha continuato la promozione delle offerte commerciali per incoraggiare la diffusione del web mobile, specialmente presso le classi meno abbienti. Si tratta di offerte con tariffe convenienti, particolarmente adatte a favorire l’ampliamento della digital inclusion socio-culturale, come ad es. INFINITY WEB, LIBERTY WEB e LIBERTY WEB Rural (offerta promossa nelle aree rurali degli Stati di Rio de Janeiro, Espírito Santo, Paraná e Santa Catarina).

Inoltre, il progetto *Data Connections* – richiesto da ANATEL agli operatori che hanno acquistato le frequenze definite nel *Bidding On Notes*⁶ No. 004/2012 (ad es., Claro, Oi, TIM e Vivo) – assicura la copertura delle zone rurali del Brasile, incluse le scuole pubbliche, in conformità alla ripartizione tra gli operatori. TIM garantisce questo servizio negli Stati di Rio de Janeiro, Espírito Santo, Paraná e Santa Catarina (*download* dati a 256 kbps e *upload* a 128 kbps); da gennaio 2018 la velocità di *download* è di 1 Mbps e quella di *upload* a 256 kbps e, a dicembre 2018, il progetto è stato realizzato al 97,5%. Ulteriori informazioni sono disponibili al link: anatel.gov.br/consumidor/telefonica-fixa/atendimento-rural

¹ Delibera AGCom n.258/18/CONS (già delibere AGCom 314/00/CONS e 330/01/CONS), che prevede la riduzione del 50% dell’importo di abbonamento dell’offerta voce (9,44 euro/mese IVA inclusa) e 30 minuti complessivi di chiamate gratuite al mese verso telefoni fissi e cellulari nazionali. Superata tale soglia di minuti gratuiti, le chiamate nazionali verso telefoni fissi e cellulari sono tariffate con i prezzi a consumo previsti per l’offerta voce (10 cent/min IVA inclusa, senza scatto alla risposta).

² Clienti titolari di *social card*, in conformità al decreto del Ministero dell’Economia e delle Finanze del 16 settembre 2008.

³ Indicatore della *Situazione Economica Equivalente*.

⁴ Rete Telefonica Generale.

⁵ Clienti titolari di *social card*, in conformità al decreto del Ministero dell’Economia e delle Finanze del 16 settembre 2008.

⁶ Offerte su annotazioni.

Clienti

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] L'analisi di materialità del 2018 ha confermato tema materiale la relazione del Gruppo verso la propria clientela.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] L'obiettivo del Gruppo è di garantire una risposta immediata e competente alle esigenze dei clienti, uniformando i propri comportamenti a correttezza negoziale, trasparenza nei rapporti e negli impegni contrattuali, cortesia e collaborazione, nella logica della centralità del cliente e nel pieno rispetto dei principi stabiliti dalle politiche e procedure aziendali. In tale contesto è altresì valorizzata l'attività di collaborazione con le associazioni dei consumatori anche attraverso la stipula di accordi specifici in materia.

Customer satisfaction

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] Il mercato delle telecomunicazioni è sempre più caratterizzato da una forte competitività e dalla digitalizzazione che, insieme alla semplificazione ed al rispetto delle aspettative dei clienti in termini di contenuti e servizi, costituiscono elementi chiave dell'arena competitiva.

Tutto ciò spinge le aziende a modificare i propri modelli di business e l'esperienza del cliente (la *customer experience*) è diventata la leva per competere, l'attività principale degli attori che conquistano la leadership di mercato nel posizionamento strategico. Una *customer experience* d'eccellenza è il fattore guida su cui puntare per far crescere la fedeltà, aumentare il valore percepito della marca e attrarre nuovi clienti.

In questo contesto, TIM ha avviato un processo di trasformazione focalizzato sul miglioramento della *customer experience* ed il rafforzamento della relazione con la marca. "TIM around the Customer" (TIM intorno al cliente) è il progetto che comprende diverse iniziative basate sulla trasparenza, la semplicità ed il rispetto del cliente. In quest'ambito sono stati avviati piani di miglioramento con azioni mirate e diverse iniziative che, con l'obiettivo di una trasformazione della cultura, coinvolgono tutti i dipendenti con modalità innovative: "make the difference" (fai la differenza), "idea sharing" (condivisione delle idee) ed una "fiction" sulla *customer experience* (dove i dipendenti sono i protagonisti).

Per guidare questa trasformazione TIM ha sviluppato un ampio sistema di ascolto, che rilevi la *customer experience* nei diversi "momenti della verità" del *customer journey*¹, ad esempio: la navigazione sul web, l'acquisto di un servizio, la chiamata al *customer care*, la segnalazione di un guasto, i post sui social.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] Tra i sondaggi riveste una particolare importanza il monitoraggio del *Customer Satisfaction Index* (CSI, indice di soddisfazione del cliente) – basato sullo standard ACSI (*American Customer Satisfaction Index*) – che ha l'obiettivo di rilevare la qualità percepita dai clienti TIM e dei principali concorrenti. Il monitoraggio del CSI ha conseguito l'attestazione di conformità alla norma UNI 11098:2003 ed è inserito nel sistema d'incentivazione manageriale (*Management By Objectives*) e collettivo.

I risultati del CSI nel 2018 hanno confermato i livelli elevati registrati nel 2017 (74,48 2018, -1% rispetto al 2017)². In particolare, sul consumer mobile TIM ha raggiunto un risultato d'eccellenza conquistando e mantenendo la leadership sul mercato. Il legame mostrato dai clienti nei confronti del Gruppo è evidenziato anche dall'elevata propensione alla fidelizzazione in un contesto sempre più competitivo, dove l'esperienza del consumatore si arricchisce attraverso il confronto sui diversi mercati.

La sempre maggiore focalizzazione di TIM sul "miglioramento continuo" dei processi e della *customer experience* ha riscontro anche dai risultati del *Net Promoter Score* (NPS) rilevati dai clienti che parlano con il servizio di assistenza telefonica e che si confermano ampiamente positivi (NPS superiore a 10)³.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] In Brasile, nel 2018 TIM Participações ha confermato il sensibile impegno degli investimenti per l'evoluzione dell'ambiente digitale, al fine di migliorare la qualità dei servizi

¹ Il *customer journey* è l'insieme delle esperienze che un cliente vive nell'interazione con una azienda per un'esigenza specifica, dal primo contatto con l'azienda, su un determinato canale, fino a quando - attraversando uno o più punti di contatto forniti dall'azienda stessa o da altri consumatori - raggiunge o meno il risultato atteso.

² Per la clientela consumer, il CSI nel 2016 è stato pari a 75,53 e nel 2017 a 75,26.

³ Il *Net Promoter Score* (NPS) è un indicatore fondato su standard internazionali ed utilizzato in diversi settori industriali. L'NPS è basato sulla raccomandabilità dell'operatore in relazione all'esperienza vissuta. In una scala da 0 a 10, si definiscono "promotori" i clienti che esprimono i voti 9 o 10, "detrattori" quelli che forniscono un voto da 0 a 6, mentre i restanti clienti si considerano "passivi" e non concorrono all'NPS. L'NPS è calcolato come differenza tra la percentuali dei "promotori" e quella dei "detrattori".

offerti ai propri clienti. Infatti, ha migliorato ancora il canale della “My TIM App” che, a ottobre 2018, ha registrato 7,52 milioni di utilizzatori e 44 milioni di accessi al mese. La base clienti di “My TIM App” ha raggiunto i seguenti livelli, in relazione alla base clienti che ha utilizzato lo smartphone e gestione dati negli ultimi tre mesi:

- pre-pagato: 18,0%
- controllo¹: 33,3%
- post-pagato: 40,8%.

My TIM App ha continuato il processo di evoluzione, focalizzato sul miglioramento delle prestazioni e l'arricchimento del portafoglio dei servizi, come evidenziato dalle seguenti iniziative:

- piattaforme: gruppo di lavoro di miglioramento continuo per la risoluzione dei problemi, la visione integrata ed il follow-up;
- vendite: “App My TIM” ha iniziato a contribuire alle vendite (25% delle migrazioni verso il digitale);
- “My TIM Website”: migrazione verso la nuova versione che permette un comportamento reattivo. Il processo è iniziato con i clienti prepagati nel 2017 e si è esteso a tutti gli altri segmenti nel 2018;
- “App My TIM”: miglioramenti continui nell'usabilità e introduzione di nuove funzioni. Pianificazione strutturata delle azioni per diffondere l'app.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] TIM Participações si relaziona con la propria clientela anche attraverso twitter e facebook. A dicembre 2018, “@TIMBrasil” (twitter.com/TIMBrasiles) ha avuto quasi 756.000 follower e facebook (facebook.com/timParticipações) quasi 2.818.000 liker. Dal 2012 TIM Participações ha attivato un ulteriore canale, “@TIM_AJUDA” (https://twitter.com/TIM_AJUDA), che consente di comunicare con i clienti via twitter; a dicembre 2018 questo canale ha avuto oltre 276.000 follower e quasi 218.000 tweet.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] TIM Participações effettua tre tipologie di indagini di soddisfazione della clientela (condotte su base nazionale attraverso interviste):

- l'indagine relativa alla propria clientela consumer ed a quella dei concorrenti - condotta “a caldo” ogni mese da giugno 2017, con consolidamento dei dati ogni trimestre - la quale misura la generale soddisfazione dei clienti nei confronti dell'Azienda e dei suoi punti di contatto. Dal 2017 la metodologia di indagine è cambiata, passando da interviste telefoniche ad un *panel online*, con la riduzione del numero dei partecipanti²;
- il *Call Center Satisfaction Survey*, condotto una volta al mese “a freddo” tramite interviste telefoniche, coinvolgendo i propri clienti mobili che hanno chiamato il call center negli ultimi quindici giorni. Dal 18 giugno questo sondaggio ha ridotto il campione e il pubblico target, considerando solo i casi di *post back office*³ e *control back office*;
- il *Call Center Survey*, istituito nel 2017, di tipo transazionale e che ha parzialmente sostituito l'indagine condotta tramite le interviste telefoniche, sulla base del quale TIM Participações invia ai propri clienti di telefonia mobile (prepagato, post pagato, control e business) degli SMS con cui li invita a valutare il call center entro 30 minuti dal “contatto”.

Tipologia di indagine in TIM Participações,	2018	2017	2016
Clientela consumer ^(*)	7,08	6,95	7,30
Call center della telefonia mobile consumer ^(**)	7,05	7,81	7,31
Call center della telefonia mobile business ^(***)	6,95	7,03	6,81
Call center transazionali della telefonia mobile consumer ^(****)	6,15	5,84	N/A
Call center transazionali della telefonia mobile business ^(*****)	6,17	5,56	N/A

(*) Indice medio, su scala da 0 a 10.

(**) Indice di soddisfazione media della clientela mobile consumer, su scala da 0 a 10.

(***) Indice di soddisfazione media della clientela mobile business, su scala da 0 a 10.

(****) Indice di soddisfazione media della clientela mobile consumer su una scala da 0 a 10.

(*****) Indice di soddisfazione media della clientela mobile business su una scala da 0 a 10.

¹ È un pacchetto di servizi offerto da TIM, che ha la caratteristica principale di un importo fisso mensile.

² Si tratta di un gruppo di partecipanti selezionati e che hanno accettato di fornire informazioni a intervalli specificati per un lungo periodo di tempo.

³ In sostanza, il *back office* è tutto ciò che il cliente non vede (ad es., i servizi amministrativi), ma che permette la realizzazione dei servizi a lui destinati.

[GRI 102-43] [GRI 102-44] **L'utilizzo dei social network nel customer care**

Negli ultimi anni la *Customer Relationship Management* di TIM si è orientata sempre più verso il presidio delle nuove piazze digitali individuando, nel monitoraggio e nella gestione dei contatti di *caring* pervenuti sui *social network* (twitter e facebook), il futuro dell'assistenza, la cura e la fidelizzazione della propria clientela.

Sin dal 2010 TIM ha avviato il progetto *caring on social media* e, nel corso degli anni, ha costruito un nuovo rapporto con il cliente digitale di telefonia mobile e fissa, rafforzando la sua fiducia attraverso la re-ingegnerizzazione e rivisitazione dei processi, lo sviluppo di sistemi per la gestione, l'ampliamento degli orari di presidio, la realizzazione degli investimenti nella formazione degli operatori (agent) dedicati al *social caring*.

Ai progetti già avviati nel 2017, volti sia a migliorare il servizio erogato sia a monitorare la qualità, nel 2018 TIM ha potenziato il proprio modello operativo attraverso l'utilizzo di una nuova piattaforma di strumento sociale (*social tool*), per la gestione integrata di tutti i punti di contatto (*touch point*), portando un ulteriore sviluppo nelle funzionalità dell'operatore e nel controllo dei principali indicatori di performance.

TIM conferma la strategia fortemente orientata alla digitalizzazione ed innovazione, proponendo anche nuovi canali di *digital caring* vantaggiosi per i clienti, i quali ricevono risposte personalizzate e veloci che migliorano la *customer experience*, la fidelizzazione e l'impegno (*engagement*).

Da luglio 2018, attraverso il canale di *Instant Messaging* presente nella nuova versione dell'app TIMpersonal, i clienti consumer fisso e mobile hanno la possibilità di interagire con il servizio clienti in modo intelligente (*smart way*); da novembre TIM fornisce anche il nuovo canale di assistenza al cliente Whatsapp (primo operatore telefonico in Italia ad offrire questo servizio). Inizialmente tale servizio di assistenza è riservato ai clienti TIM Pay, lo strumento di pagamento che integra il servizio telefonico con la soluzione innovativa di "mobile banking" (il cliente TIM Pay potrà ricevere assistenza dedicata su tutti i servizi TIM fissi e mobili). Successivamente, l'assistenza whatsapp sarà progressivamente estesa ad altri servizi quali, ad esempio, l'invio delle fatture, la notifica di scadenze di pagamento e molte attività di cortesia.

Al 31 dicembre 2018, il team *social caring* di TIM ha gestito 1.177K interazioni di *caring* sulla pagina facebook e 226K su twitter; in particolare, la domanda di *caring* della clientela si è attestata a 807K per il mobile e 596K per il fisso.

Alla stessa data, le conversazioni per il canale *Instant Messaging* su TimPersonal sono state 138K e per quello whatsapp sono state 4,5K. I principali motivi di contatto della clientela *digital* sono stati relativi a richieste di chiarimenti di natura commerciale, amministrativa ed assistenza tecnica.

Questo ha permesso a TIM, anche nel terzo e quarto trimestre 2018, di consolidare il proprio ruolo di primo piano nei *social network* e anche la leadership digitale nelle classifiche preparate da Socialbaker; infatti, TIM si è posizionata sempre al primo posto come brand a livello Italia ed ottavo brand a livello mondiale, in termini di tempo di risposta e tasso di risposta dei canali social (indicatore AMIQ¹, parametro calcolato considerando il rapporto tra numero di post pubblici gestiti e il tempo di risposta da parte del brand nell'arco di 24 ore).

Significativo anche il contributo dei *social network* di TIM a valorizzare e promuovere le tante iniziative a carattere sociale, culturale ed innovativa, come quelle riguardanti il Mausoleo di Augusto, la diffusione dei primi risultati del progetto TIMHitech 5G, i numerosi temi sociali (in particolare quelli curati dalla Fondazione TIM, il supporto alla comunicazione dei progetti di *Corporate Social Responsibility* (ad es., la Scuola Digitale TIM e TIMSostiene).

Tutto ciò ha permesso a TIM di consolidare la propria posizione al vertice delle varie *community*, create nei diversi *social network* (facebook, twitter, instagram, youtube) riguardanti i suoi principali brand: TIM, TIM Business, TIMvision, TIMmusic, Working Capital, con oltre 3,7 milioni di *follower*.

¹ Answered Minus Ignored Questions (domande con risposta meno domande ignorate).

[GRI 102-43] [GRI 102-44] **Coinvolgimento degli operatori dei call center**

Nel 2018 le attività che hanno coinvolto gli operatori dei call center si sono mosse seguendo il percorso strutturato negli anni precedenti, relativo al miglioramento della conoscenza di base e del processo di erogazione dell'informazione/formazione tramite il portale TUO (acronimo di Trova, Usa ed Organizza).

In particolare, le azioni più rilevanti hanno riguardato:

- la strutturazione di corsi *ad hoc* per gli addetti interessati mediante le aule virtuali;
- la realizzazione d'indagini di verifica dell'apprendimento, con cadenza mensile o in base ad esigenze particolari, i risultati delle quali consentono di programmare eventuali interventi di recupero formativo focalizzati sulle realtà più critiche;
- la diffusione informativa delle novità più rilevanti mediante le *newsletter* consumer fisso e mobile;
- la pubblicazione di pagine di riepilogo sui temi più importanti (ad esempio: processo di consegna in ambito fisso);
- l'aumento delle informazioni inviate via email ai clienti, a supporto dei contatti con gli stessi.

Area self

Nel corso del 2018 TIM ha introdotto delle azioni per sensibilizzare e favorire l'utilizzo più ampio dell'area privata MyTim del sito tim.it, al fine di poter inoltrare in modo semplice e diretto - tramite registrazione - alcune tipologie di richieste (oggetto di ulteriore sviluppo).

Ciò consente ai clienti di evitare l'inoltro di richieste in modalità scritta, con risparmio economico e di tempo, e poter monitorare lo stato di avanzamento della lavorazione. Alcune tipologie di richieste, come ad esempio la domiciliazione bancaria, consente un'evasione immediata della domanda attraverso la lavorazione automatica.

PEDIUS - Gestione chiamate non udenti

Anche nel 2018 i clienti non udenti hanno potuto avvalersi del servizio PEDIUS, il quale permette l'accesso ai *call center* di TIM, aggiungendosi ai canali abituali. Il servizio, partito in fase sperimentale nel settembre 2014:

- è disponibile nelle memorie (*store*, sia apple sia android) per tutti i clienti;
- ha l'obiettivo di garantire che il contatto in entrata sia accessibile anche a clienti non udenti, tramite un'applicazione che permette di effettuare normali telefonate utilizzando le tecnologie di riconoscimento e sintesi vocale.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-44] **Customer Satisfaction nei sistemi d'incentivazione**

Nell'ambito dei sistemi d'incentivazione manageriale di TIM (*Management by Objectives*) e collettiva (premi di risultato) vi è la presenza di obiettivi legati agli indicatori di customer satisfaction, in coerenza con il piano industriale di periodo. Gli obiettivi sono composti da più piste corrispondenti ai diversi segmenti di mercato. Maggiori dettagli sono disponibili nel capitolo Le Persone di TIM del presente report.

Procedure di conciliazione

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] La procedura di conciliazione fra TIM e le Associazioni dei Consumatori firmatarie dell'accordo quadro, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie telefoniche, è stato il primo esempio di conciliazione paritetica in Italia (diventato operativo nel 1993 in tutto il territorio nazionale). Nel 2011 il Parlamento Europeo ha riconosciuto "la conciliazione paritetica italiana" quale esempio di migliore prassi basata su un protocollo sottoscritto da Azienda ed Associazioni dei consumatori, in cui l'Azienda s'impegna ad attivare una procedura alternativa di risoluzione delle controversie che possano sorgere tra azienda e consumatore, le cd. "Alternative Disputes Resolution" (ADR). A dicembre 2018 l'accordo di conciliazione è sottoscritto da ventidue Associazioni dei consumatori, di cui diciannove iscritte al Consiglio Nazionale Consumatori Utenti (CNCU), l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori - presieduto dal Ministero dello Sviluppo Economico - con il compito di contribuire al miglioramento e rafforzamento del consumatore/utente nel mercato.

Nel 2016 con l'entrata in vigore del D.Lgs. n.130/2015, che ha recepito la Direttiva europea n.2013/11/UE, il legislatore italiano ha effettuato un'importante scelta annoverando le «conciliazioni paritetiche» tra le procedure ADR, riformando in maniera completa l'originario art.141 del Codice del Consumo. In forza di tale nuovo assetto normativo europeo e nazionale, la procedura di conciliazione paritetica TIM-Associazioni dei consumatori è stata:

- riconosciuta "Organismo ADR" in quanto in possesso dei requisiti di stabilità, efficienza ed imparzialità richiesti dal quadro normativo;
- iscritta nell'elenco degli Organismi ADR riconosciuti, istituito dall'AGCom (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) il 30 giugno 2017.

Alla base della diffusione e del successo della procedura di conciliazione c'è la:

- gratuità del modello;
- l'obbligatorietà del ricorso alla conciliazione come presupposto di procedibilità alla domanda giudiziale.

Il successo della conciliazione è anche da ricondurre alle buone relazioni costruite e mantenute negli anni con le Associazioni dei consumatori che, in qualità di stakeholder dell'Azienda e portavoce dei problemi dei consumatori, costituiscono da sempre un vero patrimonio di informazioni per l'azienda.

A seguito della costituzione dell'Organismo ADR, è stato rivisto il Regolamento di Conciliazione paritetica e le modalità applicative del protocollo unitario di conciliazione istituito tra TIM e le Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU. Il protocollo, definito unitario poiché base comune per i diversi regolamenti applicati anche dagli altri operatori di telefonia (Vodafone, WindTre, Fastweb), racchiude le procedure e le indicazioni normative comuni da applicare per un'armonizzazione e razionalizzazione generale, anche in ottica consumatore-utente. L'Organismo ADR, istituito in conformità a quanto previsto dall'art. 141 ter del Codice del Consumo, è costituito presso la sede TIM.

Dal 2009 TIM, in ottemperanza agli impegni volontariamente assunti e approvati dall'AGCom nel 2008, ha avviato la gestione delle domande di conciliazione anche presso le sedi dei Co.Re.Com (Comitati Regionali delle Comunicazioni) e delle Camere di Commercio (fino a giugno 2018), replicando il modello organizzativo applicato con successo per la conciliazione paritetica. In questo modo i clienti possono rivolgersi, a loro scelta, alle Associazioni dei consumatori oppure seguire il percorso alternativo presso i Co.Re.Com, per risolvere eventuali controversie con l'Azienda in via extragiudiziale.

La decisione di eliminare il canale conciliativo attraverso le Camere di Commercio - presa anche alla luce della Delibera AGCom 203/18/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" che, da luglio 2018, ha introdotto il nuovo sistema di gestione delle conciliazioni "ConciliaWeb" sviluppato dall'Autorità (il quale ha reso più semplice la presentazione e la gestione on-line dell'evento conciliativo per i clienti) e della piena operatività dell'organismo ADR TIM/Associazioni dei Consumatori - è legata sostanzialmente a tre motivi:

- il canale CCAA è divenuto residuale (meno di 1.000 pratiche all'anno sull'intero territorio nazionale) rispetto agli altri canali di conciliazione (Co.Re.Com e ADR TIM-Associazioni dei Consumatori), registrando anche il tasso di conciliabilità più basso fra i tre canali;

- il canale CCIAA è l'unico che opera a titolo oneroso prevedendo, per lo svolgimento delle conciliazioni, un contributo camerale (non trascurabile) a carico dell'istante e dell'operatore convenuto;
- le CCIAA effettivamente operative sono ormai poco più di una ventina e TIM è, da anni, l'unico operatore del mercato che accetta di partecipare alle conciliazioni avviate dinanzi le CCIAA.

Al di là della scelta della procedura da parte del cliente, il principio alla base della conciliazione è sempre l'attenzione alle esigenze del cliente così da poter ricostruire una buona relazione tra il cliente e l'Azienda.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Ad oggi il modello della conciliazione ha raggiunto risultati qualitativi e numerici elevati; in particolare, nel 2018 il ricorso al canale dei Co.Re.Com ha continuato a far registrare numeri notevoli, assorbendo il 68,5% delle conciliazioni discusse, il canale "paritetica" ha riguardato il 30,6% delle domande discusse, mentre residuale risulta il canale Camere di Commercio con lo 0,9% delle discusse.

Nel 2018 l'istituto della conciliazione ha confermato il trend positivo degli anni precedenti (pur con l'aumento significativo del numero di pratiche gestite); infatti, è stato conciliato:

- il 97% delle domande di conciliazione paritetica (16.438 conciliate su 16.928 discusse), percentuale stabile anno su anno nonostante l'aumento del 25,5% delle pratiche discusse nel 2018 rispetto all'anno precedente (14.302 nel 2017);
- l'84,9% delle domande discusse presso i Co.Re.Com e le Camere di Commercio (35.293 conciliate su 41.554 discusse). Tale percentuale si è mantenuta su elevati livelli anche nel 2018, ed è risultata superiore a quella dell'anno precedente, considerando anche l'aumento del 14,4% delle pratiche discusse rispetto al 2017 (36.313 nel 2017).

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] A supporto dell'attività di conciliazione, TIM ha promosso:

- i seminari e le iniziative di formazione condivisa che vedono il coinvolgimento del personale dedicato di TIM, dell'AGCom, dei Co.Re.Com e delle Associazioni dei Consumatori;
- i dibattiti, i convegni, le interviste e altre iniziative di divulgazione con la partecipazione del Vertice aziendale per la diffusione di un corretto approccio culturale al tema.

La conciliazione si sta diffondendo sempre di più tra la clientela, anche per la:

- migliore conoscenza della procedura, considerata rapida, veloce ed economica per la risoluzione delle controversie;
- crisi economica che spinge a ricorrere alla conciliazione anche per piccoli importi (ad es., possibili disservizi di migrazione da un gestore all'altro);
- ampia presenza territoriale dei Co.Re.Com, che, in molte regioni, stanno aprendo sportelli a livello provinciale al fine di avvicinare lo strumento della conciliazione alla popolazione (eliminando i costi di "spostamento" verso i capoluoghi di regione).

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] *In Brasile* TIM Participações ha stretti rapporti con le Agenzie che costituiscono il Sistema di protezione dei Consumatori, come i Ministeri, i Difensori Pubblici e le entità di protezione civile legittime, che promuovono la cultura delle buone relazioni tra le aziende ed i loro clienti, come il SENACON¹ ed i PROCONS²; TIM Participações partecipa anche al Forum della Conciliazione, il quale promuove il dialogo tra le aziende e le Agenzie di Difesa dei Consumatori, con lo scopo di risolvere le controversie, gestire i workshops con le Autorità di protezione dei consumatori con la partecipazione dei dipendenti delle aziende, prendere parte agli eventi esterni al fine di migliorare la qualità del servizio offerto alla propria clientela.

TIM Participações si conferma l'operatore con il minor numero di reclami nei PROCONS che fanno parte del SINDEC, il Sistema Informativo Nazionale di Difesa del Consumatore (fonte: rapporto ufficiale SINDEC di SENACON).

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Nel 2014 SENACON ha lanciato la piattaforma web Consumidor.Gov.br per mediazione dei conflitti, la quale agevola la soluzione delle lamentele dei clienti e semplifica il lavoro dei PROCONS. TIM Participações è stata una delle prime aziende ad aderire alla suddetta piattaforma, attraverso

¹ Segretariato Nazionale per la Protezione dei Consumatori.

² Programma di protezione dei consumatori.

la quale i clienti possono anche comunicare se la lamentela è stata risolta o meno e la qualità della risposta fornita dall'azienda. Nel 2018, il punteggio medio di soddisfazione dei clienti di TIM Participações, che hanno utilizzato il servizio della suddetta piattaforma, è stato di 3,9 su una scala da 1 a 5.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Sempre nel 2014, a seguito di una risoluzione ANATEL, TIM Participações ha costituito il proprio Consiglio degli Utenti (Users Council), che ha lo scopo di proporre le soluzioni per migliorare i servizi forniti. Nel 2017 il Consiglio degli Utenti, insieme al dipartimento di Difesa Pubblica, ha creato un nuovo canale di conciliazione - Canal 0800 Defensoria Pública - che mira a ridurre le lamentele in tribunale, attraverso un canale diretto di comunicazione tra i Difensori Pubblici (Public Defenders) e TIM Participações. Nel 2018 questo canale è stato messo a disposizione dei dipartimenti della Difesa Pubblica delle capitali di 23 Stati; nel 2019 l'obiettivo è di estenderlo alle principali città dell'interno del Paese che hanno un ufficio di tutela dei consumatori all'interno del dipartimento di Difesa Pubblica.

Nel 2018 il Consiglio degli Utenti:

- ha iniziato l'attività di divulgazione attraverso la quale i venditori dei negozi - dopo aver presentato i canali di servizio di TIM Participações - hanno insegnato ai clienti a scaricare l'applicazione Consumidor.Gov.br sui loro smartphone. Questa attività, che mira alla riconciliazione diretta tra cliente e azienda, è già stata implementata in sei Stati e nel 2019 l'obiettivo è di estenderla in altri sei Stati;
- ha mantenuto i corsi di formazione per i dipendenti dei PROCONS ed i Difensori Pubblici, riguardanti i servizi di TIM Participações (fatturazione, ricarica di crediti, piani), al fine di ridurre il numero di lamentele. In particolare, nella regione nord-orientale, i dipendenti dei PROCONS hanno iniziato a promuovere l'applicazione *Meu TIM* al fine di evitare l'apertura di procedure facili da risolvere;
- per quanto riguarda l'accessibilità alle informazioni, ha continuato a diffondere il Codice di Difesa dei Consumatori sia in braille sia nella lingua dei segni brasiliana (libras), attraverso il proprio sito web e gli eventi ai quali ha partecipato;
- ha lanciato la guida informativa per gli utenti dei servizi di telecomunicazione in versione digitale ed in braille e ha promosso l'installazione dell'applicazione Giulia, la quale fornisce l'accessibilità ai non udenti. Le Agenzie di Protezione dei Consumatori ed altre agenzie pubbliche del settore hanno riconosciuto quest'ultima applicazione come azione sociale;
- ha reso disponibile il servizio ai Dipartimenti di Difesa Pubblica delle città capitali di 23 Stati e, l'obiettivo del 2019, è di estenderlo alle principali città del Paese che hanno un Dipartimento della Protezione del Consumatore all'interno dell'Ufficio della Difesa Pubblica (nel 2017 il Consiglio degli Utenti, insieme al Dipartimento del Difensore Pubblico, ha creato un nuovo canale di conciliazione - chiamato "Canal 0800 Defensoria Pública" - con la finalità di evitare il ricorso alla magistratura, mettendo a disposizione una linea diretta di comunicazione tra i Difensori Pubblici e TIM Participações).

Nel 2018 si è tenuto il Forum Nazionale dei Consigli degli Utenti, nel corso del quale è stata creata la "Lettera di Brasilia" dell'ANATEL: 42 proposte preparate dai Presidenti e Vicepresidenti dei Consigli degli Utenti delle società di telecomunicazioni che le stesse s'impegnano ad osservare. TIM ha ricevuto un riscontro positivo da ANATEL, la quale ha:

- anticipato l'adesione di TIM alla maggior parte delle proposte (TIM è stata la società con la più alta percentuale di adesione delle proposte, pari al 90,48%);
- rilevato che il "Consiglio degli Utenti di TIM è differenziato e pienamente funzionale".

A fine 2018, nella propria sede di Rio de Janeiro, TIM ha tenuto il 3° Forum nazionale dei Consigli degli utenti TIM, a cui hanno partecipato i membri dei cinque Consigli Regionali, tra cui i PROCON, i Difensori Pubblici, le Autorità pubbliche, gli accademici, i rappresentanti di ANATEL e quelli delle Agenzie per la difesa dei consumatori, oltre ai dipendenti di diversi settori di TIM. Nel corso dell'incontro, tra l'altro, è emerso che l'Azienda ed i propri dipendenti sono completamente impegnati nel soddisfare la clientela attraverso qualsiasi canale di servizio.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Nel 2018 TIM ha raggiunto ottimi risultati nel risolvere i reclami inviati dai PROCON: CIP (Lettera di Indagini Preliminari) pari al 79%; i reclami motivati sono stati il 76% (fonte: Rapporto ufficiale SENACON).

Certificazioni

[GRI 102-12] Per le aree aziendali che hanno un impatto rilevante sui vari stakeholder, attraverso prodotti e servizi offerti, il Gruppo ha ottenuto e/o confermato le certificazioni che assicurano l'adozione di procedure e comportamenti in linea con le aspettative degli stakeholder.

Si riportano le certificazioni conseguite e/o confermate al 31 dicembre 2018 per le principali attività e/o società:

- attenzione alla qualità dei prodotti e servizi offerti: norma UNI EN ISO 9001;
- tutela degli aspetti ambientali: norma UNI EN ISO 14001;
- gestione efficiente dell'energia: norma ISO 50001;
- salute e sicurezza sul lavoro: norma BS OHSAS 18001;
- requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura: norma ISO/IEC 17025;
- servizi di Information Technology: norma ISO/IEC 20000-1;
- sicurezza delle informazioni: norma ISO/IEC 27001;
- gestione del rischio di sicurezza delle informazioni¹: norma ISO/IEC 27005;
- la capacità di un *data center* a garantire la continuità dei servizi erogati: norma ANSI/TIA2-942;
- sicurezza delle transazioni con carte di credito, di debito e protezione dei titolari di carte dall'uso improprio delle loro informazioni personali: standard PCI/DSS3;
- processi di produzione del software e delle soluzioni informatiche: certificazioni CMMI-DEV4;
- possesso dei requisiti richiesti dall'AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) per ricoprire il ruolo di:
 - Gestore Accreditato per la Posta Elettronica Certificata;
 - Conservatore Accreditato per la custodia dei documenti informatici;
 - Gestore accreditato delle identità digitali in ambito SPID (gestore di pubblico servizio);
 - *Qualified Trusted Service Provider*⁵ per la Validazione Temporale a norma eIDAS (Regolamento UE 910/2014).

In *Brasile*, in quanto richieste dall'ANATEL (Agenzia Nazionale delle Telecomunicazioni, l'Authority brasiliana delle telecomunicazioni), sono state conseguite anche le certificazioni per *KPI Survey Method Quality*⁶ relative all'intero Paese riguardanti:

- *personal mobile service*, il servizio mobile personale (TIM Celular);
- *switched fixed telephone service*, il servizio telefonico fisso commutato (TIM Celular e Intelig);
- *multimedia communications services*, i servizi di comunicazione multimediale (TIM Celular).

Informazioni dettagliate sulle certificazioni conseguite dalle diverse funzioni/società del Gruppo sono disponibili nella sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

Protezione dei minori

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 102-2b] L'analisi di materialità del 2018 ha confermato tema materiale – per il Gruppo TIM – la protezione on line dei minori (cyberbullismo, pedopornografia, gambling).

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-2b] Le società del Gruppo hanno posto in essere numerose iniziative per la tutela dei minori da contenuti che possono ledere lo sviluppo psico-fisico (per esempio contenuti violenti, pornografici, razzisti o offensivi dei sentimenti religiosi, ecc.).

I servizi riservati agli adulti rientrano tra i servizi a valore aggiunto, detti anche premium o a contenuto, che possono essere forniti da TIM o anche da società esterne proprietarie dei contenuti, via SMS, MMS o in mobilità (WAP – *wireless application protocol*), che si possono attivare, ricevere e/o fruire sul telefonino, tablet e pc. La TIM card, già dalla sua attivazione, è abilitata a utilizzare i servizi a valore aggiunto con contenuto riservato agli adulti, ad esclusione delle TIM card intestate a minori per i quali sono disabilitati i servizi con contenuto riservato agli adulti.

¹ Supportando i requisiti di gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS) secondo ISO / IEC 27001.

² *American National Standards Institute/ Telecommunications Industry Association.*

³ *Payment Card Industry Data Security Standard.*

⁴ *Capability Maturity Model Integration – Development.*

⁵ Fornitore qualificato di servizi.

⁶ Indicatori per la qualità del metodo d'indagine.

Il Gruppo, nel rispetto della normativa vigente, mette a disposizione del cliente una serie di strumenti di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili offerti; TIM costantemente aggiorna e comunica tali strumenti al cliente, attraverso i propri canali informativi (tra cui il servizio assistenza clienti 119 ed il sito web tim.it). Gli strumenti di protezione, attualmente a disposizione del cliente, sono:

- l'inserimento, nella *black list*, delle utenze mobili inibite all'accesso ai contenuti riservati agli adulti in maniera permanente;
- l'accesso ai contenuti riservati agli adulti, offerti sul portale mobile TIM (cd. "WAP TIM"), consentito esclusivamente attraverso la digitazione di un codice (PIN - *personal identification number* - riservato agli adulti) sul proprio terminale mobile, distinto da tutti gli altri codici utilizzati sul terminale stesso, al fine d'inibire l'accesso del minore ai suddetti contenuti. Il suddetto PIN riservato agli adulti è consegnato in modalità riservata al cliente, il quale ne è responsabile dell'utilizzo corretto e della custodia;
- limitatamente ai contenuti sensibili diversi da quelli riservati agli adulti, la facoltà del cliente di richiedere l'inserimento della propria utenza mobile nella *black list* in qualunque momento, attraverso gli usuali canali informativi di TIM.

Ulteriori informazioni relative alle modalità di attivazione e disattivazione dei suddetti strumenti di protezione sono disponibili sul sito tim.it, tramite il servizio di assistenza clienti 119 e presso i punti vendita TIM autorizzati.

La soluzione TIM-Protect è l'opzione esclusiva di TIM per la protezione totale dalle minacce nel web:

- *parental control*: protegge i giovani durante la navigazione in internet, filtra le ricerche web, avvisa in caso di comportamenti ritenuti pericolosi, permette di bloccare l'accesso a siti o app o limitarne l'uso (impostazione di un tempo massimo di utilizzo);
- *antifurto*: protegge il terminale da smarrimento e/o sottrazione, garantendo il controllo remoto con un semplice invio (blocco del terminale, localizzazione, cancellazione dati, notifica cambio SIM);
- *protection and privacy*: tutela gli accessi ai siti web di e-commerce, home banking e social media. Assicura la privacy filtrando le chiamate e i messaggi indesiderati;
- *antivirus*: gestisce il terminale in modo sicuro senza pregiudicare il funzionamento, proteggendolo durante l'utilizzo da virus malware¹ e da altre minacce.

L'Azienda sta continuando a focalizzare l'attenzione sul *parental control*, ampliando la gamma delle offerte dedicate ai più giovani (età inferiore a dodici anni) sempre con il servizio TIM Protect incluso, senza costi aggiuntivi. Inoltre, l'Azienda ha realizzato delle iniziative di comarketing² con alcuni partner operanti nel segmento "bambini", particolarmente sensibili alla tematica della protezione dei minori.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-2b] A fine 2018 risultano attivati 154.436 TIM Protect.

TIM cerca di evolvere il proprio portafoglio di offerta per rispondere alle esigenze dei clienti; tra l'altro, da maggio 2018 il pagamento del servizio avviene su base annuale anziché mensile.

TIM vuole anche aiutare i clienti ad utilizzare al meglio il servizio TIM Protect e, ad ottobre 2018, ha messo a loro disposizione (in modalità di prova per tre mesi) un numero verde 800.500.500; in questo modo, un operatore può seguire il cliente passo dopo passo, offrendogli il massimo supporto all'installazione ed uso del servizio TIM Protect.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-2b] Con riferimento al contrasto della pedopornografia on line e degli illeciti informatici, dal punto di vista organizzativo, TIM ha individuato - all'interno della Direzione Security, nell'ambito della funzione Security Operations Center - il ruolo di "Referente per la Polizia Postale".

Tale figura gestisce i rapporti ed i flussi informativi con la Polizia Postale³ e le Autorità competenti, ed ha il compito di coordinare, all'interno del Gruppo, il processo di gestione degli abusi (*abuse management*) nel rispetto del quadro legislativo di riferimento. Inoltre TIM ha adottato un modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, vale a dire un modello di organizzazione e gestione volto a prevenire la commissione di reati che possono comportare una responsabilità della Società.

¹ Software creato per compromettere la sicurezza di computer, dispositivi o sistemi informatici. Il termine deriva dalla contrazione delle parole inglesi *malicious* e *software*.

² Accordo commerciale tra aziende che hanno lo stesso obiettivo, non sono in diretta concorrenza e decidono di coordinare le attività di marketing.

³ CNCPO - Centro Nazionale per il Contrasto della Pedopornografia Online, CNAIPIC - Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche.

TIM ha messo in campo le risorse, le tecnologie, i processi e gli strumenti per la prevenzione ed il contrasto degli “abuse”, ovvero di qualsiasi attività commessa in violazione delle regole comportamentali e legislative che disciplinano l'uso dei servizi di rete, dei sistemi informatici o dei mezzi di comunicazione in genere. Il SOC¹ presidia le seguenti iniziative e attività:

- modulo di segnalazione, presente nel portale istituzionale e commerciale di TIM, che i clienti TIM o gli utenti esterni possono utilizzare per segnalare eventuali illeciti di natura pedopornografica riscontrati durante la navigazione in internet. La compilazione è guidata e la segnalazione può essere fatta anche in forma anonima. Questa attività è gestita in collaborazione con la funzione *Assurance Competence Center*, in ambito *Open Access/Wholesale*, che riceve le segnalazioni e le inoltra al SOC per la gestione;
- gestione degli *abuse desk*, ovvero gruppi di gestione operativa degli abusi, differenziati per tipologia di servizio (creati in conformità alle normative nazionali e comunitarie relative alla protezione dei minori), la prevenzione della criminalità informatica e la lotta contro lo sfruttamento sessuale (pornografia minorile). Il compito degli *abuse desk* è raccogliere le segnalazioni degli utenti/clienti esterni su presunti illeciti informatici o la presenza di materiale pedopornografico sulle reti del Gruppo per poi indirizzarle alla funzione competente, con l'eventuale coinvolgimento delle Autorità interessate (attraverso il Referente per la Polizia Postale);
- *filtering* (filtraggio): in coerenza con il Decreto attuativo della Legge 38/2006 (Decreto Gentiloni), il quale definisce i requisiti tecnici degli strumenti di filtraggio che i fornitori di connettività alla rete internet devono utilizzare per impedire l'accesso ai siti segnalati dalla Polizia Postale tramite il CNCPO, TIM ha introdotto un sistema di filtraggio anche per i siti web esteri con contenuti pedopornografici;
- *gambling* (gioco d'azzardo): in ottemperanza alla legge 296/2006 art.1 co.50 - relativa al contrasto dell'evasione ed elusione fiscale nel settore del gioco - TIM, su richiesta dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli di Stato (AAMS), procede con il blocco delle risorse di volta in volta segnalate, rendendole inaccessibili ai propri clienti.

Inoltre, TIM partecipa alle seguenti iniziative:

- “GSMA – Mobile Alliance against Child Sexual Abuse Content”, in ambito *GSM Association*, per le iniziative tecnologiche, di policy e comunicazione rivolte alla tutela dei minori nel settore della telefonia mobile;
- “*Alliance to better protect minors online*”, piattaforma lanciata dalla Commissione Europea nell'ambito della strategia *Better Internet for Kids* (“BIK”), per la definizione e l'implementazione dei principi e tecnologie necessarie a rendere internet un ambiente sicuro per i minori;
- *Safer Internet Centre* (SIC) – Generazioni Connesse (centro nazionale per la promozione di un uso sicuro e positivo di internet e tecnologie digitali, cofinanziato dalla Commissione Europea - nell'ambito del programma *Connecting Europe Facility* - e coordinato dal Ministero della Pubblica Istruzione Università e Ricerca Scientifica), di cui è membro dell'*Advisory Board*. Nel 2018 TIM ha mantenuto l'applicazione *Navigare Sicuri*;
- “Convenzione per la realizzazione di un dispositivo di diffusione di allarme scomparsa minore” con il Ministero dell'Interno, Dipartimento della Pubblica Sicurezza.

Il Gruppo ha inoltre attivato opportuni sistemi di filtraggio e prevenzione degli abusi anche per i servizi erogati in *Brasile* - immagini, sfondi, video in streaming, contenuti audio (podcast) insieme a brevi informazioni erotiche via SMS ed immagini via MMS (in collaborazione con un fornitore di contenuti). I clienti possono comprare i servizi con contenuti sexy (sfondi, video, podcast) attraverso la pagina principale del portale WAP e, per accedere, devono cliccare su “ADULTO” (disponibile sulla pagina principale del portale), dichiarare di essere maggiorenni ed inserire una password. TIM Participações limita il portafoglio dei contenuti per adulti fino al livello 3.2 della classificazione internazionale.

¹ Security Operations Center.

Responsabilità di prodotto

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 416] [GRI 417] [GRI 419] L'analisi di materialità 2018 ha confermato come materiale la qualità del servizio che, per il Gruppo TIM, si declina anche attraverso la responsabilità dei prodotti e servizi offerti.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 416] [GRI 417] [GRI 419] TIM è principalmente un operatore di servizi di telecomunicazioni, i quali non costituiscono una minaccia per la salute fisica degli utilizzatori¹, e non produce gli apparati di telecomunicazioni che commercializza².

Per verificare che i prodotti immessi sul mercato siano conformi alle norme per la salute e la sicurezza, l'azienda si è dotata di:

- apposite strutture interne che effettuano i controlli sulla qualità entrante anche dei prodotti che commercializza (telefoni, modem, ecc.) sia in Italia sia nei centri di produzione dei fornitori all'estero;
- laboratori che effettuano test sui prodotti commercializzati dal Gruppo, in particolare sulle emissioni elettromagnetiche dei dispositivi mobili³.

In tal modo, le eventuali non conformità dei prodotti sono rilevate prima dell'immissione sul mercato, in modo da escludere la possibilità che i prodotti non rispondenti ai requisiti essenziali delle Direttive Europee arrivino al cliente finale.

I servizi resi alla clientela sono soggetti ai requisiti indicati nelle Carte dei Servizi e nelle Condizioni di Abbonamento, disponibili sul sito telecomitalia.com.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 416] [GRI 417] [GRI 419] Nel corso di questo paragrafo sono riportate le valutazioni dell'approccio di gestione di ciascuno Standard sopra riportato con i relativi metodi utilizzati e risultati.

[GRI 416-1] TIM esegue, nei suoi laboratori, le attività di validazione per il soddisfacimento dei requisiti essenziali previsti dalle Direttive vigenti per il rilascio della marcatura CE; la conformità a tali requisiti è attestata all'origine dal costruttore. Per i prodotti commercializzati in Italia, il quadro di riferimento è costituito dall'insieme delle norme che supportano la Direttiva RED 2014/53/UE ed EMC⁴ 2014/30/UE, strutturate per macro famiglia di prodotto⁵.

In relazione alla sicurezza elettrica nell'uso delle apparecchiature da parte dei clienti, come richiesto dalla Direttiva Bassa Tensione 2014/35/UE, TIM esegue i controlli sulle prescrizioni tecniche atte a ridurre il rischio da scossa elettrica, sovratemperature, incendio, pericoli meccanici, attraverso l'applicazione delle norme armonizzate EN 60950-1 e EN 60065.

Inoltre, TIM verifica:

- gli aspetti di efficienza energetica, richiesti dalla Direttiva 2009/125/CE ErP (*Energy-related-Products*), in quanto gli apparati immessi sul mercato sono verificati in relazione ai limiti di consumo di potenza in stand-by/off-mode (pausa/spento) e rendimento dei Regolamenti europei n. 1275/2008/EC, 801/2013/EC e 278/2009/EC, per gli apparati ed i relativi alimentatori esterni (presenti come dotazione accessoria);
- la funzionalità nelle diverse condizioni ambientali d'installazione ed utilizzo di terminali e componenti accessori per il collegamento alla rete fissa. Infatti, è controllato il rispetto dei campi di temperatura e umidità previsti dalle norme ETSI (*European Telecommunications Standards Institute*) per la specifica "condizione di servizio", da cui derivano differenti livelli di "severità". Le verifiche sono condotte sulla base delle norme della famiglia ETSI EN 300019 e con le modalità di prova previste dalle IEC-EN serie 60068-2-1 (freddo), 2 (caldo secco), 14 (cambi di temperatura), 30 (cambi di umidità), 78 (umidità continuativa);

¹ Le minacce di tipo psicologico o di sicurezza e privacy sono trattate nei paragrafi Protezione Minori, E-security, Privacy.

² In Olivetti, la società del Gruppo che opera nel settore delle *digital solutions* e dell'informatica, sono presenti impianti di produzione di hardware; nel contesto del Gruppo si tratta di attività non materiali in quanto, nel 2018, il totale dei ricavi di Olivetti è ammontato allo 0,82% dei ricavi del Gruppo TIM.

³ Nel 2018 nei laboratori TIM sono stati controllati 13 apparati di rete fissa, 12 apparati di rete mobile, 2 prodotti di rete.

⁴ *Electro Magnetic Compatibility* (compatibilità elettromagnetica).

⁵ Per i "terminali Corded" possono essere applicate le Norme EN 55022 e EN 55024, EN 55032, EN 55035, EN 60950 e EN62368-1; per i "terminali Cordless" le Norme EN 301489-1, EN 301406, EN 50371, EN 60950-1, EN 62311 e ITU-T P360; per i "terminali mobili (smartphone, datacard etc.)" le Norme EN 300328, EN 300440, EN 301489, EN 301511, EN301893, EN 301908, EN 302291, EN 60950-1 e EN 62209.

- gli aspetti di compatibilità elettromagnetica, regolamentati dalla Direttiva 2014/30/EU (che sostituisce la precedente Direttiva 2004/108/EU), in quanto è previsto il controllo delle emissioni di segnali elettromagnetici non intenzionali - al fine di evitare le interferenze dannose alle radiocomunicazioni - ed il soddisfacimento di determinati requisiti d'immunità ai disturbi elettromagnetici. In TIM si eseguono continue verifiche sui terminali e gli apparati di rete, per determinare la rispondenza ai requisiti fissati dalle norme internazionali ETSI, CENELEC¹ in tema di compatibilità elettromagnetica. In particolare, è verificata la rispondenza degli apparati ai limiti fissati dalle norme per circoscrivere le emissioni di disturbi elettromagnetici che, oltre ad inquinare l'ambiente circostante, possono interferire con le radiocomunicazioni.

Per favorire lo sviluppo sostenibile nelle proprie aree di influenza - oltre che i requisiti mandatori per legge di sicurezza elettrica, consumo energetico e EMC sugli apparati commercializzati, TIM esegue anche le verifiche dei requisiti di robustezza elettrica (in conformità alle Raccomandazioni ITU-T² della serie K) e meccanica (in conformità alle classi d'installazione previste dalla normativa europea ETSI EN 300019), in modo da contribuire alla riduzione dei RAEE all'origine. Infatti, attraverso l'immissione sul mercato di apparati con un adeguato livello di robustezza elettrica e meccanica, rispetto alle sollecitazioni attese in campo, si riduce il tasso di guasto degli apparati e, quindi, la quantità dei rifiuti. L'aggiunta di tali requisiti di robustezza, anche all'interno delle specifiche TIM di apparato, impone al costruttore l'utilizzo di adeguati dispositivi di protezione sulle interfacce elettriche dei dispositivi, quali limitatori di sovratensione e sovracorrente, con la conseguente riduzione del numero di guasti di tipo distruttivo e quindi apparati la cui funzionalità può essere facilmente recuperata con la sostituzione di pochi componenti (da parte dei centri di riparazione).

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 416] [GRI 417] Gli apparati di telecomunicazione venduti in *Brasile* devono essere, per legge, approvati dall'agenzia regolatoria ANATEL che ne verifica, nei propri laboratori, la conformità alla legislazione brasiliana in relazione alla sicurezza elettrica ed elettromagnetica. Per ogni tipologia di apparato esiste, inoltre, una normativa *ad hoc* che deve essere rispettata; TIM Participações richiede ai propri fornitori di assicurarsi che gli apparati abbiano la certificazione di omologazione di ANATEL.

[GRI 416-2] Negli ultimi tre anni, per nessun prodotto che ha raggiunto la fase finale di commercializzazione sono state riscontrate non conformità relative alla normativa europea sulla salute e la sicurezza per il cliente, tanto in Italia quanto in *Brasile*.

[GRI 417-1] In fase di stesura di contratto di fornitura, per tutti i prodotti di telefonia fissa, TIM richiede che le confezioni contengano una dichiarazione ambientale, una dichiarazione sulla provenienza del tantalio eventualmente utilizzato nella componentistica, un manuale d'uso che abbia informazioni sulla sicurezza, l'eventuale presenza di materiali pericolosi e l'indicazione delle modalità di smaltimento. Per quel che riguarda l'etichettatura degli apparati di telefonia mobile, essendo prodotti di largo consumo che TIM si limita a rivendere e per cui non è richiesto alcun tipo di personalizzazione, l'Azienda si limita a richiedere l'aderenza alla normativa nazionale.

[GRI 417-1] In *Brasile* TIM Participações, oltre alla conformità alla legislazione nazionale, richiede la presenza di informazioni riguardanti il corretto uso degli apparati; TIM Participações non ha le procedure riguardanti le informazioni e le etichette sui prodotti e servizi. I contratti con i fornitori di dispositivi mobili comprendono una clausola di "imballaggio del prodotto", la quale richiede che ogni scatola contenga le istruzioni concernenti sia l'uso corretto del prodotto sia il kit di accessori e presa di collegamento associati al prodotto.

Per una particolare linea di prodotti, TIM eco-friendly, discussa in dettaglio nel capitolo l'Ambiente (cfr. *TIM eco-friendly*), sono inoltre indicati tutti i parametri rilevanti dal punto di vista ambientale (ad esempio, i consumi energetici).

[GRI 417-2] Negli ultimi tre anni per nessun prodotto che ha raggiunto la fase finale di commercializzazione sono state riscontrate non conformità concernenti l'informativa e l'etichettatura dei prodotti (collaudati il 100% dei terminali fissi e mobili).

¹ European Committee for Electrotechnical Standardization.

² International Telecommunication Union - Telecommunication Standardization Sector.

Si sono invece verificati alcuni casi di non conformità alla regolamentazione concernente l'informativa ed "etichettatura" dei servizi. In particolare, TIM Participações è stata destinataria di sole sanzioni pecuniarie; ovvero, nel 2018 si sono verificati 3 incidenti in conseguenza dei quali ANATEL ha comminato sanzioni per un totale di 397.009 reais, nel 2017 ci sono stati 13 incidenti per un totale di 896.730 reais (considerando le garanzie ed i diritti a tutela degli utilizzatori), nel 2016 si sono verificati 3 incidenti per complessive sanzioni di 236.331 reais.

In Italia i procedimenti sanzionatori dell'Autorità regolatoria, riguardanti episodi di non conformità alla regolamentazione sull'informativa dei servizi, rientrano tra le "ingiunzioni per violazione della normativa regolamentare in materia di tutela del consumatore concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi di TLC"; pertanto, per l'Italia, le non conformità sull'informativa dei servizi sono state accorpate con le non conformità concernenti la fornitura e l'uso dei servizi (tabella seguente).

[GRI 419-1] Numero e valore monetario complessivo delle multe – da parte dell'AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) - per non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi in Italia.

Descrizione	2018 ¹	2017 ²	2016 ³
Numero multe per non conformità concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	3	3	1
Valore monetario complessivo di tali multe (in euro)	6.600.000	2.350.000	410.000

[GRI 419-1] Numero e valore monetario complessivo delle multe – da parte AGCom (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni) - per non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi in Italia.

Descrizione	2018 ⁴	2017 ⁵	2016 ⁶
Numero multe per non conformità concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	10	3	3
Valore monetario complessivo di tali multe (in euro)	4.027.000	1.422.000	2.480.000

¹ Nel 2018 AGCM ha chiuso tre procedimenti, due avviati nel 2017 ed uno nel 2018. Dei procedimenti avviati nel 2017, uno si è concluso con sanzione di 4,8 ml (ingannevolezza messaggi pubblicitari offerta TIM Smart Fibra) ed uno con archiviazione. Il terzo procedimento avviato nel 2018 si è chiuso con sanzione di 1,8 ml (pratiche commerciali scorrette sulle azioni di recupero).

² Nel 2017 AGCM ha aperto cinque procedimenti contro TIM, uno dei quali chiuso con impegni (accolti da AGCM su proposta di TIM), due con sanzione (uno di euro 300.000 per inottemperanza al Provvedimento 10246 e l'altro di euro 50.000 per inottemperanza su clausole vessatorie) e due da chiudere nel 2018 (uno per ingannevolezza messaggi pubblicitari offerta TIM Smart Fibra e l'altro per violazione previsione domiciliazione per invio fattura elettronica). Nel luglio 2017 si è concluso il procedimento sul diritto di ripensamento, aperto nel 2016, con sanzione di euro 2.000.000.

³ Nel 2016 AGCM ha aperto quattro procedimenti contro TIM, due dei quali archiviati a seguito di ricorso (uno sull'offerta TIM Prime ed uno sulle vendite via web), uno si è concluso con sanzione di euro 410.000 (contratti a distanza) ed uno si è concluso nel 2017.

⁴ Nel 2018 AGCom ha concluso dieci procedimenti, di cui cinque avviati nel 2017 e cinque nel 2018. Dei dieci procedimenti, uno si è chiuso con obblazione e gli altri nove con sanzione, ovvero euro 170.000 per mancata esecuzione delle procedure di portabilità e migrazione, euro 1.160.000 per informativa non chiara e completa sui piani tariffari base disponibili, euro 58.000 per violazione rispetto obiettivi minimi di qualità SU (Servizio Universale), euro 116.000 per violazione su trasparenza e controllo della spesa, euro 696.000 a causa di violazione dei cicli di fatturazione, euro 87.000 e euro 232.000 per violazione normativa trasparenza, euro 464.000 e euro 1.044.000 per violazione normativa *ius variandi* (presunzione di vessatorietà).

⁵ Nel 2017 l'AGCom ha avviato otto procedimenti contro TIM di cui:

- uno si è chiuso con archiviazione;
- due si sono conclusi con sanzione (uno di euro 30.000 per violazione della normativa in materia di accesso, l'altro di euro 1.160.000 per violazione della normativa su cicli di fatturazione);
- cinque da chiudere nel 2018 (mancata esecuzione procedure di migrazione/portabilità, mancata informativa piani base e passaggio gratuito verso piani tariffari mobili, violazione obblighi di qualità fissati da delibera AGCom, violazione art.1 comma 31 legge 249/97, violazione normativa trasparenza).

Nel 2017 si è concluso, con sanzione di euro 232.000, il procedimento avviato nel 2016 per violazione degli obblighi di qualità fissati da delibera AGCom.

⁶ Nel 2016 l'AGCom ha avviato due procedimenti, di cui uno chiuso con archiviazione (inottemperanze a provvedimenti temporanei) ed uno chiuso nel 2017 (sanzione di euro 232.000). AGCom ha anche concluso con sanzione tre procedimenti avviati contro TIM nel 2015 (euro 2.000.000 per manovra di flattizzazione, euro 120.000 per violazione normativa su migrazioni ed euro 360.000 per violazioni normativa su qualità).

[GRI 419-1] Numero e valore monetario complessivo delle multe per non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi in *Brasile*¹, comminate da ANATEL.

Descrizione	2018	2017	2016
Numero multe per non conformità concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	9	4	2
Valore monetario complessivo di tali multe (in reais)	180.123	2.467.722	274.698

[GRI 417-3] Numero complessivo di casi di non conformità alle normative e ai codici volontari riguardanti le comunicazioni di marketing in Italia.

Tipo non conformità	2018	2017	2016
Numero di casi di non conformità alla normativa concretizzati in multa o sanzione	0	0	0
Numero di casi di non conformità alla normativa concretizzati in un avviso	1	0	0
Numero di casi di non conformità a codici volontari ²	2	1	4

[GRI 417-3] In *Brasile* le uniche notifiche relative a comunicazioni pubblicitarie e di marketing sono emesse dal CONAR³, ente non governativo di autoregolamentazione della pubblicità che valuta le non conformità rispetto al Codice di Autoregolamentazione della Pubblicità brasiliano ("CBAP") e può raccomandare all'azienda la modifica/correzione o sospensione della pubblicità (non impone sanzioni pecuniarie); CONAR mira a garantire che ogni messaggio pubblicitario sia vero, onesto, conforme alle leggi del Paese ed al principio della concorrenza leale. La procedura d'infrazione può essere chiusa nel caso in cui le parti raggiungano un accordo, qualora gli autori cessino l'infrazione o anche se non sia stata dimostrata la violazione del Codice Etico.

Nel 2018 TIM Participações ha ricevuto una sola notifica da CONAR, a seguito di un'azione promossa da un cliente, per la quale ha depositato una difesa, accolta all'unanimità. La società ha ricevuto tre notifiche nel 2017 e due nel 2016.

L'Anatel può sanzionare con multe o avvisi nei casi di "comunicazioni generali di marketing" non conformi. A TIM Participações, Anatel ha comminato una sanzione nel 2018 di 280.984 reais ed una nel 2017 di 70.471 reais (entrambe relative a informazioni commerciali non chiare dell'Azienda), nessuna multa nel 2016. Le suddette due sanzioni sono in attesa di decisione finale.

¹ Le casistiche includono la fornitura di servizi non richiesti, il non rispetto dei target di qualità prefissati, interruzioni del servizio non previste, copertura in modalità e tempistiche diverse da quelle stabilite con l'Autorità, irregolarità nel servizio o nella fatturazione.

² I casi sono regolati dall'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria, il quale opera in conformità al Codice della comunicazione commerciale ed è competente nel definire tutte le controversie in materia di pubblicità che coinvolgono i soggetti associati, direttamente o indirettamente. Le decisioni del Giurì non sfociano mai in sanzioni pecuniarie ma, se del caso, in un ordine di desistenza dal comunicato pubblicitario contestato.

³ Conselho Nacional de Autoregulamentação Publicitária.

Tutela della privacy e protezione dei dati personali

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 418] L'analisi di materialità del 2018 ha confermato tema materiale per il Gruppo la tutela della privacy, la protezione e sicurezza dei dati personali.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 418] 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 a livello di Gruppo la corretta applicazione di tale normativa. 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 funzioni di controllo, consultive, formative ed informative relativamente all'applicazione della normativa *privacy*.

Il recepimento delle disposizioni di legge e delle indicazioni del Garante Privacy 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", che definisce le disposizioni e le indicazioni operative per ogni adempimento d'interesse e che nel 2018 è stato completamente rivisto ed aggiornato in funzione dell'evoluzione normativa.

Infatti, a decorrere dal 25 maggio del 2018, è applicabile in Italia e negli altri Paesi dell'Unione Europea il Regolamento (UE) n. 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (c.d. "General Data Protection Regulation" o GDPR), che ha apportato diverse innovazioni alla previgente disciplina in materia, come ad esempio:

- l'armonizzazione della normativa, con regole comuni direttamente applicabili in tutta l'UE;
- l'applicabilità anche a soggetti extra-UE che trattano i dati di persone nella UE per finalità di vendita o monitoraggio del loro comportamento;
- la graduazione degli adempimenti in relazione al rischio *privacy* ed accountability dei soggetti che trattano i dati (ad esempio, disposizioni in materia di *privacy impact assessment*, registri dei trattamenti, misure di sicurezza e *data breach*¹ nonché introduzione della figura del *Data Protection Officer*);
- il rafforzamento dei diritti esercitabili dalle persone (es. clienti, dipendenti), come i nuovi diritti alla portabilità ed all'oblio dei dati;
- la rilevanza economica delle sanzioni previste in caso di violazioni.

Il GDPR è diventato la fonte primaria del quadro normativo in materia 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 di quelle del GDPR.

Al fine di garantire - nell'ambito delle Società del Gruppo - la conformità dei trattamenti dei dati personali al GDPR, TIM ha realizzato gli interventi previsti dal piano di adeguamento entro il termine del 25 maggio 2018, il quale ha visto impegnate quasi tutte le Funzioni di TIM e le Società del Gruppo per circa 18 mesi. In particolare, le attività svolte hanno comportato:

- la nomina del *Data Protection Officer* e l'attivazione dei relativi punti di contatto a disposizione delle persone interessate per questioni relative al trattamento dei loro dati personali;
- la nomina dei Delegati interni *privacy*, dipendenti a cui con apposita delega sono stati attribuiti gli specifici compiti ed istruzioni al fine di coadiuvare il Vertice aziendale nell'attuazione degli adempimenti;
- l'aggiornamento o emissione di numerose policy e procedure, tra cui quelle che definiscono gli adempimenti in materia di *data breach* (estesi a tutte le tipologie di dati personali), *privacy impact assessment* (per i trattamenti dei dati personali ad elevato rischio *privacy*), profilazione della clientela, gestione delle richieste degli interessati relative all'esercizio dei loro diritti;
- l'adeguamento del catalogo di compliance TIM per renderlo conforme ai requisiti del registro delle attività del trattamento;
- l'aggiornamento dei testi delle numerose informative sul trattamento dei dati personali, fornite da TIM e dalle altre Società del Gruppo alle differenti tipologie di interessati (es. clienti, dipendenti, visitatori);
- la revisione delle modalità per garantire la conformità alla normativa nel caso di affidamento di attività a terzi (es. fornitori e partner commerciali).

¹ Violazione dei dati.

È stato quindi definito uno specifico progetto formativo finalizzato a sensibilizzare le diverse funzioni aziendali ed a illustrare le policy e procedure emesse per l'applicazione del GDPR. Sono stati realizzati otto interventi formativi che hanno visto la partecipazione di circa 600 dipendenti di TIM e delle Società del Gruppo.

Ulteriori interventi di formazione, in materia di privacy, hanno riguardato soprattutto il personale interno ricollocato in funzioni commerciali, ai fini della corretta comprensione ed applicazione degli adempimenti privacy da porre in essere nell'attività di vendita e telemarketing, nonché il personale preposto all'esecuzione delle prestazioni obbligatorie per la Magistratura.

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 su controlli di secondo livello, pianificati ed identificati anche in ragione del livello di rischio inerente ai trattamenti.

In considerazione di tali attività, è in programma l'aggiornamento del report periodico sullo stato di adozione delle misure di sicurezza previste dalla normativa privacy che formalizza, in un documento aziendale, le attività svolte per garantire il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, i risultati raggiunti e lo stato dei piani di miglioramento.

Infine, anche nel corso del 2018, TIM ha continuato a porre in essere 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"), nonché per dare riscontro alle numerose richieste dei clienti (finalizzate ad esempio a conoscere i dati personali trattati da TIM o ad esercitare altri diritti) e del Garante Privacy (richieste d'informazioni a TIM).

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 418] Nella tabella seguente sono riportate le richieste di informazioni rivolte a TIM, in Italia, da parte del Garante Privacy, anche a seguito di segnalazioni dei clienti.

	2018	2017	2016
Richieste pervenute	71	124	33

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 418] *In Brasile*, TIM Participações ritiene che la riservatezza delle informazioni dei clienti sia un impegno primario per le società di telecomunicazioni e monitora i propri sistemi 24 ore al giorno al fine di prevenire e rilevare qualsiasi tentativo di accesso non autorizzato.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 418] In conformità all'art. 5 della Costituzione Federale e all'art. 3 della Legge Generale sulle Telecomunicazioni n° 9.472 del 1997, è sancito il diritto del cliente alla riservatezza dei propri dati personali (ad esclusione dei casi previsti dalla legge). Il regolamento del Servizio Mobile Personale (*Personal Mobile Service*), agli artt. 89, 90 e 91 della Risoluzione n° 477 dell'Agenzia Nazionale delle Telecomunicazioni (ANATEL), prescrive la responsabilità delle aziende in materia e l'eventuale sospensione della riservatezza solo su richiesta dell'Autorità competente nei casi previsti dalla legge. La Legge Federale n° 12.965 (*Brazilian Civil Rights Framework for Internet*), agli artt. 3, 7, 8, 10, 11, 16, dall'aprile 2014 assicura la privacy e la protezione dei dati personali anche agli utilizzatori di internet.

Il 14 agosto 2018 il Presidente della Repubblica ha omologato la Legge Generale sulla Protezione dei Dati n° 13.709/2018, che entrerà in vigore nell'agosto 2020; detta legge si applica a qualsiasi trattamento di dati effettuato da una persona fisica o giuridica o da una entità legale governata da aziende pubbliche o private, a prescindere dall'ambiente e dal Paese in cui ha la sede o in cui si trovano i dati, a condizione che:

- il trattamento sia effettuato nel territorio nazionale;
- lo scopo del trattamento sia la fornitura, tra l'altro, di beni o servizi o il trattamento di dati di persone che si trovano nel territorio nazionale;
- i dati personali, oggetto del trattamento, siano stati raccolti nel territorio nazionale.

A dicembre 2018, il Provvedimento Provvisorio (*Provisional Measure*) n° 869/2018 - approvato dal precedente Presidente brasiliano - ha modificato la legge n. 13.709, al fine di creare l'Autorità Nazionale per la Protezione dei Dati (all'interno

della struttura della Presidenza della Repubblica); tanto implica un controllo più ampio dello Stato e, tra gli altri argomenti, estende a ventiquattro mesi l'entrata in vigore della legge.

Al fine di garantire la riservatezza delle informazioni dei propri clienti, in conformità con la legislazione nazionale (compresi gli articoli 10 e 11 del "Marco Civil"), TIM Participações ha emanato le relative policy e procedure interne per assicurare la riservatezza delle relative informazioni, tra cui una policy specifica per la tutela della privacy (aggiornata nel giugno 2016), che si basano sui principi della separazione delle funzioni e del "need to know" (limitazione del trattamento dei dati personali al minimo necessario per svolgere il lavoro). Tali policy e procedure forniscono le metodologie di classificazione e gestione delle informazioni che garantiscono i livelli di protezione adeguati.

La funzione Sicurezza ICT e gestione dei rischi ICT è responsabile dell'aggiornamento delle politiche, delle procedure, e della governance della sicurezza delle informazioni, garantendo il coinvolgimento di tutte le aree relative alla materia, la divulgazione e la conformità alle linee guida all'interno del gruppo TIM in Brasile.

TIM Participações, dopo aver classificato le informazioni, esegue l'analisi dei rischi dei sistemi che memorizzano tali dati, mitiga le relative vulnerabilità e ne rende consapevoli i propri dipendenti e fornitori. Tutti i fornitori di servizi di TIM Part., che offrono servizi a valore aggiunto (VAS), devono firmare un accordo di non divulgazione delle informazioni di cui vengano a conoscenza.

Sebbene TIM Participações non abbia ancora acquisito la certificazione, svolge le proprie attività in base alla norma ISO 27001, lo standard internazionale che descrive le best practice per la gestione della sicurezza delle informazioni. Nel caso in cui un cliente presenti un reclamo per violazione della privacy, l'Azienda ne valuta la situazione e fornisce i chiarimenti al fine di risolvere gli eventuali problemi (anche potenziali). I clienti hanno accesso alle pratiche sulla privacy dei dati quando hanno sottoscritto i piani relativi secondo i termini e le condizioni del contratto.

Considerando le risorse tecnologiche, TIM Participações dispone di varie risorse tecniche specifiche che supportano la gestione di tale tema come, ad es., quelle relative alla prevenzione della perdita di dati (DLP), alla gestione dell'identità, al filtraggio dei contenuti, al *Cyber Security Operations Center (CSOC)*.

La funzione CFO - Sicurezza - Sicurezza ICT e gestione dei rischi ICT è responsabile dell'aggiornamento delle policy e delle procedure, della loro gestione e governance della sicurezza delle informazioni; inoltre, garantisce il coinvolgimento di tutte le funzioni interessate, la divulgazione e la conformità alle linee guida all'interno TIM Participações.

TIM Participações s'impegna a rispettare il *Sarbanes-Oxley Act*, in conformità alle sue linee guida, relative ai controlli interni per la riservatezza, il controllo e la protezione dei dati personali.

Inoltre, il programma *Anticorruption* aziendale comprende un modello organizzativo-gestionale, disponibile online sulla intranet, che garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti e della dignità delle persone coinvolte e nei limiti di quanto necessario per l'elaborazione. Il modello è conforme al Decreto Legislativo n. 231/01 della legge italiana, alla Legge anticorruzione brasiliana n. 12.846 / 2013 e agli standard internazionali, quali la *Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)* e la *UK Bribery Act*.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 418] [GRI 418-1] TIM Participações:

- al 31 dicembre 2018 aveva in pendenza 206 denunce dei clienti, delle quali 195 aperte nel 2018, 10 nel 2017 ed una nel 2016;
- nel 2018 ha chiuso 63 denunce (delle quali 26 già inserite nel Bilancio di sostenibilità 2017 di TIM). Per 12 di queste denunce o il giudice ha deciso in maniera favorevole a TIM Participações oppure le stesse non hanno prodotto alcuna perdita per l'azienda. In 49 cause i giudici hanno condannato l'Azienda a risarcire al cliente un importo da 1.000 reais a 12.000 reais. I restanti due casi si sono chiusi con un accordo tra le parti.

È opportuno segnalare che la differenza tra le legislazioni di Italia e Brasile non permette di effettuare confronti tra dati omogenei.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 418] **Ricerca e innovazione nella e-security**

TIM è impegnata nelle attività di ricerca e innovazione per la *cyber security* e, più in generale, la sicurezza delle informazioni e delle reti. Tra le attività realizzate nel corso del 2018 sono da evidenziare:

- la prosecuzione delle attività per la ricerca, la raccolta, la gestione ed il consumo d'informazioni di *intelligence* legate alle nuove minacce di sicurezza (*Cyber Threat Intelligence Management*) con lo sviluppo e la sperimentazione di una *Threat Intelligence Platform* proprietaria;
- la sperimentazione dell'Intelligenza Artificiale e in particolare delle tecniche di *Machine Learning* per lo sviluppo di nuove modalità di analisi dei dati di sicurezza;
- l'ideazione e l'avvio dello sviluppo di strumenti innovativi per l'automazione di specifici processi di *cyber security*;
- la partecipazione ai programmi di ricerca europei (HORIZON 2020) e in particolare ai bandi per “*Establishing and operating a pilot for a Cybersecurity Competence Network to develop and implement a common Cybersecurity Research & Innovation Roadmap*” con la proposta CONCORDIA (*Cyber security cOmpeteNce fOr Research anD InnovAtion*) risultata prima nella graduatoria finale e ammessa al finanziamento comunitario quadriennale;
- il presidio ed indirizzo della *cyber security* in ambito mobile con la partecipazione, come *Deputy Chair*, ai lavori del GSMA (*GSM Association*) *Fraud and Security Group*;
- la collaborazione, in ambito 3GPP¹ SA² SECAM³, per la definizione dei requisiti di sicurezza e delle metodologie di test sugli apparati per le reti a standard 3GPP (SECAM) e quelli per la sicurezza delle infrastrutture 5G;
- la guida del *Security Competence Team del NGMN Alliance (Next Generation Mobile Network Alliance)*, organizzazione internazionale focalizzata sullo sviluppo delle reti e dei servizi di nuova generazione, in particolare la quinta generazione (5G);
- la partecipazione, in ambito ETSI⁴, ai lavori del TC CYBER focalizzato sulla *cyber security* e in ambito ETNO⁵ a quelli del NSecFC WG (*Network and Services Security, Fraud and Cybercrime*) e più specificatamente del sotto gruppo CERT TF (*Computer Emergence Response Team Task Force*) sui temi “*Cyber Threat Intelligence*” e *Distributed Denial of Service Mitigation*;
- la realizzazione di diverse campagne di scouting e testing per l'identificazione e la valutazione di nuove soluzioni/prestazioni di sicurezza;
- lo sviluppo di nuovo IPR⁶.

Smart Services

[GRI 203-1 [GRI 203-2] Nell'ambito dei servizi indirizzati al settore pubblico e alle imprese, in conformità all'ADI (Agenda Digitale Italiana) e alle Direttive europee, nel 2018 TIM ha consolidato e razionalizzato l'offerta degli Smart Services (sicurezza, efficienza energetica, ambiente, servizi digitali della città) con l'obiettivo di promuovere il modello di “città intelligenti” (Smart City) per il miglioramento della qualità della vita attraverso lo sviluppo di servizi digitali innovativi che traghettino i comuni verso un modello di Smart Community (come indicato dall'Agenda Digitale), in grado di abilitare nuove forme di collaborazione tra cittadini, imprese e amministratori pubblici.

¹ The 3rd Generation Partnership Project.

² Security Assurance.

³ SECurity Assurance Methodology.

⁴ European Telecommunications Standards Institute.

⁵ European Telecommunications Network Operators' Association.

⁶ Intellectual Property Rights.

SMART LIGHING	SMART BUILDING	TIM ENERGREEN	TIM URBAN SECURITY	KIT SCUOLA DIGITALE
<p>Gestione integrata delle reti infrastrutturali del territorio e costruzione degli ambienti Smart City. Ricavi¹: 23 mila euro Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pianificazione dei consumi di energia elettrica e manutenzione. Il risparmio energetico è stimabile in un range tra il 15% (illuminazione prodotta con lampade ad alta efficienza, p.e. a LED) ed oltre il 30% nel caso di illuminazione prodotta attraverso lampade di vecchio tipo (p.e. a vapori di sodio o incandescenza). A questi valori va aggiunta la possibilità di modulare l'illuminazione accendendo e/o riducendo l'intensità luminosa del singolo lampione; • videosorveglianza; • comunicazione digitale con i cittadini e i fruitori in genere (es. i turisti); • hot spot Wi-Fi (accesso alla banda larga). 	<p>Gestione intelligente e automazione degli edifici grazie a soluzioni <i>ad hoc</i> implementabili su progetto tramite le componenti dell'offerta <i>Tim Energreen</i>. Il risparmio energetico è stimabile in circa il 10%, in relazione alla sola implementazione di funzionalità di <i>Metering & Reporting</i>, per superare il 50% su specifici progetti di efficientamento.</p>	<p>Gestione remota dei consumi energetici, implementato su asset e servizi di TIM, finalizzata al risparmio energetico. Ricavi: 2.080 mila euro Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • audit energetico <i>on site</i> (analisi <i>on site</i> per l'efficienza energetica); • <i>Metering & Reporting</i>; • <i>Efficiency strategy</i> (reportistica avanzata e servizi di consulenza di <i>Energy Management</i>); • <i>Energy Cost Management Services</i>; • <i>Special Project</i>: interventi <i>ad hoc</i> di efficientamento. 	<p>Gestione della sicurezza partecipata e controllo del territorio urbano. Ricavi: 270 mila euro Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione informatizzata del processo di attività sanzionatoria relativa al Codice della Strada (CdS) ed Extra CdS per la Pubblica Amministrazione Locale; • gestione partecipata delle problematiche urbane, con segnalazione dei fenomeni di sicurezza, inciviltà e degrado urbano; • monitoraggio territoriale ed ambientale in tempo reale, rivolto al contesto urbano e naturale delle città (umidità, temperatura, inquinamento acustico, CO₂, gas inquinanti, ecc.); • monitoraggio dell'occupazione dei parcheggi su suolo pubblico. 	<p>Gestione digitale integrata della didattica e dell'amministrazione della scuola². L'offerta è configurabile secondo le esigenze dei differenti istituti scolastici (per ordine e grado) e comprende una gamma di servizi modulari con una gestione assistita ed integrata. Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • infrastruttura abilitante (connettività fissa e mobile internet, Wi-Fi & security); • servizi di didattica digitale (piattaforma per la didattica, integrata con l'offerta di editoria scolastica digitale, con cui la scuola può organizzare attività, percorsi formativi, studio individuale e collaborativo); • catalogo prodotti e servizi accessori chiavi in mano (creazione e/o ampliamento delle relazioni, MDM³, monitor ad alta definizione, arredi, accessori e tanto altro.

Il trend di ricavi ipotizzato da TIM per il Territorio Digitale nel prossimo triennio è del + 10% anno su anno. Il sistema di illuminazione *Smart Lighting*⁴ di Olivetti associa alla sostituzione dei corpi illuminanti tradizionali con luci LED a basso consumo energetico la possibilità di ottimizzare la gestione degli impianti di illuminazione attraverso il controllo da remoto in tecnologia wireless, permettendo un risparmio economico fino al 65%. Assumendo un consumo

¹ I ricavi di questa soluzione non sono elevati in quanto la stessa è offerta congiuntamente ad altre proposte.

² TIM si propone come interlocutore tecnologico per affiancare la scuola nel percorso di rinnovo digitale, mettendo a disposizione la propria competenza nel campo dell'IT e delle reti dati.

³ *Mobile Device Management* (Gestione Dispositivi Mobili), ovvero la definizione, linee guida, *best practice* e fornitori di soluzioni per la gestione centralizzata e la sicurezza di smartphone e dispositivi portatili.

⁴ olivetti.com/it/iot-big-data/soluzioni-iot/smart-lighting.

medio pro capite per l'illuminazione pubblica in Italia di circa 99,8 kWh¹ e considerando una riduzione dei consumi del 50% ad un comune di 100.000 abitanti che faccia uso di questo sistema di illuminazione, sarebbe possibile ottenere un risparmio energetico complessivo, su base annua, di 4.990.000 kWh, pari ad una riduzione di 1.926t di emissioni di CO₂ (Scope 2)².

¹ Elaborazione su dati TERNA e ISTAT riferiti a dicembre 2017.

² Utilizzando come fattore di emissione lo stesso applicato a TIM nel presente Bilancio per la rendicontazione delle emissioni Scope 2, cioè 0,386 kg CO₂/kWh.

Fornitori

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] L'analisi di materialità del 2018 ha confermato, come tema materiale per il Gruppo, il consolidamento degli aspetti sociali ed ambientali all'interno della catena di fornitura.

Il digitale rappresenta il nuovo fattore di progresso collettivo e offre nuove opportunità con rilevanti impatti sull'economia e la società con diverse modalità.

I fornitori hanno un'influenza diretta sulle comunità e nelle aree all'interno delle quali svolgono le proprie attività; inoltre, deve essere considerato il coinvolgimento delle organizzazioni che vigilano sugli aspetti ambientali e sociali a queste collegati.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] Il processo di acquisto adottato dal Gruppo TIM si basa sul confronto competitivo delle caratteristiche tecniche ed economiche delle offerte presentate da fornitori selezionati, basato su procedure aziendali improntate all'eticità negoziale.

I prodotti ed i servizi sono acquistati alle migliori condizioni di mercato, e devono soddisfare specifici requisiti di funzionalità, qualità, sicurezza e rispetto dell'ambiente, in piena conformità alle leggi e normative vigenti.

[GRI 102-9] Le strutture di acquisto sono focalizzate su comparti specifici in modo da fornire risposte puntuali alle esigenze espresse dai clienti interni e dagli stakeholder.

Gli acquisti di TIM avvengono principalmente nelle due aree geografiche dove hanno sede le maggiori operazioni del Gruppo, Italia e Brasile, e sono diretti per lo più verso le seguenti categorie di prodotti/servizi:

- reti di telecomunicazioni,
- prodotti di telecomunicazioni,
- information technology,
- servizi professionali e tecnici,
- sistemi di alimentazione.
- altro.

[GRI 102-9] In totale, i fornitori che nel 2018 hanno avuto ordini di acquisto dal Gruppo, sono stati 4.749 (-6% rispetto al 2017 e -14% se confrontato con il 2016), di cui 3.757 per la BU Domestic¹ (-6% rispetto al 2017 e -9% sul totale 2016) e 994 per il *Brasile* (-9% rispetto al 2017 e -30% se raffrontato al 2016)².

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] La selezione dei fornitori del Gruppo avviene attraverso una qualificazione precontrattuale mirata alla valutazione delle loro caratteristiche economico-finanziarie e tecnico-organizzative. Se il risultato di questa valutazione - che comprende anche accertamenti sull'etica del business ed il rispetto dei Diritti Umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente - è positivo, i fornitori sono iscritti nell'Anagrafica Fornitori di Gruppo (Anagrafica).

[GRI 412-3] In tutti i contratti stipulati è presente una specifica clausola che impone l'accettazione, da parte del fornitore, dei principi espressi nel Codice Etico e di Condotta del Gruppo³.

¹ Nel perimetro dei fornitori della BU Domestic, sono ricompresi anche quelli delle società Persidera ed Olivetti.

² La somma dei due addendi è diversa dal totale in quanto alcuni fornitori hanno ricevuto ordini di acquisto sia dalla BU Domestic sia dalla BU Brasile.

³ Il Codice Etico di Gruppo (CE) recita: "Il rispetto del Codice deve essere garantito anche dai collaboratori esterni e, là dove previsto dal sistema procedurale aziendale, dai terzi in rapporti d'affari con il Gruppo". In particolare, le procedure interne richiedono che i fornitori accettino i principi espressi dal CE, e che i contratti per raggruppamenti temporanei di impresa o partecipazioni societarie contengano clausole di salvaguardia del Modello Organizzativo 231 (che si fonda sul CE). Il Global Compact dell'ONU è, sul tema dei Diritti Umani, il riferimento del CE di Gruppo, che recita: "TIM ha aderito al Global Compact promosso dall'Organizzazione per le Nazioni Unite in materia di Diritti Umani, standard di lavoro, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione, e assicura piena attuazione a tale impegno istituzionale mediante la realizzazione di puntuali iniziative su tematiche di carattere ambientale e sociale". Il CE contiene anche clausole specifiche sul divieto di discriminazione, intimidazione, corruzione e tutela della salute e sicurezza. Inoltre la policy di Gruppo sul rispetto dei Diritti Umani specifica che "i Diritti Umani fondamentali (ad es., orario di lavoro, retribuzioni eque, età minima per l'ingresso nel mondo del lavoro, condizioni del posto di lavoro, accessibilità alle persone disabili, tutela della maternità, divieto di molestie, lavoro forzato/obbligatorio/ vincolato)" e "i diritti riguardanti la salute e la sicurezza (consideriamo che l'elevato standard di salute e sicurezza sia una pietra miliare del nostro successo e il nostro obiettivo è ridurre al minimo gli infortuni e le malattie professionali)" devono essere garantiti sia alle persone del Gruppo sia alle risorse umane dei fornitori.

[GRI 412-3] Per quel che riguarda le operazioni domestiche, i fornitori italiani in anagrafica con valore di ordinato non irrisorio (la soglia è di 3.000 euro cumulati annui), ricevono¹ uno screening iniziale relativo al rispetto dei principi del Codice Etico e sono soggetti a verifiche periodiche. Le azioni che TIM mette in atto per i controlli sui fornitori variano a seconda della rischiosità del fornitore e dell'importo dell'acquisto: si passa da questionari semplici a questionari complessi e da verifiche di carattere documentale a audit specifici su tematiche di sostenibilità.

[GRI 414-1] In particolare, nel 2018 il 100% dei nuovi fornitori iscritti in Anagrafica ha sottoscritto uno specifico questionario in cui s'impegna per sé e gli eventuali subappaltatori autorizzati, collaboratori e dipendenti, ad osservare i principi comportamentali del Codice Etico e di Condotta del Gruppo².

Nel corso della fornitura le aziende iscritte che abbiano ricevuto ordini di acquisto sono di norma sottoposte ai controlli della qualità entrante (vincolante ai fini dell'accettazione e utilizzo del bene acquistato) e del vendor rating. Per alcuni di questi, sono inoltre effettuate verifiche ambientali e sociali³.

Per alcuni settori, il Gruppo rileva e monitora anche i fornitori in subappalto, in particolare per i lavori di rete; le imprese in subappalto sono state 889 (-4% rispetto al 2017 e +1% rispetto al 2016). In questo settore, la stima del totale fornitori coinvolti nella catena di fornitura è pari a 916⁴.

Negli ultimi 3 anni non sono avvenuti rilevanti cambiamenti nella struttura della catena di fornitura del Gruppo.

Iniziative di sostenibilità

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] Nel 2018 è proseguita l'applicazione del processo che definisce le attività volte al miglioramento della sostenibilità della *supply chain*. Tali attività coinvolgono le fasi di qualificazione, qualità entrante e *vendor rating*.

In particolare, i fornitori sono stati classificati in base ai rischi potenziali legati alla loro performance di sostenibilità, attraverso una specifica metodologia che considera gli aspetti socio-ambientali e di continuità del business connessi ai mercati d'acquisto in cui operano. Per questo, i mercati di acquisto (cioè le categorie di acquisti omogenei tra loro) sono stati classificati in funzione di parametri quali:

- le aree geografiche di riferimento e i rischi ad esse collegati,
- il potenziale impatto sull'ambiente e sulla società delle attività dei fornitori e dei prodotti/servizi forniti lungo il loro intero ciclo di vita, inclusi i rischi relativi alle violazioni dei Diritti Umani, del lavoro e dell'ambiente,
- l'impatto sulla reputazione di TIM come cliente.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] E' stata realizzata una matrice che, mettendo in relazione la spesa relativa allo specifico mercato d'acquisto con l'indice di rischio calcolato sulla base dei parametri elencati, ha consentito di suddividere i mercati d'acquisto in quattro classi, individuando quelli più critici dal punto di vista della sostenibilità e dell'impatto economico. I fornitori appartenenti alle classi a maggior rischio sono oggetto di audit di sostenibilità, effettuati da aziende terze specializzate nel settore. Tali audit sono ripetuti periodicamente per seguire l'attuazione di eventuali azioni correttive e, in caso di esito positivo, verificare il mantenimento nel tempo del livello di prestazioni riscontrato. Gli strumenti sviluppati e utilizzati per la BU Domestic sono stati illustrati e trasferiti alla BU Brasile.

[GRI 308-1] [GRI 407-1⁵] [GRI 408-1] [GRI 409-1] [GRI 414-2] Sono stati analizzati tutti i fornitori della BU Domestic al fine di valutarne il rischio socio/ambientale; nel 2018 quelli a maggior rischio sono stati 42 (-18% rispetto al 2017 e -13% sul

¹ Escluse le Pubbliche Amministrazioni.

² In Brasile tale percentuale è stata pari al 96%.

³ [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] In particolare, sono previste verifiche sulla salute e sicurezza e sull'ambiente, il cui risultato confluisce nel *rating* del fornitore, a cui è legato il sistema di penalità/incentivazione. Sono inoltre previste verifiche relative al rispetto della normativa sul lavoro.

⁴ Nella BU brasiliana allo stato attuale non esiste un monitoraggio sistematico dei fornitori di secondo livello.

⁵ [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 407] La policy di Gruppo, volta a prevenire il rischio di violazione dei diritti sindacali, è quella relativa ai "Rapporti con i Fornitori nel processo di acquisto di Telecom Italia", che recita: "...il Gruppo richiede ai propri fornitori e promuove, per il tramite di questi ultimi, anche verso subfornitori, il rispetto dei seguenti principi e delle relative prescrizioni di legge vigenti nei Paesi ove tali stakeholder operano. ... tutti i lavoratori devono godere del diritto legale di costituire e/o aderire alle organizzazioni sindacali per la tutela degli interessi individuali e collettivi. Deve essere riconosciuto il ruolo dei rappresentanti sindacali dei lavoratori, i quali non devono essere assoggettati ad alcuna forma di discriminazione; per l'espletamento della loro attività sindacale, devono essere garantiti permessi retribuiti e mezzi necessari alla comunicazione con i lavoratori sul luogo di lavoro". Gli stessi concetti sono ribaditi anche nella policy di Gruppo sul rispetto dei Diritti Umani.

2016). Sono considerati a maggior rischio sociale 16 mercati d'acquisto¹ e i fornitori che operano nelle seguenti aree geografiche: Asia, Centro e Sud America, Nord Africa ed Europa dell'Est.

[GRI 410-1] Per i lavoratori degli istituti che forniscono servizi di vigilanza in Italia è prevista l'osservanza del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza, in particolare l'osservanza dell'articolo 138 comma 2 che prevede i requisiti professionali e di formazione delle guardie giurate. In *Brasile*, la legge 7102/83 detta le regole relative alla vigilanza privata; tra l'altro, prescrive che tutti coloro che intendano essere assunti come vigilantes da un'impresa di vigilanza debbano aver preventivamente partecipato a un corso di formazione, effettuato da scuole accreditate dalla Polizia Federale. Dopo l'assunzione, ogni due anni i vigilantes devono seguire un corso di aggiornamento.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] Dal 2014, tutti i fornitori interessati ad un processo di qualificazione (nuovo, di estensione, rinnovo), riguardante i comparti di acquisto a maggior rischio per quanto riguarda la sostenibilità, sono sottoposti ad un apposito questionario di autovalutazione del rischio di sostenibilità socio ambientale. Il questionario, aggiornato periodicamente in funzione dei risultati e dell'evoluzione del processo di qualificazione, è stato elaborato sulla base dei principali requisiti presenti negli standard di riferimento per la gestione d'impresa responsabile, sia dal punto di vista del rispetto dei valori etici sia della salvaguardia dell'ambiente (quali SA 8000, Global Compact dell'ONU e ISO 14001) e delle migliori prassi industriali del settore.

[GRI 308-1] [GRI 414-1] Il questionario di autovalutazione di sostenibilità è integrato nell'applicativo che gestisce il processo di qualificazione dei fornitori, che automaticamente lo sottopone a tutti i nuovi fornitori che operano nei mercati classificati a rischio di sostenibilità. Per i fornitori precedentemente qualificati nell'Albo fornitori di TIM, sono state effettuate delle campagne di recupero. Le risultanze del questionario potranno consentire l'affinamento della matrice del rischio sopra descritta.

[GRI 308-1] L'applicazione della *policy di green procurement*, che fornisce le linee guida per stabilire i requisiti ambientali dei prodotti/servizi acquistati, costituisce sempre parte integrante del processo di acquisto. La policy considera tutte le fasi di vita del prodotto: progettazione, produzione, utilizzo, fine vita. Il documento, pubblicato sul portale fornitori "vendors hub" di TIM e nella sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com, contribuisce a orientare le politiche d'acquisto a favore di prodotti e servizi a basso impatto ambientale.

[GRI 414-1] [GRI 414-2] Nel 2018 in *Brasile* è stato inviato un questionario di autovalutazione sui temi di sostenibilità ai fornitori il cui ordinato abbia superato un milione di reais, pari al 71% del numero totale dei fornitori. Tutti gli 831 fornitori coinvolti hanno risposto entro la fine del 2018. I risultati serviranno ad orientare i futuri processi di selezione.

Verifiche di sostenibilità

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] Anche nel 2018 sono proseguite le attività di verifica del livello di performance di sostenibilità di fornitori e subfornitori comuni nell'ambito dell'iniziativa denominata *Joint Audit Cooperation*² (JAC), come previsto dal Protocollo d'Intesa sottoscritto inizialmente a fine 2009 da TIM, Orange e Deutsche Telekom. All'iniziativa hanno successivamente aderito: nel 2011 Proximus, KPN, Swisscom e Vodafone Group; nel 2012 Telenor e Telia Company; nel 2013 Verizon; nel 2016 AT&T, Telefónica e Rogers; nel 2018 MTS, Telstra e Veon.

Gli obiettivi del *Joint Audit Cooperation* sono:

- verificare il livello di sostenibilità dei fornitori/subfornitori più rilevanti, comuni ai membri del JAC, con stabilimenti produttivi localizzati in aree geografiche caratterizzate da un significativo livello di rischio socio-ambientale. Le verifiche sono effettuate attraverso audit condotti da Terze parti sulla base di una metodologia specifica sviluppata dagli stessi membri del JAC, che ne condividono i risultati;
- contribuire alla crescita della sostenibilità dei fornitori/subfornitori coinvolti attraverso la definizione e l'attuazione di azioni correttive e programmi di miglioramento continuo, instaurando con essi un rapporto di collaborazione

¹ Apparati NGAN (*Next Generation Access Network*, ovvero la rete di nuova generazione), dati - GBE (*Gigabit Ethernet*, vale a dire l'evoluzione a 1.000 Mbit/s del protocollo *Fast Ethernet* - standard IEEE 802.3u - operante a 100 Mbit/s.), apparati DWDM (*Dense Wavelength Division Multiplexing*, ovvero la tecnologia utilizzata per aumentare la quantità di banda disponibile su un canale in fibra ottica), accesso 3G, accesso mobile LTE (*Long Term Evolution*), *assurance, creation; delivery*, lavori civili, soluzioni integrate -APPL; *call centre*; televendite, *access gateway* (porta di accesso), *middleware* (insieme di programmi informatici che fungono da intermediari tra diverse applicazioni e componenti software), apparati IPTV, handset.

² Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito web jac-initiative.com.

durevole con benefici reciproci in termini di efficienza, produttività e riduzione dei rischi nell'ambito della *supply chain*;

- effettuare attività di *capacity building*, attraverso specifici programmi di formazione dei fornitori, anche al fine di propagare la cultura della sostenibilità, lungo la catena di fornitura (sub fornitori e sub-sub fornitori).

[GRI 308-2] [GRI 407-1] [GRI 408-1] [GRI 409-1] [GRI 414-2] Nel periodo 2010-2018, grazie al progressivo incremento del numero dei membri del JAC, sono stati condotti 454 audit¹ – 91 nel solo 2018 - presso stabilimenti produttivi (di fornitori e subfornitori) localizzati in Asia, Centro e Sud America, Nord Africa ed Europa dell'Est. Le verifiche sono state effettuate da società internazionali specializzate, selezionate tramite gara, e hanno riguardato un totale di oltre 970.000 lavoratori. I fornitori inclusi nelle campagne di audit appartengono ai comparti di produzione di dispositivi e apparati d'utente, apparati di rete e apparecchiature IT.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] La seguente tabella mostra le non conformità riscontrate nel corso degli audit sui fornitori del Gruppo, fra cui quelle relative ai Diritti Umani².

	2018	2017	2016
Ambiente	30 (22)	38 (32)	21 (17)
Discriminazioni	2 (2)	11 (10)	2 (2)
Etica del business	28 (24)	53 (48)	26 (25)
Lavoro forzato	3 (2)	7 (3)	6 (5)
Lavoro minorile	3 (3)	4 (4)	4 (2)
Libertà di associazione	2 (2)	3 (2)	5 (5)
Orari di lavoro	38 (27)	60 (46)	46 (33)
Salari	7 (6)	21 (22)	8 (6)
Pratiche disciplinari	1 (0)	3 (1)	2 (2)
Salute e sicurezza	105 (77)	182 (142)	124 (113)

In parentesi i dati relativi a fornitori che operano per la BU Brasile.

[GRI 308-2] [GRI 414-2] Per tutte le non conformità riscontrate, sono stati redatti specifici piani di azioni correttive che definiscono, tra l'altro, le modalità e le tempistiche di soluzione. L'attuazione di detti piani è costantemente monitorata dai membri del JAC³.

Nel tempo, l'incidenza del numero di non conformità rilevate per audit, è andata via via decrescendo, segno di una maggior attenzione dei fornitori ai temi della *corporate social responsibility*. Infatti, si è passati, da un valore di non conformità per audit di 7,1 nel 2016, a 5,4 nel 2017 e 5,3 nel 2018; la media progressiva dal 2010 è stata di 6,7 non conformità per audit.

Inoltre, nel triennio 2016-2018, l'84% delle non conformità rilevate, è stato sanato entro un anno dall'avvio del piano di azioni correttive, per un totale di oltre 500 azioni correttive.

Le prime tre aree impattate da tali azioni sono state quelle della salute e sicurezza, orario di lavoro e etica del business. Il 31 gennaio e il 1° febbraio 2018, si è tenuto a Guangzhou (Cina) il settimo forum annuale con i fornitori coinvolti nel programma JAC sul tema: "How to ensure supplier's long term improvement of sustainability performance after site has

¹ Di cui 310 sui fornitori di TIM (46 nel solo 2018). Il numero complessivo degli audit può risentire della presenza di alcuni audit condotti a cavallo di due anni.

² A causa dell'adozione di un nuovo sistema di calcolo, i dati delle azioni correttive degli anni 2017 e 2016 possono essere diversi da quelli pubblicati nel Bilancio di sostenibilità 2018 di TIM.

³ [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] Siccome lo scopo dell'iniziativa è aiutare i fornitori nei Paesi con maggiore rischio - in termini di applicazione e rispetto dei principi di sostenibilità - a migliorare le proprie performance, le non conformità portano sempre ad azioni correttive e non alla chiusura del rapporto d'acquisto.

been audited?". All'evento hanno partecipato circa 200 delegati, in rappresentanza degli operatori di telecomunicazioni, fornitori, organi di stampa, organizzazione attive nel campo della sostenibilità e Organizzazioni Non Governative. Il forum è stato seguito anche da remoto, via *live stream*.

Iniziative di coinvolgimento dei fornitori

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] È ormai consolidato l'utilizzo del portale fornitori (*vendors hub*), avviato a fine 2011 con lo scopo di migliorare la comunicazione e ottimizzare i processi operativi, applicando le logiche del *social networking* al contesto di business; il portale conta 4.312 *vendor* abilitati alla piattaforma applicativa. Il ricorso al portale consente al fornitore di accedere ad un'area riservata con visibilità sui principali dati ed eventi rilevanti nella relazione con TIM e gestire direttamente tutte le informazioni che lo riguardano con importanti vantaggi in termini di fluidità e trasparenza. All'interno del *vendors hub* è attiva anche un'area pubblica contenente le informazioni destinate ai fornitori potenziali.

Lo scambio della documentazione avviene in modalità elettronica (per es. offerte, ordini d'acquisto, contratti, documentazione per la qualificazione, sondaggi), riducendo così gli impatti ambientali connessi ai consumi di carta, trasporto e conservazione dei documenti.

Il 13 dicembre 2018 TIM ha dato il via a un nuovo modo di dialogare con i propri partner e fornitori. Infatti, la funzione *Procurement Unit & Real Estate* ha invitato più di cento aziende fornitrici a partecipare alla prima convention di ecosistema. Il nome scelto per questo evento è stato "Facciamo rete al Futuro".

Nel corso dell'evento sono stati premiati i sei fornitori che maggiormente si sono distinti con il loro contributo al business sotto diversi aspetti; in particolare per la categoria 'Sustainability in practice' il riconoscimento è andato al fornitore Ericsson.

Il premio è stato assegnato, considerando i seguenti aspetti: questionario di sostenibilità somministrato durante la fase di qualificazione dei fornitori, risultato e gestione degli audit di sostenibilità condotti on site.

Impegni sulla catena di fornitura

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414]

Consuntivi 2018 e obiettivi 2019: Italia

INDICATORI	DETTAGLI	OBIETTIVI 2018	CONSUNTIVI 2018	OBIETTIVI 2019
% di fornitori soggetta a audit	Somma cumulata dei fornitori ad alto rischio che hanno ricevuto un approfondito audit di sostenibilità a partire dal 2010 ¹	80% dei fornitori ad alto rischio	84%	85%
% di fornitori valutata	Fornitori che sono stati valutati con un questionario di base sull'etica. Inoltre, i fornitori appartenenti ai settori a rischio, sono valutati con un questionario più complesso ²	100% dei fornitori qualificati, come definiti nella parte introduttiva della sezione	100%	100%
% del personale addetto agli acquisti che ha ricevuto formazione sui rischi ambientali, sociali e di governance (ESG) pertinenti alle decisioni sugli acquisti	% del personale direttamente coinvolto nelle attività di acquisto, che ha partecipato ad almeno una sessione di formazione su tematiche ESG	80%	83%	90%
% di contratti contenenti clausole legate ai rischi ESG		100%	100%	100%
% di fornitori con certificazioni ISO 14001 o equivalente		70% delle imprese di rete	90%	90%
Integrazione del profilo di rischio ESG nel profilo generale di rischio del fornitore	Tutti i fornitori qualificati e iscritti nell'Albo fornitori, sono valutati attraverso un "Key Risk Indicator" (KRI) complessivo che include anche indicatori di sostenibilità	100% dei fornitori qualificati, come definiti nella parte introduttiva della sezione	100%	100%

Consuntivo 2018 e obiettivo 2019: Brasile³

INDICATORE	DETTAGLI	OBIETTIVO 2018	CONSUNTIVO 2018	OBIETTIVO 2019
% di fornitori valutata ⁴	Fornitori che sono stati valutati con un questionario di base sull'etica.	n.a.	n.a.	85%

¹ Il numero dei fornitori ad alto rischio varia di anno in anno, in quanto è funzione dell'ordinato annuale e del mercato d'acquisto in cui i fornitori stessi operano. Lo stesso vale in generale per quanto riguarda il numero complessivo dei fornitori appartenenti ai vari mercati d'acquisto.

² Il KPI è riferito sia ai nuovi fornitori che ai fornitori esistenti in caso di rinnovo o estensione della qualificazione.

³ Si tratta di un nuovo obiettivo; il consuntivo dell'obiettivo fissato per l'anno 2018 è riportato in Appendice, "Risultati 2017 e 2018" (tabella "TIM Brasil").

⁴ Fornitori contrattati direttamente dalla funzione Business Support Officer.



I diritti umani

L'impegno di TIM

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] L'analisi di materialità, condotta da TIM nel 2018, ha confermato la promozione e la tutela dei Diritti Umani tematica materiale per gli stakeholder e per il Gruppo, lungo l'intera "catena di valore". Questo risultato, apparentemente sorprendente per un operatore di telecomunicazioni che opera in Paesi considerati a basso/medio rischio di violazione dei Diritti Umani, si basa su due ordini di motivazioni:

- l'ampia accezione data al concetto di "Diritto Umano" da parte di TIM. Sono rientrati in questa sfera non solo i Diritti Umani comuni a tutti i settori economici, quali il rispetto del diritto a un'equa remunerazione, la non discriminazione, il non ricorrere al lavoro forzato e/o obbligato, ecc., ma anche i Diritti Umani peculiari di un'azienda di telecomunicazioni, quali il diritto all'accesso alle informazioni, alla libertà di espressione (in particolare quella online), alla tutela della privacy e della sicurezza online, alla protezione dei minori (ad esempio dal cyberbullismo);
- la risonanza presso l'opinione pubblica degli eventuali episodi di violazione dei Diritti Umani, che può seriamente compromettere la reputazione aziendale.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] TIM ha aderito al *Global Compact* nel 2002; dal 2008 al 2011 TIM è stata una dei componenti del *Global Compact Human Rights Working Group* dell'ONU, costituito dal *Global Compact Board* nel 2006 con l'obiettivo di fornire l'input strategico sui Diritti Umani al *Global Compact*.

Dal 2012 TIM è uno dei componenti de "The Human Rights Peer Learning Group" (PLG), costituito nell'ambito del *Global Compact Network* Germania con il supporto "tecnico" di *Twentyfifty Ltd*¹.

Le dodici aziende, che hanno costituito il PLG nel 2018, hanno partecipato direttamente alla selezione, preparazione e presentazione degli argomenti oggetto di discussione (*good practices, joint analysis, lessons learned*), con il contributo di testimonianze ed esperti esterni. I temi discussi nel corso dei due webinar, ai quali TIM ha partecipato nel 2018, sono stati i seguenti:

- 15 marzo: "Sensibilizzazione interna ed esterna sulla schiavitù moderna";
- 11 dicembre: "Soddisfare i requisiti di trasparenza e comunicare efficacemente i Diritti Umani".

Negli ultimi anni, al fine di rinforzare il proprio impegno nella tutela dei Diritti Umani, TIM ha realizzato tra l'altro:

- la *due diligence* sui Diritti Umani;
- la policy "Rispettare i Diritti Umani nel Gruppo TIM";
- l'attività di (In)formazione sui Diritti Umani.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 401] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] TIM monitora e analizza le denunce di eventuali violazioni dei Diritti Umani che pervengono tramite il portale *whistleblowing*, messo a disposizione di tutti gli stakeholder.

Denunce ricevute e gestite riguardanti i Diritti Umani

	2018	di cui sostanziate	2017	di cui sostanziate	2016	di cui sostanziate
Italia	2	0	10	2	7	0
Brasile	52	15	31	10	20	13

¹ PLG è una piattaforma di apprendimento e leadership attiva per le aziende europee, dove gli incontri avvengono nel rispetto della *Chatham House Rule*.

La due diligence

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] Tra gli obiettivi della due diligence ci sono:

- l'identificazione e la mappatura dei rischi sui Diritti Umani che derivano dalle attività operative dell'Azienda;
- la conferma che ogni tematica sia disciplinata da apposito quadro normativo interno (ad es. policy, procedure), abbia un sistema di gestione che monitori e tracci le prestazioni regolarmente (se possibile attraverso opportuni indicatori, come quelli riguardanti la salute e la sicurezza), abbia le relative responsabilità assegnate;
- la definizione di un percorso di miglioramento graduale che, a partire dal semplice rispetto delle leggi locali, orienti le politiche e i processi dei Diritti Umani verso la condivisione con gli opportuni stakeholder, attraverso appropriate iniziative di coinvolgimento;
- l'evidenziazione degli eventuali divari o incoerenze tra le diverse funzioni dell'impresa e/o tra le diverse società del Gruppo;
- la possibilità del confronto sui Diritti Umani con le altre imprese.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 412-1] TIM ha effettuato la *due diligence* sui Diritti Umani (conclusa nel 2014) utilizzando il tool OCAI¹ e coinvolgendo le due principali entità del Gruppo in termini di organico (la percentuale coperta è stata del 98%) e di investimenti, ovvero la BU Domestic² (escluse Olivetti e Sparkle) e la BU Brasile. La funzione *Sustainability Reporting, Monitoring and Relationship* ha esaminato i questionari compilati e condotto i relativi feed-back con le funzioni italiane al fine di approfondire i contributi forniti e definire gli *action plan* delle autovalutazioni di livello due e tre (rispettivamente, il 3,1% e l'8,6% di tutte le risposte)³.

In Italia, al termine dei feed-back, è emerso quanto segue:

- su una scala da uno a sei, il voto medio di tutte le risposte è stato 4,4;
- la necessità di predisporre la policy dei Diritti Umani del Gruppo TIM (circa i 2/3 delle autovalutazioni insufficienti hanno riguardato questo aspetto);
- l'utilità di organizzare corsi di formazione interni sui Diritti Umani.

[GRI 414-1] [GRI 414-2] I risultati degli audit sui Diritti Umani realizzati sui Fornitori del Gruppo sono riportati nel presente rapporto e nel canale di sostenibilità del sito web del Gruppo.

La Policy sui Diritti Umani

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] La Policy si applica a tutte le persone del Gruppo e riguarda anche i Terzi che entrano in rapporti di affari con TIM.

Scopo della Policy, emessa nel 2015⁴, è rendere il rispetto dei Diritti Umani un requisito essenziale nello svolgimento delle attività operative di TIM. Sia in Italia sia nelle società estere, il Gruppo ha messo in atto i processi attraverso i quali s'impegna a rispettare i Diritti Umani e ha identificato quelli che possono essere influenzati negativamente dalle attività dell'Azienda, tra i quali i:

- [GRI 403-3] [GRI 406-1] [GRI 408-1] [GRI 409-1] Diritti Umani comuni a tutti i settori industriali (ad es. i diritti riguardanti la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro, la diversità, l'uguaglianza e la non discriminazione, l'orario di lavoro, le retribuzioni eque, l'età minima per l'ingresso nel mondo del lavoro, l'accessibilità alle persone disabili, la tutela della maternità, il lavoro forzato/obbligatorio/vincolato, l'approccio aziendale di tolleranza zero verso qualsiasi

¹ *Organisational Capacity Assessment Instrument*, realizzato da Twentyfifty Ltd. con i finanziamenti della Fondazione del *Global Compact Network* Germania. OCAI, che non opera come esperto di *compliance*

- rispecchia completamente i "Principi Guida su Imprese e Diritti Umani" dell'ONU;
- considera le interpretazioni fornite dall'Ufficio dell'Alto Commissario dell'ONU per i Diritti Umani;
- è un questionario di autovalutazione di ventidue domande dove, per ogni domanda, l'impresa o la funzione deve valutare la propria posizione - attuale e potenziale - in uno spettro di sei livelli, che va da "non dinamica" a "promoter dei Diritti Umani".

² Tra l'altro, Relazioni Industriali, Salute & Sicurezza, Pari Opportunità, Privacy, Procurement, Compliance, Protezione dei clienti VAS, Protezione dei clienti servizio universale di telefonia.

³ Nessuna risposta di livello uno è stata fornita nel corso del primo round.

⁴ Disponibile al link telecomitalia.com/tit/it/sustainability/news-events/news-group/policy-diritti-umani.html in lingua Italiana e al link: tim.com.br/sp/sobre-a-tim/sustentabilidade/principios-e-politicas-da-tim in brasiliano; la policy è disponibile anche in lingua inglese.

forma di corruzione, i diritti dei nostri clienti ad una pubblicità responsabile, i diritti connessi all'impiego della sicurezza armata secondo i più elevati standard e prassi internazionali).

- [GRI 407-1] diritti concordati con i sindacati e inseriti nei Contratti di Lavoro Nazionali (in linea con i principi dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro).

I processi interni del Gruppo focalizzano l'attenzione anche una serie di diritti della persona su cui incide il *core-business*, tra cui i diritti:

- all'accesso ai servizi di telecomunicazione e all'innovazione;
- [GRI 418] alla privacy dei dipendenti, clienti e dei fornitori del Gruppo e protezione dei loro dati personali;
- alla libertà di espressione, in particolare quella online, supportata dall'accesso alle tecnologie delle telecomunicazioni;
- potenzialmente violati dai servizi a valore aggiunto (ad esempio i servizi con contenuti riservati agli adulti ed il gioco d'azzardo);
- dei bambini e dei giovani a essere protetti dal (cyber)bullismo o dalle molestie;
- alla tutela dell'ambiente (in particolare i campi elettromagnetici);
- delle comunità nelle quali TIM svolge la propria attività, con specifica attenzione ai gruppi vulnerabili di persone (ad es., disabili, minori, anziani, donne).

La Policy prevede i meccanismi di denuncia non filtrata e anonima secondo quanto richiesto dalle procedure aziendali (nello specifico, quella relativa al "whistleblowing"), disponibili sul sito del Gruppo.

L'efficacia ed il monitoraggio della policy sui Diritti Umani, approvata dal Presidente di TIM, è garantita dalla funzione *Human Resources & Organizational Development*, responsabile della sua osservanza per quanto riguarda il coinvolgimento delle persone di TIM, dalla funzione *Procurement Unit & Real Estate*, responsabile del suo rispetto in relazione ai fornitori, dalla funzione *Compliance*, la quale presidia il rischio di non conformità alle normative di riferimento, e dalla funzione *Sustainability Reporting, Monitoring and Relationship* responsabile dell'aggiornamento della Policy.

(In)Formazione sui Diritti Umani

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] A valle della pubblicazione della Policy, nel 2015 è stato organizzato un corso di formazione in aula a cui hanno partecipato i rappresentanti delle varie funzioni aziendali. Il corso è stato tenuto da una società esterna esperta in tematiche di sostenibilità¹ e ha visto la partecipazione del Direttore Generale di *Amnesty International* Italia.

Inoltre, è stato realizzato un corso online per tutta la popolazione aziendale, disponibile dalla fine del 2015. Il corso, recentemente aggiornato, è disponibile sulla piattaforma di *e-learning TIM Academy*.

Sia il workshop sia il corso online hanno evidenziato, tra l'altro:

- cosa sono i Diritti Umani e le principali Istituzioni internazionali che li disciplinano;
- le imprese ed i Diritti Umani, con focalizzazione sugli eventuali impatti prodotti dalla loro attività sui Diritti Umani;
- l'importanza delle imprese che operano nel settore delle telecomunicazioni nella tutela dei Diritti Umani;
- TIM e i Diritti Umani: cosa possono fare - in caso di dubbio - le persone del Gruppo per la protezione dei Diritti Umani;
- come e quando utilizzare il meccanismo di denuncia.

Nel 2018 in *Brasile* TIM Participações ha reso disponibile a tutti i dipendenti - nella piattaforma "Conexão TIM" - una versione del corso che rispecchia il contesto locale. Tra le finalità vi è quella di ampliare le conoscenze dell'argomento tra i dipendenti, in particolare far conoscere come i Diritti Umani siano presenti nel lavoro quotidiano.

TIM ha anche continuato la promozione della *diversity* attraverso i propri canali di comunicazione interni; durante la TIM

¹ Avanzi Srl, maggiori dettagli sono disponibili sul sito avanzi.org.

Talks, settimana promossa dalla funzione Risorse Umane per lo sviluppo dei dipendenti, la diversity è stata uno dei temi discussi. TIM ha partecipato al corso sulla *due diligence* sui Diritti Umani organizzato dal *Global Compact Network Brasile*.

[GRI 412-2] Le attività formative hanno riguardato prevalentemente la diffusione della Policy per il Rispetto dei Diritti Umani del Gruppo e il rispetto delle norme relative alla Salute e Sicurezza sul lavoro.

Numero di ore di formazione sui Diritti Umani nel Gruppo

Business Unit	2018	2017	2016
Domestic	177.323	197.057	110.722
Brasile	22.581	19.269	48.036

Percentuale di dipendenti formati sui Diritti Umani nel Gruppo

Business Unit	2018	2017	2016
Domestic	54	80	21
Brasile*	110	92	110

* La percentuale considera sia il numero dei dipendenti ancora in Azienda sia coloro che l'hanno lasciata.

Denunce e incidenti

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] Il Codice Etico e di Condotta di Gruppo richiede che i dipendenti, i collaboratori, i consulenti, nonché i Terzi in rapporto d'affari con il Gruppo segnalino tempestivamente – con riferimento alle attività e prestazioni d'interesse del Gruppo – al Responsabile della Direzione Audit di TIM, anche per il tramite del superiore gerarchico, eventuali violazioni o concorso alla violazione di:

- norme di legge o di regolamento,
 - prescrizioni del Codice Etico,
 - policy e procedure interne,
- e ogni irregolarità e/o negligenza.

La gestione delle denunce di cui sopra, di specifica competenza del Responsabile della Direzione Audit (c.d. "Whistleblowing"), è un requisito Sarbanes-Oxley Act e – in parte - dei "Principi Guida su Imprese e Diritti Umani" dell'ONU.

La procedura "Whistleblowing" prevede che il Responsabile della Direzione Audit, il quale risponde direttamente al Consiglio di Amministrazione in autonomia ed indipendenza rispetto ai *senior executive*:

- garantisca la ricezione, la protocollazione ed analisi preliminare delle denunce pervenute;
- in base agli esiti dell'analisi preliminare, avvii (qualora necessario) un'attività strutturata di audit;
- comunichi gli esiti delle analisi alle funzioni competenti, affinché intraprendano (se necessario) le opportune azioni correttive. La non conformità è chiusa solo dopo un accertamento da parte della Direzione Audit dell'efficacia delle azioni correttive messe in campo dalle funzioni competenti;
- assicuri la tracciabilità e la conservazione della documentazione inerente alle denunce pervenute ed alla loro analisi;
- effettui le attività di aggiornamento della procedura di segnalazione, nonché, di concerto con la funzione *Human Resources & Organizational Development*, la sua diffusione interna.

La procedura “Whistleblowing”¹ è disponibile sia sulla intranet aziendale sia sul sito web telecomitalia.com.

I dipendenti sono stati sensibilizzati con una lettera dell’Amministratore Delegato e una *news* diffusa sulla intranet aziendale.

Nel 2018 sono pervenute complessivamente 160 denunce in Italia e 1.009 in Brasile.

Per quanto riguarda l’Italia, le 160 denunce di cui 51 anonime e 109 non anonime - sono così raggruppate:

- 82 nell’ambito di applicazione della procedura “Whistleblowing”²;
- 76 non rientranti nell’ambito applicativo della procedura e inviate alle competenti funzioni per le relative verifiche con comunicazione alla Direzione Audit dell’esito delle stesse, di cui:
 - ✓ 70 reclami di clienti (per disservizi);
 - ✓ 6 altro;
- 2 “non pertinenti” rispetto all’obiettivo della procedura.

Per quanto riguarda il *Brasile*, le 1.009 denunce - di cui 647 anonime e 362 non anonime - sono così raggruppate:

- 782 nell’ambito di applicazione della procedura “Whistleblowing”³;
- 189 reclami di clienti (per disservizi);
- 38 “non pertinenti” rispetto all’obiettivo della procedura.

Di seguito sono riportate le denunce relative ai Diritti Umani, pervenute attraverso il principale strumento che TIM mette a disposizione di tutti gli stakeholder, per comunicare qualsiasi tipo di irregolarità normativa o violazione del Codice Etico, della Policy sul rispetto dei Diritti Umani, ovvero dalla procedura “Whistleblowing” disponibile al seguente link: telecomitalia.com/content/dam/telecomitalia/documents/Governance/it/codici_principi_procedure/Procedura-Whistleblowing-ITA.pdf.

Nel corso del 2018 non sono pervenute segnalazioni sostanziate relative ai Diritti Umani di competenza dell’Organismo di Vigilanza 231.

Denunce ricevute e gestite riguardanti i Diritti Umani in generale

Italia	2018	di cui sostanziate	2017	di cui sostanziate	2016	di cui sostanziate
Numero complessivo delle denunce riguardanti i Diritti Umani pervenute attraverso i principali meccanismi di denuncia	0	0	3 ⁴	0	0	0
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	0	0	3	0	0	0
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	0	0	2	0	0	0
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	1	0	0	0	0	0

¹ La citata procedura è in corso di aggiornamento, anche a seguito dell’entrata in vigore della legge 30 novembre 2017, n. 179 “Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell’ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato”.

² Ad esempio: copertura della rete, relazioni con i fornitori, salute e sicurezza dei lavoratori, presunti comportamenti vessatori o discriminatori; quelle relative ai Diritti Umani sono riportate nelle tabelle del capitolo.

³ Di cui 703 di tipo “aziendale” (processi migliorabili, ecc.) e 79 le persone di TIM Part. (dipendenti con situazioni di disagio).

⁴ Due denunce hanno riguardato i diritti relativi all’accesso ai servizi di telecomunicazione ed una le risorse umane dei fornitori di TIM.

Brasile

Numero complessivo delle denunce riguardanti i Diritti Umani pervenute attraverso i principali meccanismi di segnalazione	8 ¹	0	5 ²	0	8 ³	4
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	8	0	5	0	8	4
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	7	0	4	0	8	4
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	1	0	0	0	0	0

[GRI 406-1] [GRI 411-1] Denunce ricevute e gestite riguardanti le discriminazioni

Italia	2018	di cui sostanziate	2017	di cui sostanziate	2016	di cui sostanziate
Numero complessivo delle denunce riguardanti le discriminazioni pervenute attraverso i principali meccanismi di denuncia	0	0	3 ⁴	1	0	0
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	0	0	3	1	0	0
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	0	0	2	1	0	0
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	1	0	0	0	0	0

Brasile

Numero complessivo delle denunce riguardanti le discriminazioni pervenute attraverso i principali meccanismi di denuncia	5 ⁵	1	3 ⁶	0	2 ⁷	1
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	5	1	3	0	2	1
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	5	1	3	0	2	1
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	0	0	0	0	0	0

¹ Tutte le otto denunce hanno riguardato presunte violazioni della normativa sulla *privacy* dei clienti e/o dipendenti.

² Delle cinque denunce, quattro hanno riguardato la mancata applicazione delle regole legate alla salute e sicurezza sul lavoro da parte dei fornitori ed una lo sfruttamento sessuale di bambini/adolescenti.

³ Le otto denunce hanno riguardato in tre casi (uno sostanziato e risolto) le condizioni di lavoro dei dipendenti dei fornitori di TIM Part., in altri tre casi (uno sostanziato e risolto) la *privacy* di clienti e/o dipendenti e - per le ultime due - gli impatti (entrambi sostanziate e risolte) dell'attività aziendale sulla comunità in cui opera (ad es. emissioni elettromagnetiche).

⁴ Le tre discriminazioni o molestie hanno avuto per oggetto in un caso la fede religiosa, sostanziate e risolte, in un altro la disabilità fisica o psichica e, nell'ultimo, la fede politica.

⁵ Le cinque denunce hanno riguardato in due casi le discriminazioni o molestie per etnia o razza, in altri due casi (di cui uno sostanziato e risolto) le discriminazioni o molestie per l'orientamento sessuale e nell'ultimo caso la discriminazione per la condizione economico-sociale.

⁶ Le tre denunce hanno riguardato in due casi le discriminazioni o molestie per l'orientamento sessuale ed in un caso le discriminazioni o molestie ad una persona obesa.

⁷ Le due denunce hanno riguardato in un caso (sostanziato e risolto) le discriminazioni o molestie per etnia o razza e nell'altro caso l'orientamento sessuale.

[GRI 411-1] Nel Gruppo, negli ultimi 3 anni, non sono stati segnalati incidenti relativi a discriminazioni o violazioni dei diritti delle popolazioni indigene¹.

Denunce ricevute e gestite riguardanti i temi del lavoro

Italia	2018	di cui sostanziate	2017	di cui sostanziate	2016	di cui sostanziate
Numero totale denunce relative a questioni di lavoro pervenute attraverso meccanismi formali nel periodo di riferimento	2 ²	0	4 ³	1	7 ⁴	0
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	2	0	4	1	7	0
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	1	0	4	1	7	0
Numero totale di denunce relative a questioni di lavoro pervenute in precedenza che sono state risolte nel periodo di riferimento	0	0	1	0	0	0
Brasile						
Numero totale denunce relative a questioni di lavoro pervenute attraverso meccanismi formali nel periodo di riferimento	39 ⁵	14	23 ⁶	10	12 ⁷	9
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	39	14	23	10	12	9
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	38	14	21	10	12	9
Numero totale di denunce relative a questioni di lavoro pervenute in precedenza che sono state risolte nel periodo di riferimento	0	0	0	0	7	3

TIM Participações offre un proprio canale di *Whistleblowing* per le richieste di chiarimenti o l'inoltro di denunce di presunte violazioni dei Diritti Umani da parte degli stakeholder interni ed esterni, garantendo la massima riservatezza. Un codice di identificazione univoco, associato a ciascuna denuncia inserita, consente al denunciante di controllare lo stato del lavoro in modo completamente anonimo. Tutte le informazioni su questo tema sono disponibili al link: tim.com.br/sp/canal-de-denuncias.

¹ L'unica area geografica con popolazioni indigene in cui TIM opera è il *Brasile*. Comunque, le attività di telecomunicazioni non hanno impatti negativi su tali popolazioni.

² Le due denunce hanno riguardato in un caso le molestie sessuali sul lavoro e, nell'altro, il diritto del lavoratore ad eseguire attività e mansioni nel rispetto della propria dignità (in corso di lavorazione).

³ Delle quattro denunce, tre hanno riguardato l'esecuzione di mansioni nel rispetto della dignità del lavoratore (di cui una sostanziate e risolta) ed una il *mobbing*.

⁴ Le sette denunce hanno riguardato l'esecuzione di mansioni nel rispetto della dignità del lavoratore in cinque casi, il *mobbing* in una circostanza e - nell'ultimo caso - la libertà di espressione del lavoratore.

⁵ Diciassette denunce hanno riguardato il *mobbing* (di cui dieci sostanziate e risolte), quindici le violazioni del contratto sindacale (di cui una sostanziate e risolta) e sette denunce hanno riguardato le molestie sessuali sul lavoro (di cui tre sostanziate e risolte).

⁶ Diciotto denunce hanno riguardato il *mobbing* (di cui nove sostanziate e risolte) e cinque le molestie sessuali sul lavoro (di cui una sostanziate e risolta).

⁷ Undici denunce hanno riguardato il *mobbing* (di cui otto sostanziate e risolte) ed una le molestie sessuali sul lavoro (sostanziate e risolta).

Appendice

Gruppo TIM - Principali dati economico-finanziari consolidati

[GRI 102-7]

(milioni di euro)	Ricavi *			EBITDA*			Investimenti industriali			Personale a fine periodo(unità)		
	2018*	2017	2016	2018*	2017	2016	2018*	2017	2016	2018	2017	2016
Domestic	15.031	15.354	15.006	5.955	6.171	6.698	5.518	4.551	3.709	48.200	49.851	51.280
Brasile	3.943	4.502	4.047	1.467	1.635	1.325	890	1.150	1.167	9.658	9.508	9.849
Altre attività	-	-	11	(19)	(16)	(18)			-	43	70	100
Rett. ed elisioni	(35)	(28)	(39)	-	-	(3)			-		-	-
Totale consolidato	18.940	19.828	19.025	7.403	7.790	8.002	6.408	5.701	4.876	57.901	59.429	61.229

*A partire dal 1° gennaio 2018 il Gruppo TIM ha adottato il principio contabile IFRS 9 (Strumenti Finanziari) retroattivamente, avvalendosi delle specifiche esenzioni previste dal medesimo principio e senza la rideterminazione dei precedenti periodi posti a confronto, nonché il principio contabile IFRS 15 (Ricavi provenienti da contratti con i clienti) utilizzando il metodo retrospettivo semplificato. Conseguentemente, i dati economici e finanziari degli esercizi precedenti non sono stati rideterminati. Per maggiori dettagli si rimanda alla Nota "Principi contabili" del Bilancio consolidato al 31 dicembre 2018 del Gruppo TIM.

[GRI 201-4] I contributi totali, incassati nell'ambito di progetti di ricerca ed innovazione finanziati da enti pubblici nazionali ed internazionali, ammontano a 5,3 milioni di euro nel 2018 (5,2 mln di euro nel 2017 e 7,2 nel 2016). Si segnala inoltre che il totale dei contributi incassati, nel 2018, dalla BU Domestic è pari a circa 119 milioni di euro.

Altri dati economico-finanziari consolidati

(milioni di euro)	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2016
Totale Patrimonio Netto	21.747	23.783	23.553
- attribuibile ai Soci della Controllante	19.528	21.557	21.207
- attribuibile alle partecipazioni di minoranza	2.219	2.226	2.346
Utile (perdita) dell'esercizio attribuibile ai Soci della Controllante	(1.411)	1.121	1.808
Utile (perdita) dell'esercizio attribuibile alle Partecipazioni di minoranza	259	166	158
Indebitamento finanziario netto contabile	25.995	26.091	25.955

[GRI 201-1] **Valore economico prodotto e distribuito**

(milioni di euro)	2018	2017	2016
a) Totale ricavi e proventi operativi	19.281	20.351	19.336
b) Interessi attivi e dividendi incassati	54	129	159
c) Plusvalenze (minusvalenze) da realizzo di attività non correnti	(1)	11	14
d) Valore economico prodotto direttamente (a+b+c)	19.334	20.491	19.509
e) Costi operativi	8.649	8.824	8.128
f) Costi del personale	3.105	3.626	3.106
g) Finanziatori	1.585	1.705	1.729
h) Imposte e tasse	696	750	946
i) Valore economico distribuito (e+f+g+h)	14.035	14.905	13.909
Valore economico non distribuito (d-i)	5.299	5.586	5.600

Dettaglio Costi (milioni di euro)	2018	2017	2016
Costi del personale	3.105	3.626	3.106
• Salari e stipendi	1.994	2.056	2.116
• Oneri sociali	738	745	770
• Altri oneri	373	825	220
Costi operativi	8.649	8.824	8.128
• Acquisti di materie e servizi	8.186	8.388	7.793
• Altri costi operativi	1.135	1.097	983
• Variazione delle rimanenze	(102)	(35)	(9)
• Attività realizzate internamente	(570)	(626)	(639)
Finanziatori	1.585	1.705	1.729
• Dividendi distribuiti	281	223	191
• Interessi passivi	1.304	1.482	1.538
Imposte e tasse	696	750	946
• Imposte dirette	571	639	846
• Imposte indirette e tasse	125	111	100
- relative alla BU Domestic	598	679	873
- relative alla BU Brasile	74	64	84
- relative ad attività estere	24	7	(11)

Evidenza, per ciascuna delle giurisdizioni in cui il Gruppo opera stabilmente con proprie società controllate, delle imposte sul reddito versate localmente (milioni di euro)

	2018	2017	2016
Argentina	0,03	0,45	(0,03)
Austria	0,02		
Belgio	0,02	0,02	
Bolivia			
Brasile	42,78	33,64	51,78
Bulgaria			
Cile	0,02	0,01	
Colombia		0,05	
Federazione Russa		0,01	
Francia	0,23	0,28	0,37
Germania	0,34	(0,04)	0,07
Grecia		0,01	
Irlanda		2,30	9,16
Isole Vergini (U.S.)			
Israele	(0,06)	0,16	0,41
Italia	684,06	1.055,23	143,82
Lussemburgo	10,53	4,77	11,44
Paesi Bassi	0,06	0,05	0,04
Panama		0,02	
Paraguay			0,05
Perù	0,05	0,06	
Puerto Rico	0,04	0,08	
Repubblica Ceca			
Regno Unito			
Romania	0,01		
San Marino	0,19	0,14	0,10
Singapore			
Slovacchia			
Spagna	(0,04)		(0,07)
Svizzera	0,02	0,04	0,01
Turchia		(0,27)	
USA	1,08	2,30	1,32
Venezuela	0,01	0,20	
Totale	739,38	1.099,51	218,48

[GRI 102-43] [GRI 102-44] **Tabelle di sintesi sulle iniziative con gli stakeholders**



Dialogo



Partnership



Informazione



Consultazione

IMPEGNO - ATTIVITA'

AZIONI

AMBIENTE

Impegno. TIM è impegnata a ridurre i propri impatti ambientali, a migliorare la propria performance energetica, ad adottare politiche di acquisto sensibili alle tematiche ambientali e a proporre soluzioni tecnologiche innovative a persone, imprese e PA per il contenimento degli impatti ambientali.

Attività. La collaborazione attiva di TIM con associazioni di settore e organizzazioni non profit si traduce nella **sottoscrizione di impegni, carte e codici** che influenzano e orientano la strategia per l'Ambiente del Gruppo. Nel 2018 si segnala la redazione della **Policy di Gruppo specifica sull'Ambiente** ("Impegno alla sostenibilità ambientale nel Gruppo TIM").

Sul fronte energetico, a testimonianza del proprio impegno **TIM ha ottenuto il premio Energy Manager 2018 per il settore terziario.**

Attività. A titolo di esempio, le Dichiarazioni ambientali di prodotto rivolte ai clienti - TIM eco-friendly (Ambiente); è stata consolidata e razionalizzata l'offerta di Smart Service (sicurezza, efficienza energetica, ambiente, servizi digitali della città) (Clienti).

Impegno. TIM è impegnata in progetti di ricerca e sviluppo di soluzioni ICT di Internet of Things (IoT) per le Smart City che abbiano un positivo impatto ambientale.

In tema di lotta al cambiamento climatico, TIM Participações, sul fronte interno, adotta una strategia su quattro direttrici che si è tradotta - a titolo d'esempio - nell'adozione di impianto a biogas per auto produzione di energia (fine 2018) (Ambiente).

Attività. Emanazione di linee guida e norme tecniche sulle metodologie di misurazione e calcolo previsionale dei livelli di esposizione ai campi elettromagnetici emessi dai sistemi radio-mobili.

Collaborazione con altri operatori di TLC sui temi di rilevanza ambientale nell'ambito di associazioni di settore e organizzazioni non profit tra cui European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO), European Telecommunications Standards Institute (ETSI), CDP, International Telecommunication Union (ITU) (Il Gruppo TIM e L'Ambiente).



Presente in Global e-Sustainability Initiative (GeSI) in particolare nel **gruppo di lavoro Industry Responsibility Committee** per la sostenibilità di prodotti e servizi (L'Ambiente).



TIM collabora con alcune municipalità alla realizzazione di progetti pluriennali nell'ambito dell'eco-sostenibilità: **REPLICATE** (Firenze Smart City) e il progetto **MONICA** (Torino Smart City), progetto **SMILE** ("Torino Smart City"). (L'Ambiente)

In Brasile. Partnership con il Ministero della Scienza, Tecnologia, Innovazione e Comunicazioni (MCTIC) per lo sviluppo di soluzioni per la mitigazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici. (L'Ambiente e La catena del valore/Clienti)



TIM partecipa attivamente ai comitati e ai gruppi di lavoro del **CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano)** (L'Ambiente).



IMPEGNO - ATTIVITA'

AZIONI

Impegno. Il Gruppo è impegnato sui temi della sicurezza online e nella diffusione delle buone pratiche della navigazione in Rete, in particolare per la tutela dei minori dai contenuti che possono ledere lo sviluppo psico-fisico.

Attività. Dal 2017 è disponibile l'App "Navigare Sicuri" realizzata da TIM ha (in collaborazione con la Polizia di Stato); TIM-Protect è l'opzione esclusiva di TIM per la protezione totale dalle minacce nel WEB.

Convenzione con il Ministero dell'Interno-Dipartimento della Pubblica Sicurezza per la realizzazione di un dispositivo di diffusione di allarma scomparsa minore.

Impegno. Anche nel 2018 l'innovazione, sia tecnologica che di business, si conferma l'elemento centrale per rispondere al cambiamento del contesto tecnologico, di mercato e competitivo. La gestione dell'innovazione è presidiata, con mission diverse, dalla funzione Innovation e dalle ingegnerie, ma coinvolge diversi stakeholder interni ed esterni all'Azienda.

Attività. Apertura di 2 Business Innovation Center con Cisco e Huawei; 18 contratti di ricerca per complessivi 840 mila euro; attività con 27 enti e associazioni di standardizzazione (tra cui ETSI, ITU, CENELEC e 3GPP), alleanze (oneM2m e il BBF) e telco open communities (ONF, CORD) e associazioni (GSMA e NGMN). TIM partecipa attivamente a queste iniziative contribuendo alla definizione ed evoluzione delle tecnologie con soluzioni innovative come NBloT. Programmi di open innovation finanziati da TIMWCAP e supportati tramite l'IoT Open Lab di Torino. Nel 2016 TIM ha avviato un programma (5G for Italy) per costruire un ecosistema di partners (14 nel 2018), con i quali sviluppare scenari d'uso (Progetto Bari/Matera, progetto Torino, progetto San Marino)



Impegno. Evoluzione tecnologica. L'accordo strategico con Microsoft si inserisce nell'ambito del piano tecnologico triennale di TIM e porterà allo sviluppo di strumenti innovativi che arricchiranno l'offerta del Gruppo.

Impegno. TIM è impegnata a livello nazionale e internazionale nelle attività di ricerca e innovazione per la cyber security e la sicurezza delle informazioni e delle reti.

Membro dell'**Advisory Board del Safer Internet Centre (SIC)**, nel cui ambito TIM partecipa a 2 Gruppi di lavoro: "Scuola" e "Comunicazione".

Partecipa al Gruppo di lavoro "**GSMA – Mobile Alliance against Child Sexual Abuse Content**" e a "**Alliance to better protect children online**" (La catena del valore/Clienti).



TIM sviluppa **numerose partnership di co-progettazione** attraverso la firma di MoU, con tech companies (tra cui Ericsson, Huawei, Cisco e altre aziende di rilievo internazionale), startup innovative, importanti università e centri di ricerca europei e nordamericani, organizzazioni non governative e della società civile, molte secondo i principi **dell'open innovation**. Nel 2018 le attività di R&S si sono concentrate su temi infrastrutturali e su soluzioni applicative, in particolare in ambito 5G. Ad esempio l'accordo di cooperazione con Qualcomm per condividere una visione strategica sullo sviluppo del business e dei servizi avanzati e testare soluzioni innovative per accelerarne la diffusione. (sito web/archivio media/note stampa

In Brasile. Accordo di RAN sharing con altri operatori mobili brasiliani per lo sviluppo dello LTE nelle aree rurali con benefici ed efficienze di sistema e impatti positivi ambientali e sociali.

Dal 2017 TIM Participações ha trasformato TIM Lab nel primo **Telecom Infra Project (TIP) Community Lab** in America Latina, che verrà utilizzato dai membri TIP (Facebook, SK Telecom, Deutsche Telekom, Nokia, Intel e altre aziende) per creare standard universali relativi - inizialmente - alle soluzioni per le reti di trasporto. Il TIP è un'iniziativa collaborativa che si prefigge di individuare nuovi approcci alla creazione e al deployment delle infrastrutture di reti di telecomunicazione. (La catena del valore/Ricerca e Sviluppo).

Accordo strategico per lo sviluppo dell'intelligenza artificiale con Microsoft.



TIM partecipa a gruppi di lavoro in ambito internazionale per il presidio e l'indirizzo della cyber security (GSM Association Fraud and Security Group), per la definizione dei requisiti di sicurezza (in ambito 3GPP¹ SA2 SECAM³), per la cyber e per la network security rispettivamente in ambito ETSI e in ambito ETNO e guida il Security Competence Team del NGMN Alliance (Next Generation Mobile Network Alliance) per lo sviluppo delle reti e dei servizi di nuova generazione.

¹The 3rd Generation Partnership Project.

²Security Assurance.

³SECURITY Assurance Methodology.

IMPEGNO - ATTIVITA'

AZIONI

Impegno. Nel 2018, con l'obiettivo di favorire il coinvolgimento delle persone TIM prosegue il percorso intrapreso l'anno precedente nella comunicazione interna che si sviluppa su due direttrici fondamentali:

- la conversione dai canali tradizionali della comunicazione interna verso forme più innovative, in logica web centric, per favorire lo scambio e il confronto tra tutti i componenti della comunità aziendale;
- il "racconto" della strategia, delle azioni e delle attività aziendali, in maniera chiara, diretta, semplice e capillare, attraverso **piani di comunicazione ad hoc** su ogni progetto.

Impegno. TIM è fortemente impegnata a declinare strumenti e servizi finalizzati a valorizzare e motivare le persone in Azienda, rendendole capaci di adattarsi e gestire il veloce cambiamento nel settore delle telecomunicazioni attraverso l'aggiornamento continuo degli skill tecnico-comportamentali e degli stili di lavoro. Nel 2018 è stata introdotta un'ulteriore competenza, "Diversità e inclusione" trasversale alle altre 4 aree.

Attività. Sulla base dei risultati della performance management è stato proposto a ciascuna persona il relativo piano di sviluppo individuale: nel corso dell'anno sono stati fruiti circa 20.000 piani di sviluppo individuali su circa 32.000 complessivi assegnati (il 63%), inclusi i piani manageriali individuali.

Piani di sviluppo della leadership manageriale, succession planning.

Test del nuovo strumento di valutazione "motivation review" e validazione scientifica con Università La Sapienza.

Impegno. Il sistema di gestione della salute e sicurezza prevede numerose iniziative volte ad assicurare una sicurezza sempre maggiore ai lavoratori.

Attività. Campagne di monitoraggio degli agenti fisici; interventi formativi verso tutto il personale aziendale; analisi degli eventi infortunistici ed eventuale individuazione di azioni correttive; realizzato un prodotto digitale informativo dedicato alla gestione delle emergenze in caso di eventi sismici.

Attività di comunicazione interna con diverse iniziative:

- **1.450 incontri live** sulle strategie con le prime linee e tutti i collaboratori, collegamenti in videoconferenza (94% della popolazione coperta);
- la **rete dei "We teller"**, incontri e azioni mirate per la comunicazione della strategia;
- **piani di comunicazioni integrati** da serie di video e video interviste per spiegare le strategie, le novità, i progetti e i mestieri in TIM (Le persone di TIM/Comunicazione interna).

Brasile. Nel 2018 sono state intraprese iniziative di formazione e comunicazione per supportare i manager nell'illustrazione della strategia aziendale ai rispettivi team (Le persone di TIM/L'impegno per le nostre persone).



Il **processo di performance management** ha coinvolto nel 2018 il 99,8% delle persone e l'86% ha ricevuto un feed back dal proprio responsabile.

Assessment del potenziale manageriale funzionale all'individuazione e alla valorizzazione del patrimonio manageriale attuale e futuro dell'Azienda (447 assessment). Sperimentazione di un **nuovo processo di valutazione** (motivation review) che ha lo scopo di rilevare la motivazione individuale in 4 aziende del Gruppo (1.978 persone di cui 179 responsabili) (Le persone di TIM/Sviluppo e nuove competenze).

In tema di safety TIM si è dotata di un modello relazionale ispirato da logiche partecipative che prevede oltre **100 Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza** e **5 Comitati per la Salute e Sicurezza**. (4 territoriali e 1 nazionale); hanno un ruolo partecipativo e collaborativo atto a garantire analisi e confronto congiunto tra parte aziendale e parte sindacale su tutte le tematiche relative alla tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (Le persone di TIM/Tutela salute e sicurezza).

IMPEGNO - ATTIVITA'

AZIONI

Impegno. La strategia di Digital Transformation adottata da TIM impone la necessità di sviluppare nuove competenze e figure professionali in grado di interpretare al meglio le nuove opportunità di business, ricorrendo anche ad attività di riqualificazione.

Key issue della strategia di sviluppo delle competenze in TIM:

- riqualificazione e valorizzazione della professionalità;
- sviluppo delle competenze digitali di tutta la popolazione aziendale;
- evoluzione del profilo manageriale;
- piani di sviluppo individuali e per tutta la popolazione.

Attività. Iniziative a sostegno della produzione e diffusione di nuovi contenuti, della creazione di reti di relazioni interne ed esterne, dello scambio di conoscenze e generazione di idee, principalmente attraverso **TIM Academy**. Le attività formative sono articolate in tre macro categorie: management education, evoluzione delle competenze di ruolo, specialistiche e nuove capacità, sviluppo e empowerment.

Nel 2018, attraverso il **portale TUO** (acronimo di Trova, Usa ed Organizza) TIM ha continuato a coinvolgere gli operatori dei call center nel percorso di ampliamento della conoscenza di base e di erogazione dell'informazione/formazione con diverse iniziative volte al miglioramento della customer experience (La catena del Valore/Clienti).

Impegno. Nel 2018 TIM ha consolidato il proprio modello di relazione con i principali stakeholder del mondo accademico, scolastico, sociale ed istituzionale con l'obiettivo di orientare i giovani, collaborare alla realizzazione della "terza missione" universitaria, abilitare l'innovazione, valorizzare i talenti e diffondere la cultura digitale anche in ottica di identificazione di qualificati bacini assunzionali in linea con le richieste del fabbisogno annuale. Questi i driver:

- valorizzazione delle competenze interne con docenze e testimonianze su temi specifici;
- orientamento professionale degli studenti in linea con le digital skills;
- opportunità di open innovation.

TIM ha rappresentato l'esigenza di individuare misure orientate a sostenere il recupero della competitività, della redditività e a migliorare la qualità del servizio, al fine di tutelare il lavoro, le persone e difendere il perimetro aziendale.

Attività. Nel 2018 TIM ha focalizzato il suo impegno nei progetti di miglioramento della qualità del servizio (TIM around the Customer), in piani di sviluppo e aggiornamento delle competenze delle proprie persone per affrontare le sfide della trasformazione digitale (TIM Academy), con strumenti di conciliazione vita lavoro (Lavoro Agile da accordo con Sindacati del 2017).

TIM Academy. Dal 2014 ha sviluppato un approccio innovativo all'apprendimento e alla condivisione del know how a supporto del processo di digitalizzazione e di trasformazione culturale e di business. La TIM Academy propone **programmi, corsi e percorsi formativi** in aula, on line e on the job; favorisce la condivisione di know how attraverso **community, workshop, seminari, smart corners, think tank** con docenti e testimonial qualificati a livello nazionale e internazionale; progetta ed eroga **nuovi format di apprendimento digitali**: web based training, video, webinar, virtual learning e MOOC.

Nel 2018, nell'ambito del modello network of knowledge, è stata introdotta una nuova community aziendale "**TIMSh@re**" con l'obiettivo di migliorare la condivisione e collaborazione interfunzionale, specie nelle aree ad alta innovazione tecnologica.

Nel 2018 si è concluso il progetto di riqualificazione professionale "**JOB Center**" che dal 2016 ha offerto percorsi formativi utili alle persone per acquisire le competenze e le conoscenze necessarie a ricoprire nuovi ruoli. Nel triennio 2016/2018 le riqualificazioni sono state 2.925.

In Brasile sono stati attivati **6 programmi di formazione e sviluppo**, di grande impatto sulle persone, con varie metodologie di coinvolgimento.



Le Partnership progettate e attivate nel 2018 con le università e con le scuole si sono svolte in sinergia con le attività di Employer Branding di TIM, facilitando il dialogo con gli studenti e il processo di selezione e recruiting (sito web/azioni e dialogo/valorizzazione delle persone).



L'11 giugno, dopo un articolato confronto, TIM, il Coordinamento Nazionale RSU e le Organizzazioni sindacali stipulanti il CCNL sugli indirizzi di Piano 2018-2020 hanno sottoscritto un **accordo presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali** volto a sostenere il perseguimento degli obiettivi di business e la gestione di 4.500 esuberanti attraverso strumenti non traumatici e socialmente sostenibili.

Il 2 febbraio è stato raggiunto un **accordo con la Rappresentanza sindacale del personale dirigente** per il raggiungimento di obiettivi di efficienza attraverso strumenti socialmente sostenibili (Le persone di TIM/Relazioni Industriali).



IMPEGNO - ATTIVITA'

AZIONI

Key issue. TIM ha rappresentato l'esigenza di individuare misure orientate a sostenere il recupero della competitività, della redditività e a migliorare la qualità del servizio, al fine di tutelare il lavoro, le persone e difendere il perimetro aziendale.

Attività. L'accordo prevede che il premio di risultato sia composto da diverse componenti che hanno come indicatori obiettivi mutuati dai sistemi di incentivazione manageriale che riconoscono l'apporto di tutti i lavoratori ai risultati.

Impegno. TIM ha avviato un percorso per la trasformazione digitale e si sta impegnando con le Parti al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento della produttività, di promozione della sostenibilità sociale, economica e ambientale e per favorire la conciliazione tra i tempi di lavoro e la vita personale, con particolare attenzione alle esigenze di cura familiare.

Attività. A dicembre 2018 TIM ha prorogato fino ad aprile 2019 la sperimentazione del lavoro agile avviata nel settembre 2017 e scaduta il 31 dicembre 2018, in attesa di raggiungere un nuovo accordo con i sindacati.

Impegno. TIM Participações è impegnata a valorizzare e motivare le persone che lavorano in azienda per trattenerle e creare un ambiente piacevole, sicuro e produttivo visti gli sfidanti obiettivi del piano di trasformazione digitale.

Azioni. Nel 2018 si sono tenuti roadshow durante i quali i dirigenti hanno presentato i risultati dell'indagine 2017. Sono stati organizzati gruppi di lavoro e proposti piani d'azione per le priorità relative al clima e per le aree risultate più critiche.

Azienda e Sindacato hanno raggiunto un accordo che definisce la struttura del premio di risultato 2017/2019.

Per la gestione dell'accordo è stato istituito uno specifico **organismo paritetico di consultazione** a cui verranno comunicati gli obiettivi di anno in anno desunti dal processo di budget, in coerenza con il Piano Industriale; tale organismo ha il compito tra l'altro, di analizzare le tipologie di prestazioni fruibili a titolo di welfare (Le persone di TIM/Relazioni industriali).



Confronto tra TIM e Organizzazioni Sindacali sul **lavoro agile**, dopo l'intesa raggiunta nel luglio 2017 con l'obiettivo di condividere la diffusione del lavoro agile in Azienda (Le persone di TIM /Relazioni industriali).



Brasile. Indagine di clima a cui ha aderito il 95% dei dipendenti (+ 4% rispetto al 2017). Il grado generale di consenso di TIM ha raggiunto il 75% (Le persone di TIM/L'impegno per le nostre persone).



IMPEGNO - ATTIVITA'

AZIONI

CLIENTI

Impegno. La qualità e la customer experience costituiscono i pilastri fondamentali del percorso di TIM verso un futuro "digital". Il cliente è al centro di tutti i processi per il miglioramento della qualità del servizio ed il rafforzamento della relazione con il brand.

Attività. TIM ha avviato un ampio processo di trasformazione per il miglioramento della customer experience: "TIM around the Customer" che comprende diverse attività e coinvolge tutti i dipendenti con modalità innovative. Nel 2018 TIM ha potenziato il proprio modello di Customer Relationship Management, già orientato verso il presidio delle nuove piazze digitali, attraverso l'utilizzo di una nuova piattaforma social per la gestione integrata di tutti i punti di contatto, proponendo anche nuovi canali di digital caring (Clienti/Customer Satisfaction).

In Brasile, TIM Participações, attraverso importanti investimenti per l'evoluzione dell'ambiente digitale, ha migliorato la qualità dei servizi di customer relationship management (in particolare "MyTIMApp").

Attività. È stato conciliato il 97% delle domande di conciliazione paritetica discusse e l'84,9% delle domande discusse presso i Co.Re.Com e le Camere di Commercio.

La soddisfazione dei clienti viene rilevata sistematicamente nei diversi momenti del customer journey (l'acquisto di un servizio, la chiamata al customer care, la segnalazione di un guasto, un post sui social) in particolare con il **monitoraggio del Customer Satisfaction Index (CSI)**. Nel 2018 TIM è risultata prima in Consumer mobile e migliora anche la soddisfazione del cliente di rete fissa. In Brasile TIM Participações rileva la soddisfazione del cliente attraverso tre tipologie di indagine, condotte su base nazionale attraverso interviste (sulla clientela consumer, il "call center Satisfaction Survey e il Call Center Survey)(La catena del valore/Clienti/Customer Satisfaction).



Collaborazione con le associazioni dei consumatori ("conciliazione paritetica") e con i Co.Re.Com per la risoluzione delle controversie con i clienti. A dicembre 2018 l'accordo è sottoscritto da 22 associazioni dei consumatori di cui 19 iscritte al Consiglio Nazionale Consumatori Utenti presieduto dal Ministero dello Sviluppo Economico.

In Brasile, TIM Participações partecipa a iniziative in collaborazione con le Agenzie che costituiscono il Sistema di protezione dei consumatori (Forum per la Conciliazione, piattaforma web Consumidor.gov.br) e ne costituisce di proprie (Consiglio degli Utenti) per la riduzione delle lamentele in tribunale. TIM ha partecipato al Forum Nazionale dei Consigli degli Utenti e ha tenuto il 3 ° Forum nazionale dei Consigli degli Utenti TIM dal quale è emerso che l'azienda ed i propri dipendenti sono completamente impegnati nel soddisfare la clientela attraverso qualsiasi canale di (La catena del valore/Clienti).



IMPEGNO - ATTIVITA'

AZIONI

FORNITORI

Key issues: migliori condizioni di offerta, migliori livelli di qualità, rispetto del Codice Etico e di Condotta di TIM, delle norme di sicurezza, dell'ambiente e dei Diritti Umani, migliorare la sostenibilità della catena di fornitura.

Attività. Azioni correttive verso fornitori a maggior rischio per migliorare il livello della prestazione.

Key issues. Verifica del livello di performance di sostenibilità di fornitori e subfornitori comuni agli operatori di TLC sottoscrittori.

Attività. Definizione e attuazione di azioni correttive e programmi di miglioramento continuo di fornitori/subfornitori coinvolti; effettuati specifici programmi di formazione dei fornitori, anche al fine di propagare la cultura della sostenibilità.

Key issues. Coinvolgere fornitori e partner nell'eco sistema TIM, migliorando il livello di consapevolezza e conoscenza sui temi della sostenibilità, riconoscendo a chi si è distinto un premio.

Key Issues. Trasparenza, miglioramento della comunicazione e ottimizzazione dei processi operativi.

Impegno. TIM è impegnata con i propri partner industriali a dare un'accelerazione verso lo sviluppo di un ecosistema aperto dedicato alla ricerca e alla realizzazione di progetti innovativi abilitati dalla tecnologia mobile del futuro per soluzioni che potranno essere utilizzate da cittadini e industrie nella futura "Gigabit Society".

Attività. Nel 2017 sono state avviate tre importanti iniziative - Torino 5G, San Marino 5G e Bari-Matera 5G - per la copertura radiomobile in tecnologia 5G di questi comuni.

Invio di un **questionario di autovalutazione** in termini di sostenibilità ai fornitori a maggior rischio in fase di qualificazione e, periodicamente, ai fornitori già qualificati;

audit di sostenibilità periodici fatti da aziende terze sui fornitori delle classi a maggior rischio. (La catena del valore/Fornitori).

In Brasile TIM Participações ha inviato un questionario di autovalutazione sui temi di sostenibilità a circa il 50% dei fornitori. I risultati forniranno indicazione per i futuri processi di selezione.



Joint Audit Cooperation, iniziativa che prevede attività di audit di sostenibilità condotte presso stabilimenti di fornitori e subfornitori comuni sulla base di un protocollo d'intesa firmato con altri 12 operatori di TLC. 89 audit nel 2017 di cui 52 su fornitori TIM. (La catena del valore/Fornitori).



Convention di ecosistema con fornitori e partner "TIM facciamo rete al futuro" 13 dicembre con oltre 100 aziende da 15 Paesi, tra cui il Brasile. Sono stati premiati sei fornitori che si sono distinti, oltre che per il contributo al business, per l'eccellenza nella qualità, l'innovazione digitale anche per la sostenibilità.



Scambio di informazioni e di documentazione con i fornitori e aree di collaborazione dedicate ai principali fornitori attraverso il portale "**Vendors hub**" che nel 2018 conta circa 4.312 vendor abilitati. (La catena del valore/Fornitori) e (<http://www.telecomitalia.com/tit/it/vendorshub.html>).



TIM e Ericsson rafforzano la loro collaborazione per lo sviluppo della tecnologia 5G con un **protocollo di intesa** volto ad accelerare l'evoluzione verso la nuova rete. L'iniziativa si affianca al programma "5G for Italy" avviato dalle due aziende nel 2016 per la realizzazione di progetti innovativi abilitati dalla tecnologia 5G. (2/3/2017) (<http://www.telecomitalia.com/tit/it/archivio/media/note-stampa/corporate/2017/TIM-Ericsson.html>).



Key issue. Informazioni aggiornate, finanziarie e non, sul Gruppo, con la massima attenzione alle esigenze di tutte le diverse categorie di interlocutori: main stream, SRI, azionisti retail.

Impegno. Ampliare la base degli investitori.

Key issue. L'evoluzione del contesto competitivo Domestic, a fronte dei nuovi operatori nel mobile e nel wholesale fisso;

Il piano di separazione della rete di accesso fissa, e il suo potenziale impatto sulle dinamiche operative e finanziarie;

La disciplina finanziaria nella gestione dei costi e verso l'acquisto di contenuti video;

L'evoluzione della regolamentazione, a fronte di una crescente concorrenza infrastrutturale e di una conseguente differenziazione geografica del posizionamento di TIM;

L'asta 5G, i suoi risultati e le possibilità di gestire i costi di roll-out della nuova tecnologia;

La crescita dei clienti serviti con tecnologia FTTx, dei servizi convergenti e della penetrazione nella clientela Business dei servizi ICT;

La digitalizzazione come elemento di efficienza operativa, di miglioramento nei servizi e di sostegno del fatturato;

Le importanti opportunità di riduzione dei costi totali offerte dal decommissioning di componenti legacy della rete;

L'andamento dei CAPEX e del loro corretto dimensionamento, offrendo importanti spazi di crescita alla generazione di cassa netta;

Il continuo sviluppo di TIM Participações e i suoi positivi risultati;

Possibile sostegno al percorso di deleverage del Gruppo da opzioni inorganiche;

Sempre molto alto il livello di attenzione sugli argomenti di governance, e sulla possibile composizione dei contrasti emersi tra i principali soci.

Comunicazione finanziaria on line, attraverso il **sito web** del Gruppo

<http://www.telecomitalia.com/tit/it/investors.html>) e

Il club degli azionisti "TI Alw@ys ON".

(<http://www.telecomitalia.com/tit/it/investors/shareholders/individual-shareholders/club-tialwayson.html>)

fornisce importanti informazioni agli investitori individuali e al pubblico in generale (6.145 soci attivi nel 2018). (Il Gruppo TIM/Stakeholder engagement).



Nel 2018 la funzione Investor Relations ha gestito oltre **500 incontri** tra: conference call (4 eventi in occasione dei risultati annuali e trimestrali), road show, incontri presso le sedi istituzionali del Gruppo (reverse road show), incontri (di gruppo e individuali) principalmente con shareholder, partecipazioni alle principali conferenze di settore TLC. Il Gruppo. (Il Gruppo TIM/Stakeholder engagement) (<http://www.telecomitalia.com/tit/it/investors/presentations.2017.html>)

IMPEGNO - ATTIVITA'

AZIONI

Key issue. Privacy e protezione dei dati, disciplina dell'audiovisivo, lotta alla corruzione, tutela dei minori, la digitalizzazione delle industrie attraverso lo sviluppo di nuove tecnologie di rete, la protezione dei diritti d'autore.

Attività. Tra le attività si segnala la partecipazione al tavolo di lavoro lanciato dalla Commissione Europea per l'elaborazione dell'Action Plan 5G.

Impegno. Ampliare la conoscenza degli strumenti digitali e aumentare il numero di persone in possesso di competenze digitali evolute sono obiettivi dell'Agenda Digitale Europea. TIM, in qualità di azienda paese e facendo propri gli SDGs di riferimento, in collaborazione con le istituzioni è impegnata su questo tema attraverso la diffusione di tecnologie ICT nelle scuole e nei processi didattici.

L'impegno di TIM si esplica anche attraverso le iniziative di Fondazione TIM e di Istituto TIM *in Brasile* in particolare per migliorare l'apprendimento delle discipline STEM (La catena del valore/Iniziativa coerenti con il core business).

Attività. TIM e TIM Participações compilano annualmente la "Communication on Progress", il documento che riporta i progressi registrati dalle aziende nella promozione e nell'applicazione concreta dei dieci principi del Global Compact.

I temi discussi nel corso dei due webinar organizzati dal Peer Learning Group on Business and Human Rights nel 2018 sono stati i seguenti:

- "Sensibilizzazione interna ed esterna sulla schiavitù moderna";
- "Soddisfare i requisiti di trasparenza e comunicare efficacemente i Diritti Umani";

Attività. TIM monitora e analizza le denunce di eventuali violazioni dei Diritti Umani che pervengono tramite il portale whistleblowing e nel 2018 ha continuato la predisposizione di una specifica procedura, "Gestione delle denunce di eventuali violazioni dei Diritti Umani da parte del Gruppo TIM".

Negli ultimi due anni TIM ha inoltre realizzato:

- la due diligence sui diritti umani
- la policy "Rispettare i diritti umani nel Gruppo"
- l'attività di (in)formazione sui Diritti Umani

TIM Participações nel 2018 ha reso disponibile una versione del corso personalizzata, sulla piattaforma di e-learning TIM.

Incontri individuali e di gruppo con rappresentanti di Istituzioni nazionali (Commissioni di Camera e Senato, audizioni parlamentari) e internazionali sui temi di business rilevanti per il Gruppo (partecipazione a piattaforme di discussione, consultazioni pubbliche, workshop, riunioni delle Commissioni parlamentari, incontri con la Commissione UE, con Agenzie o gruppi di lavoro e studi specialistici quali, ad esempio, il Center for the European Policy study). Il posizionamento verso le istituzioni e gli organi comunitari avviene attraverso azioni individuali e/o con la partecipazione degli altri operatori principalmente attraverso ETNO di cui TIM è membro del Board (Il Gruppo TIM/Governance e gestione della sostenibilità e La catena del valore/Ricerca e Sviluppo).



Dal 2015 TIM partecipa in qualità di partner Fondatore Mecenate, oggi Benefattore, a **Programma il Futuro**, un'iniziativa del MIUR, attuata dal CINI (Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'Informatica) per favorire l'introduzione del pensiero computazionale e del coding nei programmi didattici delle Scuole di ogni ordine e grado.

Nell'ambito del **Protocollo d'intesa sottoscritto con il MIUR**, dal 2016 TIM promuove **ScuolaDigitaleTIM**. Per l'a.s. 2018/2019 il progetto si propone di avvicinare i ragazzi della scuola secondaria di I grado alle nuove tecnologie, all'Internet of Things, alla Robotica. Nel corso dell'anno scolastico saranno coinvolti in aula 3.000 i ragazzi, oltre a tutti coloro che seguiranno la didattica online su scuoladigitale.tim.it.



TIM e TIM Participações aderiscono ai relativi network nazionali del **Global Compact**.

Dal 2012 TIM partecipa attivamente al **Peer Learning Group on Business and Human Rights**, costituito nell'ambito del Global Compact Network Germania.

(Diritti Umani e in sito web/Rapporto con le Istituzioni e il mercato)



IMPEGNO - ATTIVITA'

AZIONI

Impegno. A livello locale TIM intrattiene un dialogo costante con le istituzioni su temi di carattere generale inerenti al settore delle comunicazioni elettroniche, in particolare relativamente allo sviluppo delle reti ultra broadband e del nuovo standard 5G e la riduzione del digital divide. Dal 2017, grazie a presidi stabili sul territorio, l'Azienda ha potuto rafforzare e intensificare il dialogo.

Attività. Tra le attività realizzate, stipula di protocolli con gli Enti Locali per accelerare lo sviluppo delle reti di accesso di nuove generazione; forme di collaborazione con i Comuni per favorire la diffusione e l'apprendimento delle nuove tecnologie; accordi, protocolli, partnership con le PA locali per la diffusione dell'innovazione e della cultura digitale; edizione 2018 delle 20 Policy Report regionali sullo stato dell'arte e sull'evoluzione delle politiche regionali in materia di servizi digitali, infrastrutture di rete, agenda digitale e smart cities.

Key issue. Sviluppo della rete e copertura della popolazione, inclusione digitale e sociale, privacy, tutela dei consumatori.

Attività. Progetti di Istituto TIM in Collaborazione con I ministeri: TIM Faz Ciência (TIM Does Science); TIM Tec; Mapas Culturais (Cultural Maps).

Audizioni, partecipazioni ai workshop, ai lavori delle commissioni regionali e ai tavoli di lavoro specialistici, progetti congiunti con enti locali. TIM favorisce la costituzione di comitati di controllo congiunti, formati da rappresentanti di tutte le parti coinvolte, secondo le esigenze specifiche del progetto con la presenza degli stakeholder senza alcun tipo di discriminazione (La catena del valore e in sito web sostenibilità).



In Brasile. Iniziative di dialogo con il Governo, con il Congresso e a livello locale (**agenda di incontri individuali e collettivi, dibattiti, audizioni e consultazioni pubbliche**).

Il dialogo di TIM con le istituzioni è supportata dall'**attività di Istituto TIM** attraverso **partnership progettate con il Governo**, in particolare con il Ministero dell'Istruzione e il Ministero della Cultura; Istituto TIM opera per il progresso sociale promuovendo gli studi delle materie matematico scientifiche e l'innovazione tra i bambini e gli adolescenti e sviluppando soluzioni gratuite che contribuiscano alle politiche sociali (La catena del valore e in sito web Sostenibilità e <https://en.institutotim.org.br>).



IMPEGNO - ATTIVITA'

AZIONI

Impegno. TIM si impegna a fornire risposte personalizzate e tempestive ai clienti e ha implementato un sistema di presidio costante del cliente anche per garantire, in particolare, il monitoraggio costante delle diverse fasi di fornitura dei servizi regolamentati.

Dialogo costante con gli OAO (Other Authorized Operators) su temi commerciali e relativi all'attuazione degli Impegni, anche attraverso newsletter e portale dedicato su cui sono svolte iniziative di coinvolgimento e di rilevazione della soddisfazione (Sito web sostenibilità e www.wholesale.telecomitalia.com).



Impegno. TIM fornisce il proprio contributo ad Autorità e Istituzioni per il governo del processo regolamentare sui temi ritenuti materiali per l'accrescimento del valore dell'Azienda, allo scopo di pervenire a una regolamentazione semplice, efficace e simmetrica. Il confronto costante con AGCOM e le Istituzioni fa sì che TIM ne acquisisca le opinioni, fornendo risposte trasparenti e affidabili e anticipi gli eventi creando e cogliendo le migliori opportunità per l'Azienda.

Confronto e dialogo costante con le Authority (AGCM e AGCOM in Italia, ANATEL e CADE in Brasile) e con le Associazioni di categoria italiane, brasiliane e internazionali (sito web Sostenibilità).



Risultati 2017 e 2018

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Si riportano di seguito i risultati conseguiti a fronte degli obiettivi pubblicati nel precedente Bilancio di sostenibilità per l'anno 2018 e in relazione al solo stakeholder Clienti per l'anno 2017¹.

TIM S.p.A. – Clienti²

(*) Status Target: ● raggiunto ● non raggiunto

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2017	Consumo 2017	Status target 2017	Target 2018
CLIENTI – MOBILE	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio prepagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97	100	● raggiunto	97
CLIENTI – MOBILE	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio post-pagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97	100	● raggiunto	97
CLIENTI – MOBILE	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo (servizio post-pagato)	%	1,2	0,63	● raggiunto	1,2
CLIENTI – MOBILE	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami riguardanti addebiti su carte pre-pagate ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	%	1,2	0,39	● raggiunto	1,2
CLIENTI – INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (linee telefoniche attive)	%	95	97,7	● raggiunto	95
CLIENTI – INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Tempo medio di fornitura (linee telefoniche attive)	Giorni	9	4	● raggiunto	9
CLIENTI- INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui il servizio di accesso ad internet a banda larga era già attivo con il precedente operatore)	%	95	98,8	● raggiunto	95
CLIENTI- INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga - Tempo medio di fornitura (linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui era già attivo con il precedente operatore il servizio di accesso ad internet a banda larga)	Giorni	15	10	● raggiunto	15
CLIENTI – INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso ad internet a banda larga - Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	%	12	6,5	● raggiunto	12
CLIENTI – INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso ad internet a banda larga - Tempo medio di riparazione	Ore	26	17	● raggiunto	26
CLIENTI – INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso ad internet a banda larga - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	92	95,6	● raggiunto	92
CLIENTI – INTERNET FISSO	Addebiti contestati - Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	1,4	0,4	● raggiunto	1,4

¹ I consuntivi degli obiettivi sopra riportati, per 2018 saranno disponibili nel luglio 2019 sul sito tim.it

² L'elenco completo degli indicatori di qualità, nonché i relativi obiettivi, è disponibile sul sito tim.it e timbusiness.it. I suddetti obiettivi sono stabiliti dall'AGCom, con delibera n° 154/12/CONS per i servizi "mobile" e delibere n° 131/06/CSP, 244/08/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

TIM S.p.A. – Altri stakeholder

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2018	Consuntivo 2018	Status target 2018
RISORSE UMANE FORMAZIONE	Formazione in tema di salute, sicurezza e ambiente ¹	Ore di formazione	90.000	145.358	● raggiunto
RISORSE UMANE FORMAZIONE	Ore di formazione procapite ¹	Ore di formazione procapite	27	29,28	● raggiunto
RISORSE UMANE FORMAZIONE	Formazione – Coverage (percentuale di dipendenti che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale della popolazione)	%	80	100,4	● raggiunto
RISORSE UMANE INFORTUNI	Infortuni verificatisi per 100 lavoratori	Numero	1,05	0,98	● raggiunto
AMBIENTE – ENERGIA	Indicatore di eco-efficienza ²	bit/joule	12.000	11.121	● non raggiunto
AMBIENTE – ENERGIA	Autoproduzione di energia da cogenerazione	GWh	130	130	● raggiunto

¹ Il dato comprende la formazione in aula, on line e on the job.

² L'indicatore è calcolato sul perimetro della BU Domestic al netto delle attività di Persidera e del Gruppo Olivetti. Per ulteriori informazioni sull'indicatore di eco-efficienza cfr. Capitolo Ambiente/Energia.

TIM Brasil

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2018	Consuntivo 2018	Status target 2018
RISORSE UMANE	Formazione (percentuale di dipendenti propri, terziarizzati e stagisti che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo, sul totale della popolazione)	%	* Non applicabile	88%	* Non applicabile
RISORSE UMANE	Formazione sulla sostenibilità (percentuale di dipendenti propri, terziarizzati e stagisti che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sui temi della sostenibilità, sul totale della popolazione)	%	90%	91%	● raggiunto
AMBIENTE	Raccolta di cellulari, batterie e altri accessori per destinarli al riciclo	Tonnellate	1	** Non applicabile	** Non applicabile
AMBIENTE	Rapporto tra rifiuti riciclati e totale dei rifiuti generati negli uffici	%	13	13	● raggiunto
FORNITORI	Fornitori valutati con criteri di sostenibilità	Numero	350	831	● raggiunto

* Dal 2018 il dato di formazione è esposto come coverage sul totale della popolazione e non più come numero di ore fruite.

** Il programma di raccolta di cellulari, batterie e altri accessori non è stato attuato nel 2018.

Obiettivi 2019 e pluriennali

Di seguito si riportano gli obiettivi per l'anno 2019.

TIM S.p.A. – Clienti¹

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2019
CLIENTI - MOBILE	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio pre-pagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	97
CLIENTI - MOBILE	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio post-pagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	97
CLIENTI - MOBILE	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo (servizio post-pagato)	%	1,2
CLIENTI - MOBILE	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti su carte pre-pagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	%	1,2
CLIENTI - INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (linee telefoniche attive)	%	95
CLIENTI - INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Tempo medio di fornitura (linee telefoniche attive)	Giorni	9
CLIENTI - INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui era già attivo con il precedente operatore il servizio di accesso ad internet a banda larga)	%	95
CLIENTI - INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Tempo medio di fornitura (linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui era già attivo con il precedente operatore il servizio di accesso ad internet a banda larga)	Giorni	15
CLIENTI - INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso ad internet a banda larga - Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	%	12
CLIENTI - INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso a internet a banda larga - Tempo medio di riparazione	Ore	26
CLIENTI - INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso a internet a banda larga - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo previsto contrattualmente	%	92
CLIENTI - INTERNET FISSO	Addebiti contestati - Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso a internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	%	1,4

¹ L'elenco completo degli indicatori di qualità, nonché i relativi obiettivi per il 2018, è disponibile sul sito tim.it. I suddetti obiettivi sono stabiliti dall'AGCom, con delibera n° 154/12/CONS per i servizi "mobile" e delibere n° 131/06/CSP, 244/08/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

TIM S.p.A. – Altri stakeholder

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2018	Target 2019
RISORSE UMANE FORMAZIONE	Formazione in tema di salute, sicurezza e ambiente ¹	Ore di formazione	145.358	90.000
RISORSE UMANE FORMAZIONE	Formazione – Ore di formazione procapite ¹	Ore di formazione procapite	29,28	30
RISORSE UMANE FORMAZIONE	Formazione – coverage (percentuale di persone che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale popolazione)	%	100,4	98
RISORSE UMANE INFORTUNI	Infortuni verificatisi per 100 lavoratori	Numero	0,98	0,90
AMBIENTE – ENERGIA	Indicatore di eco-efficienza ²	bit/joule	11.121	13.300
AMBIENTE – ENERGIA	Autoproduzione di energia da cogenerazione ³	GWh	130	150

¹ Il dato comprende la formazione in aula, on line e on the job.

² L'Indicatore di eco-efficienza è calcolato per la BU Domestic al netto delle attività di Persidera e del Gruppo Olivetti.

³ Dal 2014 l'obiettivo è esteso a tutta la BU Domestic. Si consideri al riguardo che gli impianti di cogenerazione sono al momento presenti solo in TIM S.p.A. Si veda la tabella Obiettivi Pluriennali.

Italia– Digital Inclusion

Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2018	Target 2021
Copertura Next Generation Plan FTTC (telefonia fissa) (*)	%	79,8	81
Copertura Next Generation Plan FTTH (telefonia fissa)	%	14,2	22

(*) La percentuale è determinata dal rapporto tra il numero di unità immobiliari sottese ad “armadi” raggiunti dalla fibra ottica in accesso (o servibili direttamente da centrale se a distanze accettabili) ed il numero totale delle unità immobiliari che hanno attive o hanno avuto in passato linee telefoniche.

BU Domestic- Ambiente

Area di riferimento	Indicatore	Unit. Di misura	Target 2018	Consumi vo 2018	Status Target	Target 2019	Target 2020	Target 2021
AMBIENTE ENERGIA	Totale energia elettrica acquistata e prodotta	GWh	1.785	1.863	●	1.740	1.730	1.720
AMBIENTE ENERGIA	Autoproduzione di energia da cogenerazione	GWh	130	130	●	150	170	170
AMBIENTE ENERGIA	Indicatore di ecoefficienza	bit/joule	12.000	11.121	●	13.300	15.500	17.700
AMBIENTE EMISSIONI ATMOSFERICHE	Riduzione delle emissioni di CO ₂ da acquisto e produzione di energia elettrica rispetto al 2013	t	89.000	52.600	●	110.000	111.000	115.000

TIM Brasil – Obiettivi 2019

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2018	Target 2019
RISORSE UMANE	Formazione – coverage (percentuale di dipendenti propri, terziarizzati e stagisti che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale popolazione)	%	88	80
RISORSE UMANE	Formazione sulla sostenibilità (percentuale di dipendenti propri, terziarizzati e stagisti che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sui temi della sostenibilità. sul totale della popolazione)	%	91	90
AMBIENTE	Raccolta di cellulari, batterie e altri accessori per destinarli al riciclo	Tonnellate	0*	0,5
AMBIENTE	Rapporto tra rifiuti riciclati e totale dei rifiuti generati negli uffici	%	13	13
FORNITORI	Principali fornitori valutati con criteri di sostenibilità.	%	n.a. ¹	85

* Il programma di raccolta di cellulari, batterie e altri accessori per destinarli a riciclo è in corso di revisione.

¹ Non disponibile perché si tratta di nuovo obiettivo.

Tabella di connessione fra i temi oggetto del Decreto 254/16, i temi emersi come materiali nell'analisi di materialità di Tim e lo standard di rendicontazione GRI adottato

Tema del D.Lgs. 254/2016	Tema Materiale TIM 2018	Risultati		Rischi Identificati	Politiche Adottate
		Topic Disclosure	pag		
Ambientali	Riduzione degli impatti ambientali delle attività di TIM	305-1 305-2 305-3 305-4 305-5 305-6 305-7	50, 52	Si veda tabella da pag 28	
Sociali	Sviluppo delle infrastrutture digitali con reti di nuova generazione	203-1 203-2 413-1	102, 110, 130 110, 130 96	Si veda tabella da pag 28	
	Qualità del servizio (CSI)	203-1 203-2 417-1 417-2	102, 110, 130 110, 130 124 125		
	Tutela della privacy, protezione e sicurezza dei dati personali	418-1	129		
	Protezione on line dei minori (cyberbullismo, pedopornografia, gambling)	102-2b	120, 121		
	Integrazione degli aspetti economici, sociali e ambientali nella governance e nel piano strategico	413-1 413-2	96 96		
	Coinvolgimento degli stakeholder				
	Sviluppo della resilienza dei territori ai disastri e alle calamità	203 413-2	102, 110, 130 96		
Attinenti al personale	Gestione dei rapporti di lavoro e sviluppo dell'occupazione	401-1 401-2 401-3 402-1	59, 82, 83 78 59, 84, 85 69	Si veda tabella da pag 28	
	Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori	403-1 403-2 403-3 403-4	72 72, 73, 86 72, 73, 141 72,74		
	Sviluppo delle competenze del personale	404-1 404-2 404-3	66,87 62,63,64 62,63,64		
	Riduzione delle disuguaglianze e favorire le pari opportunità in azienda	405-1 405-2 406-1	60, 61 92 141, 145		
Rispetto dei diritti umani	Promozione e tutela dei diritti umani	406-1 407-1 408-1 409-1 410-1 412-1 412-2 412-3	141,145 134,136, 142 69,136,141 69,136,141 135 141 143 133,134	Si veda tabella da pag 28	
Lotta alla corruzione	Correttezza della corporate conduct	205-1 205-2 205-3 206-1 415-1 419-1	19 21 20 21 21 21, 125, 126	Si veda tabella da pag 28	

[GRI 102-55] GRI CONTENT INDEX
for “In accordance”- Comprehensive

GENERAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Numero pagina e URL	Omissioni
GRI 101: Foundation			
GRI 102: General Disclosures			
Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	10	
102-2	Attività svolte, marchi, prodotti e servizi	10	
102-3	Ubicazione sede centrale	10	
102-4	Ubicazione delle operazioni	10	
102-5	Assetto proprietario	10, 11	
102-6	Mercati serviti	10	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	10, 12, 13	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	59, 81	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	133	
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	6, 10, 11	
102-11	Principio o approccio precauzionale	15, 27	
102-12	Iniziative esterne	18, 120	
102-13	Appartenenza ad associazioni	18	
Strategia			
102-14	Dichiarazione del principale decision-maker	3	
102-15	Impatti, rischi ed opportunità chiave	27	
Etica ed integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	18	
102-17	Meccanismi per suggerimenti e preoccupazioni relative a questioni etiche	16	
Governance			
102-18	Struttura di governo	14, 17	
102-19	Autorità di delega	14, 15, 17	
102-20	Responsabilità di un executive sui temi economici, ambientali e sociali	15, 17	
102-21	Consultazione degli stakeholder sui temi economici, ambientali e sociali	15, 18	
102-22	Composizione del più alto organo di governo e comitati	14	
102-23	Presidenza del più alto organo di governo	15	
102-24	Nomina e processo di selezione del più alto organo di governo	14	
102-25	Conflitto di interessi	15	
102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione dei propositi, dei valori e delle strategie	15, 17	
102-27	Conoscenza collettiva del più alto organo di governo	14	
102-28	Valutazione della performance del più alto organo di governo	15	
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	15, 27	
102-30	Efficacia del processo di gestione del risk management	15, 27	

GENERAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Numero pagina e URL	Omissioni
102-31	Revisione dei temi economici, ambientali e sociali	14, 17	
102-32	Più alto organo di governo o posizione nell'organizzazione che approva il report e assicura la copertura dei temi materiali	15, 17	
102-33	Comunicazione delle segnalazioni al massimo organo di governo	16	
102-34	Natura e numero totale delle segnalazioni	16	
102-35	Politiche di remunerazione	16, 17	
102-36	Processo per la definizione della remunerazione	16	
102-37	Coinvolgimento degli stakeholders nella remunerazione	16, 67	
102-38	Tasso annuale totale di compensazione	67	Informazione non divulgata per ragioni di riservatezza. Si ritiene rientri nella categoria di informazioni soggette alla "Politica per la classificazione e la gestione delle informazioni sulla riservatezza" in quanto il dato, una volta divulgato e se non correttamente compreso, potrebbe causare all'azienda un danno reputazionale.
102-39	Percentuale di aumento del tasso annuale di compensazione	67	Informazione non divulgata per ragioni di riservatezza. Si ritiene rientri nella categoria di informazioni soggette alla "Politica per la classificazione e la gestione delle informazioni sulla riservatezza" in quanto il dato, una volta divulgato e se non correttamente compreso, potrebbe causare all'azienda un danno reputazionale.
Stakeholder engagement			
102-40	Lista dei gruppi di stakeholder	22	
102-41	Percentuale di dipendenti coperti da contratto collettivo di lavoro	69	
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	22	
102-43	Approccio allo stakeholder engagement	22, 115, 162	
102-44	Temi chiave e principali preoccupazioni	23, 113, 162	
Processo di reporting			
102-45	Entità incluse nel bilancio finanziario consolidato e non incluse nel report di sostenibilità	6, 10	
102-46	Definizione dei contenuti del report e limiti relativi ai temi	24	
102-47	Lista dei temi materiali	27	
102-48	Ridefinizione delle informazioni rispetto ai precedenti report	6, 10	
102-49	Cambiamenti nei temi materiali e relativo perimetro	27	
102-50	Periodo rendicontato	6	
102-51	Data del report più recente	6	
102-52	Periodicità di rendicontazione	6	
102-53	Contatti relativi a richieste sul report	2	
102-54	Dichiarazione di compliance allo Standard GRI	6	
102-55	Indice GRI	168	
102-56	Assurance esterna	175	

MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Numero pagina e URL	Omissioni
GRI 203 Impatti economici indiretti			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	102, 105, 110	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	102, 110, 111	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	103, 105, 110	
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	102, 110, 130	
203-2	Analisi e descrizione dei principali impatti indiretti	110, 130	
GRI 205 Anticorruzione			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	19	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	19	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	20	
205-1	Percentuali di business unit analizzate per rischio corruzione e rischi identificati	19	
205-2	Comunicazione delle policies e training dei dipendenti su anti-corruzione	21	
205-3	Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione	20	
GRI 302 Energia			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	38	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	39	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	38, 39	
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	47	
302-2	Consumo di energia all'esterno dell'organizzazione	47	
302-3	Intensità energetica	48	
302-4	Riduzione dei consumi di energia	47	
302-5	Riduzione della necessità di energia nella produzione e nei servizi	46	
GRI 305 Emissioni			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	38	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	39	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	38, 51	
305-1	Emissioni totali dirette di gas effetto serra per peso (Scope1)	50	
305-2	Emissioni indirette di gas effetto serra per peso (Scope 2)	50	
305-3	Altre emissioni indirette di gas effetto serra (Scope 3)	50	
305-4	Intensità carbonica	52	
305-5	Iniziative per ridurre le emissioni di gas effetti serra e risultati raggiunti	50	
305-6	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	50	
305-7	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria suddivise per tipologia e peso	50	Non applicabile. Ossidi di azoto (NOx) e ossidi di zolfo (SOx) non sono rilevanti nelle emissioni del Gruppo e quindi non sono rendicontate.

MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Numero pagina e URL	Omissioni
GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	133	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	134, 135, 137	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	136, 138	
308-1	Percentuale di nuovi fornitori valutati in base a criteri ambientali	134, 135	
308-2	Significativi impatti ambientali negativi identificati all'interno della catena di fornitura	136	
GRI 401 Occupazione			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	56	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	56, 57	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	56, 140	
401-1	Numero totale di nuovi assunti e turnover	59, 82, 83	
401-2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo indeterminato non previsti per i lavoratori a tempo determinato o part-time	78	
401-3	Congedi parentali	59, 84, 85	
GRI 402 Relazioni industriali			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	69	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	57, 69, 71	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	70	
402-1	Periodo minimo di notifica per modifiche operative (cambiamenti organizzativi)	69	
GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	172	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	72, 74	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	56, 57	
403-1	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel comitato per la salute e sicurezza	72	
403-2	Tasso di infortuni sul lavoro, malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi	72, 73, 86	
403-3	Lavoratori con elevata incidenza o con alto rischio di malattie professionali	72, 73, 141	
403-4	Accordi sindacali salute e sicurezza	72, 74	
GRI 404 Formazione			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	62	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	57, 62	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	64	
404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente	66, 87	
404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e dei programmi di assistenza alla transizione	62, 63, 64	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo della carriera	62, 63	
GRI 405 Diversità e pari opportunità			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	60	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	76, 77	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	61, 76,	
405-1	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette ed altri indicatori di diversità	60, 61	
405-2	Rapporto dello stipendio base delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria	91	

MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Numero pagina e URL	Omissioni
GRI 406 Non discriminazione			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	140	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	76, 140	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	76, 140	
406-1	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie ed azioni intraprese	141, 145	
GRI 407 Libertà di associazione e accordi collettivi			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	140	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	140, 141, 142	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	76, 143	
407-1	Identificazione delle operazioni e fornitori in cui la libertà di associazione e di contrattazione collettiva di lavoro può essere esposta a rischi significativi	134, 136, 142	
GRI 408 Lavoro minorile			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	140	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	140, 141, 142	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	140, 143	
408-1	Operazioni e fornitori con rischi significativi per incidenti sul lavoro minorile	69, 136, 141	
GRI 409 Lavoro forzato o obbligatorio			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	140	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	140, 141, 142	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	140, 143	
409-1	Operazioni e fornitori con rischi significativi per incidenti sul lavoro forzato o obbligatorio	69, 136, 141	
GRI 410 Politiche e procedure di sicurezza sui Diritti Umani			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	140	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	140, 141, 142	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	140, 143	
410-1	Pratiche di sicurezza	135	
GRI 412 Valutazione sul rispetto dei Diritti Umani			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	140	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	140, 141, 142	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	140, 141	
412-1	Operazioni che sono state sottoposte a verifiche del rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto	141	
412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o procedure sui diritti umani	143	
412-3	Accordi e contratti significativi che includono clausole sui diritti umani o che sono stati sottoposti a screening sui diritti umani	133	

MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Numero pagina e URL	Omissioni
GRI 413 Comunità Locali			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	94	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	95	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	97, 98, 100	
413-1	Operazioni con impact assessments, programmi di engagement e sviluppo con le comunità locali	96	
413-2	Operazioni con impatti attuali o potenziali significativi sulle comunità locali	96	
GRI 414 Valutazione dei fornitori su aspetti sociali			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	133	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	133, 134, 135	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	136, 138	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati usando criteri sociali	134, 135, 141	
414-2	Impatti sociali negativi nella supply chain e azioni intraprese	134, 135, 141	
GRI 416 Salute e sicurezza del consumatore			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	123	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	123, 124	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	123	
416-1	Valutazione dell'impatto su salute e sicurezza delle categorie di prodotti e servizi	123	
416-2	Numero di casi di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi	124	
GRI 417 Marketing ed etichettatura			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	123	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	123, 124	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	123	
417-1	Requisiti di informazioni ed etichettatura di prodotti e servizi	124	
417-2	Episodi di non conformità relativi a informazioni ed etichettatura di prodotti e servizi	124	
417-3	Episodi di non conformità relativi a comunicazioni di mercato	126	
GRI 418 Privacy del Cliente			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	127, 128	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	127, 128, 130	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	128, 129	
418-1	Reclami relativi a violazioni della privacy e perdite dei dati dei clienti	129	
GRI 419 Compliance Socioeconomica			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	123	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	123	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	123	
419-1	Non compliance con leggi e regolamenti in ambito socio-economico	22, 125, 126	

OTHER DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Numero pagina e URL	Omissioni
Material Topics			
GRI 201 Performance Economica			
201-1	Valore economico prodotto e distribuito	13, 149	
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti ai cambiamenti climatici	40	
201-3	Piani di benefit e altri piani di pensionamento	78	
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	148	
GRI 206 Comportamento anti concorrenziale			
206-1	Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	22	
GRI 303 Acqua			
303-1	Prelievo di acqua da fonti	49	
GRI 306 Effluents e rifiuti			
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	53	
GRI 307 Compliance ambientale			
307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti ambientali	42	
GRI 411 Procedure di Sicurezza			
411-1	Incidenti di violazioni che riguardano i diritti delle popolazioni indigene	145, 146	
GRI 415 Approccio verso il sistema pubblico			
415-1	Contribuzioni a partiti politici	21	

RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE

[GRI 102-56]



TIM SPA

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE
INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA
DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI
DELL'ARTICOLO 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E
DELL'ARTICOLO 5 REGOLAMENTO CONSOB N. 20267 DEL
GENNAIO 2018**

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2018

**Relazione della società di revisione indipendente sulla
dichiarazione consolidata di carattere non finanziario**
ai sensi dell'articolo 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'articolo 5 Regolamento CONSOB n. 20267

Al Consiglio di Amministrazione di TIM SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Bilancio di Sostenibilità - dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di TIM SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 21 febbraio 2019 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016, di seguito "GRI Standards", da essi individuati come standard di rendicontazione e secondo il processo suggerito dai principi dell'AA1000APS (AccountAbility Principles Standard).

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25123 Via Borgo Pietro Wuhrer 23 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* 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 della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto, dai GRI Standards e dal processo suggerito dai principi dell'AA1000APS. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*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 la DNF 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 sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo TIM;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di TIM SpA e con il personale di Sparkle SpA, Olivetti SpA, TIM Participações S.A., TIM S.A. e TIM Celular S.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- a livello di società italiane della Business Unit Domestic, analisi delle procedure e delle politiche in essere e della coerenza del modello di gestione di sostenibilità rispetto ai principi della norma UNI ISO 26000, fra i quali: governance, diritti umani, rapporti e condizioni di lavoro e ambiente;
- per le seguenti società Sparkle SpA, Olivetti SpA, TIM Participações S.A., TIM S.A. e TIM Celular S.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo TIM relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto, dai GRI Standards e dal processo suggerito dai principi dell'AA1000APS.

Milano, 8 marzo 2019

PricewaterhouseCoopers SpA



Francesco Ferrara
(Revisore legale)



Paolo Bersani
(Procuratore)

