



**2021**

# Bilancio di Sostenibilità

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2021 ai sensi del D.Lgs.254/2016

[GRI 102-53]

**Contatti**

Sustainability Metrics & Performance Index  
Analysis

TIM S.p.A.  
Via G. Negri 1  
10123 Milano  
Italia

Tel.: +39 02 8595 6979

[www.telecomitalia.com](http://www.telecomitalia.com)

Invia i tuoi suggerimenti a TIM Group  
Sustainability:

[GroupSustainability@telecomitalia.it](mailto:GroupSustainability@telecomitalia.it)

# Lettera dell'Amministratore Delegato agli stakeholder

Lo scenario socio-economico del 2021, in continuità con il 2020, è stato condizionato dal perdurare della crisi economica, la conseguente riduzione dei consumi, la drastica riduzione della mobilità dovuta alle misure di contenimento, il divario nel livello di istruzione acuito dalla discontinuità della didattica in presenza.

In questo complesso contesto, il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, approvato a luglio dall'Unione Europea, ha l'obiettivo di guidare e finanziare la ripresa dell'Italia. Il PNRR si sviluppa intorno a tre assi strategici che riteniamo chiave in ambito ESG: la digitalizzazione e innovazione, la transizione ecologica e l'inclusione sociale.

Il Gruppo TIM partecipa a questo importante progetto di rilancio del Paese costruendo infrastrutture di ultima generazione per gestire dati e servizi in modo sicuro, veloce e sostenibile dal punto di vista ambientale e offrendo ai clienti soluzioni innovative per favorire un sistema produttivo "smart" e stili di vita sostenibili.

Questa visione è parte integrante della nostra strategia di lungo periodo ed è rappresentata dai target ESG del Piano Industriale.

Gli obiettivi raggiunti nel 2021 sono in linea con i target di Piano 21-23:

A livello di Gruppo:

- il 53% nell'utilizzo di energia rinnovabile;
- la riduzione sempre a livello di Gruppo del 37% delle emissioni indirette dal 2019;

A livello domestico:

- il miglioramento dell'indicatore di eco-efficienza che ha raggiunto il 90% dal 2019, ben oltre il livello target atteso al 2025;
- il miglioramento di 20 p.p. dal 2019 nel livello di coinvolgimento delle nostre persone, che ha superato le aspettative fissate al 2023;
- ben 4,9 milioni di ore di formazione erogate per rafforzare le competenze della nostra popolazione aziendale;
- l'allocatione di 60 milioni di euro per investimenti in start up e scale up innovative e sostenibili.

Con le attività messe in campo abbiamo avviato un percorso importante di trasformazione del Gruppo in chiave ambientale. I Data Center alimentati ad energia rinnovabile, la compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> generate dai siti internet, le iniziative di economia circolare per allungare la vita utile di arredi e dotazioni aziendali, il portafoglio di servizi per i Clienti business orientati alla sostenibilità sono alcuni esempi di questa trasformazione.

Per rendere il nostro impegno più solido nell'attuazione della strategia climatica, abbiamo inoltre formalizzato alla Science Based Target initiative in linea con il contenimento della temperatura a 1.5°C.

Sul piano sociale abbiamo consolidato il nostro modello organizzativo basato sul Lavoro Agile e sull'ottimizzazione e la condivisione degli spazi lavorativi, il tutto supportato dall'adozione di strumenti di collaborazione e comunicazione digitali.

Infine, nel 2021 Noovle ha cambiato forma giuridica diventando Società Benefit, ossia integrando all'interno del proprio oggetto sociale anche specifiche finalità di beneficio comune per i propri stakeholder. Lo stesso percorso è stato da poco avviato da Olivetti.

L'aderenza degli obiettivi e delle iniziative del Gruppo ai migliori standard ESG internazionali ci ha portato anche quest'anno ad essere presenti negli indici internazionali di sostenibilità più prestigiosi e rigorosi, quali ad esempio il Dow Jones Sustainability Index World e Europe. Siamo inoltre stati inclusi in nuovi indici specialistici quale il MIB ESG, primo indice ESG blue-chip in Italia che combina la misurazione della performance economica con gli impatti ESG, in linea con i principi del Global Compact delle Nazioni Unite che abbiamo sottoscritto nel 2002.

Guardando avanti, crediamo che la ristrutturazione del Gruppo passi anche attraverso l'azzeramento del pay gap ed un riequilibrio del rapporto tra uomini e donne nei ruoli di responsabilità.

Puntiamo infine a ridisegnare i nostri processi interni adottando nuovi stili di comportamento. L'obiettivo è di essere efficienti sul piano energetico, adottare materiali green, riutilizzare o rimettere in circolo prodotti e materiali in disuso, strutturare il rapporto con i fornitori in chiave di filiera sostenibile.

Applicando questa regola all'intero sistema TIM, dal rifacimento di un negozio fino alla scelta dei fornitori, attueremo una trasformazione non solo in chiave ambientale ma anche in termini di efficienza e controllo dei rischi.

Pietro Labriola  
Amministratore Delegato

[GRI 102-14]

# 2021 Bilancio di sostenibilità

# Indice

<b>L'impegno di TIM nel 2021</b> .....	<b>7</b>
--	----------

<b>Nota metodologica</b> .....	<b>10</b>
--------------------------------	-----------



## **GOVERNANCE** .....

Modello organizzativo .....	13
-----------------------------	----

Principali azionisti .....	15
----------------------------	----

Valore economico prodotto e distribuito .....	16
---	----

Corporate Governance .....	17
----------------------------	----

Lotta alla corruzione .....	21
-----------------------------	----

Contesto Normativo e Compliance .....	24
---------------------------------------	----

Comunità .....	32
----------------	----

Stakeholder engagement .....	40
------------------------------	----

Matrice di materialità .....	42
------------------------------	----

Governance della sostenibilità .....	45
--------------------------------------	----

Gestione del rischio .....	47
----------------------------	----



## **AMBIENTE** .....

Approccio alla tutela ambientale e lotta al climate change .....	60
--	----

Elettromagnetismo e conformità con la legislazione ambientale ..	63
--	----

Iniziative di TIM per l'ambiente .....	65
--	----

Interventi di efficientamento energetico .....	65
--	----

IoT e ricerca per l'ambiente .....	67
------------------------------------	----

Prodotti consumer: TIM eco-friendly .....	68
---	----

La performance ambientale di TIM .....	69
--	----

Consumo di energia e di risorse naturali .....	69
--	----

Emissioni atmosferiche .....	74
------------------------------	----

Rifiuti .....	79
---------------	----



## **SOCIETA'** .....

Ricerca e Sviluppo .....	83
--------------------------	----

Digital Inclusion .....	90
-------------------------	----

Il capitale umano .....	99
-------------------------	----

I numeri di sintesi .....	101
---------------------------	-----

Equità di genere .....	102
------------------------	-----

Sviluppo e nuove competenze .....	105
-----------------------------------	-----

Politica di remunerazione .....	110
---------------------------------	-----

Relazioni industriali .....	114
-----------------------------	-----

Tutela della salute e sicurezza .....	118
People Caring .....	121
Appendice al capitolo .....	127
Risultati ed Obiettivi .....	131
<b>Clienti</b> .....	<b>132</b>
Customer Satisfaction .....	132
Protezione dei minori .....	137
Responsabilità di prodotto .....	140
Tutela della privacy e protezione dei dati personali .....	144
Smart Services .....	149
Procedure di conciliazione .....	151
Risultati e Obiettivi .....	155
<b>Fornitori</b> .....	<b>157</b>
Iniziative di sostenibilità .....	159
Verifiche di sostenibilità .....	161
Iniziative di coinvolgimento dei fornitori .....	162
Impegni sulla catena di fornitura .....	163
<b>Istituzioni</b> .....	<b>164</b>
<b>Concorrenti</b> .....	<b>169</b>
<b>Diritti Umani</b> .....	<b>174</b>
L'impegno di TIM .....	174
(In)Formazione sui Diritti Umani .....	177
Denunce e incidenti .....	178
<b>TASSONOMIA EUROPEA</b> .....	<b>182</b>
<b>APPENDICE</b> .....	<b>189</b>
Gruppo TIM - Principali dati economico-finanziari .....	190
Tabelle di sintesi sulle iniziative con gli stakeholder .....	194
<b>GRI Content Index</b> .....	<b>204</b>
<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b> .....	<b>211</b>

# ESSERE SOSTENIBILI IN TIM

TIM persegue la trasformazione digitale come chiave per lo sviluppo sociale ed economico, riducendo il proprio impatto ambientale e aiutando le comunità in cui opera nel percorso verso la decarbonizzazione, che si affianca alla sfida di utilizzare le infrastrutture e le competenze del Gruppo per contribuire all'evoluzione digitale della nostra società, evoluzione che parte dall'inclusione digitale.

La continua ricerca dell'efficienza energetica, il contenimento delle emissioni e il crescente apporto di energia rinnovabile, permettono a TIM di perseguire lungo la strada della carbon neutrality al 2030 e della net zero al 2040, migliorando gli indicatori di efficienza e sviluppando infrastrutture e Data Center per fornire più servizi con sempre minore consumo di risorse.

Dal 2020 il Gruppo ha posto lo sviluppo sostenibile al centro della propria strategia di lungo periodo fissando obiettivi in materia ambientale, sociale e di governance ed integrandoli con gli altri obiettivi del Piano Industriale. Il Piano di Sostenibilità è il concreto contributo di TIM al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo Sviluppo Sostenibile, impegno che viene costantemente riconosciuto dall'inclusione del titolo nei principali indici e scoring ESG da quasi 20 anni.

L'aggiornamento delle ambizioni ESG di TIM si declinano in nuovi obiettivi per il triennio '22-'24 che poggiano sui pilastri del contrasto al cambiamento climatico e economia circolare, inclusione digitale e il rafforzamento degli strumenti di governance.

## The evolution of Plan targets

**Group Targets** 🇧🇷 🇮🇹

NEW	E Net Zero (Scope 1+2+3)	2040
	E Carbon Neutrality (Scope 1+2)	2030
NEW	E Scope 3 <sup>1</sup> Reduction	-47% 2030
	E Renewable energy on total energy (%)	+100% 2025
NEW	G Women in leadership position <sup>2</sup>	29% 2024

• Human Rights commitment: update due diligence, policy and remedies

**Domestic Targets** 🇮🇹

	E Green Products & Smartphones	≥50%	2024
NEW	E Circular Economy ratio <sup>3</sup>	+11%	
	S IoT and Security service revenues	+20% CAGR	2024
NEW	S Digital Identity Services	+15% CAGR	
NEW	S % People trained on ESG skills	90%	2024
NEW	S Young Employees Engagement	≥ 78%	
NEW	S FTTH Coverage	≥60% of POP	2026

• Reorganization via voluntary staff reduction tools only



Obiettivi di Piano 22-24, presentato alla comunità finanziaria a marzo 2022

Il presente Bilancio di Sostenibilità consente di approfondire il raggiungimento dei target annuali e l'avanzamento di quelli pluriennali in cui il Piano di Sostenibilità si declina, evidenziando il contributo agli obiettivi dello Sviluppo Sostenibile.

Gli obiettivi di Piano, dove possibile una loro declinazione puntuale al 2021, sono stati tutti raggiunti, con l'ottima performance dei cluster "eoefficiency" e "engagement", quest'ultimo migliorato di 20 punti rispetto al 2019, superando l'obiettivo di crescita atteso.

## TIM action plan: Environmental and Social 2021 achievements



Obiettivi di Piano 21-23, presentato alla comunità finanziaria a marzo 2021

## Tutela dell'ambiente, del capitale naturale e digitalizzazione



### Gruppo

- Il 53 % del consumo di energia elettrica arriva da fonti rinnovabili<sup>1</sup>
- Target di riduzione scope 1, 2 e scope 3 al 2030 inviati alla SBTi<sup>2</sup>, in linea con 1,5C di aumento della temperatura

### Domestico

- Il consumo di energia dal 2019 è diminuito del 14%, nello stesso periodo il traffico dati sui nostri network è aumentato di quasi 2/3, portando l'indicatore di ecoefficiency a superare gli obiettivi posti al 2025
- Concluso un PPA<sup>3</sup> per l'acquisto di 3,4 TWh di energia da fonti rinnovabili per il periodo 2022-2031
- Avviata la certificazione LEED Gold per 2 Data Center di Noovle, che utilizza 100% energia rinnovabile
- Neutralizzate le emissioni dei siti web istituzionali e commerciali grazie a progetti di carbon off-setting
- 97% delle linee fisse attestate sulla rete TIM in Italia è ultrabroadband<sup>4</sup>; oltre 1,3 milioni di km di fibra posata nell'anno
- 75% delle aree bianche<sup>5</sup> raggiunte dall'ultrabroadband
- 99% della popolazione italiana coperta dal 4G

### Brasile

- L'indicatore di ecoefficiency ha superato i target prefissati
- Nel 5G, TIM ha acquisito 11 lotti, con un valore totale offerto di R\$ 1,05 miliardi

<sup>1</sup> In Italia principalmente grazie all'acquisto di Garanzie di Origine

<sup>2</sup> Science Based Target initiative

<sup>3</sup> Power Purchase Agreement

<sup>4</sup> Velocità in download  $\geq 30$  Mbps

<sup>5</sup> Sono aree prive di UBB, dove gli investitori privati non intendono investire

## Vicinanza alle nostre persone e contributo alla comunità



### Gruppo

- Risultati sull'engagement delle nostre persone molto robusti, superiori ai target prefissati in Italia
- Oltre 3.500 assunzioni, di cui oltre 2.100 in Brasile

### Domestico

- Quasi 5 mln di ore di formazione interna
- 4 Weeks 4 Inclusion, format dedicato ai diversi aspetti dell'inclusione: 200 aziende e 500.000 persone coinvolte, 212 ore di diretta per 189 eventi digitali nell'edizione 2021
- 70.000 italiani formati sul digitale e oltre 1.000.000 persone sensibilizzate grazie all'Operazione Risorgimento Digitale a partire dal 2019

### Brasile

- +25% dipendenti formati sul digitale
- Sponsor e partecipazione all'iniziativa AfroPresença<sup>6</sup>

## Gestione sostenibile del business



### Gruppo

- 22% della remunerazione variabile legata ad indicatori ESG (+2p.p. YoY)
- Crescita donne in posizioni dirigenziali, pari al 20%
- Gender pay gap sulle posizioni dirigenziali azzerato
- Aumento della presenza negli indici e rating ESG
- Emissione sustainability bond

### Domestico

- Customer Satisfaction Index consumer in crescita YoY e superiore al target prefissato
- Noovle società Benefit nel '21, avviato il processo per Olivetti

### Brasile

- Rafforzata la relazione con i clienti
- +2p.p. della presenza di collaboratori di colore (36%)

<sup>6</sup> evento online promosso dall'Ufficio del Ministero del Lavoro e dal Global Compact delle Nazioni Unite per diffondere le opportunità di lavoro per gli studenti universitari di colore

# NOTA METODOLOGICA

## Perimetro e criteri

[GRI 102-45] 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 e che costituisce una relazione distinta rispetto alla Relazione sulla Gestione del Gruppo, 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.

Secondo quanto richiesto dal D. Lgs. 254/2016, la Dichiarazione contiene la descrizione delle modalità di gestione, delle politiche e dei rischi generati e/o subiti relativi alle tematiche afferenti ai cinque ambiti previsti dal Decreto stesso (ambientale, sociale, relativo al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione attiva e passiva).

[GRI 102-46] 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 2021 (di seguito “il Gruppo TIM” o “il Gruppo”), così come presentate in Relazione Finanziaria Annuale.

I dati di performance ambientale sono presentati escludendo le entities con meno di 30 dipendenti<sup>7</sup>, maggiori dettagli sono riportati nel capitolo Ambiente. Più in generale, in apertura di ogni capitolo e/o paragrafo, se necessario, viene specificato il perimetro di riferimento.

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 102-47] 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. Per il dettaglio dei temi materiali si veda il relativo paragrafo.

[GRI 102-50] [GRI 102-51] [GRI 102-52] Il Bilancio di Sostenibilità del 2021, redatto annualmente sull’anno solare, rispetta le medesime scadenze della Relazione Finanziaria Annuale di Gruppo.

[GRI 102-10] [GRI 102-48] Nel 2021, a seguito del perfezionamento dell’accordo tra TIM S.A. (Business Unit Brasile) e IHS Fiber Brasil - Cessão de Infraestruturas Ltda. (IHS Brasil), IHS Brasil detiene il 51% del capitale sociale di FiberCo mentre il restante 49% è posseduto da TIM S.A.. FiberCo è la società costituita da TIM S.A. per la segregazione dei propri asset di rete e la fornitura di servizi infrastrutturali.

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.

[GRI 102-54] Il Bilancio di Sostenibilità è redatto secondo i Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standard (opzione in accordance-comprehensive). Inoltre nel documento è stato tenuto in considerazione il processo suggerito dai principi dell’AA1000APS (inclusività, materialità e rispondenza).

I riferimenti alle disclosure GRI sono riportati all’interno del testo evidenziati con il simbolo [GRI n° disclosure].

Inoltre, in un documento separato, per finalità diverse da quella di ottemperare ai requisiti del D.Lgs. 254/2016, sono riportati gli indicatori pubblicati dal Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Tali indicatori sono chiaramente identificati con l’apposito codice di riferimento [SASB TC-TL n° disclosure].

Infine, in coda al Bilancio di Sostenibilità, sono riportate le informazioni relative alla Tassonomia Europea.

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 – in principal modo quelli relativi ai dati di tipo ambientale - sono gestiti su un sistema applicativo dedicato (BPC) che utilizza la stessa piattaforma utilizzata per il reporting finanziario e il controllo.

<sup>7</sup> Il perimetro di rendicontazione della Dichiarazione Non Finanziaria coincide con la Relazione Finanziaria Annuale. Si segnala, inoltre, che il perimetro di rendicontazione dei dati ambientali esclude le società con meno di 30 dipendenti e non ritenute materiali relativamente al loro impatto ambientale. Di seguito, vengono elencate le società del Gruppo TIM incluse nel perimetro ambientale: TIM S.p.A., Olivetti, Noovle S.p.A., Telsy SpA, TI Sparkle Italia, TI Sparkle Greece S.A., TI Sparkle Turkey, Telecontact Center S.p.A., TI Trust Technologies, Telecom Italia San Marino S.p.A, Telefonía Mobile Sammarinese SpA, Fibercop SpA, TIM Retail, TIM S.A.

In termini di controllo interno dei contenuti presentati la Società, ha predisposto un sistema che prevede:

- una Norma Operativa dedicata, nella quale sono definiti i ruoli, le responsabilità e le modalità cui le società del Gruppo debbono attenersi al fine di garantire un'adeguata gestione e rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario;
- un sistema di controllo interno, attivo per alcune categorie di dati, quali quelli ambientali, volto a garantire la corretta risalita e rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario;
- la sottoscrizione di una lettera di attestazione da parte dei soggetti di vertice avente ad oggetto i dati che costituiscono i paragrafi di Bilancio di propria competenza.

[GRI 102-56] In termini di controllo esterno, la Dichiarazione non Finanziaria è sottoposta ad esame limitato ("limited assurance engagement") da parte di EY S.p.A., società di revisione del Gruppo, la cui Relazione è disponibile in chiusura del presente Rapporto.

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di TIM S.p.A. del 2 marzo 2022.

# Governance

## 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 estese e avanzate del Paese.

[GRI 102-5] La capogruppo è TIM, società per azioni organizzata secondo l'ordinamento giuridico della Repubblica Italiana<sup>8</sup> [GRI 102-3] dove ha sede legale.

[GRI 102-10] [GRI 102-48] *Noovle S.p.A. (Business Unit Domestic)*: dal 1° gennaio 2021 è efficace il conferimento a Noovle S.p.A. del ramo di azienda di TIM S.p.A. costituito dalle attività e passività e dal personale dipendente riconducibili all'erogazione di servizi relativi al Cloud e Edge Computing e all'affitto degli spazi, anche virtuali, offerto anche attraverso una rete dedicata di Data Center;

- *FiberCop S.p.A.; Flash Fiber S.r.l. (Business Unit Domestic)*: dal 31 marzo 2021 è efficace il conferimento a FiberCop S.p.A. del ramo di azienda di TIM S.p.A. costituito dall'insieme di beni, attività e passività e rapporti giuridici organizzati funzionalmente per la fornitura di servizi di accesso passivi in rame o fibra, ad uso di TIM e a servizio di *other authorized operators* (OAO), mediante la rete secondaria (c.d. "ultimo miglio"). Al tempo stesso si è concluso l'acquisto da parte di Teemo Bidco, società indirettamente controllata da KKR Global Infrastructure Investors III L.P., del 37,5% di FiberCop da TIM e Fastweb ha sottoscritto azioni FiberCop corrispondenti al 4,5% del capitale della società, mediante conferimento della quota detenuta in Flash Fiber, che è stata contestualmente incorporata in FiberCop;
- *TIM Tank S.r.l. (Altre attività)*: in data 1° aprile 2021 è stata fusa in Telecom Italia Ventures S.r.l. con effetti contabili e fiscali retroattivi al 1° gennaio 2021;
- *Telecom Italia Trust Technologies S.r.l. (Business Unit Domestic)*: con decorrenza 1° aprile 2021 la partecipazione nella società è stata conferita da TIM S.p.A. a Olivetti S.p.A.;
- *TIM S.p.A. (Business Unit Domestic)*: in data 30 giugno 2021 è stata perfezionata l'operazione di acquisizione delle Business Unit di BT Italia che offrono servizi ai clienti della Pubblica Amministrazione e ai clienti Small & Medium Business (SMB) ovvero alle piccole e medie imprese. L'operazione di acquisizione include anche le attività di supporto ai clienti della Business Unit SMB fornite da Atlanet, il Contact Center BT di Palermo;
- *TIM Servizi Digitali S.p.A. (Business Unit Domestic)*: società costituita in data 30 luglio 2021; la società ha come oggetto sociale le attività di realizzazione e manutenzione di impianti per la fornitura di servizi di telecomunicazioni; a tale proposito si segnala che nel mese di settembre 2021 la società ha stipulato con Sittel S.p.A. un contratto per l'affitto di un ramo d'azienda consistente nelle attività di "construction", "delivery" e "assurance" di reti e impianti di telecomunicazione;
- *Panama Digital Gateway S.A. (Business Unit Domestic)*: società costituita a luglio 2021 per la costruzione di un hub digitale che si propone come snodo di riferimento per tutto il Centro America, la regione andina e i Caraibi;
- *Staer Sistemi S.r.l. (Business Unit Domestic)*: società acquisita da Olivetti S.p.A. in data 30 settembre 2021. La società ha come oggetto sociale lo svolgimento di attività connesse all'iter di produzione e commercializzazione di programmi e sistemi elettronici ed attività connesse ad impianti di efficientamento energetico;
- *I-Systems S.A. - ex FiberCo Soluções de Infraestrutura S.A. (Business Unit Brasile)*: da novembre 2021, a seguito del perfezionamento dell'accordo tra TIM S.A. e IHS Fiber Brasil - Cessão de Infraestruturas Ltda. ("IHS Brasil"), IHS Brasil detiene il 51% del capitale sociale di FiberCo mentre il restante 49% è posseduto da TIM S.A.. FiberCo è la società costituita da TIM S.A. per la segregazione dei propri asset di rete e la fornitura di servizi infrastrutturali. A decorrere dall'operazione, FiberCo è stata ridenominata I-Systems ed è valutata dal Gruppo TIM con il metodo del patrimonio netto;
- *Olivetti Payments Solutions S.p.A. (Business Unit Domestic)*: società costituita in data 1° dicembre 2021; la società ha come oggetto sociale la gestione di partecipazioni societarie, attività di studio e di ricerca, attività commerciali, industriali, finanziarie, mobiliari e immobiliari.

[GRI 102-4] [GRI 102-6] [GRI 102-7] Le attività del Gruppo sono riconducibili alle seguenti Business Unit (o settori operativi)<sup>9</sup>:

- **Domestic**: comprende le attività in Italia relative ai servizi di fonia e dati su rete fissa e mobile per clienti finali (retail) e altri operatori (wholesale), le attività del gruppo Telecom Italia Sparkle che, in campo internazionale (in Europa, nel Mediterraneo e in Sud America), opera nell'ambito dello sviluppo di reti in fibre ottiche per clienti wholesale, le attività della società FiberCop per la fornitura di servizi di accesso passivi della rete secondaria in rame e fibra, le attività di Noovle S.p.A. (soluzioni Cloud ed Edge computing), le attività di Olivetti (prodotti e servizi per l'Information Technology) e le strutture di supporto al settore Domestic. Per ulteriori dettagli si fa rimando al capitolo "Principali dati economici e operativi delle Business Unit del Gruppo TIM - Business Unit Domestic" della Relazione sulla gestione;
- **Brasile**: comprende le attività di telecomunicazioni mobili e fisse in Brasile (TIM S.A.);
- **Altre attività**: comprendono le imprese finanziarie (Telecom Italia Capital S.A. e Telecom Italia Finance S.A.) e le altre società minori non strettamente legate al "core business" del Gruppo TIM.

<sup>8</sup>[GRI 102-5] Si veda anche il Bilancio Consolidato del Gruppo TIM.

<sup>9</sup>[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.

[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 frills<sup>10</sup>.
- **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.
- **Olivetti** commercializza prodotti e servizi legati all'information technology per clientela residenziale e business.
- **Noovle** è la cloud company del Gruppo.

Il Gruppo è particolarmente attento 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 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.

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

---

<sup>10</sup> Offerta di soli servizi base.

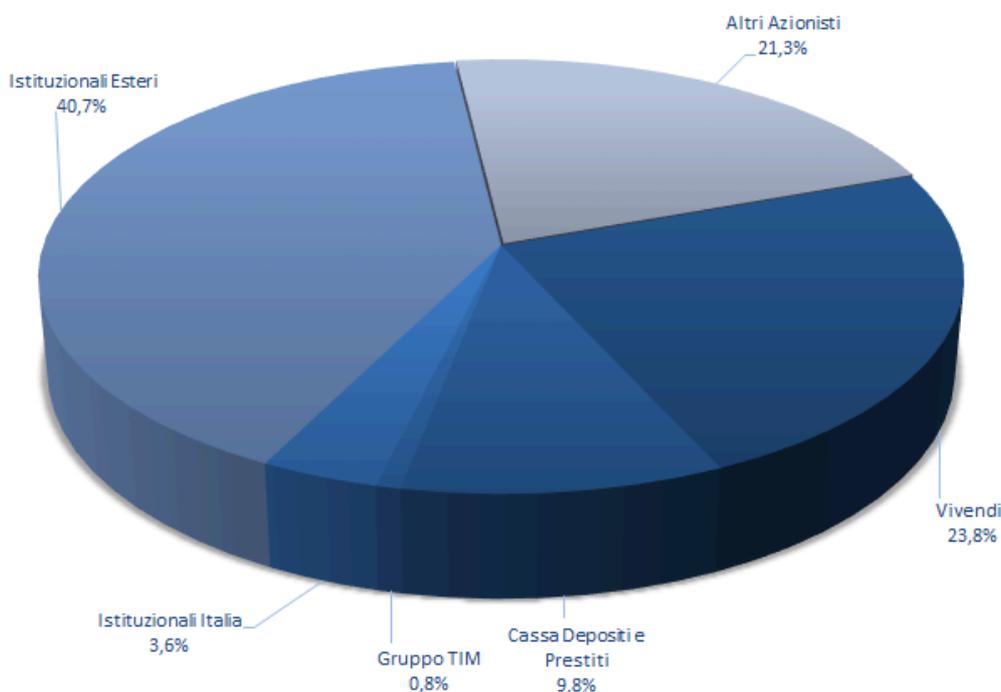
## Principali azionisti di TELECOM ITALIA S.p.A.

[GRI 102-5] L'azionista di riferimento, al 31 dicembre 2021, risulta essere Vivendi S.A. con il 23,8% del capitale ordinario<sup>11</sup>. [GRI 102-10] Cassa Depositi e Prestiti conferma la propria quota di partecipazione pari al 9,8%.

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 2019-2021, la quantità di azioni ordinarie TIM possedute da Vivendi S.A. risulta invariata; dalle risultanze del libro dei soci<sup>12</sup>, gli azionisti istituzionali estero registrano una diminuzione (-14,7 pp) mentre gli azionisti istituzionali Italia registrano un incremento (+0,7 pp), così come altri azionisti (+9,7 pp).

### Composizione, in percentuale, del capitale azionario al 31 dicembre 2021



<sup>11</sup> Le percentuali si riferiscono al totale delle azioni ordinarie costituenti il capitale sociale di TIM, quale risulta dall'ultimo deposito presso il Registro delle Imprese alla data di aggiornamento. In particolare, a seguito dell'emissione in data 27 novembre 2020 di n. 126.343.913 azioni ordinarie ad esito dell'offerta pubblica di sottoscrizione a pagamento riservata ai dipendenti nell'ambito del "Piano di Azionariato Diffuso Dipendenti 2020", il totale delle azioni ordinarie costituenti il capitale sociale di TIM risulta pari a 15.329.466.496 ed è stata oggetto di iscrizione al Registro delle Imprese in data 28 dicembre 2020.

<sup>12</sup> Ai sensi di legge, il libro dei soci viene aggiornato in conformità alle comunicazioni e alle segnalazioni effettuate dagli intermediari in occasione di eventi societari individuati dalla legge stessa. Per una migliore comprensione delle risultanze della comparazione nel triennio considerato, si precisa che:

-le risultanze del Libro dei Soci al 31 dicembre 2021 sono riferite principalmente alla registrazione del pagamento del dividendo al 23 giugno 2021 che ha di fatto prodotto, per ogni registrazione di tale natura, il superamento di ogni risultanza pregressa;

-analoga situazione si è verificata nel 2020, a seguito del pagamento del dividendo in data 24 giugno 2020;

-l'ultima precedente occasione di analogo aggiornamento integrale dell'azionariato a libro soci, antecedente agli anni 2021 e 2020, risale al pagamento del dividendo nel 2013 che ha costituito la base di riferimento anche per gli anni successivi, sino al 2020, unitamente ad aggiornamenti parziali dell'azionariato riferiti ad altri eventi societari (ordinariamente le richieste di partecipazione assembleare).

## 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.

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.

### 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)	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2019
<b>FISSO DOMESTICO</b>			
Accessi fisici	16.376	16.765	17.217
Accessi BroadBand TIM Retail attivi	7.733	7.635	7.592
<b>MOBILE DOMESTICO</b>			
Consistenza linee	30.466	30.170	30.895
<b>BRASILE</b>			
Consistenza linee	52.066	51.433	54.447

## 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 soci che complessivamente posseggano almeno lo 0,5% del capitale ordinario<sup>1</sup> o dal Consiglio di Amministrazione uscente.

[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 due quinti del totale dei Consiglieri, con arrotondamento, in caso di numero frazionario, all'unità superiore.

Lo Statuto di TIM prevede 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<sup>2</sup> e dal Codice di Corporate Governance di Borsa Italiana, a cui TIM aderisce.

[GRI 102-22] Il Consiglio di Amministrazione in carica (nominato dall'Assemblea del 31 marzo 2021 per un triennio, ossia fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2023) è composto da 15 membri, di cui 11 indipendenti.

Sul sito internet della società (<https://www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/consiglio-di-amministrazione/composizione.html>) 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; nella pagina internet [www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/consiglio-di-amministrazione/membri.html](http://www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/consiglio-di-amministrazione/membri.html) è altresì disponibile il curriculum vitae di ciascun componente. 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.

Sempre sul sito internet aziendale è possibile consultare la tabella delle competenze (c.d. skill matrix) dei consiglieri di amministrazione ([www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/consiglio-di-amministrazione/composizione.html](http://www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/consiglio-di-amministrazione/composizione.html) voce: tabella delle competenze).

Maggiori dettagli sono disponibili sul sito [gruppotim.it](http://gruppotim.it).

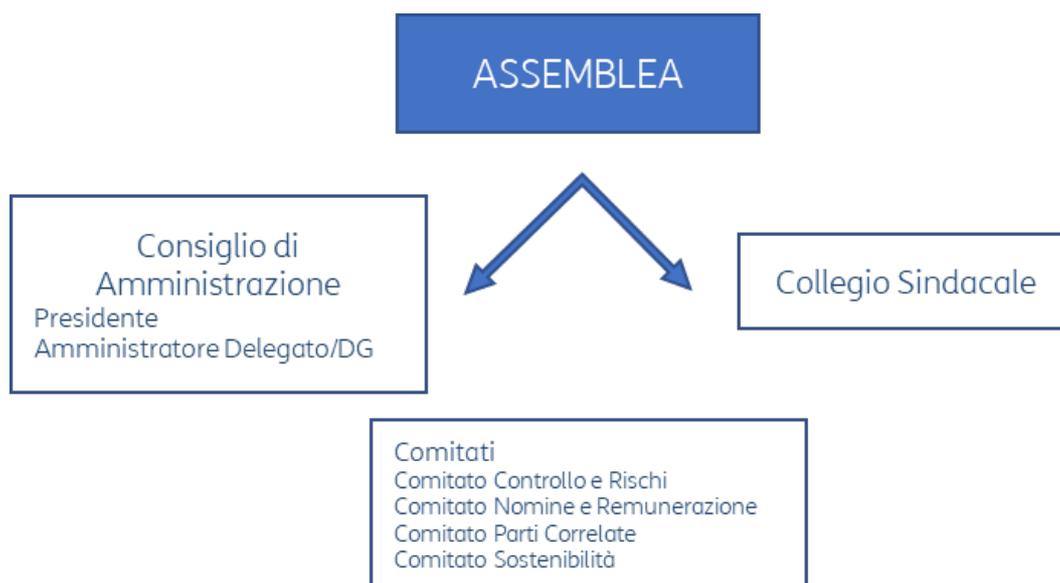
[GRI 102-31] Nel 2021 si sono tenute 17 riunioni del Consiglio di Amministrazione. Il Consiglio di Amministrazione ha effettuato la consueta attività di autovalutazione con il supporto di Spencer Stuart (società selezionata dal Comitato per le Nomine e la Remunerazione).

[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.

[GRI 102-18] [GRI 102-24] I Comitati sono costituiti e rinnovati con l'obiettivo di: supportare e monitorare l'attuazione delle strategie nonché lo sviluppo dei piani e dei risultati; garantire il coordinamento complessivo delle azioni di business ed il governo delle relative tematiche trasversali; rafforzare le necessarie sinergie operative tra le diverse funzioni coinvolte nei processi tecnologici, di business e di supporto; favorire lo sviluppo integrato dei processi di innovazione del Gruppo.

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 Sostenibilità. Ciascun Comitato è dotato di un proprio regolamento nel quale vengono descritte la composizione e le modalità di nomina dei componenti e le modalità di funzionamento: i regolamenti sono disponibili sul sito [www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/strumenti-governance/regolamenti.html](http://www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/strumenti-governance/regolamenti.html).

<sup>1</sup> Ovvero la minore misura richiesta dalla disciplina regolamentare emanata dalla Consob.  
<sup>2</sup> Testo Unico della Finanza.



[GRI 102-28] Per l'esercizio 2021 il processo di autovalutazione della dimensione, della composizione e del funzionamento del Consiglio e dei suoi Comitati, è stato effettuato, come già ricordato, con il supporto del consulente Spencer Stuart.

La board review viene effettuata (dal 2005) con cadenza annuale. Le modalità e i risultati dell'assessment sono illustrati nella Relazione Governo Societario (RGS). In particolare, nell'autovalutazione del 2021 il Consiglio di Amministrazione si è determinato a raccomandare, in sede di parere di orientamento, sempre maggiori approfondimenti e focalizzazioni su tematiche di business, al fine di arricchire ulteriormente le competenze ed esperienze consiliari oltre ad integrare sempre più i temi di sostenibilità nella strategia dell'Azienda.

[GRI 102-19] [GRI 102-20] [GRI 102-23] [GRI 102-26] L'Assemblea degli azionisti del 31 marzo 2021 ha rinnovato gli organi sociali nominando il nuovo Consiglio di Amministrazione e il nuovo Collegio Sindacale. Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato sulla base di liste presentate dal CdA uscente e da un gruppo di gestori di fondi e società di investimento, mentre il Collegio Sindacale è stato nominato sulla base di liste presentate dai primi due azionisti di riferimento (Vivendi e CDP) e di una lista presentata da un gruppo di gestori di fondi e società di investimento. Il Consiglio di Amministrazione riunitosi in data 1° aprile 2021 ha confermato nelle cariche il Presidente Salvatore Rossi e l'Amministratore Delegato (AD) e Direttore Generale (DG) Luigi Gubitosi. In data 26 novembre 2021 il Consiglio di Amministrazione ha preso atto della remissione delle deleghe da parte di Luigi Gubitosi e lo ha revocato dall'incarico di AD e DG. Nella medesima sede il Consiglio ha deliberato un riassetto della governance, nominando Direttore Generale, Pietro Labriola, che ha comunque mantenuto la carica di CEO della controllata TIM S.A., determinandone attribuzioni, facoltà e poteri, in modo da garantire assoluta continuità e stabilità nella gestione aziendale ed, al contempo, ha assegnato al Presidente Salvatore Rossi responsabilità e deleghe relative a Partnership & Alliances, Institutional Communications, Sustainability Projects & Sponsorship, Public Affairs, nonché la responsabilità di gestione degli assets e delle attività di TIM di rilevanza strategica per il sistema di difesa e di sicurezza nazionale.

In data 17 dicembre 2021, il consigliere Gubitosi ha rassegnato le dimissioni dal Consiglio di Amministrazione di TIM.

Nella successiva riunione del 21 gennaio 2022, il Consiglio di Amministrazione ha condiviso la raccomandazione del Comitato Nomine e Remunerazione ed ha cooptato Pietro Labriola, nominandolo Amministratore Delegato della Società. A Pietro Labriola, che ha mantenuto l'incarico di Direttore Generale, si sono state conferite tutte le responsabilità organizzative e le deleghe già attribuite al Presidente del Consiglio di Amministrazione in data 26 novembre 2021. Il Presidente Salvatore Rossi ha mantenuto la delega alla comunicazione per quanto relativo alla manifestazione d'interesse indicativa non vincolante pervenuta da KKR & Co e al processo che ne è conseguito.

[GRI 102-19] [GRI 102-20] Il sistema di deleghe dei poteri (da parte del Vertice Aziendale ai riporti organizzativi e da questi ai rispettivi collaboratori) è oggetto di una apposita procedura aziendale che stabilisce le modalità attraverso cui vengono attribuite (Conferimento e Revoca Procure) e i controlli periodici a cui sono sottoposte. La materia della sostenibilità è affidata alla responsabile di Sustainability Planning & Performance Index Analysis (in ambito Investor Relations) che ha l'incarico di assicurare il monitoraggio e la comunicazione in ambito climate change e dei target di Piano ESG e alla responsabile di Sustainability Projects & Institutional Digital Channels (in ambito Institutional Communications Sustainability Projects & Sponsorship) cui spetta la definizione e gestione dei progetti di sostenibilità sociale ed ambientale. I primi riporti organizzativi possono a loro volta delegare determinati poteri a loro collaboratori; [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). TIM ha adottato nel dicembre del 2020 l'Engagement Policy (<https://www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/strumenti-governance/procedure.html>), con cui è stata formalizzata la materia del dialogo con la generalità degli azionisti, raccomandato nel Codice di Corporate Governance di Borsa Italiana (edizione gennaio 2020).

[GRI 102-25] Il Consiglio di Amministrazione nella riunione del 23 giugno 2021 ha aggiornato la procedura aziendale per l'effettuazione delle operazioni con parti correlate<sup>3</sup>, redatta in ottemperanza al Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010, adeguandola alle disposizioni previste dalla disciplina europea ed è disponibile sul sito internet della società ([www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/strumenti-governance/procedure.html](http://www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/strumenti-governance/procedure.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.

[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 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 (per TIM il CFO) 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.

Al riguardo, il Consiglio di Amministrazione di TIM, in data 10 novembre 2020, ha adottato l'attuale versione (vers. 7.1) del Modello Organizzativo 231 ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 a recepimento delle novità normative intercorse in materia di responsabilità degli enti a seguito della Direttiva (UE) 2017/1371 (c.d. Direttiva PIF).

[GRI 102-33] [GRI 102-34] [GRI 102-17] La "Procedura Whistleblowing" di TIM<sup>4</sup> disciplina il processo di gestione delle segnalazioni riguardanti il Gruppo TIM, la cui ownership è attribuita agli Organismi di Vigilanza di ciascuna delle società del Gruppo, ferme le responsabilità e le prerogative dei Collegi Sindacali per le segnalazioni agli stessi indirizzate.

La procedura, che è anche finalizzata a dare attuazione alla legge 30 novembre 2017, n. 179<sup>5</sup> disciplinante il c.d. "whistleblowing" nel settore privato a tutela dei dipendenti che segnalano presunti illeciti, prevede che gli Organismi di Vigilanza si avvalgano della Direzione Audit di TIM S.p.A. per la gestione di tutte le segnalazioni tramite un applicativo informatico, al quale i segnalanti possono accedere sia dalla rete internet, sia dalla intranet aziendale, garantendo la riservatezza sul contenuto e sull'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

Le segnalazioni possono essere effettuate, anche in forma anonima, da chiunque sia portatore di un interesse proprio e/o di terzi o venga a conoscenza di presunte irregolarità afferenti al Gruppo TIM.

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 comportamenti (anche meramente omissivi) riferibili al Personale TIM o a Terzi, correlati allo svolgimento dell'attività lavorativa o di collaborazione per conto di TIM o delle società controllate nazionali del Gruppo TIM (oltre che della Fondazione TIM, di Telecom Italia San Marino S.p.A. e della Telefonia Mobile Sammarinese S.p.A.) in violazione a leggi e regolamenti e/o non conformi al Codice Etico ed al Modello Organizzativo 231, nonché al sistema di regole e procedure vigenti nel Gruppo. Tutte le funzioni/posizioni organizzative del Gruppo e delle relative Società controllate interessate dalla eventuale diretta ricezione delle segnalazioni, devono assicurare l'assoluta riservatezza delle persone segnalanti e segnalate. Nel merito si ribadisce che, ai sensi dell'art. 4 del Codice Etico e di Condotta di Telecom Italia, nessuna conseguenza negativa deriva in capo a chi abbia in buona fede effettuato una segnalazione ed è assicurata la riservatezza dell'identità dei segnalanti secondo apposite procedure interne, fatti salvi gli obblighi di legge.

[GRI 102-34] Nel 2021, attraverso la procedura Whistleblowing sono arrivate 141 segnalazioni in Italia. 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. In particolare da marzo 2021 a marzo 2022 sono arrivate 13 segnalazioni tutte di natura commerciale.

[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

<sup>3</sup> Per "parte correlata" di TIM si intendono i soggetti individuati come tali sulla base dei principi contabili internazionali a cui rinvia l'art. 3 co. 1 lett. a) del Regolamento Consob adottato con delibera n. 17221/2010 e successive modifiche. Maggiori dettagli sono disponibili in "Operazioni con le parti correlate" della Relazione sulla Gestione.

<sup>4</sup> La prima versione, che risale al 2015, è stata da ultimo aggiornata a novembre 2020.

<sup>5</sup> "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."

Amministratore 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.

[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 nella RR (per i dirigenti con responsabilità strategiche il dato è in forma aggregata).

In particolare, gli obiettivi assegnati all'Amministratore Delegato, per il 2021, sono di natura economico-finanziaria e ESG.

Gli obiettivi di sostenibilità usati per determinare il sistema di incentivazione del management sono esposti nel capitolo 'Il capitale umano' del presente rapporto, paragrafo Politiche di remunerazione.

## Lotta alla corruzione

[GRI 103-1] [GRI 205] La corruzione è ampiamente riconosciuta come uno dei fattori che mettono a repentaglio la competitività delle aziende, la crescita socio-economica e il benessere della comunità.

A conferma del costante impegno del Gruppo nel contrastare la corruzione in ogni sua forma, nel 2019 la capogruppo TIM S.p.A. ha adottato il Sistema di Gestione Anticorruzione (anche "SGA") per il quale è stata conseguita la certificazione UNI ISO 37001 "Anti-bribery Management Systems" da parte di un ente accreditato per tale schema.

Il SGA è stato definito per supportare la società nel prevenire, rilevare e rispondere a fenomeni legati alla corruzione, nel rispetto delle leggi anticorruzione di riferimento e degli altri impegni volontariamente assunti applicabili alle sue attività ed è parte integrante del più ampio sistema di controllo interno di cui la società si è dotata.

Il SGA si compone dei seguenti strumenti:

- il Codice Etico e di Condotta, rispetto al quale è prevista l'adozione di una nuova versione aggiornata;
- la Policy Anticorruzione di Gruppo (adottata nel 2012, aggiornata nel 2019 e oggetto di ulteriori aggiornamenti nel 2021), che ha lo scopo di fornire un quadro sistematico di riferimento per la gestione della prevenzione della corruzione<sup>1</sup>;
- il documento "Sistema di Gestione Anticorruzione di TIM S.p.A." (aggiornato, in seconda revisione, nel settembre 2021);
- protocolli aziendali, quali specialmente Procedure Organizzative e Operative.

Il Sistema di Gestione Anticorruzione di TIM integra il più ampio compliance program anticorruzione, che si compone anche del Modello Organizzativo 231 (adottato nel 2003 ai sensi del D.Lgs. 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa degli enti) in cui è ricompresa anche l'area della prevenzione della corruzione.

Nel 2020, il Consiglio di Amministrazione di TIM ha adottato l'attuale versione del Modello Organizzativo 231 (vers. 7.1) a recepimento delle novità normative intercorse in materia di responsabilità degli enti a seguito della Direttiva (UE) 2017/1371 (c.d. Direttiva PIF).

[GRI 205-1a] Il Sistema di Gestione Anticorruzione si applica a TIM e ai membri dei suoi organi sociali, ai dipendenti e ai collaboratori a vario titolo.

In relazione alle società controllate, è richiesto di applicare il SGA ovvero appositi presidi per la prevenzione della corruzione, nella misura in cui ciò risulti ragionevole e proporzionato rispetto ai rischi di corruzione a cui tali organizzazioni controllate sono esposte. A riguardo di quest'ultime, si segnala che, in data 15 marzo 2021, TIM Brazil risulta certificata secondo lo Standard ISO 37001 e che tale standard è in corso di adozione anche da parte di Olivetti S.p.A., Telecontact S.p.A. e Telecom Italia Trust Technologies s.r.l.

Più in dettaglio:

- il Codice Etico e di Condotta copre l'intero Gruppo;
- il Modello Organizzativo 231 copre TIM S.p.A., le controllate nazionali e le principali controllate estere;
- il Sistema di Gestione Anticorruzione copre TIM, TIM Brazil ed è in corso di adozione da parte delle principali società controllate nazionali;
- la Policy Anticorruzione copre l'intero Gruppo;
- la Procedura di Whistleblowing copre TIM e le società controllate nazionali, per TIM Brazil è invece prevista una specifica procedura adottata ad hoc.

TIM ha valutato un complesso di 280 unità operative come da certificazione UNI ISO 37001:2016 ottenuta da TIM S.p.A. nel 2019 e riconfermata negli anni 2020-2021.

La totalità di tali unità operative (100%) rientra nella valutazione per rischi legati alla corruzione in ambito TIM.

Gli scenari di rischio significativo analizzati riguardano le condotte riconducibili sia alla corruzione attiva, che alla corruzione passiva, nelle forme diretta e indiretta e sia verso soggetti pubblici, che verso soggetti privati.

In esito alle attività di Risk Assessment Anticorruzione, TIM ha identificato le seguenti aree a rischio di forme di corruzione attiva/passiva:

- generale - ambiente di controllo - governance
- approvvigionamenti, acquisti, rapporti con fornitori, ciclo passivo
- investimenti (tra cui infrastrutture di rete e sistemi informatici)
- bilancio, financial reporting, scritture contabili
- vendite, commercializzazione, acquisizione clienti (incluso ambito commissioning)
- logistica (magazzino)
- human resources
- finanziaria (tesoreria, finanza-banche)
- fiscale.

Sul piano organizzativo, alla Direzione Compliance, affidata al Group Compliance Officer, è attribuito il ruolo di funzione di conformità anticorruzione, responsabile dell'attuazione e del monitoraggio del Sistema di Gestione Anticorruzione all'interno dell'organizzazione aziendale e, più in generale, della conformità dello stesso ai requisiti dello Standard ISO 37001. Inoltre, allo Steering Committee 231 (comitato manageriale), è attribuita la responsabilità generale per l'attuazione e il rispetto del Sistema di Gestione Anticorruzione.

<sup>1</sup> <https://www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/strumenti-governance/procedure.html>

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 205] Nella Policy Anticorruzione sono identificate le seguenti Aree Sensibili, soggette ad un monitoraggio specifico per garantire il rispetto del divieto di pratiche corruttive:

- omaggi e spese di rappresentanza;
- eventi e sponsorizzazioni;
- liberalità/quote associative;
- acquisti di beni e servizi;
- consulenze, intermediazioni, Business Partner;
- joint venture, acquisizioni e cessioni;
- assunzione, selezione e gestione del personale.

[GRI 205-1b] All'esito del processo di valutazione del rischio di corruzione, TIM ha rilevato un rischio di corruzione non basso in relazione: (i) a specifiche categorie di operazioni, progetti o attività, (ii) a rapporti previsti o in essere con Terze Parti Rilevanti o (iii) a categorie specifiche di personale (Posizioni Rilevanti). Su tali operazioni, progetti e attività, Terze Parti Rilevanti o Posizioni Rilevanti sono svolte verifiche di due diligence (Anti-corruption Due Diligence) che approfondiscono la natura e l'estensione dei rischi di corruzione.

In **Brasile**, TIM S.A. ha regole interne che rafforzano il rispetto della normativa e la condotta etica. La società ha inoltre procedure di due diligence e clausole contrattuali atte a combattere la corruzione nella catena del valore. A marzo 2021 la società ha ricevuto la certificazione ISO 37001 che attesta la sicurezza e l'efficacia del suo sistema di gestione anticorruzione.

Il TIM Integrity Program, noto anche come Sistema di Gestione Anticorruzione, prevede una serie di regole e di azioni per garantire il rispetto della normativa anticorruzione applicabile. Sotto la supervisione della Funzione Compliance, il programma mira a prevenire, individuare e mitigare eventuali pratiche corruttive, instaurando controlli interni e monitorando le attività sensibili tramite l'esecuzione di test.

Inserito nell'ambito dell'Integrity Program, il Programma anticorruzione assicura il monitoraggio costante di 20<sup>2</sup> attività considerate sensibili e maggiormente esposte al rischio di corruzione. Il processo prevede la valutazione dei controlli interni, il monitoraggio di una matrice di rischio di attività sensibili annuale, piani d'azione e l'individuazione di opportunità di miglioramento in questi processi e nei meccanismi di difesa.

A supporto delle migliori pratiche e dei costanti miglioramenti, di recente si è proceduto ad aggiornare i documenti istituzionali del TIM Integrity Program: Codice Etico e di Condotta (ultima versione datata marzo 2021); Policy Anticorruzione (ultima versione datata dicembre 2020); Modello Organizzativo (ultima versione datata febbraio 2021); Policy sul Conflitto di Interessi (ultima versione datata luglio 2020); Policy Operazioni con Parti Correlate (ultima versione datata ottobre 2020) e Manuale del Sistema Anticorruzione (ultima versione datata luglio 2021).

[GRI 103-3] [GRI 205] Il responsabile della Direzione 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 cc.dd. reati presupposto ex D.Lgs. 231/2001 e in applicazione di quanto previsto a livello di ISO 37001, nell'ambito del rispetto delle normative di riferimento.

Il Gruppo adotta la Procedura Whistleblowing che, ove non espressamente vietato da leggi locali, incoraggia e consente a dipendenti e a terze parti in genere di segnalare in buona fede o in base ad una ragionevole convinzione la tentata, sospetta o effettiva azione corruttiva, rivolgendosi alla Direzione Audit di TIM. A tal fine, è attivo un canale unico per la trasmissione delle segnalazioni che consente di gestire le stesse con la massima garanzia di riservatezza e protegge da ritorsioni coloro che fanno segnalazioni in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole, di una tentata, sospetta o effettiva azione corruttiva o una violazione del Codice Etico e di Condotta e/o del Modello Organizzativo 231 e/o della Policy Anticorruzione. La procedura Whistleblowing non si applica alle società Telecom Italia Capital Lussemburgo e Telecom Italia Finance Lussemburgo.

[GRI 205-3a] [GRI 205-3b] [GRI 205-3d] Negli ultimi 3 anni nessun episodio di corruzione è stato accertato 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] [GRI 205] 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).

<sup>2</sup> Contratti; procedure giudiziarie, amministrative e di arbitrato; autorizzazioni e licenze; rapporti con istituzioni e autorità pubbliche e con i loro rappresentanti; omaggi; spese di rappresentanza; eventi; sponsorizzazioni commerciali e istituzionali; donazioni/contribuzioni a organizzazioni non-profit; finanziamenti e prestiti agevolati; acquisto di beni e servizi; vendita di beni e servizi; assunzione di dipendenti; gestione della componente variabile della retribuzione dei dipendenti; salute, sicurezza e ambiente; investimenti; partner commerciali; pagamenti; acquisizione e cessione di partecipazioni e/o incorporazione di società; operazioni effettuate direttamente dal CEO di TIM.

[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. In questa prospettiva, a ottobre 2021, TIM ha partecipato al BIF TALKS, una iniziativa di Transparency International Italia in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa focalizzata sull'apporto delle nuove tecnologie alla prevenzione di reati e all'adozione di azioni a favore dell'integrità nel settore privato e nel settore pubblico.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 205] Il documento di "Sistema di Gestione Anticorruzione di TIM S.p.A.", la Policy Anticorruzione, il Modello Organizzativo 231 e il Codice Etico e di Condotta sono comunicati ai dipendenti tramite apposite iniziative di comunicazione e sono pubblicati sul portale intranet. Il Modello Organizzativo 231 (Parte Generale), il Codice Etico e di Condotta e la Policy Anticorruzione sono comunicati ai terzi destinatari tramite la pubblicazione sul sito internet, mentre i terzi in rapporti d'affari con le società del Gruppo sono tenuti ad assumere contrattualmente l'impegno di rispettare i principi previsti in tali documenti.

TIM fornisce regolarmente adeguata e appropriata formazione/informazione agli organi sociali e ai dipendenti, oltre che con riferimento all'applicazione del Modello Organizzativo 231, anche sulle tematiche anticorruzione.

Nell'ambito della formazione on-boarding per risorse neo-inserite in TIM S.p.A., sono effettuati specifici interventi di formazione su ambiti anticorruzione. Con riguardo al 2021, è proseguita l'iniziativa di on-boarding dei nuovi assunti per i quali è stato previsto uno specifico incontro sui seguenti temi: la compliance nel Gruppo TIM, il Modello Organizzativo 231 e il sistema di gestione anticorruzione (tre sessioni per un totale di 334 partecipanti).

TIM prevede altresì campagne di formazione mirate con cadenza ciclica che vengono erogate in occasione di aggiornamenti normativi interni, come ad esempio il Modello Organizzativo 231.

Inoltre, sono state svolte iniziative di formazione manageriale nei confronti delle società del Gruppo: Telsy S.p.A., Olivetti S.p.A., TI Sparkle S.p.A., TeleContact Center S.p.A.

A novembre 2020, è stata lanciata la video lezione ISO 37001 Sistema di Gestione Anticorruzione di TIM dedicata a tutta la popolazione aziendale (12.576 fruizioni al 31/12/2020 in ambito TIM e Società Controllate; 23.095 fruizioni al 31/12/2021), mentre, nel corso del 2021, è stato progettato un corso e-learning sul Modello Organizzativo 231 indirizzato a tutti i dipendenti di TIM S.p.A. e delle società controllate nazionali del Gruppo (circa 42.000 risorse), la cui fruizione è prevista a partire dal primo semestre 2022.

Con cadenza periodica, la Direzione Compliance trasmette a tutti i primi e i secondi riporti in organizzazione una 'rassegna compliance' contenente le principali novità normative e giurisprudenziali anche in materia di anticorruzione e responsabilità degli enti.

#### [GRI 205-2] Campagne di formazione

BU Domestic	2021		BU Brasile	2021	
	num	%*		num	%*
Dirigenti	84	15%	Dirigenti	69	116%
Quadri	872	19%	Quadri	362	101%
Impiegati	9.491	25%	Impiegati	8.762	99%
Totale	10.446	24%	Totale	9.193	99%

\*Numero di partecipanti su totale della categoria. La copertura si riferisce al dato percentuale di partecipanti rispetto alla consistenza, cioè quante risorse in percentuale hanno partecipato ad almeno un evento formativo per singola categoria. Per tale ragione, alcune percentuali possono eccedere il 100%

Gruppo TIM	2021	
	num	%*
Dirigenti	153	25%
Quadri	1.234	24%
Impiegati	18.253	39%
Totale	19.639	38%

\*Numero di partecipanti su totale della categoria

[GRI 205-2] Il Gruppo TIM ha iniziato la rendicontazione dell'indicatore a livello consolidato, con i dettagli in tabella, dal 2021.

## Contesto normativo e compliance - condotta del Gruppo

[GRI 103-1, GRI 103-3: Management Approach] [GRI 206] [GRI 415] 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 e correttezza e lealtà.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 415] [GRI 206] [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] Importo totale delle perdite monetarie a seguito di procedimenti legali associati a regolamenti di comportamento anticoncorrenziale.

### Procedimento Antitrust A428

A conclusione del procedimento A428, nel mese di maggio 2013 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha comminato a TIM due sanzioni amministrative, per 88.182.000 euro e 15.612.000 euro, per abuso di posizione dominante. La Società (i) avrebbe ostacolato o ritardato l'attivazione dei servizi di accesso richiesti dagli OLO tramite rifiuti ingiustificati e pretestuosi; (ii) avrebbe offerto i propri servizi di accesso ai clienti finali a condizioni economiche e tecnicheasseritamente non eguagliabili da parte dei concorrenti che acquistano servizi di accesso all'ingrosso dalla stessa TIM, nelle sole aree geografiche del Paese in cui sono disponibili i servizi di accesso disaggregato alla rete locale e dove, quindi, gli altri operatori possono svolgere un'azione concorrenziale più efficace nei confronti della Società.

TIM ha impugnato il provvedimento innanzi al TAR Lazio, con istanza di sospensione del pagamento della sanzione. In particolare ha contestato: la lesione dei diritti di difesa all'interno del procedimento, la circostanza che le presunte scelte organizzative contestate da AGCM e asseritamente alla base dell'abuso in materia di processi di provisioning verso gli OLO fossero state oggetto di specifici provvedimenti dell'Autorità di settore (AGCom), la circostanza che la disamina comparata dei processi di provisioning interni/esterni portasse invero a risultanze migliorative per gli OLO rispetto alla direzione retail di TIM, essendo quindi assente ogni forma di disparità di trattamento e/o di comportamenti opportunistici da parte di TIM, nonché (con riferimento al secondo abuso) la inidoneità strutturale delle condotte contestate a determinare una compressione dei margini degli OLO.

Nel maggio 2014, è stata pubblicata la sentenza con la quale il TAR Lazio ha respinto il ricorso di TIM confermando le sanzioni statuite nel provvedimento impugnato. Avverso tale decisione la Società ha presentato, a settembre 2014, ricorso in appello.

Con sentenza n. 2497/15 del mese di maggio 2015, il Consiglio di Stato ha ritenuto la decisione di primo grado immune dai vizi denunciati da TIM e confermato quanto stabilito dall'AGCM. La società aveva provveduto, già in precedenza, al pagamento delle sanzioni e dei relativi interessi.

Con provvedimento notificato nel luglio 2015, l'AGCM ha infine avviato nei confronti di TIM un procedimento di inottemperanza per verificare se la Società abbia rispettato la diffida a non porre in essere comportamenti analoghi a quelli oggetto dell'infrazione accertata con il provvedimento di conclusione del procedimento A428 del maggio 2013.

Il 13 gennaio 2017 è stata notificata a TIM la valutazione conclusiva dell'AGCM, che riconosce che TIM ha pienamente ottemperato al provvedimento A428 e, dunque, che non sussistono i presupposti per l'irrogazione di alcuna sanzione per inottemperanza.

AGCM riconosce, altresì, che il comportamento di TIM successivo al provvedimento del 2013 è stato orientato a un continuo miglioramento delle performance nella fornitura dei servizi di accesso wholesale che ha riguardato, non solo i servizi oggetto dell'istruttoria, ma anche i nuovi servizi di accesso ultrabroadband. Nella valutazione di ottemperanza AGCM ha riconosciuto l'impatto positivo dell'implementazione, ancorché non ancora conclusa, del Nuovo Modello di Equivalenze (NME) di TIM. La decisione AGCM ha imposto a TIM di: (i) proseguire nell'attuazione del NME, fino al suo completamento previsto entro il 30 aprile 2017; (ii) informare l'Autorità sui livelli di prestazione dei sistemi di fornitura dei servizi di accesso wholesale e sul completamento del relativo progetto di riorganizzazione interna entro maggio 2017. Entrambe le imposizioni sono state oggetto di tempestivo adempimento valutato positivamente dall'Autorità con comunicazione del 9 agosto 2017.

Vodafone ha impugnato innanzi al TAR Lazio il provvedimento finale del procedimento di inottemperanza adottato da AGCM. TIM si è costituita in giudizio, così come negli ulteriori giudizi intentati nel mese di marzo 2017 dagli operatori CloudItalia, KPNQWest Italia e Digitel.

### Vodafone (A428)

Nel mese di agosto 2013 Vodafone, anche in qualità di incorporante dell'operatore Teletu, ha formulato, dinanzi al Tribunale di Milano, ingenti pretese risarcitorie per presunte condotte abusive e anticoncorrenziali (fondate principalmente sul provvedimento AGCM A428) che TIM avrebbe attuato nel periodo 2008 - 2013. La pretesa economica è stata quantificata da Vodafone in un importo stimato compreso tra 876 milioni di euro e 1.029 milioni di euro.

Vodafone, in particolare, ha contestato l'attuazione di attività di boicottaggio tecnico con il rifiuto delle attivazioni delle linee richieste per i clienti di Teletu (nel periodo dal 2008 al mese di giugno 2013), unitamente all'adozione di asserite politiche abusive di prezzo per i servizi all'ingrosso di accesso alla rete (periodo dal 2008 al mese di giugno 2013). Inoltre, la controparte ha lamentato la presunta applicazione di sconti alla clientela business maggiori di quelli previsti (c.d. pratiche di "margin squeeze") e il compimento di presunte pratiche illecite e anticoncorrenziali di win-back (nel periodo dalla seconda metà del 2012 al mese di giugno 2013).

TIM si è costituita in giudizio, confutando le richieste di controparte nel merito e nel quantum e spiegando a sua volta domanda riconvenzionale. A seguito dell'intervenuta decisione di agosto 2016 della Corte di Cassazione, confermativa della competenza del Tribunale di Milano a decidere la controversia, il giudizio di merito è quindi ripreso con l'udienza di dicembre 2016.

Con atto di citazione del 28 maggio 2015 dinanzi al Tribunale di Milano Vodafone ha avanzato ulteriori pretese risarcitorie, fondate sullo stesso provvedimento AGCM A428 e riferite agli asseriti danni subiti nel periodo luglio 2013 – dicembre 2014 (quindi in un arco temporale successivo a quello oggetto dell'analogo giudizio risarcitorio sopra riportato), per circa 568,5 milioni di euro.

L'azione contiene altresì una riserva di ulteriore quantificazione di danni, in corso di causa, per i periodi successivi, lamentando parte attrice il perdurare delle presunte condotte abusive di TIM. TIM si è costituita in giudizio, confutando le richieste di controparte nel merito e nel quantum e spiegando a sua volta domanda riconvenzionale.

Con ordinanza del 6 ottobre 2016, il Giudice ha accolto l'istanza di Vodafone di riunione delle due cause A428 azionate dalla stessa. Al termine dell'udienza di riassunzione del 21 dicembre, sono stati disposti i termini per le memorie istruttorie e fissata, al giorno 11 luglio 2017, l'udienza per l'ammissione dei mezzi di prova. In occasione del deposito della prima memoria istruttoria, successivo all'esito favorevole per TIM del procedimento A428C (che ha affermato l'assenza di condotte abusive A428 della Società successivamente al 2011) Vodafone ha ritenuto comunque di avanzare ulteriori analoghe pretese anche per il biennio 2015 – 2016, con ciò rideterminando la propria richiesta in complessivi 1.812 milioni di euro, parimenti oggetto di contestazione e confutazione da parte di TIM.

Si segnala che la causa è stata conciliata nell'ambito di un *global settlement* con Vodafone.

## Colt Technology Services

Con atto di citazione dinanzi al Tribunale di Milano, notificato nel mese di agosto 2015, l'operatore Colt Technology Services ha avanzato pretese risarcitorie fondate sul provvedimento decisorio del procedimento A428, e riferite ad asseriti danni subiti nell'arco temporale 2009/2011, in ragione della presunta condotta inefficiente e discriminatoria di TIM nel processo di fornitura dei servizi wholesale. La richiesta risarcitoria è stata quantificata in 27 milioni di euro a titolo di lucro cessante per l'asserita mancata acquisizione di nuovi clienti, ovvero per la ritenuta impossibilità di fornire nuovi servizi alla clientela già acquisita; la controparte ha formulato inoltre richiesta di risarcimento del danno all'immagine e alla reputazione commerciale. Tale giudizio fa seguito alla pretesa stragiudiziale di circa 23 milioni di euro già formulata da Colt nel mese di giugno 2015, che la Società ha respinto integralmente. TIM si è costituita in giudizio contestando integralmente le pretese di controparte.

## COMM 3000 S.p.A. (già KPNQWest Italia S.p.A.)

Con atto di citazione dinanzi al Tribunale di Roma, COMM 3000 S.p.A. (già KPNQWest Italia S.p.A.) ha convenuto in giudizio TIM avanzando pretese risarcitorie quantificate in complessivi 37 milioni di euro, per asserite condotte abusive e anticoncorrenziali attuate nel periodo 2009-2011, mediante boicottaggio tecnico (rifiuti di attivazione dei servizi all'ingrosso - KO); tali pretese sono fondate sui contenuti del provvedimento dell'AGCM che ha definito il procedimento A428. TIM si è costituita in giudizio contestando integralmente le tesi di controparte. All'esito del giudizio, con sentenza di aprile 2019, il Tribunale di Roma ha accolto parzialmente le domande di COMM 3000 S.p.A. (già KPNQWest Italia S.p.A.) condannando TIM al pagamento di un importo significativamente inferiore a quanto oggetto delle pretese risarcitorie di controparte. Nel mese di giugno 2019, TIM ha proposto appello avverso la sentenza. Con sentenza di aprile 2021, la Corte di Appello di Roma ha accolto in parte l'appello di TIM riducendo l'importo del risarcimento dovuto a COMM 3000, che era comunque interamente coperto dal relativo fondo. Nel mese di novembre 2021, TIM ha proposto ricorso per Cassazione avverso la sentenza emessa dalla Corte di Appello di Roma.

## Teleunit

Con atto di citazione dell'ottobre 2009 dinanzi alla Corte d'Appello di Milano, Teleunit ha chiesto l'accertamento di asseriti atti di abuso di posizione dominante, da parte di TIM, nel mercato dei servizi premium. L'attrice ha quantificato i danni in un importo di circa 362 milioni di euro. TIM si è costituita in giudizio contestando le pretese di controparte.

A seguito della sentenza del gennaio 2014 con la quale la Corte d'Appello ha dichiarato la propria incompetenza, in favore del Tribunale, Teleunit ha riassunto, nel successivo mese di aprile, il giudizio dinanzi al Tribunale di Milano. TIM si è costituita nel giudizio riassunto confutando le tesi di controparte.

Con sentenza del maggio 2017 il Tribunale di Milano ha integralmente rigettato la domanda di Teleunit, condannando la stessa alla rifusione delle spese di lite. Tale sentenza è stata impugnata da Teleunit, nel mese di giugno 2017, dinanzi alla Corte d'Appello di Milano. TIM si è costituita nel giudizio d'appello confutando le argomentazioni di controparte e chiedendo l'integrale conferma della sentenza di primo grado. Con ordinanza del mese di marzo 2018, la Corte d'Appello di Milano, ha dichiarato inammissibile l'appello di Teleunit ex art. 348-bis c.p.c., in quanto manifestamente infondato. Teleunit ha proposto ricorso per Cassazione, nel mese di maggio 2018, avverso l'ordinanza emessa dalla Corte di Appello. TIM ha proposto controricorso chiedendo l'integrale conferma della ordinanza impugnata (e quindi della sentenza di primo grado).

## MC-Link

Con atto di citazione dinanzi al Tribunale di Roma, MC-Link ha convenuto in giudizio TIM avanzando pretese risarcitorie quantificate in complessivi 51 milioni di euro, per asserite condotte abusive e anticoncorrenziali attuate nel periodo 2009-2012, mediante boicottaggio tecnico (rifiuti di attivazione dei servizi all'ingrosso - KO); tali pretese sono fondate sui contenuti del provvedimento dell'AGCM che ha definito il procedimento A428. TIM si è costituita in giudizio contestando integralmente le tesi di controparte. Nel mese di agosto 2021, la causa è stata conciliata nell'ambito di un *settlement* con la controparte.

## Eutelia e Cloulditalia Telecomunicazioni

Con atto di citazione di maggio 2020, Eutelia in Amministrazione Straordinaria e Cloulditalia Telecomunicazioni S.p.A., acquirente del ramo TLC di Eutelia, hanno convenuto in giudizio TIM, dinanzi al Tribunale di Roma, avanzando pretese risarcitorie, per circa 40 milioni di euro, per i danni asseritamente subiti, nel periodo 2009-2012, a seguito delle condotte di boicottaggio tecnico e margin squeeze, oggetto del procedimento

AGCM A428. TIM si è costituita in giudizio contestando le pretese di controparte e formulando domanda riconvenzionale con riserva di quantificare i danni subiti in corso di causa.

## Procedimento Antitrust I761

Con provvedimento deliberato in data 10 luglio 2013 l'AGCM ha esteso a TIM l'istruttoria avviata nel marzo dello stesso anno nei confronti di alcune imprese attive nel settore dei servizi di manutenzione di rete fissa, volta a verificare l'esistenza di un'intesa vietata ai sensi dell'art. 101 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea. Il procedimento è stato avviato in seguito alla presentazione da parte di Wind di due segnalazioni con le quali si informava l'AGCM di aver riscontrato, a fronte di una richiesta d'offerta per l'affidamento dei servizi di manutenzione correttiva della rete, la sostanziale uniformità dei prezzi praticati dalle suddette imprese e la significativa differenza con le offerte presentate successivamente da altre e diverse aziende.

A TIM l'AGCM ha contestato di avere svolto un ruolo di coordinamento delle altre parti della procedura sia nel corso della formulazione delle offerte richieste da Wind, sia in relazione alle posizioni rappresentate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

TIM ha impugnato i suddetti provvedimenti dinanzi al TAR, per carenza di competenza dell'Autorità Antitrust.

In data 7 luglio 2014, l'AGCM ha notificato l'estensione oggettiva del procedimento al fine di verificare se la Società, abusando della propria posizione dominante, abbia posto in essere iniziative idonee a influenzare le condizioni di offerta dei servizi tecnici accessori in occasione della formulazione delle offerte a Wind e Fastweb da parte delle imprese di manutenzione. Con il provvedimento di estensione, l'Autorità ha altresì prorogato il termine di chiusura del procedimento, originariamente previsto per il 31 luglio 2014, al 31 luglio 2015. Anche tale provvedimento di estensione è stato impugnato dinanzi al TAR del Lazio per carenza di competenza dell'Autorità Antitrust.

Nel novembre 2014, per ragioni di economia procedimentale e pur convinta di aver agito in maniera legittima, TIM ha presentato all'Autorità una proposta di impegni al fine di risolvere le preoccupazioni concorrenziali oggetto dell'istruttoria. Con delibera del 19 dicembre 2014 l'AGCM ha ritenuto che detti impegni non fossero manifestamente infondati e ne ha successivamente disposto la pubblicazione a market test.

Il 25 marzo 2015, AGCM ha definitivamente rigettato gli impegni suddetti ritenendoli non idonei a rimuovere i profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria.

In data 21 luglio 2015 è stata notificata alle parti del procedimento la Comunicazione delle Risultanze Istruttorie nella quale gli Uffici dell'AGCM hanno espresso la propria posizione nel senso di (i) archiviare le contestazioni relative all'abuso di posizione dominante e di (ii) confermare invece l'esistenza tra TIM e le imprese di manutenzione di un'intesa volta a coordinare le offerte economiche predisposte per Wind e Fastweb e a prevenire l'erogazione disaggregata dei servizi tecnici accessori.

Il 16 dicembre 2015 è stato emesso il provvedimento finale che conferma le conclusioni della Comunicazione delle Risultanze Istruttorie, sostenendo l'esistenza, tra il 2012 e il 2013, di una intesa restrittiva della concorrenza e per l'effetto infliggendo alla Società una sanzione di 21,5 milioni di euro, pagata a marzo 2016. Il mercato rilevante è quello della manutenzione correttiva (assurance) e, più precisamente, della bonifica impulsiva su linee ULL di TIM. Obiettivo delle condotte tenute dalla Società e dalle imprese di rete sarebbe stato quello di limitare il confronto competitivo e prevenire l'evoluzione delle forme di erogazione disaggregata dei servizi tecnici accessori.

TIM ha presentato ricorso al TAR Lazio avverso il provvedimento. Con sentenza n. 09554/2016 del mese di settembre 2016, il ricorso è stato respinto e avverso tale decisione la Società ha presentato ricorso in appello al Consiglio di Stato. All'esito del giudizio, con sentenza di dicembre 2019, il Consiglio di Stato decidendo in modo favorevole a TIM ha annullato il provvedimento AGCM I761 e ha rinviato ad AGCM il compito di effettuare ex novo l'istruttoria nei limiti di quanto deciso dal Consiglio di Stato medesimo. Nel corso del 2020, TIM ha ottenuto la restituzione di quanto pagato a titolo sanzionatorio.

Ad esito degli approfondimenti svolti, con lettera del 2 aprile 2021 l'AGCM ha comunicato di aver archiviato l'istruttoria I761.

## Vodafone (I761)

Con atto di citazione dinanzi al Tribunale di Milano, Vodafone ha convenuto in giudizio TIM e alcune imprese di rete, avanzando pretese risarcitorie nei confronti della Società per circa 193 milioni di euro, a titolo di danni conseguenti ad asserite condotte anticoncorrenziali oggetto di censura del noto procedimento AGCM I-761 (in tema di manutenzione correttiva), riferite all'arco temporale dal 2011 al 2017.

Vodafone contesta un'asserita violazione della normativa antitrust attuata da TIM, nei mercati all'ingrosso dell'accesso alla propria rete fissa (linee ULL; Bitstream; WLR), mediante abuso di posizione dominante e intesa illecita con le imprese di manutenzione per il mantenimento del monopolio sull'offerta dei servizi di manutenzione correttiva sulla propria rete. In particolare, tale intesa restrittiva avrebbe riguardato il coordinamento, da parte della Società, delle condizioni economiche contenute nelle offerte formulate dalle suddette imprese nei confronti degli OAO, per il servizio di manutenzione, a prezzi artificialmente elevati rispetto al costo della manutenzione ricompresa nel canone di accesso regolamentato, allo scopo di far ritenere come non conveniente la disaggregazione del servizio stesso. La Società si è costituita in giudizio contestando integralmente le richieste di controparte. Si segnala che la causa è stata conciliata nell'ambito di un *global settlement* con Vodafone.

## Procedimento Antitrust A514

Nel mese di giugno 2017 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha avviato il procedimento A514 nei confronti di TIM per accertare un possibile abuso di posizione dominante in violazione dell'art. 102 del "Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea". Il procedimento è stato avviato sulla base di alcune segnalazioni giunte, tra il mese di maggio e di giugno 2017, da parte di Infratel, Enel, Open Fiber, Vodafone e Wind Tre e riguarda un presunto abuso di posizione dominante nei mercati dei servizi di accesso wholesale e dei servizi retail relativi alla rete fissa a banda larga e ultralarga. In particolare, l'AGCM ha ipotizzato che TIM

abbia tenuto condotte volte a: i) rallentare e ostacolare lo svolgimento delle gare Infratel, al fine di ritardare o rendere meno remunerativo l'ingresso di un altro operatore sul mercato wholesale; ii) accaparrarsi preventivamente la clientela sul mercato retail dei servizi a banda ultralarga, mediante politiche commerciali volte a restringere lo spazio di contendibilità della clientela residuo per gli operatori concorrenti.

A seguito dell'avvio del procedimento, nel mese di luglio 2017 è stata svolta un'ispezione da parte dei funzionari dell'Autorità presso alcune sedi di TIM. Il 2 novembre 2017 TIM ha depositato una memoria difensiva nella quale, a supporto della correttezza del proprio operato, sono state confutate tutte le ipotesi di illegittimità dei comportamenti asseritamente tenuti da TIM e formanti oggetto del procedimento.

In data 14 febbraio 2018, AGCM ha deliberato di estendere l'oggetto del procedimento per la verifica di ulteriori condotte, concernenti la strategia dei prezzi wholesale di TIM sul mercato dei servizi di accesso all'ingrosso a banda larga e ultralarga, e l'utilizzo di informazioni privilegiate riguardanti la clientela degli operatori alternativi.

In data 5 luglio 2018, TIM ha depositato una proposta di impegni che, ove accettata definitivamente dall'Autorità, comporterebbe la chiusura dell'istruttoria senza accertamento di alcun illecito e irrogazione di sanzione. Gli impegni sono stati ritenuti preliminarmente ammissibili dall'Autorità che li ha sottoposti a market test nei mesi di agosto e settembre.

Il 30 ottobre 2018 TIM ha formulato le proprie repliche rispetto alle osservazioni dei terzi ed ha integrato la proposta di impegni con modifiche accessorie. Con provvedimento notificato in data 4 dicembre 2018, l'AGCM ha definitivamente respinto la proposta di impegni, ritenendoli non idonei alla luce delle contestazioni sollevate.

In data 4 marzo 2019, TIM ha chiesto ad AGCM la proroga del termine di chiusura del procedimento (inizialmente fissato al 31 maggio 2019).

Il 10 aprile 2019 AGCM ha deliberato una proroga del termine di conclusione del procedimento al 30 settembre 2019. Il 17 maggio 2019 AGCM ha comunicato a TIM le risultanze istruttorie (CRI). Nella CRI, AGCM conferma sostanzialmente l'impianto accusatorio ipotizzato nei provvedimenti di avvio ed estensione del procedimento.

Il 12 giugno 2019 AGCM ha esteso i termini per il deposito della memoria finale di TIM al 20 settembre 2019 e per l'audizione finale al 25 settembre 2019.

Il 18 settembre 2019 AGCM ha deliberato una nuova proroga del termine di conclusione del procedimento fissandolo al 28 febbraio 2020.

Il 6 marzo 2020 è stato notificato a TIM il provvedimento di chiusura dell'istruttoria: AGCM ha deliberato la sussistenza di un abuso di posizione dominante di TIM, accertando che TIM ha posto in essere una strategia anticoncorrenziale preordinata a ostacolare lo sviluppo in senso concorrenziale degli investimenti in infrastrutture di rete a banda ultra-larga.

La sanzione irrogata a TIM per l'illecito anticoncorrenziale è pari a 116.099.937,60 di euro. TIM ha impugnato dinanzi al TAR Lazio il suddetto provvedimento sanzionatorio. Con sentenza in data 28.02.2022, il TAR Lazio ha respinto il ricorso di TIM la quale intende proporre appello innanzi al Consiglio di Stato nei termini di legge.

Il 25 giugno 2020 TIM ha inviato ad AGCM la c.d. relazione di ottemperanza come prescritto nel dispositivo del provvedimento finale. L'udienza di discussione dinanzi al TAR Lazio si è tenuta in data 3 novembre 2021. Si è in attesa della pubblicazione della sentenza.

La Società ha provveduto a maggio 2021 al pagamento della sanzione.

## Open Fiber

Nel mese di marzo 2020 Open Fiber (OF) ha convenuto in giudizio TIM dinanzi al Tribunale di Milano, avanzando una pretesa risarcitoria pari a 1,5 miliardi di euro per danni causati da un presunto abuso di posizione dominante escludente nei confronti di OF. Le presunte condotte contestate consistono in: (i) investimenti pre-emptive in reti FTTC nelle aree bianche; (ii) avvio di azioni legali pretestuose per ostacolare le gare Infratel; (iii) repricing strumentale di alcuni servizi all'ingrosso; (iv) offerte commerciali di lock-in sul mercato retail; (v) comunicazione di informazioni false all'AGCom, in sede di approvazione di una offerta wholesale, e diffusione di voci circa un interesse di TIM ad acquisire OF; (vi) discriminazione nelle condizioni di accesso alle infrastrutture passive di TIM. TIM si è costituita in giudizio contestando le argomentazioni di OF. Enel spa è intervenuta nel giudizio chiedendo di condannare TIM al risarcimento di tutti i danni patiti e patendi dalla stessa Enel e da OF. Nel corso di causa, il predetto importo è stato incrementato portandolo a 2,6 miliardi di euro.

## Vodafone

Nel mese di gennaio 2021 Vodafone Italia S.p.A. ha convenuto in giudizio TIM dinanzi al Tribunale di Milano, avanzando una pretesa risarcitoria pari a circa 100 milioni di euro per danni asseritamente subiti in conseguenza delle condotte illecite di TIM sanzionate dall'AGCM con il provvedimento conclusivo del procedimento A514.

Le condotte di TIM sanzionate dall'Autorità avrebbero determinato un rallentamento della penetrazione delle infrastrutture UBB nel mercato delle aree bianche e, di conseguenza, la ritardata o mancata acquisizione di nuova clientela da parte di Vodafone, nonché un ostacolo all'acquisizione di ulteriore clientela dovuto alle presunte pratiche leganti sull'intero territorio nazionale. TIM si costituirà in giudizio forte di una serie di solide argomentazioni giuridiche a propria tutela. Si segnala che la causa è stata conciliata nell'ambito di un *global settlement* con Vodafone.

## Fastweb

Nel mese di febbraio 2021 Fastweb S.p.A. ha convenuto in giudizio TIM dinanzi al Tribunale di Milano, avanzando una pretesa risarcitoria pari a circa 996 milioni di euro per danni asseritamente subiti in conseguenza delle condotte illecite di TIM sanzionate dall'AGCM con il provvedimento conclusivo del procedimento A514, nonché di presunte sospensioni opportunistiche di ordini di attivazione inviati da Fastweb.

Fastweb lamenta che TIM avrebbe ritardato l'offerta all'ingrosso di servizi a banda ultra-larga da parte di Open Fiber nelle c.d. aree bianche, conseguentemente rallentando l'offerta di tali servizi da parte di Fastweb alla clientela finale in tali aree; attuato pratiche leganti nei rapporti con la clientela finale, ostacolando l'accesso al mercato da parte degli operatori alternativi (inclusa Fastweb). Inoltre, TIM avrebbe gestito in modo strumentale il processo di fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso alla propria rete fissa a banda larga e ultra-larga, sospendendo opportunisticamente gli ordini di attivazione inoltrati da Fastweb e, in tal modo, ostacolando le attivazioni di nuovi clienti da parte sua. TIM si è costituita in giudizio disponendo di solide argomentazioni volte a confutare le pretese di Fastweb. Nel mese di agosto 2021, la causa è stata conciliata nell'ambito di un *settlement* con Fastweb.

## Procedimento Antitrust I799

Nella sua adunanza del 1° febbraio 2017, AGCM ha avviato un procedimento istruttorio per possibile violazione dell'articolo 101 TFUE (divieto di intese restrittive della concorrenza) nei confronti di TIM S.p.A. e Fastweb S.p.A., a seguito della sottoscrizione di un accordo volto alla costituzione di una impresa comune cooperativa denominata Flash Fiber S.r.l. TIM, d'intesa con Fastweb, ha presentato ad AGCM, sotto forma di proposta di impegni, alcune modifiche agli accordi sottoscritti, finalizzate a chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione e, quindi, senza alcuna sanzione pecuniaria.

Il 28 marzo 2018 AGCM ha deliberato l'approvazione degli impegni rendendoli obbligatori per le parti e ha chiuso il procedimento senza l'imposizione di alcuna sanzione.

Il 30 gennaio 2019 TIM ha inviato ad AGCM la prevista relazione annuale sulla copertura realizzata, integrata con successiva comunicazione del 29 marzo 2019. TIM ha trasmesso ad AGCM ulteriori informazioni nel mese di luglio ed AGCM ha preso atto delle suddette il 15 ottobre 2019. Il 31 gennaio 2020 TIM ha inviato ad AGCM la terza relazione relativa all'attuazione degli impegni assunti. Infine, il 29 gennaio 2021 TIM ha inviato ad AGCM la quarta ed ultima relazione relativa all'attuazione degli impegni assunti.

Con distinti ricorsi, entrambi notificati in data 11 giugno 2018, Open Fiber S.p.A. e Wind Tre S.p.A. hanno impugnato dinanzi al TAR Lazio il provvedimento di chiusura del procedimento I799 con l'accettazione degli impegni. A loro dire, tale provvedimento sarebbe viziato da una serie di motivi procedurali e sostanziali.

Open Fiber S.p.A. ha anche chiesto la sospensione in via cautelare del provvedimento.

Con sentenza di marzo 2020, il TAR ha integralmente respinto il ricorso di Open Fiber. Per il ricorso di Wind Tre non è stata ancora fissata l'udienza di merito.

[GRI 206-1] Per maggiori dettagli relativi ai principali contenziosi in essere, che ammontano a 21, si faccia riferimento alla Nota 24 "Contenziosi e azioni giudiziarie pendenti, altre informazioni, impegni e garanzie" della Relazione Finanziaria Annuale disponibile al seguente link: [Report finanziari Gruppo TIM](#).

## Eutelia e Voicelplus

Nel mese di giugno 2009, Eutelia e Voicelplus hanno chiesto l'accertamento di asseriti atti di abuso di posizione dominante, da parte di TIM, nel mercato dei servizi premium (basato sull'offerta al pubblico di servizi resi tramite le cosiddette Numerazioni Non Geografiche). Le attrici hanno quantificato i loro danni in un importo complessivo pari a circa 730 milioni di euro.

L'azione segue un procedimento cautelare in cui la Corte d'Appello di Milano ha inibito alla Società alcuni comportamenti in materia di gestione delle relazioni economiche con Eutelia e Voicelplus aventi a oggetto le Numerazioni Non Geografiche, per le quali TIM gestiva, per conto di tali OLO e in virtù di obblighi regolatori, l'incasso dai clienti finali. A seguito della sentenza con la quale la Corte d'Appello di Milano ha accolto le eccezioni di TIM dichiarando la propria incompetenza in favore del Tribunale Civile, Eutelia in amministrazione straordinaria e Voicelplus in liquidazione hanno riassunto il giudizio innanzi al Tribunale di Milano. L'udienza di prima comparizione si è svolta nel mese di marzo 2014. TIM si è costituita in giudizio confutando le tesi delle controparti. A seguito del fallimento di Voicelplus il Tribunale di Milano, con ordinanza del mese di settembre 2015, ha dichiarato l'interruzione del giudizio che è stato successivamente riassunto da Voicelplus.

Con sentenza del mese di febbraio 2018, il Tribunale di Milano, in accoglimento delle tesi difensive di TIM, ha rigettato la domanda risarcitoria delle controparti condannando le stesse, in solido, alla rifusione delle spese legali. Nel mese di marzo 2018, Eutelia e Voicelplus hanno proposto appello avverso la sentenza di primo grado.

TIM si è costituita in appello chiedendo l'integrale conferma della sentenza di primo grado. Con sentenza del 5 agosto 2019, l'appello di Eutelia e di Voicelplus è stato integralmente rigettato. Nel mese di dicembre 2019 Eutelia e Voicelplus hanno proposto ricorso per Cassazione avverso la sentenza emessa dalla Corte di Appello. TIM ha notificato controricorso chiedendo la conferma della sentenza impugnata.

## Fatturazione a 28 giorni

Con la delibera 121/17/CONS AGCom ha introdotto disposizioni sulla cadenza della fatturazione per la telefonia, prescrivendo per la telefonia fissa che essa dovesse essere su base mensile o suoi multipli e per la telefonia mobile su base almeno quadrisettimanale. TIM ha impugnato dinanzi al TAR la delibera n. 121/17/CONS. A febbraio 2018 è stato pubblicato il dispositivo di sentenza che respinge il ricorso. Tale sentenza è stata impugnata da TIM innanzi al Consiglio di Stato nel giugno 2018. Il 23 settembre 2020 è stata pubblicata la sentenza non definitiva con cui il Consiglio di Stato ha riunito i ricorsi in appello di TIM, Vodafone, Fastweb e Wind Tre ed ha disposto il rinvio pregiudiziale alla Corte di Giustizia dell'Unione Europea (CGUE) in merito alla sussistenza in capo all'Autorità del potere di regolamentare la cadenza di rinnovo delle offerte commerciali e dei periodi di fatturazione, rigettando al contempo gli altri motivi di ricorso degli operatori e sospendendo il giudizio. A febbraio 2021 TIM ha depositato le osservazioni scritte sulle domande di pronuncia pregiudiziale alla

CGUE. Su richiesta della CGUE, Il Consiglio di Stato con ordinanza pubblicata il 23 novembre 2021 ha confermato il rinvio alla Corte di Giustizia sulle questioni pregiudiziali poste; il giudizio innanzi al Consiglio di Stato resta quindi sospeso in attesa della decisione della CGUE.

AGCom, con la delibera 499/17/CONS, accertata la violazione della delibera 121/17/CONS ha applicato a TIM una sanzione di 1.160.000 euro, diffidandola a provvedere – in sede di ripristino del ciclo di fatturazione con cadenza mensile o di multipli del mese - a stornare gli importi corrispondenti al corrispettivo per il numero di giorni che, a partire dal 23 giugno 2017, non sono stati fruiti dagli utenti in termini di erogazione del servizio a causa del disallineamento fra ciclo di fatturazione quadrisettimanale e ciclo di fatturazione mensile.

A marzo 2018 con la delibera n. 112/18/CONS AGCom ha (i) revocato la precedente delibera 499/17/CONS nella parte in cui TIM veniva diffidata a stornare gli importi presuntivamente erosi a partire dal 23 giugno 2017 con il ciclo di fatturazione quadrisettimanale, (ii) diffidato TIM a posticipare, limitatamente ai servizi di telefonia fissa, la data di decorrenza delle fatture emesse dopo il ripristino della fatturazione con cadenza mensile di un numero di giorni pari a quelli presuntivamente erosi a partire dal 23 giugno 2017 con il ciclo di fatturazione quadrisettimanale.

Con il decreto presidenziale n. 9/18/PRES AGCom, ha modificato la delibera n. 112/18/CONS nelle parti in cui prevedeva che il differimento della fatturazione dovesse avvenire in sede di ripristino del ciclo di fatturazione con cadenza mensile o suoi multipli disponendo, altresì, che le tempistiche entro cui adempiere alla diffida sarebbero state individuate a seguito di audizioni con gli operatori e le principali associazioni dei consumatori.

A luglio 2018 AGCom con la delibera 269/18/CONS ha fissato al 31 dicembre 2018 il termine entro cui gli operatori dovevano restituire alla clientela di rete fissa un numero di giorni di servizio pari a quelli erosi per effetto della fatturazione a 28 giorni oppure proporre alla clientela interessata eventuali misure compensative alternative, previa comunicazione all'AGCom. TIM ha impugnato tutte le delibere sopra indicate.

Con dispositivo di sentenza pubblicato nel mese di novembre 2018 il TAR ha annullato la sanzione pecuniaria amministrativa di 1,16 milioni di euro comminata con la delibera 499/17/CONS ed ha confermato l'obbligo di restituito in integrum alla clientela di rete fissa entro il 31 dicembre 2018. TIM ha presentato appello cautelare dinanzi al Consiglio di Stato per la sospensione della esecutività di tale decisione e, con ordinanza del 20 dicembre 2018, il Consiglio di Stato, accogliendo l'appello di TIM, ha sospeso l'efficacia del suddetto dispositivo, limitatamente all'ordine di storno fino al 21 maggio 2019, in attesa della pubblicazione delle motivazioni della sentenza.

Si attende ancora la fissazione dell'udienza per la trattazione del merito del ricorso introduttivo e dei motivi aggiunti nel frattempo presentati da TIM. Il 12 luglio 2019 sono invece stati pubblicati i dispositivi di sentenza con cui il Consiglio di Stato ha respinto gli analoghi appelli proposti da Vodafone, Wind Tre e Fastweb e nel corso del mese di febbraio 2020 sono state pubblicate le relative sentenze contenenti le motivazioni.

A settembre 2019 TIM ha impugnato dinanzi al TAR anche la delibera 221/19/CONS con cui la sanzione di cui alla Delibera 499/17/CONS, annullata dal TAR del Lazio, è stata rideterminata in 580.000,00 euro, applicando il massimo edittale previsto dall'art. 98, comma 16 del CCE vigente all'epoca dei fatti.

Ad agosto 2019 è stato avviato da parte di AGCom un nuovo procedimento sanzionatorio (CONT 12/19/DTC) per inottemperanza all'ordine di restituzione dei giorni erosi dalla fatturazione a 28 giorni per i clienti di rete fissa e convergente, secondo le modalità stabilite nelle delibere nn. 112/18/CONS e 269/18/CONS. Con la delibera n. 75/20/CONS l'Autorità a conclusione di tale procedimento ha accertato l'inottemperanza di TIM alle delibere sopra indicate comminandole una sanzione di 3 milioni di euro. Il provvedimento è stato impugnato da TIM dinanzi al TAR a luglio 2020.

Peraltro da giugno 2019, TIM offre ai propri clienti di rete fissa, attivi da prima del 31 marzo 2018 e che sono stati oggetto di fatturazione a 28 giorni, la possibilità di aderire ad una soluzione compensativa, alternativa alla restituzione dei giorni erosi di cui alla delibera AGCom n. 269/18/CONS e da settembre 2019 accoglie le richieste di rimborso dei giorni erosi. In entrambi i casi TIM ha provveduto ad informare la clientela con diversi messaggi in fattura, sul web e sulle principali testate giornalistiche. Le iniziative appena descritte sono state comunicate ad AGCom nell'ambito del sopra richiamato procedimento sanzionatorio.

Sul fronte civilistico con sentenza pubblicata il 14 ottobre 2021 il Tribunale di Milano nell'ambito del giudizio di merito avviato da Associazione Movimento dei Consumatori nel 2018, inerente la tariffazione e rinnovo a 28 giorni per le offerte di telefonia fissa e convergenti, ha confermato l'ordinanza del 4 giugno 2018, adottata dallo stesso Tribunale a chiusura del procedimento di reclamo promosso da TIM ex art 669 terdecies c.p.c., e le misure ivi previste ordinando a TIM di accogliere le richieste di restituzione dei corrispettivi versati per effetto della manovra da parte dei clienti - anche cessati, cosa che come noto TIM sta già facendo dal 2018, estendendo al contempo il periodo rilevante ai fini del riconoscimento del rimborso al 1° aprile 2017, quindi ad una data antecedente al 23 giugno 2017 data entro cui gli operatori dovevano adeguarsi alla Delibera n. 121/17/CONS. TIM ha impugnato la sentenza del Tribunale di Milano, proponendo contestualmente istanza di sospensione della efficacia esecutiva. Con ordinanza dell'11 gennaio 2022 la Corte d'Appello di Milano ha accolto parzialmente l'istanza di TIM, sospendendo il capo di sentenza relativo all'ordine di inviare una raccomandata a tutti clienti consumatori cessati ai quali era stata applicata la fatturazione a 28 giorni per informarli della possibilità di ottenere la restituzione degli importi aggiuntivi versati per effetto della manovra.

## Procedimento Antitrust I820

In data 19 febbraio 2018 l'AGCM ha avviato il procedimento istruttorio I820 nei confronti delle società TIM, Vodafone, Fastweb, Wind Tre e dell'Associazione di categoria Asstel per verificare l'ipotesi della sussistenza di un'intesa restrittiva della concorrenza tra i principali operatori di telefonia fissa e mobile al fine di coordinare le rispettive strategie commerciali, violando in tal modo l'art. 101 TFUE.

Il presunto coordinamento, secondo il provvedimento di apertura del procedimento da parte di AGCM, si sarebbe concretizzato nelle modalità di attuazione dell'obbligo introdotto dall'articolo 19 quinquiesdecies del D.L. n. 148/2017 (convertito dalla L. n. 172/2017) che impone agli operatori di servizi di comunicazione elettronica una cadenza mensile (o di multipli del mese) per la fatturazione e il rinnovo delle offerte dei servizi fissi e mobili.

In data 21 marzo 2018, AGCM ha emanato una misura cautelare provvisoria nei confronti di tutti gli operatori coinvolti nel procedimento con cui ha ordinato di sospendere, nelle more del procedimento, l'attuazione dell'intesa concernente la determinazione del repricing comunicato agli utenti in occasione della rimodulazione del ciclo di fatturazione in ottemperanza alla Legge 172/17 e di rideterminare autonomamente la propria strategia commerciale. Con provvedimento n. 27112 dell'11 aprile 2018 AGCM ha confermato la misura cautelare.

Il 12 giugno 2018 TIM ha presentato ricorso al TAR per l'annullamento di tale provvedimento.

Il 31 gennaio 2020 a TIM è stato notificato il provvedimento di chiusura dell'istruttoria, con il quale AGCM ha deliberato la sussistenza dell'intesa tra Telecom, Vodafone, Fastweb e WindTre, escludendo invece dai partecipanti all'intesa l'associazione Asstel. La sanzione irrogata a TIM per la partecipazione all'intesa anticoncorrenziale è pari a 114.398.325 euro. TIM ad aprile 2020 ha impugnato anche il provvedimento sanzionatorio.

Con sentenza pubblicata, il 12 luglio 2021 il TAR Lazio ha accolto il ricorso e i motivi aggiunti presentati da TIM, annullando i provvedimenti assunti dall'AGCM, ivi incluso quello relativo alla sussistenza dell'intesa e all'irrogazione della sanzione.

In data 11 settembre 2021 l'AGCM ha presentato ricorso al Consiglio di Stato chiedendo l'annullamento della sentenza del TAR.

## Procedimento Antitrust I857

Il 6 luglio 2021 AGCM ha avviato un'istruttoria nei confronti di TIM e DAZN per possibile intesa restrittiva della concorrenza relativamente all'accordo per la distribuzione, e il supporto tecnologico, per i diritti TV della Serie A di calcio nel triennio 2021-2024.

L'istruttoria è, inoltre, volta a verificare la restrittività dell'intesa con riferimento a ulteriori elementi che riguardano la possibile adozione da parte di TIM di soluzioni tecniche non disponibili per gli operatori di telecomunicazione concorrenti e che potrebbero tradursi in ostacoli all'adozione di soluzioni tecnologiche proprie.

La chiusura del procedimento è prevista entro il 30 giugno 2022.

L'Autorità ha contestualmente anche avviato un sub procedimento per l'eventuale adozione di misure cautelari.

Con delibera del 27 luglio 2021 AGCM ha chiuso il procedimento cautelare, ritenendo che le iniziative e le modifiche all'accordo nel frattempo proposte da parte di TIM e di DAZN siano idonee, allo stato, a impedire che durante il procedimento di accertamento si produca un danno grave e irreparabile per la concorrenza.

Infatti, le misure suddette mirano, nel loro complesso, ad evitare possibili discriminazioni nella fruizione del servizio DAZN riconducibili alla sua attivazione da parte di utenti che utilizzano servizi di connessione internet diversi da quelli offerti da TIM. Inoltre, è stato modificato l'accordo tra TIM e DAZN al fine di garantire a DAZN una piena libertà nell'applicare sconti e promozioni. TIM si è anche impegnata a fornire a DAZN un quantitativo sufficiente di *set-top-box white label* per garantire anche ai clienti di DAZN la visione sul digitale terrestre delle partite in caso di problemi di connessione.

TIM, infine, si è impegnata a fornire servizi *wholesale* agli OAO interessati per la gestione di picchi di traffico derivanti da trasmissioni dati *live*, a prescindere dalla tipologia di contenuti trasportati.

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

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

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

## Procedimento Antitrust PS10888 "TIM Passepartout"

Il 15 giugno 2021 AGCM ha avviato un procedimento per pratiche commerciali scorrette avente ad oggetto la mancata trasparenza dell'informativa della piattaforma di gestione dei pagamenti TIM Passepartout e presunte attivazioni di servizi non richiesti. Il procedimento prende avvio sulla base di segnalazioni di singoli consumatori e dovrebbe terminare nel mese di marzo 2022. Il 29 luglio 2021 sono stati presentati impegni che se accolti consentiranno la conclusione del procedimento senza l'accertamento della violazione e quindi senza la relativa sanzione. Gli impegni si sostanziano nel migliorare gli aspetti informativi della piattaforma TIM Passepartout (attiva solo per offerte in *customer base*) e nel porre in essere una campagna comunicazionale volta a sollecitare un contatto di coloro che non riconoscono gli addebiti del TIM Passepartout per valutare se vi sono gli estremi per il rimborso.

## Iliad

Con atto di citazione notificato nel corso del primo trimestre 2020, Iliad Italia S.p.A. ha convenuto TIM dinanzi al Tribunale di Milano per presunte condotte anticoncorrenziali, adottate anche tramite il marchio Kena Mobile, asseritamente volte ad ostacolare l'ingresso ed il consolidamento nel mercato della telefonia mobile in Italia, avanzando pretese risarcitorie per almeno 71,4 milioni di euro.

TIM si è costituita in giudizio sia contestando integralmente le richieste di Iliad Italia S.p.A.; sia proponendo a sua volta domanda riconvenzionale ai sensi dell'art. 2598 c.c. con riferimento alle condotte denigratorie poste in essere da Iliad Italia S.p.A. nei confronti di TIM, e formulando simmetricamente richiesta risarcitoria di danni. Nella prima memoria istruttoria Iliad ha aggiornato le proprie pretese risarcitorie portandole a 242,8 milioni di

euro. A scioglimento della riserva sulle istanze istruttorie il Giudice ha rinviato all'udienza del 4 maggio 2022 per la precisazione delle conclusioni.

## Iliad

Con atto di citazione notificato a settembre 2021, Iliad Italia S.p.A. ha convenuto TIM dinanzi al Tribunale di Milano per la asserita applicazione alla clientela di condizioni contrattuali illecite in termini di vincoli temporali ed oneri economici di recesso con riferimento ad offerte di telefonia mobile e fissa, con conseguente richiesta di condanna di TIM al risarcimento del danno al momento quantificato in 120,4 milioni di euro. Il 1° febbraio 2022 si è tenuta la prima udienza e sono stati assegnati i termini per le memorie ex art. 183, comma VI, c.p.c..

## Comunità

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 413] L'analisi di materialità ha evidenziato la sempre maggiore importanza attribuita dalle istituzioni e dalla società in generale agli indicatori ESG. Le società del Gruppo, in quanto pienamente integrate con il territorio nel quale operano e con il relativo tessuto sociale ed economico-produttivo, intendono contribuire al benessere economico e alla crescita delle comunità attraverso l'erogazione di servizi sempre più digitalizzati e sempre più orientati a favorire stili di vita sostenibili.

Compatibilmente con la propria natura di soggetti privati e con 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.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 413] Nei **rapporti con le comunità locali** 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 tale ottica vengono anche realizzate tutte le attività per limitare eventuali impatti negativi per la realizzazione delle reti<sup>1</sup>.

Da un punto di vista organizzativo la relazione di TIM con le realtà locali è gestita tramite strutture appositamente dedicate a tal fine: la funzione centrale di 'Local Institutional Affairs' e i 'local authority account'.

Si rimanda alla sezione dedicata alle Istituzioni del presente rapporto per una descrizione più approfondita.

Di seguito si riportano non solo gli strumenti e i contributi messi a disposizione a favore della Comunità, ma anche le attività di Fondazione TIM in Italia e di Istituto TIM in Brasile che rappresentano il più specifico impegno sociale del Gruppo.

Particolare attenzione è dedicata, infine, alla sicurezza e alla gestione delle emergenze.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 413] Per Operazione Risorgimento Digitale (il progetto di alfabetizzazione digitale del Paese) e l'intervento del Gruppo per il Covid-19 si rimanda anche al capitolo Società del presente rapporto.

### Strumenti sostenibili a disposizione della comunità: le raccolte fondi con numerazione solidale

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 solidali da privati** rappresentano un fattore fondamentale di coesione e vicinanza tra persone.

Da oltre 18 anni TIM è attore fondamentale nella catena di solidarietà legata a progetti con finalità umanitarie, scientifiche, di promozione sociale e tutela ambientale, che supporta offrendo la possibilità di effettuare donazioni del valore di 1 o 2 euro mediante l'invio di un SMS oppure di 2, 5 o 10 euro tramite una telefonata da rete fissa a un numero dedicato.

Gli importi raccolti sono versati interamente da TIM agli Enti Promotori (Organizzazioni Non Profit, Ong, Onp, Odv), secondo requisiti di trasparenza e sostenibilità senza alcuna trattenuta o applicazione di aliquota fiscale.

Il nuovo Codice di Autoregolamentazione emanato nel 2017 da AGCOM - Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha disposto l'istituzione di 60 numerazioni dedicate alle raccolte fondi solidali (30 permanenti della durata di un anno e 30 temporanee della durata max di 21 giorni) e disciplinate da un apposito listino prezzi.

Sono due le numerazioni gratuite destinate alle emergenze o calamità naturali, su richiesta del Dipartimento di Protezione Civile.

Nel 2021 sono state attivate da TIM 120 campagne solidali, per una raccolta di circa 9,2 milioni di euro. I fondi più cospicui sono raccolti in favore di iniziative di ricerca scientifica, seguite rispettivamente da iniziative di assistenza medica e sociale in ambito nazionale.

### Impegno di Fondazione TIM

Il Gruppo TIM si è sempre distinto per sensibilità e attenzione alle esigenze della nostra società agendo anche attraverso la sua Fondazione.

La Fondazione TIM (FTIM) promuove e diffonde la cultura dell'innovazione tramite iniziative e progetti che favoriscano l'inclusione sociale, la ricerca e l'istruzione, la tutela del patrimonio storico-artistico. Essa può operare, in Italia e all'estero, secondo modalità e strategie che siano in linea con le finalità e i valori statutari.

La FTIM persegue la propria missione con dei bandi o con l'assegnazione diretta di contributi; può finanziare enti privati e pubblici senza scopo di lucro o enti religiosi, secondo quanto stabilito dal suo Regolamento.

I progetti che la FTIM sostiene devono potersi distinguere per il carattere innovativo e sperimentale, per l'impiego di tecnologie dell'informazione e comunicazione, per la rapidità di messa a punto del progetto di

<sup>1</sup>[GRI 206-1] I possibili impatti negativi, dovuti esclusivamente agli scavi per canalizzazione e al posizionamento delle stazioni radio base, sono mitigati grazie all'utilizzo di tecnologie a basso impatto ambientale, quali le minitrincee, e grazie agli accordi preventivi con le comunità locali, ad esempio, sui luoghi dove posizionare le antenne.

fronte a eventi improvvisi. I progetti debbono essere collocabili nei tre ambiti di intervento prioritari per la Fondazione:

- 'Inclusione sociale', con iniziative educative e assistenziali dedicate alle categorie e alle fasce di popolazione meno protette o comunque svantaggiate;
- 'Istruzione e ricerca', quest'ultima nei campi delle scienze mediche e naturali, dell'economia, del diritto;
- 'Arte', per la tutela e la valorizzazione del patrimonio storico-artistico, sviluppando modi e forme di fruizione e diffusione della conoscenza del patrimonio stesso, e per il sostegno al mondo dello spettacolo e della musica.

Nel 2021 FTIM ha dedicato risorse del valore di circa 2.000.000 euro per 9 bandi classificati per i 3 ambiti confermando negli obiettivi di ciascuno l'attenzione alla correlazione con gli effetti della pandemia nella fase di ripresa.

#### Per Inclusione Sociale:

##### 1. Conoscersi e riconoscersi

Il bando ha voluto mettere in luce all'interno del Gruppo idee ed esperienze positive tramite la presentazione, da parte dei colleghi, di progetti, in collaborazione con enti senza scopo di lucro, per far crescere la consapevolezza che l'impegno personale di tutti può rendere concretamente migliore la dimensione collettiva della nostra società.

La popolazione degli anziani è stata fortemente colpita dal senso di solitudine che le misure di contenimento della pandemia hanno determinato. FTIM ha pensato di fare qualcosa per sostenere questa parte della società dedicandovi un bando del valore di 200.000 euro. L'obiettivo di questo bando è stato quello di individuare un modello tecnologico semplice ma organizzato, che permettesse di colmare la solitudine degli anziani e costruire una rete di conoscenze per non farli rimanere più soli.

Gli assegnatari dei bandi sono stati: l'associazione **Atlas Onlus**, che ha presentato il progetto **Senti chi Parla** - un'applicazione dedicata ai fabbisogni rilevati tra la popolazione anziana che consente loro di comunicare, creare relazioni e scambiarsi esperienze e conoscenze - e **TICE Cooperativa sociale** che ha presentato il progetto **DEL + DEL-** che si pone come obiettivo quello di dare dignità e utilità sociale agli anziani d'Italia e costruire una nuova narrativa su di loro. Per ciascuno dei progetti l'importo del contributo è stato di 100.000 euro.

##### 2. A tavola insieme

La pandemia ha cambiato gli stili di vita e di consumo degli italiani, acuendo situazioni di difficoltà preesistenti che hanno spinto anche gli attori impegnati nel terzo settore allo studio di nuove soluzioni, più efficienti e sostenibili per rispondere ai bisogni sociali, territoriali ed educativi emergenti. FTIM si è rivolta agli enti del terzo settore per proporre il bando "A tavola insieme" del valore di 300.000 euro che consentiva di individuare soluzioni innovative per aiutare chi, in questo contesto, aveva ed ha difficoltà a sostenere un pasto quotidiano. Molte di queste associazioni hanno trovato modi diversi per farlo a causa anche delle limitazioni che la pandemia ha imposto. Il bando "A tavola insieme" ha rappresentato un sostegno a chi ha compiuto e continua a compiere questo sforzo. In particolare, il bando mirava alla realizzazione di soluzioni basate su tecnologie innovative, accessibili, efficaci ed efficienti al fine di favorire l'inclusione sociale, partendo dal diritto al cibo. L'obiettivo era quello di individuare un modello replicabile di recupero delle eccedenze, raccolta e distribuzione del cibo ai poveri. L'ente selezionato da parte di FTIM è stata la **Comunità Emmanuel Onlus** a cui è stato assegnato un contributo per un valore pari a 274.183 euro per il progetto **#Nonsolopane**. Obiettivo del progetto è realizzare un'organizzata azione di immediata distribuzione di pacchi alimentari attraverso la creazione di un software che ottimizzi la gestione interna e faciliti il dialogo tra il servizio Emporio, i Comuni della Provincia di Lecce, la grande distribuzione e le persone bisognose che potranno usufruire, attraverso la consegna di un'apposita card, di tali servizi.

##### 3. Mai più soli

FTIM attraverso il bando "Mai più soli" si è proposta di realizzare un progetto finalizzato ad individuare soluzioni innovative, con il supporto della tecnologia, per aiutare gli anziani, i disabili e in generale i più deboli nelle attività quotidiane e permettere loro di vivere in piena autonomia nel loro ambiente. Obiettivo del bando è stato dunque quello di individuare progetti in grado di creare spazi di vita autonoma per tutti coloro che non sono autosufficienti per una disabilità fisica o cognitiva. L'Associazione Italiana **Rett Onlus (AIRETT)**, assegnataria del bando per un importo di 135.000 euro, ha presentato il progetto **Libere di muoversi**, che si pone come obiettivo quello di realizzare un deambulatore intelligente in grado di ripristinare l'autonomia nel cammino delle ragazze affette dalla sindrome di Rett, migliorando la qualità della vita delle bambine e dare supporto a chi si prende cura di loro.

## Per Istruzione e Ricerca Scientifica:

### 1. Borse di Studio - "Studiamoci su"

In un contesto così incontenibile e imperscrutabile determinato dalla pandemia, scienza, ricerca e medicina rappresentano come non mai l'asset strategico dell'umanità. Se nello stato di emergenza del primo anno e mezzo è stato imprescindibile dedicarsi al potenziamento di task force di esperti che operano nell'ambito della medicina e della ricerca per arginare il prorompente dilagare del virus, ora diventa fondamentale dedicare attenzione e risorse a una strategia di lungo termine. L'emergenza Covid-19 ha messo in luce il ruolo determinante della tecnologia per la scienza e per la medicina: intelligenza artificiale e tecnologia dei dati permettono di analizzare fenomeni complessi e di individuare soluzioni, con annessa valutazione di rischi e benefici, con la stessa velocità di espansione del virus. Ricerca scientifica e tecnologia rappresentano la risorsa cruciale per poter superare lo stato di crisi globale e preparare il mondo a sfide sempre più complesse, per questo investire nella scienza e innovazione rappresenta il punto cardine per tutti gli ambiti dell'economia e primo obiettivo dell'impegno sociale delle imprese.

In questa prospettiva, FTIM ha deciso di lanciare il bando Borse di Studio – “Studiamoci su”, destinato a Università, Cliniche Universitarie ed Enti di Ricerca, per finanziare 2 borse di studio annuali per progetti di ricerca biotech e medicale sugli impatti del Coronavirus sulla persona e sulla società.

Gli assegnatari dei due contributi del valore di 50.000 euro ciascuno, sono stati:

- **Università degli studi Federico II – Dipartimento di Scienze Mediche Traslazionali – sezione Pediatria**, per il progetto **e-PediatricChronic Care (ePCC)**, una app dedicata a famiglie e piccoli pazienti affetti da patologie croniche, che richiedono duratura e stabile assistenza ospedaliera. L'obiettivo del progetto è migliorare l'adesione alle terapie e mantenere, in tempi di Covid-19, continuità di trattamento anche al di fuori dell'istituto di cura.
- **Fondazione Alfieri per il Cuore** per il progetto **FOUR-T TRIAL – Medicina 4.0**, uno studio clinico rivolto a soggetti cardiopatici operati, portatori di patologia cardiopatica della valvola tricuspidale e insufficienza cardiaca, per i quali l'assistenza post intervento viene “randomizzata” all'attuale standard (H - Medici di Medicina Generale) verso un innovativo percorso clinico territoriale, supportato da telemedicina, con valutazione dell'impatto anche in termini di economia sanitaria.

### 2. Insegnami ad insegnare

Progetti sperimentali ed innovativi (tutorial, webinar, ...) per la formazione all'educazione a distanza destinati a docenti delle scuole di ogni ordine e grado. La pandemia e il conseguente lockdown hanno messo a nudo l'incapacità di molti docenti non solo di usare la tecnologia, ma anche e soprattutto l'incapacità di insegnare a distanza, coinvolgendo e mantenendo l'attenzione dei loro studenti, riuscendo a cogliere per ciascun allievo le difficoltà di apprendimento o i problemi individuali, aspetti che nella didattica in presenza fanno parte della bravura di un docente. Importante è stato porre l'accento sull'aspetto relazionale e su come le tecnologie possono aiutare a migliorare l'apprendimento ed a sviluppare determinate attitudini. Questo bando è stato rivolto alle scuole di ogni ordine e grado, associazioni, istituti di ricerca che si occupano dell'aggiornamento degli insegnanti.

I due progetti selezionati sono stati:

- **Fondazione Giovanni e Irene Cova** per il progetto **Digital pills for teach** per un contributo assegnato pari a 72.240 euro. Il progetto propone ai docenti una call to action per coinvolgere un gruppo di 120 insegnanti all'interno di una piattaforma web interattiva, che permetterà di intraprendere un percorso formativo condiviso con i colleghi su tutto il territorio nazionale.
- **ALPIM / Associazione Ligure per i Minori** per il progetto **InOutPut** - Il digitale per una nuova alleanza educativa per un contributo assegnato pari a 74.700 euro. Il progetto si propone di incrementare la competenza degli insegnanti della scuola primaria nella didattica in ambiente digitale, per favorire la partecipazione attiva degli studenti attraverso la piattaforma we school.

### 3. Compagni di scuola

FTIM attraverso il bando “Compagni di scuola” ha voluto dedicare risorse alla ideazione e realizzazione di strumenti innovativi per condividere il nuovo modo di vivere la scuola purtroppo determinato dagli effetti della pandemia. Il bando aveva la finalità di sostenere progetti, presentati da docenti e studenti delle scuole medie inferiori e superiori, orientati a reinventare in distanza anche tutto quello che è l'esperienza della scuola oltre le lezioni vere e proprie (la ricreazione, i colloqui con un insegnante dopo lezione, l'attesa dell'inizio delle lezioni, ecc.).

**Don Pietro Margini Cooperativa Sociale in Sant'Ilario d'Enza di Reggio Emilia** ha ottenuto il contributo di 150.000 euro per il progetto **STUDEO**, un nuovo strumento su web app e applicazione mobile, chiamato STUDEO, basato su funzionalità asincrone, utile sia alla didattica in presenza che a quella a distanza. Obiettivo principale dell'app è rivoluzionare la gestione dei compiti e dello studio a casa, per insegnare il metodo di studio e soprattutto favorire quella dialettica tra compagni e tra studenti e insegnanti che durante la pandemia si è persa.

## Per Arte e cultura:

### 1. Che lo spettacolo abbia, di nuovo, inizio!

FTIM, attraverso il bando **“Che lo spettacolo abbia, di nuovo, inizio!”**, si è proposta di stimolare forme di spettacolo che potessero riattivare la dimensione dell'applauso e della condivisione, dove le misure di sicurezza potessero rappresentare un ulteriore elemento di vicinanza emotiva e non una barriera, e dove il digitale diventasse il mezzo per raggiungere tutti gli appassionati e moltiplicare le platee.

La tragica esperienza della pandemia ha lasciato un percorso da sviluppare: lo streaming. I tanti eventi trasmessi in streaming nel corso del 2020 hanno determinato la progressiva adozione da parte di teatri e organizzazioni culturali di formule di partecipazione innovative e facilmente fruibili. Inoltre, impegno e creatività, grinta e passione, non hanno fermato gli artisti, che anzi hanno realizzato spettacoli di grande creatività e generosità, ma è indubbio che nelle performance in streaming si sia sentito forte la mancanza del pubblico in platea.

FTIM si è posta la domanda dello spettacolo del post lockdown e così ha deciso di promuovere progetti che coniugassero le due dimensioni della fruizione, quella digitale e quella in presenza. L'obiettivo rappresentato da questo bando è non disperdere il grande potenziamento di partecipazione che la tecnologia consente e riaprire alle forme tradizionali che tanto ci sono mancate in questo periodo di sospensione, inventando una formula nuova e innovativa di stare a teatro, andare a un concerto o al cinema.

Gli assegnatari del contributo, pari a 125.000 euro ciascuno, sono stati:

- **Fondazione La Società dei Concerti di Milano** per il progetto **Swipe Your Stage!**, progetto che porta sulla scena musicale milanese un nuovo format di fruizione della musica classica dal vivo. 10 appuntamenti musicali sul territorio milanese, tra città e periferia, in cui gli spettatori potranno vivere in maniera inedita la grande musica grazie al software realizzato da Diagon s.r.l., 400 tablet e 6 telecamere professionali installate nelle sale da concerto.
- **Fucina Culturale Machiavelli** per il progetto **VIRTUAL LIVE**. Obiettivo della iniziativa è portare lo spettacolo teatrale dal vivo ad un pubblico più ampio possibile, attraverso il mezzo della realtà virtuale e della trasmissione live, fruibile ovunque nel mondo e da qualsiasi device. Si tratta di un film a 360° in tempo reale: un unico lungo piano sequenza, che lo spettatore fruisce dal vivo, nel quale gli attori agiscono e recitano secondo una trama che presenta alcuni bivi e possibili diramazioni; la scelta della direzione da prendere è affidata allo spettatore.

### 2. Facciamola facile

FTIM attraverso il bando **“Facciamola facile”** si è proposta di individuare nuovi modi per “riavvicinarsi” alla cultura attraverso la tecnologia, ma anche con servizi alla persona, partendo dall'idea fondamentale dell'uguaglianza di tutti gli esseri umani, che non divida il pubblico in categorie, ma renda ugualmente fruibile e accessibile a tutti la cultura, i contenuti, i luoghi.

Obiettivo del bando era stimolare la ideazione di progetti che rendessero più semplice la fruizione della cultura nei musei, nei teatri, negli auditori per tutte le persone, con il supporto della tecnologia, ma anche dei servizi alla persona. Il bando ha voluto dare una grande opportunità per quei progetti il cui impiego di tecnologie come soluzioni di intelligenza artificiale; app; realtà aumentata; soluzioni web based; computer programs; piattaforma informata di fruizione virtuale rappresentasse il punto di forza abilitante.

**Il Politecnico di Torino – Dipartimento di Automatica e Informatica** grazie al Progetto **Reading (& Machine)** è stato l'assegnatario del contributo del valore di 100.000 euro. Il progetto si muove su un doppio binario parallelo, ma fortemente interconnesso: da un lato lavora sulla progettazione e realizzazione di un sistema di raccomandazione, con l'ausilio di tecnologie di intelligenza artificiale, per rappresentare, potenziare, ed arricchire l'esperienza della lettura. Dall'altro assiste il lettore con un sistema di scoperta e navigazione per permettere di muoversi attraverso una biblioteca virtuale dove ogni utente può esplorare i libri ordinati secondo i suoi interessi, interagire con autori, editori, critici e altri utenti. Un ausilio fruibile da casa grazie alla rete, così come nelle biblioteche e nelle librerie grazie ad installazioni fisiche.

### 3. ... di nuovo musica, maestro!

FTIM attraverso il bando **“... di nuovo musica, Maestro!”** ha voluto focalizzare risorse e attenzione alla musica, al fine di dare vita a idee e iniziative dedicate a nuove modalità di fruizione della musica dal vivo. La musica, da sempre strumento di emancipazione, inclusione ed integrazione, forma espressiva in grado di sprigionare nuove energie e rompere barriere sociali, rappresenta un ambito per quale FTIM ha sempre dimostrato sensibilità e impegno.

Questo bando, in particolare, aveva il proposito di stimolare la ideazione e realizzazione di progetti finalizzati ad individuare soluzioni innovative, con il supporto della tecnologia, per aiutare chi, nel contesto attuale, in difficoltà per sostenerne i costi, proprio per gli effetti economici che la pandemia ha avuto in questo ambito artistico.

Gli assegnatari sono stati:

- **Officine Buone OdV** di Pioltello, Milano, con **“Open Stage - Da Sanremo all'Eurovision”**, un progetto innovativo che rende gli artisti emergenti protagonisti nelle città, grazie alla tecnologia e a un contest itinerante che attraverserà Sanremo, Milano e Torino, sede dell'Eurovision Contest 2022, per un importo di 125.000 euro. L'iniziativa permetterà di sviluppare una innovativa piattaforma di urban entertainment con numerose funzioni attivabili grazie alle tecnologie IoT e al 5G.
- **Associazione Jonathan Livingston** di Palermo, con il progetto **“TIM Ecoturism-Music Live”** per un importo di 123.115 euro. Si tratta di una applicazione grazie a cui gli utenti avranno la possibilità di

visitare virtualmente le riserve naturali gestite dal G.R.E. e ricevere informazioni su tutte le manifestazioni musicali e visite guidate dal vivo che si sviluppano nei siti interessati dal progetto.

Nel 2021 FTIM ha voluto dare luce a iniziative molto sensibili e in linea con gli obiettivi che la Fondazione si propone attraverso la propria missione, attraverso 4 donazioni a enti che si sono distinti per i pregevoli progetti presentati:

### 1. Sanità di Frontiera Onlus

FTIM, vista l'evoluzione positiva del progetto "Polo psichiatrico-psicologico per giovani a rischio dipendenze", già sostenuto nella sua fase di avvio nel 2020, ha ritenuto di voler contribuire anche nel 2021 con un importo di 50.000 euro. Visti i risultati ottenuti, il costante aumento degli utenti raggiunti e i bisogni emergenti espressi dal contesto in cui si opera, si è ritenuto essenziale poter garantire la continuità dell'intervento sul territorio per altri 12 mesi. Il progetto prevedeva la realizzazione di Poli Psichiatrici-Psicologici a "bassa soglia" sul territorio di Roma nei quartieri di San Lorenzo, Tor Marancia e Pietralata che si pongono a supporto e in continuità con i servizi già presenti sul territorio per prevenire e contrastare il disagio psico-sociale tra i giovani più vulnerabili, stranieri e italiani (minori e neomaggiorenni) a rischio dipendenze da sostanze psicoattive e alcool, disagio oggi accentuato dall'Emergenza Coronavirus.

### 2. Fondazione Campagna Amica

Un contributo di 50.000 euro per una Campagna di distribuzione Solidale di pacchi di cibo 100% italiano alle famiglie bisognose in occasione della Pasqua 2021. Hanno aderito all'iniziativa di solidarietà, patrocinata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, imprese agricole e agroalimentari, il management e le strutture nazionali e territoriali di Coldiretti, i mercati di vendita diretta agricoli di Campagna Amica.

### 3. European Brain Research Institute (EBRI) Rita Levi Montalcini

FTIM ha riconosciuto una donazione del valore di 60.000 euro al progetto "Sostegno alle Ricercatrici Afghane". Il progetto intende offrire formazione scientifica, crescita culturale ed un futuro migliore a donne afghane che hanno intrapreso un percorso scientifico nell'ambito della ricerca biomedica e che hanno visto improvvisamente cadere nel proprio Paese la possibilità di perseguire l'attività di studio e lavoro. In particolare, il progetto si propone di destinare 2 borse di studio a ricercatrici afghane, con un profilo di studi e formazione post-laurea che possa integrarsi con i progetti di ricerca nel campo delle neuroscienze portati avanti all'EBRI.

La Fondazione EBRI accoglierà le due borsiste nell'ambito dei propri laboratori, offrendo loro tutto il supporto necessario e la supervisione all'interno dei gruppi di ricerca in cui saranno inserite. Con il contributo di FTIM sarà possibile realizzare parte del progetto con la copertura di una borsa di studio e ricerca e le relative spese di alloggio a favore di una ricercatrice afghana, per 2 anni.

### 4. Con Giacomo contro Ehlers-Danlos Syndrome vascolare-APS

Con un contributo di 10.000 euro FTIM ha scelto di sostenere questa associazione di promozione sociale per la ricerca scientifica, la diagnosi e la cura della Sindrome di Ehlers-Danlos vascolare, una malattia genetica rara che non permette una regolare produzione di collagene che mette a rischio emorragico vene, arterie, organi cavi. L'obiettivo dell'associazione è di tutelare i diritti delle persone affette da tale patologia, favorirne l'integrazione sociale e migliorare la qualità della vita dei pazienti e dei propri familiari.

### Mausoleo D'Augusto

Dal 1° marzo 2021 il Mausoleo di Augusto ha riaperto al pubblico, il più grande sepolcro circolare del mondo antico, emblema della magnificenza architettonica della romanità. Il Mausoleo è stato chiuso dal 2007 per la partenza delle indagini archeologiche preliminari alla realizzazione del grande progetto di recupero e restauro eseguito da Roma Capitale. FTIM ha aderito da subito al progetto di restauro e valorizzazione del Mausoleo per ridare vita a quello che sarà uno dei siti più visitati al mondo. FTIM ritiene che sia importante che anche mecenati privati collaborino a conservare e promuovere il patrimonio storico e culturale del Paese.

### Instituto TIM

Sul fronte brasiliano, la strategia di investimento sociale messa in atto da TIM punta a promuovere l'inclusione sociale di gruppi svantaggiati della società brasiliana, in particolare bambini e adolescenti, attraverso la realizzazione di progetti educativi legati a Scienza, Tecnologia e Innovazione (STI).

Nel 2013 è stato fondato Instituto TIM allo scopo di definire strategie e fornire risorse per la diffusione di scienza, tecnologia e innovazione a supporto dello sviluppo della collettività in Brasile.

Quattro sono state le aree identificate quali significative per il contributo di Instituto TIM allo sviluppo della società brasiliana:

- istruzione/insegnamento,
- applicazione,
- lavoro,
- Inclusione sociale.

STRUMENTI	OBIETTIVI STRATEGICI	SELEZIONE E MONITORAGGIO DEI PROGETTI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborazioni con organizzazioni, istituzioni ed enti pubblici e privati.</li> <li>• Materiali e tecnologie open source / software liberi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementazione di progetti educativi per l'inclusione sociale di bambini, adolescenti e giovani.</li> <li>• Implementazione di progetti per incoraggiare l'uso quotidiano di tecnologia gratuita negli enti pubblici per una pubblica amministrazione più agile ed efficiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I progetti sono selezionati in base alla loro rilevanza ai fini delle strategie e delle esigenze di Istituto TIM.</li> <li>• Le iniziative vengono monitorate e per ogni progetto viene redatta una relazione conclusiva. La relazione fornisce una descrizione dettagliata dell'iniziativa e dei risultati conseguiti, anche in termini quantitativi.</li> </ul>

Le attività di Istituto TIM hanno già raggiunto tutti i 26 stati brasiliani e il Distretto Federale, coinvolgendo oltre 700.000 persone.

#### Borse di studio Istituto TIM-OBMEP

Le Borse di studio Istituto TIM-OBMEP sono borse dedicate ai primi classificati nelle Olimpiadi di Matematica delle Scuole Pubbliche Brasiliane (OBMEP) che abbiano intrapreso un corso di laurea in Astronomia, Biologia, Informatica, Economia, Ingegneria, Statistica, Fisica, Matematica, Medicina o Chimica presso un'università pubblica e provengano da famiglie a basso reddito. Il programma è il risultato di una collaborazione tra Istituto TIM e l'Istituto Nazionale Brasiliano di Matematica Pura e Applicata (IMPA).

Dal 2015 vengono corrisposte borse di studio dell'importo mensile di circa 1.000 reais, per una durata massima di 4 anni. 150 studenti ricevono questi sussidi ogni anno.

#### Academic Working Capital

Academic Working Capital (AWC) è un programma di educazione all'imprenditoria che supporta studenti che vogliono trasformare il proprio progetto di laurea (Trabalho de Conclusão de Curso, TCC) in una società orientata alla tecnologia. Gli studenti frequentano workshop bisettimanali e sessioni di monitoraggio che aiutano a creare un ecosistema in cui l'idea di "impresa" permea i pensieri e le azioni di tutti i partecipanti. AWC offre sostegno finanziario per l'acquisto di materiali di consumo per la creazione di autentici prototipi di ingegnerizzazione. A fine anno, i gruppi presentano i loro prodotti a investitori e imprenditori.

Dal 2015 il programma ha visto coinvolti 448 studenti universitari, con 161 progetti supportati e 58 start-up lanciate.

#### Garatea

L'iniziativa Garatée-ISS porta gli esperimenti scientifici degli studenti nello spazio e lo studio delle scienze spaziali nelle scuole. A seguito di tali iniziative, tra il 2015 e il 2020 oltre 250 studenti universitari hanno ricevuto supporto e 141 esperimenti di scienze spaziali sono stati realizzati da studenti di tutto il Brasile.

Nel 2020, a causa del coronavirus e dell'implementazione della didattica a distanza, il progetto Garatée ha sospeso le sue attività nelle scuole. Ma, come sempre, a progetto completato, un Comitato di Selezione, in collaborazione con tecnici specializzati che lavorano alla NASA, ha scelto l'esperimento scientifico migliore. A fine anno, l'esperimento che si è aggiudicato l'edizione 2019/2020, "Gli effetti della microgravità sulla degradazione del lattosio e sullo sviluppo dei batteri della flora intestinale", sviluppato dagli allievi del secondo anno del Colégio Regina Coeli di Sorriso, Mato Grosso, è stato inviato sulla Stazione Spaziale Internazionale (ISS). Nel 2021 Garatée si è conclusa, terminando il proprio ciclo con questo importante riconoscimento.

#### TIM Tec

TIM Tec è una piattaforma MOOC<sup>2</sup> e un software gratuito che offre corsi online gratuiti in linea con il percorso di Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione del programma PRONATEC<sup>3</sup>. Chiunque può registrarsi per seguire corsi che insegnano, ad esempio, linguaggi di programmazione, progettazione di giochi, siti web e database. Ci sono anche corsi per gli insegnanti delle scuole elementari e per il rafforzamento di competenze considerate fondamentali per la formazione di qualsiasi professionista, come ad esempio la scrittura di testi.

La tecnologia e i contenuti della piattaforma TIM Tec vengono condivisi con gli istituti di formazione pubblici con il sostegno del Dipartimento per la Formazione Professionale e Tecnologica del Ministero dell'Istruzione (Setec/MEC). Il software TIM Tec è stato installato da 23 istituti federali e 2 statali e utilizzato come piattaforma di formazione a distanza.

Nel corso degli ultimi due anni Istituto TIM ha concentrato i propri sforzi nel rendere più facile la vita delle persone durante la pandemia. Le iscrizioni ai corsi online gratuiti sulla piattaforma TIM Tec sono aumentate del 200% nella prima metà del 2020 - permettendo a più di 100.000 brasiliani di sfruttare il periodo di isolamento sociale per migliorare le proprie competenze professionali grazie ai 31 corsi offerti. Nel 2021 è stato anche lanciato un nuovo corso dedicato a materie legate a tecnologia, agricoltura e alimentazione.

#### Busca Ativa Escolar – Istituto TIM e UNICEF

In Brasile 3,8 milioni di bambini e adolescenti non frequentano la scuola. Questi giovanissimi, di età compresa tra i 4 e i 17 anni, si vedono negati i diritti garantiti dalla costituzione e la possibilità di acquisire le competenze

<sup>2</sup> Massive Open Online Courses, corsi online aperti e di massa

<sup>3</sup> Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego, Programma nazionale per l'accesso alla formazione tecnica e all'impiego

di cui avranno bisogno nella vita adulta. Per garantire il diritto all'apprendimento, il Fondo delle Nazioni Unite per l'infanzia (UNICEF) ha lanciato l'iniziativa *Fora da Escola Não Pode!*<sup>4</sup> per contrastare l'esclusione scolastica.

Nel 2014 Instituto TIM ha iniziato una collaborazione con UNICEF per lo sviluppo della soluzione tecnologica *Busca Ativa Escolar*, una piattaforma informatica gratuita che faciliterà e incoraggerà il lavoro dei comuni nella ricerca attiva di quei 3,8 milioni di bambini e adolescenti. L'obiettivo è offrire agli alti funzionari pubblici un approccio innovativo affinché possano utilizzare tecnologie dell'informazione e della comunicazione per rintracciare i ragazzini che non vanno a scuola.

Questa soluzione tecnica migliora il coordinamento tra i vari dipartimenti governativi in quanto tutti hanno accesso al medesimo database. Il sistema permette a ciascun comune di monitorare i ragazzi che non frequentano la scuola presenti nel proprio territorio di competenza. Con le informazioni raccolte, i funzionari pubblici hanno a disposizione nuovi strumenti per monitorare l'esclusione scolastica nei loro comuni e decidere come contrastarla. I comuni registrati sulla piattaforma in questo momento sono oltre 3.000, pari al 54% di tutti i comuni del Brasile.

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

Uno degli ostacoli maggiori al progresso scientifico e tecnologico in Brasile è il basso livello dell'insegnamento della matematica nelle scuole. Secondo il Ministero dell'Istruzione, solo il 42% degli studenti di terza elementare è in grado di eseguire semplici operazioni aritmetiche come addizioni e sottrazioni. Nel PISA<sup>5</sup> 2018 il Brasile, sulla base dei risultati ottenuti dagli studenti in matematica, si è classificato 70° su un totale di 79 Paesi presenti nella lista.

Concentrandosi sui primissimi anni delle elementari, il progetto *O Círculo da Matemática do Brasil*, in collaborazione con i suoi fondatori, i professori Bob ed Ellen Kaplan della Harvard University, ha introdotto nel Paese l'approccio del Circolo della Matematica, modificandone i contenuti per adattarli al contesto brasiliano. Il punto di forza del Circolo della Matematica sta nel suo aspetto didattico, secondo cui la partecipazione e la riflessione degli studenti sono di fondamentale importanza per l'acquisizione delle conoscenze matematiche. Dal 2013 il progetto ha coinvolto 25.000 studenti e 4.500 insegnanti in 29 città.

Ulteriori informazioni su Instituto TIM sono disponibili sul sito [institutotim.org.br/en/](http://institutotim.org.br/en/)

### Sicurezza e Gestione delle emergenze

Con l'obiettivo di assicurare la massima collaborazione, in tema di sicurezza e gestione delle emergenze e crisi, 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";
- 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.

Inoltre, 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 in uno stato di risposta immediata (readiness) il personale, le strutture e gli 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).

Nel corso del 2021, TIM ha partecipato all'esercitazione "Leonesa 2021" sui rischi di Difesa Civile organizzata dalla Prefettura di Brescia.

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. È da notare che, rispetto agli anni passati, a causa della pandemia Covid-19, nel 2020 e nel 2021 le Istituzioni hanno ridotto al minimo l'organizzazione delle esercitazioni sia di protezione che di difesa civile.

Sempre nell'ambito della formazione, con l'obiettivo di contribuire al rafforzamento della cultura di prevenzione dei rischi e all'ampliamento della consapevolezza e della conoscenza dei comportamenti di sicurezza, TIM ha sostenuto "Io non Rischio", la Campagna di comunicazione nazionale sulle buone pratiche di protezione civile, promossa dal Dipartimento di Protezione Civile.

Infine, TIM ha assicurato la rappresentanza aziendale presso le Unità di Crisi istituzionali nazionali e locali sia in tempo di pace che in emergenza 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".

<sup>4</sup> Fuori dalla scuola non si può!

<sup>5</sup> Programme for International Student Assessment, Programma per la valutazione degli studenti internazionali

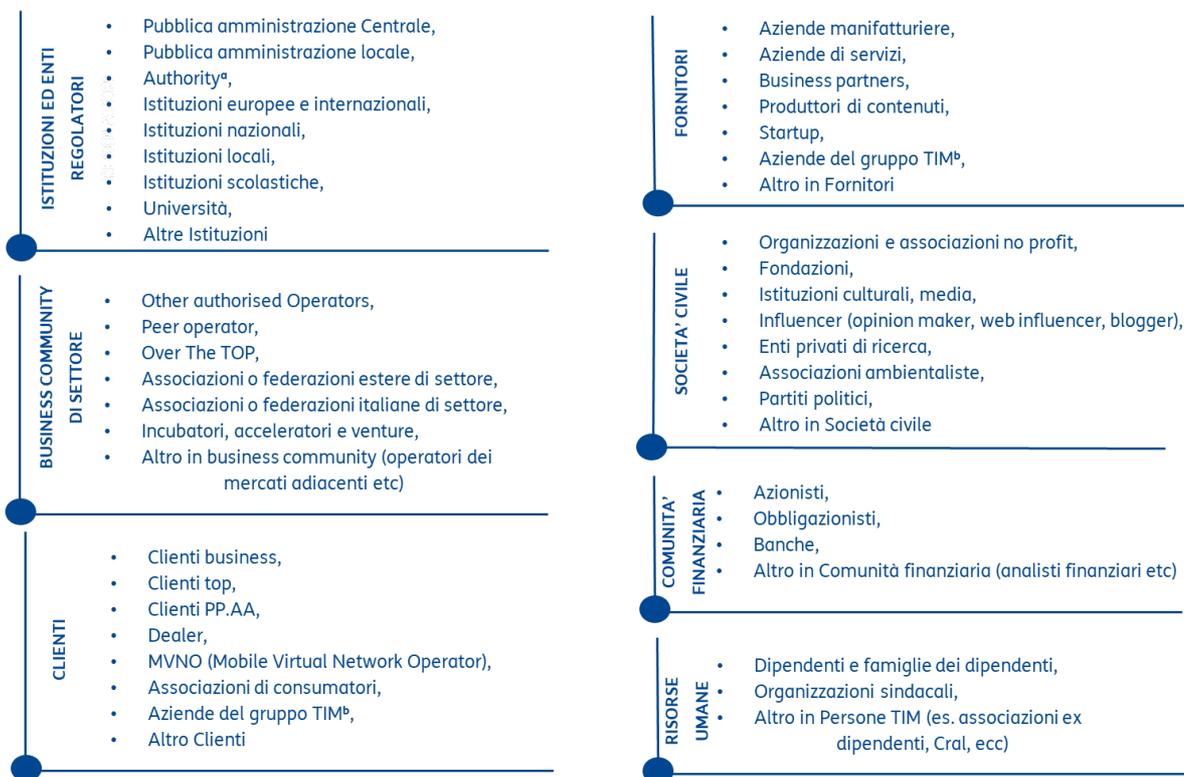
Si riportano infine le **cinque emergenze gestite nel corso del 2021**, con particolare riferimento a quanto svolto durante la pandemia:

1. Pandemia Covid-19
  - Attivazione del Sistema di Crisis Management
    - Attivazione Crisis Management Committee presieduto dall'AD;
    - Attivazione di tutti i 17 Operational Crisis Team composti dai responsabili delle Funzioni ritenute indispensabili alla gestione della crisi;
  - Cooperazione con le Istituzioni centrali e locali
    - Rappresentanza nel Comitato Operativo del Dipartimento Protezione Civile, attivato in modalità permanente dal 31 gennaio 2020;
    - Collaborazione con il settore "Servizi Essenziali" del Dipartimento di Protezione Civile.
2. Escursionisti dispersi sul Monte Cimara (L'Aquila);
3. Neve in Garfagnana;
4. Bimbo scomparso a Palazzuolo sul Senio (Firenze);
5. Incendio Oristano (Sardegna);

## 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 o impatto verso le attività dell'azienda e verso cui l'Azienda stessa ha un interesse.

[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, i portatori di interesse sono stati raggruppati in sette categorie principali, grazie ad una duplice attività di benchmarking su aziende comparabili e, parallelamente, di consultazione interna:



Note in tabella:

a: per Authority si intendono autorità indipendenti, ad esempio di vigilanza e controllo come l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni o il Garante per la protezione dei dati personali per l'Italia, o ANATEL e MCTIC per il Brasile.

b: le "Aziende del Gruppo TIM" sono state considerate tra gli stakeholder e nello specifico nelle categorie "Clienti" (es. TMS - Telecom San Marino) e "Fornitori" (es. Olivetti) sia per agevolare il processo di mappatura degli stakeholder con cui TIM si relaziona, sia per evidenziare l'eventuale riscontro fornito per la determinazione della materialità.

[GRI 102-42] [GRI 102-43] Il processo di stakeholder engagement avviene in maniera regolare sia durante lo svolgimento dell'operatività aziendale, che nell'implementazione dei progetti aziendali.

Sulla base degli obiettivi aziendali - di business e non - per ogni progetto, infatti, dapprima si identificano gli stakeholder di riferimento, poi si studiano e mettono in pratica i percorsi di dialogo e ascolto (incontri individuali, incontri di gruppo, sessioni informative, progetti comuni, sondaggi, focus group, ecc.), e infine, si identificano e realizzano le soluzioni e le iniziative più adatte per fornire un riscontro concreto alle loro esigenze. Il coinvolgimento degli stakeholder inoltre, continua anche in seguito e serve a monitorare e calibrare lo sviluppo delle iniziative.

A questo riguardo, 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).

Tra le varie iniziative di stakeholder engagement organizzate nel 2021, particolare rilevanza ha avuto la web conference "5G: innovazione, opportunità e regole", organizzata da TIM in collaborazione con Consumers' Forum<sup>6</sup>, in cui, a valle dell'evento, sono stati intervistati i rappresentanti di 9 tra le principali Associazioni di Consumatori italiane, tra cui le sei associazioni aderenti al protocollo con TIM<sup>7</sup>, rappresentanti oltre 500 mila iscritti, sono stati coinvolti ed ascoltati per discutere i rischi e le opportunità legati al 5G. Tra i temi emersi durante l'evento sono risultati prioritari il tema della privacy e della data protection oltre al corretto utilizzo dei dati raccolti con tecnologia 5G, temi riscontrati nell'analisi di Materialità 2021.

<sup>6</sup> È un'associazione indipendente nata nel 1999 e composta dalle più importanti Associazioni di Consumatori, Istituzioni, numerose Imprese Industriali e di servizi e loro Associazioni di categoria.

<sup>7</sup> Adoc, Udicon, Adiconsum, Codacons, Cittadinanzattiva e Federconsumatori.

## 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 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. La Società gestisce altresì canali di ascolto dedicati agli azionisti, agli obbligazionisti e agli altri stakeholder interessati ad avere informazioni sui dati finanziari e non finanziari dell'Azienda. Anche nel 2021, in continuità con il passato e compatibilmente con le limitazioni imposte dalla pandemia, la Società ha organizzato conference call trimestrali, incontri online 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.

Nell'ambito del forte interesse di TIM per l'instaurazione ed il mantenimento di un rapporto costante e continuativo con investitori istituzionali, gestori, azionisti e principali stakeholder, oltre che a un dovere nei confronti del mercato, nel mese di novembre si è tenuto un incontro promosso da Assogestioni, al quale hanno partecipato circa 20 gestori, rappresentanti 10 società di gestione. Durante il meeting si sono discussi temi legati alle strategie del Gruppo, alla crescente competitività del mercato - legata a fattori ambientali e sociali - ed al miglioramento della governance della Società.

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 "www.gruppotim.it" viene costantemente aggiornato con le presentazioni dei Piani Strategici triennali, comprensivo del Piano di Sostenibilità, i risultati finanziari trimestrali, le relazioni intermedie ed annuali, il Bilancio di Sostenibilità, gli avvisi e la documentazione utile per l'Assemblea degli Azionisti e il calendario finanziario della società.

Oltre al canale web, la comunità finanziaria e la comunità in genere può entrare in contatto con l'azienda utilizzando la casella di posta dedicata all'indirizzo [Investor\\_relation@telecomitalia.it](mailto:Investor_relation@telecomitalia.it) e [groupsustainability@telecomitalia.it](mailto:groupsustainability@telecomitalia.it) o la pagina twitter [www.twitter.com/TIMNewsroom](https://www.twitter.com/TIMNewsroom).

[GRI 102-43] [GRI 102-44] In Appendice sono schematizzate le principali iniziative di stakeholder engagement del Gruppo nel 2021.

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.

Dal 2019, con lo scopo di conoscere e analizzare la visione esterna rispetto ai temi più rilevanti per la propria strategia, TIM ha invitato una selezione di propri stakeholder a registrarsi nell'area riservata alla consultazione sulla piattaforma collaborativa RE2N<sup>8</sup>.

Nello specifico, questa iniziativa è parte della nuova metodologia adottata da TIM per l'analisi di materialità (descritta nel paragrafo dedicato in questo capitolo) che fa leva sulle potenzialità del digitale anche nell'ambito delle attività di sostenibilità.

<sup>8</sup> società che sviluppa strumenti innovativi per la sostenibilità e il Valore Condiviso

## Matrice di Materialità

[GRI 102-46] Come previsto dal D.Lgs. 254/2016 e in accordo con i requisiti degli Standard della Global Reporting Initiative, anche nel 2021 TIM ha condotto il processo di Analisi di Materialità volta ad individuare i temi socio-ambientali e di governance prioritari.

### Il processo di identificazione dei topic materiali

L'analisi per la determinazione delle tematiche 2021, oltre a confermare quelle rilevate nel 2020, ha portato a modificare alcune denominazioni e descrizioni per cogliere nuovi aspetti e declinazioni o sotto-tematiche emergenti.

In prima battuta si è provveduto ad aggiornare la tassonomia<sup>1</sup> da utilizzare nel motore semantico. Oltre a considerare le versioni più recenti dei riferimenti in ambito “sostenibilità” e “digital” utilizzati nel 2020<sup>2</sup>, si è proceduto ad aumentarne la numerosità con nuove fonti ritenute di particolare importanza<sup>3</sup>. Per la prima volta, inoltre, con lo scopo di rafforzare l'intero processo di strutturazione della tassonomia, è stato istituito un comitato tecnico universitario.

Attraverso le iterazioni e sulla base delle occorrenze<sup>4</sup> presenti negli oltre 200 documenti analizzati, è stato individuato il nuovo albero dei temi rilevanti:

- *Cambiamento climatico*
- *Cyberbullismo, pedopornografia, gambling online*
- *Diritti umani*
- *Etica e corporate governance*
- *Inclusione digitale*
- *Infrastrutture e tecnologie emergenti*
- *Lavoro e capitale umano*
- *Pari opportunità in azienda*
- *Politiche di approvvigionamento attente ai temi Environmental Social Governance (ESG)*
- *Privacy e cybersecurity*
- *Relazioni con i clienti*
- *Reportistica Environmental Social Governance (ESG)*

Al fine di ottenere la rilevanza dei topic per l'Azienda e per gli stakeholder esterni, sono state avviate le attività di consultazione: internamente, tramite la compilazione di un questionario online, è stato chiamato ad esprimere il proprio giudizio un campione significativo di rappresentanti del management aziendale; esternamente, il consueto questionario online, le cui risposte sono state opportunamente pesate, si è arricchito di big data analysis<sup>5</sup>, appoggiandosi sulla nostra piattaforma collaborativa<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Come ad esempio lo Standard della Global Reporting Initiative, la ISO 26000, i Sustainable Development Goals o il DJSI - Dow Jones Sustainability Index.

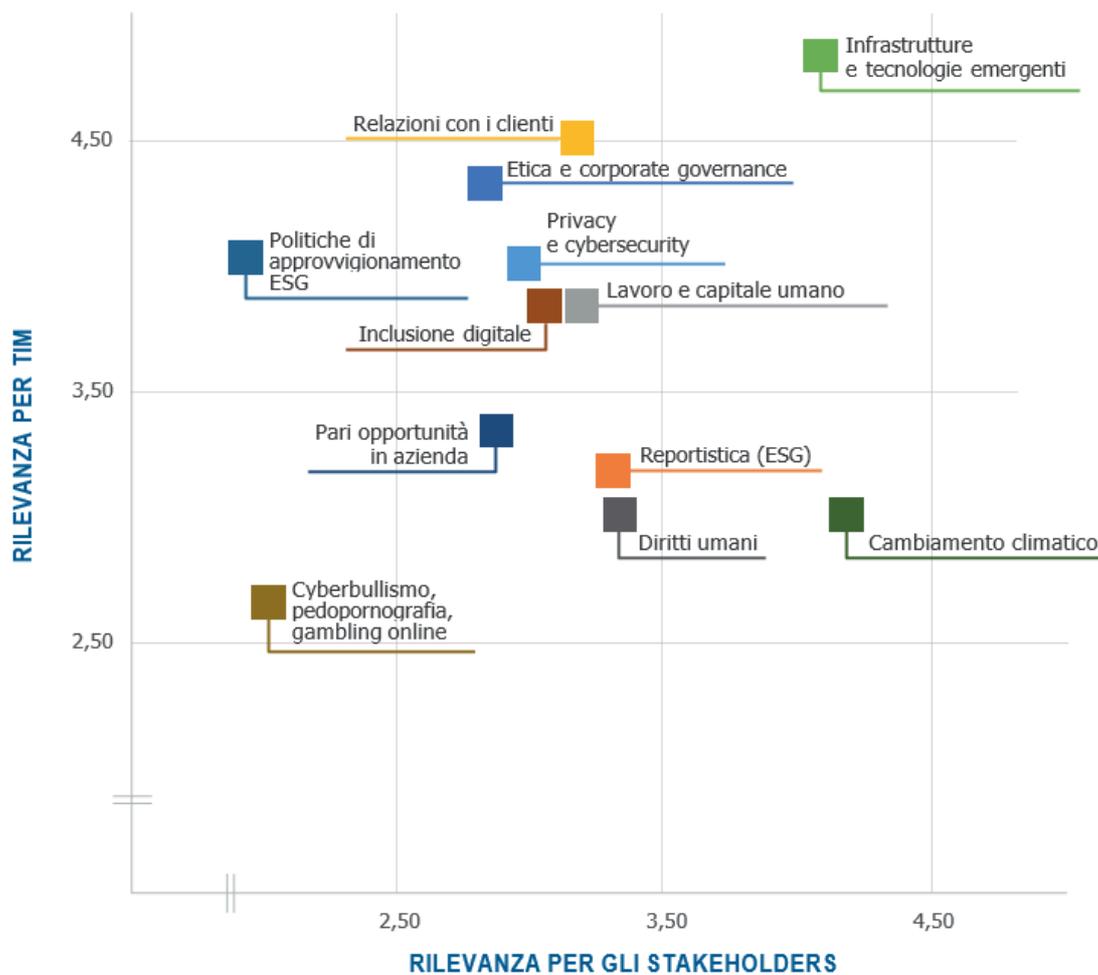
<sup>3</sup> Come la Tassonomia EU o la TCFD - Task Force on Climate Related Financial Disclosures.

<sup>4</sup> Ovvero il numero di volte che un concetto (o un termine specifico) viene rilevato dal motore semantico all'interno del documento. Esse sono una indicazione della significatività del topic rilevato nel contesto del documento.

<sup>5</sup> Grazie all'utilizzo della TIM Data Room si è proceduto ad indagare il punto di vista degli stakeholder sui temi, esaminando sia le loro dichiarazioni espresse nei relativi siti istituzionali che le discussioni pubblicate sui social network.

<sup>6</sup> Sulla piattaforma collaborativa TIM sono stati coinvolti e consultati attraverso un questionario stakeholder afferenti alle categorie del Gruppo TIM.

Di seguito si riporta la Matrice di Materialità TIM 2021<sup>7</sup>, validata dal Comitato Controllo e Rischi del Gruppo a dicembre 2021 contestualmente agli indicatori GRI oggetto di rendicontazione di questo documento:



I temi prioritari per il Gruppo e per i propri stakeholder rispecchiano gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile al cui raggiungimento TIM ritiene di poter contribuire in misura maggiore attraverso le proprie persone, tecnologie e servizi, adottando pratiche d'impresa (policy) che promuovano e tutelino i diritti umani e l'ambiente.

Nello specifico i Goals rilevanti sono:

- n. 3: Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età;
- 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. 13: Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le sue conseguenze;
- n. 16: Pace, Giustizia e Istituzioni solide;
- n. 17: Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile.

<sup>7</sup> Si evidenzia come, dall'analisi delle fonti istituzionali, sia emersa l'opportunità di unire alcuni temi che, a seguito degli effetti della pandemia da covid-19 e nell'ambito dell'attuale contesto, sono risultati essere non più distinti, bensì consequenziali l'uno rispetto all'altro. Per questo motivo, nel 2021 sono stati individuati 12 temi rispetto ai 17 del 2020.

## Validazione e Review

La validazione dei topic e dell'intero processo di analisi di materialità è stata effettuata dalla funzione Investor Relation Sustainability Planning and Performance Index Analysis che si è avvalsa del supporto di RE2N e di TIM Data Room. I risultati riportati in Matrice sono stati sottoposti alla validazione da parte dei Comitati Sostenibilità e Controllo e Rischi e la Matrice, a valle dell'approvazione, costituisce la base per la costruzione ESG del Piano Strategico del Gruppo oltre che della rendicontazione non finanziaria 2021.

È previsto che la fase di review venga svolta come attività preparatoria al prossimo ciclo di rendicontazione, con l'obiettivo anche di sottoporre i risultati delle analisi condotte, aggiornate nell'anno successivo, a specifiche attività di stakeholder engagement.

## 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 in ordine di rilevanza sono:

- Infrastrutture e tecnologie emergenti
- Relazioni con i clienti
- Cambiamento climatico
- Etica e corporate governance
- Lavoro e capitale umano
- Privacy e cybersecurity
- Inclusione digitale
- Reportistica Environmental Social Governance (ESG)
- Diritti umani
- Pari opportunità in azienda
- Politiche di approvvigionamento attente ai temi Environmental Social Governance (ESG)
- Cyberbullismo, pedopornografia, gambling online

[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. Nel corso del 2020 la società Inwit S.p.A. è uscita dal perimetro di consolidamento del Gruppo.

## Temi materiali e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile nel Piano Strategico '22-'24

Per il Gruppo l'analisi di Materialità è uno strumento importante per identificare le priorità ESG più rilevanti, coerentemente con la propria strategia di business.

Nel grafico sotto riportato i temi ESG 2021 e i relativi obiettivi di sviluppo sostenibile sono ricondotti nei 6 pillar di Piano '22-'24 descritto in apertura del presente report.



## Governance della sostenibilità

[GRI 102-18] [GRI 102-26] Il Comitato Sostenibilità, composto da consiglieri indipendenti e presieduto dal Presidente del Gruppo TIM, svolge compiti consultivi, propositivi, di monitoraggio e istruttori, a supporto e indirizzo delle attività del plenum consiliare e del management, sul fronte della sostenibilità ambientale, sociale e di governance (ESG), in termini di posizionamento, obiettivi, processi, iniziative specifiche di TIM e del Gruppo.

Il Comitato interagisce con il Comitato per le Nomine e la Remunerazione in relazione all'eventuale inclusione nella politica di remunerazione di considerazioni ESG (ad esempio per parametri e obiettivi di incentivazione), oltre che nel monitoraggio dell'adozione e dell'attuazione delle misure atte a promuovere la parità di trattamento e di opportunità tra i generi all'interno dell'organizzazione aziendale e con il Comitato per il Controllo e i Rischi nell'istruttoria del Bilancio di Sostenibilità/Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario e nell'analisi dei rischi aziendali di natura ESG.

Il planning e il monitoraggio delle tematiche ESG del Gruppo, così come l'individuazione dei progetti e delle iniziative di sostenibilità, sono in capo alle funzioni Sustainability Planning & Performance Index Analysis (SP&PIA) - di Investor Relations - e a Sustainability Projects & Institutional Digital Channels (SP&IDC) che riporta al Responsabile Institutional Communications, Sustainability Project & Sponsorship.

[GRI 102-32] Il Comitato Manageriale di Sostenibilità, presieduto dall'Amministratore Delegato e composto dalle principali Funzioni e Aziende del Gruppo, ha la responsabilità di sovrintendere alla redazione del Bilancio di Sostenibilità/Dichiarazione Consolidata di Carattere Non finanziario, ivi inclusa l'analisi di materialità. Il Comitato Controllo e Rischi istruisce la comunicazione finanziaria e non finanziaria di periodo, in vista dell'esame da parte del plenum consiliare.

[GRI 102-31] Nel corso del 2021 il Consiglio di Amministrazione ha incontrato i responsabili delle attività di sostenibilità nel mese di febbraio per il Piano ESG e per l'approvazione del Bilancio di Sostenibilità oltre a altri incontri avvenuti con il Comitato Sostenibilità/Comitato Controllo e Rischi nei mesi di giugno, settembre, ottobre e dicembre.

[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 della comunicazione delle tematiche ambientali e sociali risiede in capo alle funzioni SP&IDC, mentre SP&PIA, in coordinamento con la funzione Financial Reporting, ha la responsabilità della pianificazione e monitoraggio dei temi ESG oltre alla gestione delle relazioni con le agenzie di rating e gli investitori Socially Responsible Investing (SRI). La responsabilità della redazione del Bilancio di Sostenibilità è in capo alla funzione Consolidated Financial & Sustainability Statements di Financial Reporting, Accounting & Revenue Assurance. 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 in coordinamento con le funzioni di staff SP&IDC e SP&PIA.

[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. Si segnala peraltro che il Consiglio di Amministrazione nella riunione del 16 dicembre 2020 ha approvato l'Engagement policy (disponibile sul sito internet gruppotim.it, sezione Il Gruppo - canale Governance/Il Sistema/Procedure), documento che formalizza la materia del dialogo con la generalità degli azionisti, raccomandato nel Codice di Corporate Governance di Borsa Italiana.

### 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, 14001, 27001, 37001 e 45001 rispettivamente per i sistemi di gestione della qualità, dell'ambiente, della sicurezza delle informazioni e per la prevenzione della corruzione e salute e sicurezza;
- principi delle convenzioni dell'International Labour Organization (ILO) per il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori;
- Sustainability Reporting Standard del GRI, opzione comprehensive;
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB);
- Tassonomia delle attività eco - compatibili (Regolamento UE 2020/852);
- AA1000 AccountAbility Principles Standard.

[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 organizzazioni ed associazioni a cui il Gruppo aderisce o partecipa:

- 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, associazione internazionale che raccoglie i principali operatori di telefonia mobile, sviluppa studi sul contributo positivo della tecnologia nella riduzione delle emissioni di gas serra e del raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite;
- GRI, Global Reporting Initiative l'organismo che definisce e sviluppa gli standard, 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 no profit 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;
- JAC (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;
- Sustainability Makers (ex 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, nonché le Condizioni Generali di abbonamento e di contratto, sono disponibili anche sui siti commerciali del Gruppo ([tim.it](http://tim.it), [timbusiness.it](http://timbusiness.it)).

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).

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 [gruppotim.it](http://gruppotim.it)).

Gli altri impegni assunti dal Gruppo sono disponibili sulla sezione di sostenibilità del sito internet [gruppotim.it](http://gruppotim.it).

Per ulteriori dettagli per TIM S.A., si rimanda al sito [ri.tim.com.br/en/esg/regulations-and-policies/](http://ri.tim.com.br/en/esg/regulations-and-policies/)

## Gestione del rischio

[GRI 102-15] [GRI 102-29] [GRI 102-30] [GRI 102-11]

Il Gruppo TIM ha adottato un Modello di Risk Management in continua evoluzione, allineato con normative e standard internazionali, per consentire di individuare 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 e di Gestione dei Rischi.

Il processo Risk Management è progettato per individuare eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, per gestire il rischio entro limiti accettabili e per fornire una ragionevole sicurezza sul conseguimento degli obiettivi aziendali.

Il Modello di Risk Management:

- classifica i rischi sulla base del loro impatto in:
  - strategici (derivanti dalla evoluzione dei fattori sottostanti le principali assunzioni utilizzate per lo sviluppo del Piano Strategico)
  - operativi (derivanti dalla evoluzione dei fattori di rischio, sia endogeni che esogeni, che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi di business);
- valuta i rischi non solo singolarmente ma anche in un'ottica di portafoglio rischi (analisi delle correlazioni);
- individua e aggiorna l'insieme complessivo dei rischi ai quali è esposto il Gruppo mediante:
  - l'analisi del Piano Industriale
  - il monitoraggio del contesto di riferimento (ad esempio macroeconomico e regolatorio)
  - analisi specifiche sui rischi a cui possono essere esposti gli asset aziendali
  - monitoraggio e analisi ciclica con i Risk Owner, al fine di intercettare eventuali variazioni e/o nuovi scenari di rischio.

L'approccio adottato è dinamico e, pertanto, prevede una revisione degli scenari di rischio non solo a valle di assessment periodici, ma anche in occasione di significativi cambiamenti rispetto al contesto interno ed esterno al Gruppo così come all'identificazione e/o al verificarsi di nuove situazioni di rischio. Ha inoltre una ciclicità legata alle fasi del processo di pianificazione strategica.

Il processo di gestione prevede le seguenti fasi:

- a. definizione del contesto e del livello di accettazione;
- b. assessment;
- c. trattamento;
- d. comunicazione e consultazione;
- e. monitoraggio e riesame;
- f. registrazione e reporting.

Il processo è diretto dal Risk Management Steering Committee che è presieduto e coordinato dal Chief Financial Office. 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 [www.gruppotim.it/it/sostenibilita/fondamenti-business/gestione-rischio/risk-management.html](http://www.gruppotim.it/it/sostenibilita/fondamenti-business/gestione-rischio/risk-management.html)

Il processo di Risk Management condotto a livello di Gruppo ha evidenziato che le attività d'impresa della BU Domestic hanno un profilo di rischio diverso da quelle di TIM S.A. in Brasile. Per maggiore chiarezza si è considerato di riportare separatamente la descrizione dei rimedi adottati nei rispettivi perimetri. 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 di Risk Management è contenuto nella Relazione Annuale.

## Temi materiali

### ETICA E CORPORATE GOVERNANCE

Rischi	Gestione
<p>Gestione eventi emergenziali di difesa civile (attacchi terroristici convenzionali, sabotaggi ecc) e di protezione civile (sismi, incendi, eruzioni vulcaniche, eventi meteo-idrogeologici, industriali, ambientali, sanitari ecc), che possono provocare danni alle risorse umane, materiali ed immateriali del Gruppo.</p>	<p>Il Gruppo TIM migliora costantemente il modello organizzativo e i processi del Sistema di Crisis Management del Gruppo, aggiorna la pianificazione e le procedure d'emergenza, mantiene con attività di formazione e comunicazione interna la readiness delle risorse umane coinvolte nella gestione delle emergenze/crisi e l'efficienza degli strumenti di gestione. Nell'ambito della gestione degli eventi di crisi, al fine di garantire che i servizi essenziali di comunicazione continuo a funzionare per tutti gli stakeholder, vengono svolte esercitazioni per testare i processi di gestione delle crisi e valutare le risposte e i tempi di recupero. A questo proposito, vengono organizzate esercitazioni per simulare la gestione di eventi critici ed emergenze causate da disastri naturali, eventi di protezione civile, guasti informatici, ecc. Riguardo alla gestione degli impatti della pandemia da Covid-19, TIM ha fin da subito adottato tutte le iniziative necessarie a dare completa attuazione alle disposizioni di carattere emergenziale emanate, in più fasi, dal Governo e dalle Regioni, per il contenimento del contagio del virus. TIM ha esteso il Lavoro Agile settimanale a tutte le figure professionali che hanno potuto svolgere attività da remoto, compresi gli operatori di call center, sono stati definiti appositi Protocolli di prevenzione e protezione, modulati tenendo conto della specificità lavorativa, per tutti coloro che hanno dovuto continuare a lavorare on field (tecnici, addetti ai negozi e ai Data center) dotandoli di appositi Dispositivi di Protezione Individuali e, in coerenza con gli orientamenti giuridici e tenuto conto degli indirizzi governativi e delle autorità sanitarie, è stato formalizzato ai sensi del D.lgs. 81/2008 uno specifico documento dedicato al tema Covid-19 contenente tutte le misure a tutela del personale volte a prevenire il contagio.</p>
<p>In Brasile Rischi legati alla corporate governance, all'integrazione della strategia con i valori e la cultura aziendale, alla gestione delle transazioni con parti correlate e contratti, alle violazioni delle leggi anticorruzione. Per non interrompere la fornitura di materiali, servizi e infrastrutture di rete, garantendo la continuità operativa e le procedure di disaster recovery.</p>	<p>TIM dispone di un insieme di politiche e standard che regolano i processi interni, in linea con i principi stabiliti nel Codice etico e di Condotta aziendale. In questo modo, si impegna nei confronti degli stakeholder ad adottare un approccio responsabile alla gestione. Ai sensi dello Statuto Sociale di TIM (articolo 29 (VII)), il Collegio Sindacale (Statutory Audit Committee) è responsabile della revisione, valutazione ed espressione di un parere su qualsiasi contratto stipulato fra TIM o le sue controllate e i suoi azionisti di maggioranza o le sue società affiliate (comprese tutte le entità sotto il comune controllo o con una partecipazione di controllo in un azionista di maggioranza di TIM o che siano altrimenti considerate parti correlate), al fine di garantire il rispetto dei requisiti di libera concorrenza. Dal 2011, la Società è entrata volontariamente a far parte di Novo Mercado, il più alto livello di corporate governance della Borsa Brasiliana, oltre ad essere il primo e unico operatore di telecomunicazioni nominato come azienda Pro-Etica (Pró-Ética) dal Comptroller General (CGU) brasiliano e il primo ad ottenere la certificazione ISO 37001, nel 2021. Come parte dello sforzo di TIM per migliorare sempre più i suoi sistemi di governance, la Società ha obiettivi e impegni nel Piano ESG 2021-23 riguardo a: soddisfazione del cliente, etica e trasparenza, informazioni sulla sicurezza e privacy dei dati. Oltre a questi sforzi, TIM punta a creare meccanismi efficienti per bilanciare equamente gli interessi di tutti i suoi stakeholder.</p>

## REPORTISTICA Environmental Social Governance (ESG)

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi alla Integrazione delle tematiche di sostenibilità nella visione strategica d'impresa.</p>	<p>Dal 2020 TIM ha posto lo sviluppo sostenibile al centro della propria strategia di lungo periodo fissando obiettivi in materia ambientale, sociale e di governance ed integrandoli con gli altri obiettivi del Piano Industriale pluriennale.</p> <p>I progetti che TIM mette in campo per il raggiungimento di questi obiettivi contribuiscono all'implementazione di 11 dei 17 Sustainable Development Goals dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Il sistema di governance prevede due comitati dedicati alla sostenibilità: un comitato all'interno del Consiglio di Amministrazione, presieduto dal Presidente di TIM, con funzioni di natura istruttoria e consultiva e un altro di tipo manageriale, presieduto dall'Amministratore Delegato, con il compito di rafforzare le sinergie operative tra le funzioni tecnologiche, di business e di staff delle Società del Gruppo.</p> <p>Attraverso il report di sostenibilità TIM comunica le proprie performance ambientali e sociali garantendo trasparenza ai propri stakeholder.</p> <p>A gennaio 2021 TIM ha collocato il suo primo Sustainability Bond del valore di 1 miliardo di euro, con scadenza 8 anni.</p> <p>TIM presidia i rapporti con i propri stakeholder tramite funzioni dedicate. Queste agiscono attraverso varie iniziative e progetti coinvolgendo e consultando gli stakeholder, con l'obiettivo di migliorare le performance ambientali, sociali e di governance dell'azienda, puntando alla massimizzazione di reputazione e valore.</p> <p>Sustainability Planning and Performance Index Analysis presidia le varie iniziative di stakeholder engagement e ne monitora gli outcome.</p>
<p>In Brasile Rischio connesso alla mancanza di integrazione della strategia aziendale sul tema dello sviluppo sostenibile e alle problematiche ascrivibili alla gestione operativa in termini di impatto sociale, etico e ambientale delle attività aziendali.</p>	<p>TIM sostiene e promuove importanti iniziative sulle questioni etiche, ambientali e sociali di attualità e incorpora le best practice di settore nel suo approccio alla governance. Nell'ambito dell'approccio alla gestione, ha sottoscritto trattati e programmi globali e stimola la consapevolezza riguardo a queste tematiche fra gli stakeholder sia interni che esterni. Inoltre, promuove il costante miglioramento delle proprie performance ambientali e la conformità ai regolamenti, ai requisiti normativi e alle linee guida del Gruppo, rafforzando il proprio impegno allo sviluppo sostenibile.</p> <p>Nel 2020, per la prima volta, nel suo Piano strategico TIM ha assunto impegni a lungo termine in uno sforzo congiunto con il Gruppo. Questo dimostra che le attività operative sono sempre più orientate verso la gestione responsabile di aspetti che vanno al di là delle mere considerazioni fiscali e generano un valore positivo e duraturo per la società.</p> <p>Il Piano ESG, aggiornato annualmente da allora, conferma e integra definitivamente gli aspetti ESG al core business, presentando obiettivi e traguardi collegati a ciò che è più rilevante per i nostri stakeholder e agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDG) delle Nazioni Unite.</p>

## LAVORO E CAPITALE UMANO

Rischi	Gestione
<p>Implementazione del piano di Upskilling / Reskilling delle competenze. Engagement del personale. Piano assunzionale.</p>	<p>TIM ha avviato un programma di assunzioni, ricercando profili professionali compatibili con il piano di reindustrializzazione/riorganizzazione aziendale e la realizzazione per tutto il personale di un programma di adeguamento delle competenze a supporto dei processi di riqualificazione, di reskilling e di upskilling, anche riguardante importanti internalizzazioni di attività core, tecnico-specialistiche evolute e tradizionali.</p> <p>A seguito della Engagement Survey 2020, è stato predisposto il piano per il personale TIM con l'obiettivo di incrementare l'engagement nel corso di 3 anni. TIM ha avviato delle iniziative di WellBeing a tutela del benessere del capitale umano articolate in diversi filoni di attività relativi alla prevenzione di alcune patologie (es. prevenzione oncologica), alla promozione di attività per il movimento e attività fisica (es. partnership con piattaforme per l'accesso a strutture sportive) e progetti per la riduzione dello stress come la partecipazione a webinar, percorsi e-learning per il benessere e servizi di supporto psicologico da parte di professionisti esterni.</p>
<p>In Brasile Rischi connessi al monitoraggio delle prestazioni dei dipendenti e all'implementazione di pratiche che migliorino tali risultati, nonché di politiche per lo sviluppo del personale e la salute e sicurezza sul lavoro</p>	<p>Per TIM, i dipendenti rappresentano l'azienda e guidano le prestazioni attraverso le loro conoscenze, competenze e attitudini. Nell'ottica di essere apprezzata in quanto azienda innovativa, la Società mira ad attrarre e mantenere talenti diversi, oltre a dare motivazione ai suoi dipendenti. La comparsa della pandemia di Coronavirus ha accentuato l'importanza dell'attenzione rivolta alla salute e al benessere dei dipendenti. La Società ha reagito prontamente con diverse misure come frequenti sondaggi e servizi di telemedicina, oltre a piani di assistenza sanitaria, e a una serie di benefici esistenti come il congedo di maternità e paternità esteso.</p> <p>La pandemia di Covid-19 ha anche portato una brusca trasformazione nei rapporti di lavoro in tutto il mondo. Per TIM, la sfida non è stata diversa. I dipendenti hanno dovuto adattarsi al lavoro a distanza da casa e all'assimilazione di nuove competenze digitali. Tuttavia, la disponibilità di TIM a fornire risorse, attrezzature e formazione alla squadra di lavoro è stata decisa per mantenere la continuità dei servizi e ripristinare lo stesso livello di efficienza.</p> <p>TIM fornisce ai dipendenti una formazione orientata all'ampliamento delle capacità e promuove lo sviluppo personale dei suoi collaboratori. I dipendenti di TIM partecipano a programmi e iniziative di sviluppo continuo, focalizzate su capacità tecniche, competenze e fattori di diversificazione, allineati alle esigenze dell'azienda. Il nostro modello di formazione promuove la condivisione delle conoscenze tramite programmi di sostituzione/formazione pratica (c.d. "understudy"), in cui i dipendenti osservano in che modo i colleghi svolgono le varie mansioni, oltre che tramite feedback e discussioni in forum e community. I dipendenti partecipano anche a training formali, corsi, conferenze, lezioni e workshop, sia in presenza che online, e svolgono esercizi di lettura.</p>

## RELAZIONI CON I CLIENTI

Rischi	Gestione
<p>Il rischio correlato all'evoluzione della domanda. Rischi connessi all'applicazione della normativa vigente in materia di privacy e alla protezione e sicurezza dei dati personali.</p>	<p>La Società ha adottato un modello di presidio e miglioramento della Qualità e Customer experience nella logica di "quality by design" con l'attivazione nelle funzioni di presidi dedicati alla definizione, evoluzione e verifica dei modelli di customer experience nonché la pianificazione, evoluzione e verifica dei customer journey. Vengono al riguardo definiti KPI e SLA coerenti con la customer promise collaborando alla definizione dei piani di miglioramento.</p> <p>Le diverse iniziative sono basate sulla trasparenza, la semplicità ed il rispetto del cliente con l'obiettivo di offrire una customer experience d'eccellenza.</p> <p>In quest'ambito sono stati avviati piani di miglioramento con azioni mirate con l'obiettivo di trasformazione della cultura e coinvolgimento di tutti i dipendenti con modalità innovative quali ad esempio "make the difference", un progetto dedicato agli addetti al customer care premiati sulla base della migliore customer experience offerta. Per guidare questa trasformazione TIM ha sviluppato un ampio sistema di ascolto, che rileva la customer experience nei diversi "momenti della verità" dei customer journey, ad esempio: la navigazione sul web, l'acquisto di un servizio, la chiamata al customer care e la segnalazione di un guasto. 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.</p> <p>TIM analizza i dati della customer experience della propria clientela al fine di valutare i rischi connessi all'adeguatezza dell'offerta in relazione all'evoluzione della domanda.</p> <p>Nel periodo di emergenza sanitaria TIM ha sostenuto la clientela, con offerte gratuite dedicate sia sul segmento Consumer che sul segmento Business e ha reso disponibili gratuitamente ai cittadini soluzioni digitali innovative a supporto della sanità, delle famiglie e degli anziani e per garantire la continuità dell'attività formativa nelle scuole TIM ha aderito al progetto del MIUR #LaScuolaContinua mettendo a disposizione piattaforme e supporto informativo per garantire la didattica a distanza.</p> <p>TIM attraverso un sistema di procedure e controlli, assicura la conformità alla normativa vigente, in materia di protezione dei dati personali. 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 TIM ha attivato quanto necessario per la conformità a GDPR definendo la struttura organizzativa e processi del Data Protection Officer.</p>
<p>In Brasile Rischi connessi al miglioramento della qualità, dell'innovazione e della customer experience</p>	<p>Per la Società, migliorare l'esperienza e la percezione di questa performance da parte degli utenti rimane un imperativo.</p> <p>Il piano strategico triennale di TIM mira ad accelerare la trasformazione digitale e a migliorare l'esperienza del cliente con una proposta di qualità e valore basata su tre pilastri strategici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creare offerte basate sulle esigenze individuali dei clienti;</li> <li>• Promuovere l'espansione e l'evoluzione dell'infrastruttura di rete;</li> <li>• Gestire le attività attraverso canali integrati di vendita diretta e di servizio per un approccio efficace.</li> </ul> <p>TIM va incontro ai suoi clienti offrendo diversi canali di servizio fisici o digitali. Nella gestione dei miglioramenti del servizio e dei processi, la Società tiene in considerazione il feedback dei clienti fornito attraverso questi canali, conduce indagini e monitora gli errori sistemici.</p> <p>TIM esamina la customer experience anche tramite CX Monitoring, che permette un monitoraggio strutturato delle interazioni dei clienti sulla base di pannelli di controllo e indicatori di soddisfazione. I dati raccolti fungono da input per migliorare l'esperienza degli utenti. TIM è già in grado di gestire i contatti ricorrenti ascrivibili a uno stesso motivo, tenendo conto di caratteristiche come il profilo cliente, la fascia d'età e le tempistiche.</p> <p>Un'altra iniziativa lanciata per migliorare la qualità della fornitura di dati e dei servizi di telefonia è il Consiglio degli utenti, un progetto di Anatel che riunisce operatori, utenti del segmento mobile e rappresentanti di enti per la tutela consumatori, finalizzato ad aumentare la partecipazione della società nell'erogazione di servizi da operatore.</p> <p>Il sistema di servizio multicanale si adatta alla vita del cliente: funziona 24 ore su 24, compreso il Call Center, e permette il self-service per quasi tutti i servizi. Tramite app, computer o telefono, i clienti possono presentare reclami, domande o suggerimenti, autogestire i loro account e acquistare servizi e prodotti.</p> <p>Nel 2020, TIM si è posta tra gli obiettivi del Piano ESG di ridurre del 50%, rispetto al 2019, il numero di reclami con l'ente regolatorio, entro il 2023.</p>

## PRIVACY E CYBERSECURITY

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi all'applicazione della normativa vigente in materia di privacy e alla protezione e sicurezza dei dati personali.</p> <p>Gestione delle procedure di indirizzo, prevenzione e monitoraggio dei rischi ICT per la predisposizione di adeguate contromisure, gestione delle piattaforme centralizzate di sicurezza, gestione del processo di monitoraggio e degli incidenti informatici. Obsolescenza piattaforme e sistemi.</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.</p> <p>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 TIM ha attivato quanto necessario per la conformità al GDPR definendo la struttura organizzativa e processi del Data Protection Officer ha esteso gli strumenti necessari per assicurare la conformità al GDPR, attivando anche specifici presidi organizzativi. In particolare, è stato istituito un comitato di steering sui temi della compliance al GDPR, presieduto dal vertice aziendale e che fornisce l'indirizzo per il perseguimento degli obiettivi di conformità. Al comitato sono sottoposte le valutazioni di conformità e i risultati delle attività di controllo, sia ex-ante che ex-post, svolte dalla Direzione Compliance in accordo con la struttura del Data Protection Officer di Gruppo, che operano secondo i principi di autonomia e di segregation of duties e che partecipano al Sistema di Controllo Interno della Società. I processi operativi della Società sono stati adeguati secondo il principio della privacy-by-design, con particolare attenzione ai processi commerciali, di relazione con il cliente e quelli tecnologici, adottando le modalità definite dalla normativa aziendale dedicata all'applicazione del GDPR e che recepisce le direttive dell'autorità Garante della protezione dei dati personali. I trattamenti di dati personali sono sottoposti a valutazione preventiva secondo le indicazioni del European Data Protection Board (EDPB), sono oggetto di consenso e le relative responsabilità vengono attribuite all'opportuno livello manageriale della organizzazione della Società, come previsto dal Codice Privacy in applicazione del principio di accountability fissato dal GDPR. TIM monitora costantemente il livello di conformità alla normativa GDPR, mediante l'adozione di appositi controlli e indicatori di rischio.</p> <p>Di fondamentale rilevanza la protezione delle reti dalle principali minacce (ad esempio: virus, malware, hacker, furto di dati). Rispetto all'ampia tassonomia degli attaccanti (Cyber-Criminals, Cyber-Terrorists, Insiders, ecc.) l'attività è condotta da TIM non solo a salvaguardia delle proprie infrastrutture ma, in uno spirito di forte responsabilità, anche nei confronti del patrimonio informativo della clientela, che rappresenta un target prioritario per l'azienda. Per quanto riguarda la fase di prevenzione, TIM presidia le analisi di rischio cyber definendo i piani di sicurezza per gli asset informatici dell'azienda, allo scopo di identificare preventivamente le azioni necessarie alla mitigazione del rischio cyber e di garantire l'adozione di un approccio di security by design, provvedendo anche al monitoraggio dei piani delle suddette azioni ed alle verifiche di effettiva applicazione in campo. Per quanto riguarda la fase di reazione rispetto ad attacchi cyber, il Security Operation Center (SOC), opera h24 per 365 giorni l'anno, allo scopo di gestire incidenti di sicurezza informatica così da contribuire a contenere gli impatti. TIM ha inoltre posto in essere un programma assicurativo a copertura dei rischi cyber.</p>
<p>In Brasile</p> <p>Rischi connessi alla tecnologia informatica in termini di protezione e sicurezza dei dati personali, riservatezza delle informazioni e applicazione delle normative sulla privacy</p>	<p>La legge generale sulla protezione dei dati personali (LGPD) n. 13709/2018, entrata in vigore nel settembre 2020, ha portato sfide per le aziende su alcune questioni critiche - protezione dei dati e privacy dei clienti - aumentando ulteriormente le responsabilità del settore delle telecomunicazioni. In TIM, questi temi fanno già parte del customer care.</p> <p>Per promuovere la gestione strutturata delle varie attività necessarie al rispetto della legge, TIM ha agito, tra l'altro, tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la creazione del Comitato Privacy;</li> <li>• la conformità con le richieste di legge dei Titolari;</li> <li>• la creazione del Privacy Center sul sito web di TIM;</li> <li>• la creazione di un flusso di sicurezza interno per eventuali incidenti o fughe di dati personali.</li> </ul> <p>TIM conduce le sue attività sulla base di ISO 27001 - lo standard internazionale che descrive le best practice per la gestione della sicurezza delle informazioni e NIST (Cyber Security Framework) che supporta nella gestione e riduzione del rischio di sicurezza informatica. Anche se l'azienda non ha ancora ottenuto la certificazione ISO 27001, nel 2020 sono stati valutati i requisiti necessari per la certificazione, identificando un livello di conformità superiore al 90% dei requisiti. Pertanto la Società realizzerà gli adeguamenti necessari per ottenere la certificazione nel 2022.</p>

## INFRASTRUTTURE E TECNOLOGIE EMERGENTI

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi al corretto dimensionamento della rete di accesso fissa e mobile.</p>	<p>Le funzioni tecniche di TIM presidiano 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 tenendo conto anche della ricerca di servizi innovativi al cui sviluppo contribuiscono le funzioni commerciali mediante la strutturazione di offerte di servizi ad hoc corrispondenti alle evoluzioni delle esigenze delle comunità, delle aziende e delle istituzioni. Contestualmente l'azienda sta portando avanti un programma integrato di trasformazione digitale che comprende la semplificazione architetture ed applicativa dei sistemi IT e delle infrastrutture di rete.</p> <p>Nell'ambito dell'innovazione di rete e dei servizi 5G le collaborazioni con altri attori dell'ecosistema rappresentano una leva fondamentale al fine di sviluppare l'infrastruttura intelligente su cui sarà basata l'economia globale del futuro e dei servizi da questa abilitati. Il primo semestre 2021 ha visto proseguire la collaborazione iniziata nel 2019 all'interno del Centro di Competenza del MISE per Industria 4.0 (Competence Industry Manufacturing 4.0), dove i TIM Innovation Labs collaborano con il Politecnico e l'Università di Torino, oltre che con altre 23 aziende torinesi per lo studio, la sperimentazione e la diffusione nelle PMI delle soluzioni di Industria 4.0 compreso il 5G. Nel mese di maggio 2021, nell'ambito dell'accordo tra TIM e Google Cloud, siglato nel marzo 2020 per una collaborazione tecnologica per la creazione di servizi innovativi di cloud pubblico, privato e ibrido per arricchire l'offerta di servizi tecnologici di TIM, TIM e Noovle hanno dato il via alla realizzazione della prima "Cloud Network 5G" in Italia.</p> <p>TIM, durante il primo semestre 2021 ha anche avviato, tra i primi operatori in Europa e l'unico in Italia, un programma di sviluppo Open RAN (Open Radio Access Network) per l'innovazione della rete di accesso mobile. Grazie a questa iniziativa il Gruppo potrà implementare sulla propria rete commerciale nuove soluzioni a beneficio dei clienti e delle imprese, in modo da velocizzare lo sviluppo dei servizi digitali.</p> <p>TIM valuta e monitora i rischi correlati allo sviluppo dei Piani di copertura FTTX per il fissa e 5G per il mobile e le azioni di recovery finalizzate a ridurre tali rischi.</p>
<p>In Brasile Rischi connessi alla progettazione e realizzazione di infrastrutture per soluzioni innovative, alla predisposizione e installazione di infrastrutture di rete.</p>	<p>TIM si impegna a fornire la migliore user experience e a garantire la qualità del customer service. Per questo motivo investe continuamente nell'espansione e nel miglioramento della sua infrastruttura di rete e dell'area di copertura. In questo modo, garantisce la qualità dei servizi e la sua competitività nel settore, rispettando la legislazione. La percezione degli utenti che si tratta di un servizio essenziale ha aumentato la domanda di affidabilità della rete.</p> <p>TIM ha continuato a investire in infrastrutture, principalmente in progetti informatici e tecnologici, nel 4G attraverso 700M Hz, nella rete di trasporto e nell'espansione del FTTH (a cui è stato destinato circa il 13% degli investimenti totali effettuati nel corso dell'anno).</p> <p>Tali investimenti in infrastrutture e copertura di rete permettono la connettività degli utenti e, pertanto, l'accesso alle informazioni è considerato il principale impatto economico indiretto generato da TIM.</p> <p>Nel 2020, TIM ha firmato un TAC (Term of Adjustment of Conduct) con Anatel, attraverso il quale l'azienda si è impegnata a portare il 4G in 350 comuni con un basso indice di sviluppo umano (Human Development Index - HDI) e ad espandere la sua infrastruttura in oltre 1.388 città.</p> <p>TIM riconosce il suo ruolo di riferimento nella tecnologia nel settore delle telecomunicazioni nel paese e come leader nell'innovazione. La Società cerca di rispondere ai nuovi consumi e al mercato in modo proattivo, seguendo il cambiamento nel profilo e nel comportamento dei suoi clienti e nelle nuove tecnologie per sviluppare e offrire prodotti e servizi.</p> <p>Per quanto riguarda il 5G, TIM ritiene che la sua implementazione aiuterà a mantenere il mercato brasiliano al passo con gli sviluppi internazionali e darà impulso all'innovazione e alla creazione di conoscenza.</p> <p>L'asta 5G si è tenuta a novembre 2021 e TIM ha acquisito 11 lotti, con un valore totale offerto di R\$ 1,05 miliardi, in 3 bande di frequenza 3,5 GHz, 2,3 GHz e 26 GHz. Le bande acquisite hanno una serie di obblighi che devono essere soddisfatti con contributi finanziari o la costruzione di infrastrutture di rete mobile e fissa. Di conseguenza, TIM garantisce la capacità di spettro necessaria per seguire il suo percorso di crescita nel mercato della telefonia mobile a livello nazionale, essendo pronta alle richieste dei suoi clienti e ad esplorare nuove applicazioni e sviluppare soluzioni innovative che richiedono capacità e connettività ad alta velocità.</p>

## PARI OPPORTUNITA' IN AZIENDA

Rischi	Gestione
<p>Rischi correlati alla salvaguardia dei diritti dei lavoratori.</p>	<p>TIM dedica particolare attenzione ai temi dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità, per l'impatto positivo sulla capacità di generare innovazione e migliorare la performance, aumentando la produttività delle persone e la qualità della vita lavorativa. Una organizzazione inclusiva, che mette al centro il valore della persona con tutte le sue peculiarità, aumentando il benessere aziendale e migliorando anche il work-life balance.</p> <p>Il percorso è iniziato con la maturazione della consapevolezza interna di tali tematiche e, successivamente, si sono potuti avviare percorsi specifici per la valorizzazione delle varie diversità.</p> <p>TIM è stata, infatti, fra le prime aziende italiane a prevedere un programma di Equity &amp; Inclusion Management: dal 2009, anno in cui è stato nominato il Diversity Manager.</p> <p>TIM segue i progetti di Equity &amp; Inclusion che, a tutti gli effetti, sono considerati una leva di sviluppo della persona e dell'organizzazione, nonché parte integrante del nuovo sistema di Welfare TIM. Particolare importanza riveste il Progetto Donna che rappresenta l'impegno di TIM per aumentare la cultura delle pari opportunità e accelerare la crescita professionale delle donne in azienda.</p>
<p>In Brasile</p> <p>Rischi connessi all'integrazione della strategia nei valori e nella cultura dell'azienda, alla gestione dei talenti e ai temi della sostenibilità e della responsabilità sociale.</p>	<p>Promuovere una cultura aziendale di rispetto e valorizzazione delle differenze tra le persone è diventata una questione fondamentale. TIM ritiene che più un gruppo è eterogeneo, maggiore è lo scambio di esperienze e soluzioni, il che contribuisce a costituire un ambiente di lavoro sano, con vantaggi per i processi di attrattività, impegno, innovazione e competitività.</p> <p>La governance del tema ha una gestione dedicata all'interno dell'area Risorse Umane, responsabile della formalizzazione di policy, programmi e iniziative strutturate, in linea con la strategia ESG e la cultura interna. Stabiliti in modo trasversale, gli impegni previsti dal Diversity and Inclusion Program guidano i processi interni su genere, orientamento sessuale, etnia, generazioni diverse e persone con disabilità. E attraverso un calendario della diversità e dell'inclusione, che segue l'agenda internazionale dell'ONU, il piano di comunicazione e di formazione messo a disposizione di tutti i dipendenti e dirigenti promuove continuamente la riflessione e il dialogo sul tema in modo ampio, così come sulle sfide specifiche delle minoranze.</p> <p>Per quanto riguarda le figure apicali, il Comitato Diversità e Inclusione monitora e valuta le iniziative in corso, sotto il coordinamento del presidente di TIM.</p> <p>In prima linea nelle attività di sensibilizzazione e coinvolgimento, gli Affinity Group, creati nel 2020, hanno mobilitato quasi 500 dipendenti volontari, lavorando per promuovere uno spazio di accoglienza e dialogo, condividendo idee, mappando le lacune e proponendo e realizzando iniziative che promuovono la diversità e una cultura sempre più inclusiva.</p>

## INCLUSIONE DIGITALE

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi alla Integrazione e gestione delle tematiche di sostenibilità nella visione strategica d'impresa.</p> <p>Rischio di insufficienti/ritardati investimenti per la digitalizzazione del paese.</p>	<p>TIM opera inoltre sul fronte della digital inclusion sociale, specialmente in termini di agevolazioni economiche e misure specifiche verso alcune categorie di clienti, quali clienti non udenti, non vedenti o ipovedenti, clienti con basso reddito che si trovano in una situazione di "disagio economico" e titolari di "social card".</p> <p>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.</p> <p>TIM con l'Operazione Risorgimento Digitale insieme alle principali Associazioni di Consumatori realizza percorsi di webinar gratuiti rivolti a tutti i cittadini e ai consumatori per educare all'uso consapevole e sicuro di Internet per cogliere tutte le opportunità e i vantaggi della vita digitale, prevenendo i principali rischi online: dall'uso corretto degli strumenti digitali per la gestione del denaro agli acquisti online, alle nuove modalità di accesso a informazioni, prodotti e servizi.</p> <p>Un ampio programma formativo dedicato a persone di ogni età, residenti in tutte le regioni. Corsi online gratuiti per far conoscere le opportunità offerte dal digitale e semplificare la vita attraverso l'uso quotidiano delle nuove tecnologie.</p> <p>Per le imprese, Operazione Risorgimento Digitale organizza: conferenze, ossia appuntamenti formativi e divulgativi in diretta e a numero chiuso per le PMI che vogliono o hanno già cominciato il loro processo di trasformazione digitale; workshop, rivolti a un pubblico specialistico, su un tema specifico a carattere formativo, con una durata di un'ora e 30 circa cadenzata da sondaggi e sessioni di Q&amp;A.</p>
<p>In Brasile</p> <p>Rischi connessi alla mancanza di integrazione della strategia aziendale su temi di sviluppo sostenibile e alle problematiche ascrivibili alla gestione operativa in termini di impatto sociale, etico e ambientale, nonché alla mancanza di innovazione nelle attività, nei prodotti, nelle soluzioni e nelle tecnologie dell'azienda.</p>	<p>La Società ritiene che le trasformazioni collettive che passano attraverso gli individui e le aziende possano essere importanti motori di cambiamento. Nel suo Piano ESG 2021-23, TIM sottolinea che le nuove competenze sono un fattore chiave per mantenere la sua leadership e per questo, traduce la sua performance sociale in obiettivi attraverso temi come la diversità e l'inclusione, l'impegno, la formazione e l'inclusione digitale.</p> <p>L'ampio accesso alla telefonia mobile e a internet, secondo TIM, rappresenta un'opportunità e una trasformazione nella vita di molte persone. Con la pandemia, il processo di digitalizzazione di innumerevoli attività e servizi è stato accelerato. Di conseguenza, si è palesata l'urgenza per il settore delle telecomunicazioni di fornire soluzioni accessibili alla maggior parte della popolazione. La tendenza verso un maggiore utilizzo della tecnologia e della connettività, sia nella vita privata che nelle aziende e nei servizi pubblici essenziali, rafforza l'importanza per TIM di estendere l'accesso alla connettività 4G a tutti i comuni del Brasile entro il 2023.</p> <p>La strategia di investimento sociale messa in atto da TIM punta a promuovere l'inclusione sociale di gruppi svantaggiati della società brasiliana, in particolare bambini e adolescenti, attraverso la realizzazione di programmi educativi relativi a Scienza, Tecnologia e Innovazione.</p> <p>Instituto TIM è stato fondato nel 2013, allo scopo di definire strategie e fornire risorse per la diffusione di scienza, tecnologia e innovazione e supporto dello sviluppo della collettività in Brasile.</p> <p>L'attività di Instituto TIM ha già raggiunto tutti e 26 gli stati brasiliani e il Distretto Federale, coinvolgendo oltre 700.000 persone.</p>

## POLITICHE DI APPROVVIGIONAMENTO ESG

Rischi	Gestione
<p>Eccessiva concentrazione di attività da parte di TIM su un fornitore con riduzione delle capacità negoziali e/o impatti rilevanti sull'interruzione del servizio.</p> <p>Rischio correlato a ritardi e shortage di prodotti critici</p>	<p>Il processo di Supply Chain in TIM è stato oggetto di una recente revisione al fine di renderlo più efficiente e meno dipendente da possibili problematiche legate ai fornitori.</p> <p>In merito a quest'ultimo aspetto, si evidenzia il rischio di elevata concentrazione di attività da parte di TIM su di un fornitore come potenziale causa di interruzione di attività: i controlli recentemente posti in essere da Procurement, mirati a ridurre il rischio di dipendenza, permettono di contenere il livello complessivo di questo rischio. Anche in merito al potenziale rischio di eccessiva dipendenza del fatturato dei fornitori da TIM, che potrebbe dar luogo a contenziosi e possibili danni reputazionali, non sono state riscontrate particolari criticità.</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 con la policy ambientale di Gruppo, 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. L'azienda recentemente ha emesso una policy sugli acquisti dei prodotti e servizi che indica tra le finalità del processo d'acquisto di contribuire alla tutela dell'ambiente individuando le soluzioni capaci di minimizzare gli impatti sull'ecosistema, assicurando la declinazione degli obblighi e responsabilità nell'ottica del miglioramento continuo, inoltre 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> <p>Infine, vengono effettuate delle verifiche di Etica e Sostenibilità sociale allo scopo di valutare sia l'adesione da parte dei fornitori a schemi e principi di conduzione etica d'impresa sia l'adozione di procedure atte ad assicurare la salute, la sicurezza e i diritti dei lavoratori, con confronto rispetto a quanto indicato dai principi ispiratori del Global Compact e utilizzando parametri internazionali riferiti agli standard SA 8000 e ISO 14001.</p> <p>Sono stati attivati dei tavoli di lavoro con la finalità di individuare, valutare e mitigare i rischi correlati alle forniture di prodotti critici quali chipset e polimeri che, in questo periodo post pandemia sono impattati da problematiche di shortage e rincari, così come i trasporti.</p>
<p>In Brasile</p> <p>Rischi connessi alla selezione e alla qualifica dei fornitori e alla Gestione della catena di fornitura.</p>	<p>La Supplier Relationship Policy di TIM presenta gli impegni di sostenibilità richiesti ai propri fornitori, inclusi i subappaltatori, dal rispetto dei diritti umani agli standard ambientali. Attraverso i contratti, i fornitori si impegnano a condurre i loro affari e le loro operazioni in conformità con i requisiti legali e le buone pratiche di conformità.</p> <p>I contratti richiedono inoltre ai fornitori di rispettare il Compliance Program di TIM, che include il Codice Etico e di Condotta e i Principi del Global Compact, con esplicita menzione del rifiuto del lavoro minorile o in condizioni di schiavitù.</p> <p>Per monitorare i possibili rischi nella propria supply chain, TIM conduce questionari etici e di conflitto di interessi e socio-ambientali presso i propri fornitori, prima del loro ingaggio.</p>

## CYBERBULLISMO, PEDOPORNOGRAFIA, GAMBLING ONLINE

Rischi	Gestione
<p>Rischi associati alla gestione delle attività in ambito di sicurezza logica (cyber security, information/security system protection), alle sanzioni derivanti dalla non conformità normativa, rischi reputazionali e rischi di compliance alla normativa di riferimento (Dlgs 231/2001).</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, 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 con un presidio continuativo realizzato dal Security Operations Center in collaborazione con le funzioni interne coinvolte e con le Autorità competenti esterne.</p>
<p>In Brasile</p> <p>Rischi connessi alla sicurezza informatica, all'accesso alle informazioni e alla sicurezza dei dati personali, riservatezza delle informazioni e applicazione delle normative sulla privacy.</p>	<p>TIM fa parte dell'accordo di cooperazione contro la pedofilia con SaferNet e altri enti/aziende, assumendo il compito di combattere e prevenire i reati commessi tramite internet.</p> <p>TIM offre servizi di contenuti per adulti e come misura di protezione dei bambini, gli utenti che desiderano accedere al portale web del content provider devono dichiarare di essere maggiorenni, tramite un disclaimer con password per limitare l'accesso ai minori. Inoltre, TIM limita il suo portafoglio di contenuti per adulti fino alla classificazione 3.2 (codice internazionale).</p>

## DIRITTI UMANI

Rischi	Gestione
<p>Rischi di compliance alla normativa di riferimento (Dlgs 231/2001).</p> <p>In Brasile Rischi connessi alla creazione di una cultura e di valori aziendali, nonché di un impatto sociale, etico e ambientale non conformi al piano strategico</p>	<p>Il settore delle TLC è strategico per il rispetto dei Diritti Umani, poiché produce impatti, ad esempio, sull'accessibilità alla tecnologia e ai servizi (inclusione digitale geografica e sociale), in particolare per i più vulnerabili, il diritto alla privacy e la protezione dei dati personali, il diritto alla libertà di espressione, in particolare quella online, la protezione dei minori dall'adult content e dal gambling, dal cyber-bullismo e dalle molestie, i campi elettromagnetici.</p> <p>L'impegno di TIM per i Diritti Umani è riportato nel Codice Etico e di Condotta e in tutte le policy rilevanti, come quelle riguardanti le Risorse Umane, i fornitori e i clienti, in particolare quelli più vulnerabili. Nel 2002 TIM ha sottoscritto il Global Compact delle Nazioni Unite impegnandosi ad essere un leader proattivo nelle iniziative e nei network riguardanti i Diritti Umani a livello sia locale sia internazionale, sia di settore sia intersettoriale. 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> <p>Come firmatari del Global Compact dal 2008, TIM si ritiene responsabile della promozione e del rispetto dei diritti umani. Dal 2015 TIM è membro del Gruppo di lavoro sui diritti umani istituito dal Global Compact Network Brasile. Nello svolgimento delle proprie attività, TIM conviene sull'importanza di rispettare diritti come la protezione dei dati, la sicurezza su Internet, l'accesso alle informazioni e la libertà di parola.</p> <p>Come parte del processo di due diligence, si utilizza il questionario Human Rights Capacity Diagnostic (HRCD), sviluppato dal Global Compact Network Germania per valutare il livello di impegno e gestione dei diritti umani nelle funzioni pertinenti. Riteniamo che gli stakeholder più vulnerabili all'impatto di questi fattori siano bambini e adolescenti, donne, persone con disabilità e anziani.</p> <p>TIM mette anche a disposizione degli stakeholder interni ed esterni un canale per la segnalazione di illeciti (c.d. Whistleblowing Channel), sia in lingua portoghese che inglese. Il canale può essere utilizzato per presentare reclami e segnalare problemi in materia di diritti umani. L'identità dei segnalatori rimane riservata, salvo diversamente imposto dalla legge. È altresì possibile presentare segnalazioni in forma anonima.</p> <p>I dipendenti a tutti i livelli e gli stakeholder di TIM sono vincolati da una serie di regole interne che certificano l'impegno della Società: La policy sui diritti umani del Gruppo TIM; la policy sui rapporti con i fornitori e la policy di responsabilità sociale. Anche il Codice etico e di condotta fa parte di questi regolamenti rilevanti.</p> <p>Inoltre, TIM ha un corso online sui diritti umani che è a disposizione di tutti i dipendenti sulla piattaforma di formazione di TIM.</p>

## CAMBIAMENTO CLIMATICO

Rischi	Gestione
<p>Rischio idrogeologico legato a esondazioni di corsi d'acqua e Rischio Windstorm (tempesta extratropicale e tornado).</p> <p>Rischi correlati al cambiamento climatico e ai consumi energetici.</p>	<p>I cambiamenti climatici registrati negli ultimi anni hanno portato al verificarsi di situazioni meteorologiche estreme tra cui fenomeni piovosi intensi (flash flood) e tempeste con venti di forte intensità (windstorm) tanto da configurare il rischio climatico come rischio emergente. La capillare distribuzione sul territorio nazionale dei beni di TIM necessari allo svolgimento dell'attività espone pertanto l'azienda a possibili danni diretti ed indiretti derivanti da tali eventi. Nell'ultimo trimestre del 2020 sono state condotte analisi per stimare la potenziale perdita diretta (danno patrimoniale) derivante dal verificarsi dei suddetti fenomeni. Nello specifico sono state effettuate analisi probabilistiche sia per gli eventi di overflow/ flash flood che per le tempeste.</p> <p>In particolare, tale valutazione è stata condotta al fine di stimare il potenziale impatto di un evento catastrofico.</p> <p>Le azioni messe in campo, quali sistemi di protezione dalle piene, un'opportuna dislocazione degli impianti e l'interramento dei cavi ove possibile, consentono di limitare i danni associati ai casi più frequenti.</p> <p>Inoltre, per coprire le perdite derivanti da questo tipo di eventi e più specificamente per coprire le perdite Catastrofiche, il Gruppo TIM ha posto in essere un adeguato programma assicurativo All Risks Property.</p> <p>In ambito energetico TIM è continuamente impegnata per migliorare la propria performance, adottando politiche di acquisto sensibili alle tematiche ambientali e proponendo soluzioni tecnologiche innovative per il contenimento degli impatti ambientali.</p> <p>Inoltre, ogni anno l'azienda si pone l'obiettivo di ridurre le emissioni e i consumi di energia, pur a fronte di un continuo sviluppo delle reti di nuova generazione, incrementando contestualmente l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili nei processi aziendali. In relazione a ciò TIM ha definito un processo strutturato per l'ottimizzazione e il monitoraggio dei consumi energetici all'interno del gruppo. La strategia TIM per l'ambiente in ambito energetico prevede infine aree di intervento caratterizzate da linee di gestione che consentano l'ottimizzazione dell'utilizzo di fonti energetiche e risorse naturali.</p> <p>Inoltre il Progetto di organizzazione del piano spazi aziendali di Tim prevede l'ottimizzazione degli stessi, grazie all'introduzione del Desk Sharing e all'incremento del Lavoro Agile ad esempio esteso al Caring che permetterà di razionalizzare le postazioni di lavoro e la chiusura di alcune sedi con una sensibile riduzione dei costi relativi alla gestione immobiliare, data da: chiusura delle sedi (rilascio sede, riduzione costi operativi, sub-affitto) e dei connessi consumi energetici.</p> <p>TIM ha inoltre attivato un processo di valutazione e gestione del "rischio climate" in coerenza con le strategie ESG definite all'interno del Piano Industriale.</p>
<p>In Brasile</p> <p>Rischi connessi alla mancanza e/o inefficienza di pratiche di utilizzo e gestione dell'energia, nonché a impatti sociali, etici e ambientali non conformi al piano strategico</p>	<p>TIM gestisce i rischi legati al clima e vede il cambiamento climatico come un'opportunità per creare soluzioni volte a mitigare le sue emissioni e quelle dei suoi clienti. Gli eventi climatici estremi possono danneggiare le strutture e le infrastrutture dell'azienda, con un impatto diretto sul business. Pertanto, TIM considera importanti gli studi e le azioni correttive per anticipare questi effetti negativi, oltre a sviluppare processi e pratiche strutturate.</p> <p>Un esempio di questa attività è stata la scelta di mappare il verificarsi di eventi climatici estremi, a lungo termine, inventariando le infrastrutture più vulnerabili e che rappresentano un rischio maggiore per TIM, come la sede, ERB, gli edifici industriali, i siti Greenfield, i tetti, ecc.</p> <p>Sulla base di questo studio del rischio, TIM ha anche effettuato un'indagine di adattamento per ciascuno degli eventi climatici valutati. E dal 2019, ha proposto un piano che contempla le principali misure di monitoraggio del rischio climatico, così come le relative azioni correttive.</p> <p>La scarsità di energia è un altro fattore che porterebbe a impatti negativi sulle operazioni di TIM, come ad esempio le conseguenze di prolungate siccità. In questo senso, l'azienda ha adottato iniziative per ridurre il consumo di energia e continua ad aumentare il peso delle energie rinnovabili nel suo portafoglio, come il Distributed Generation Project, con investimenti in corso dal 2017 e per puntare a raggiungere 60 unità di proprietà dell'azienda entro la fine del 2022, tra cui impianti solari, idroelettrici e di biogas.</p>

Ambiente

# Approccio alla tutela ambientale e lotta al climate change<sup>1</sup>

[GRI 103-1, 103-3: Management Approach] [GRI 302] [GRI 305] [GRI 306] [GRI 307] Nel 2021 TIM si è spinta oltre gli obiettivi del precedente Piano di Sostenibilità con un target di azzeramento nel 2025 delle emissioni Scope 2 a fronte del precedente -70%. Questo obiettivo sarà raggiunto grazie all'acquisto di energia rinnovabile a copertura del 100% del fabbisogno domestico a cui si allinea, nel nuovo Piano 22-24, il **Brasile** aumentando al 100% la quota di energia rinnovabile.

L'anno 2021 si è aperto con l'emissione da parte di TIM di un Sustainability Green Bond per 1 miliardo di euro e un Sustainability linked Bond per 216 milioni di euro in **Brasile**.

Il 2021 ha visto inoltre TIM raccogliere le indicazioni della Science Based Target Initiative: a luglio TIM ha inviato la sua lettera di commitment a SBTi in cui si manifesta l'ambizione di contribuire attraverso target di breve termine -"near-term targets"- e relative azioni al contenimento della temperatura globale entro 1,5 °C; a novembre sono stati inviati a SBTi i target relativi alle emissioni Scope 1 e 2 e Scope 3 dei quali si attende la validazione da SBTi nella prima metà del 2022. Resta fermo l'obiettivo di Carbon Neutrality<sup>2</sup> entro il 2030 per l'ottenimento del quale TIM sta dispiegando le azioni più idonee al raggiungimento di questo traguardo, forte di una analisi interfunzionale che prende forma nella matrice di transizione energetica di TIM Domestic.

Inoltre il nuovo Piano di sostenibilità 2022 indirizzerà il Gruppo verso nuovi obiettivi ambientali illustrati nella grafica che segue.

 <b>Group Targets</b>				 <b>Domestic Targets</b>		
<b>NEW</b>	Net Zero (Scope 1+2+3)	2040		Green Products & Smartphones	≥50%	2024
	Carbon Neutrality (Scope 1+2)	2030		<b>NEW</b> Circular Economy ratio	+11%	
<b>NEW</b>	Scope 3 reduction (cat.1, 2, 11)	-47%	2030	Unit revenues from reselling of used materials and assets and waste recycling per kg of waste produced. Base line 2021 0,044€/kg		
	Renewable energy on total energy (%)	+100%	2025			

Il Gruppo TIM è sempre stato consapevole del suo ruolo nella costruzione di un futuro a basse emissioni di carbonio: ogni azienda ICT può contribuire concretamente alla riduzione globale delle emissioni grazie alle sue soluzioni caratterizzanti: piattaforme di videoconferenza, smart working, telemedicina, piattaforme di condivisione e e-learning sono servizi in grado di favorire stili di vita più sostenibili e garantire lo svolgimento di attività salvaguardando l'ambiente<sup>3</sup>.

Il Gruppo TIM è inoltre presente ed attivo in associazioni di settore e organizzazioni non profit che hanno tra i propri obiettivi la tutela dell'ambiente<sup>4</sup>; la rilevanza per TIM delle tematiche ambientali è inoltre evidenziata nella matrice di materialità che recepisce gli assunti dei Sustainable Development Goals e si traduce nella strategia TIM per l'ambiente, descritta e diffusa attraverso la Policy Ambientale di Gruppo<sup>5</sup>:

- definizione di linee guida e procedure di gestione per l'ottimizzazione dell'utilizzo di fonti energetiche e risorse naturali; stanziamento di risorse umane, tecnologiche, economiche per azioni a salvaguardia dell'ambiente;
- riduzione progressiva delle emissioni dirette e indirette di gas serra;
- scelta di fornitori e partner, prodotti e servizi in base a criteri di sostenibilità ambientale;
- applicazione di criteri di sostenibilità ambientale nella valutazione di possibili fusioni e acquisizioni;
- sviluppo di soluzioni e prodotti che contribuiscano alla lotta ai cambiamenti climatici;
- remunerazione variabile per il management al raggiungimento di obiettivi con positivo impatto ambientale;
- diffusione presso dipendenti e stakeholder di un corretto approccio alle tematiche ambientali.

A questo proposito TIM ha proposto al personale interno e ai partner commerciali un piano di formazione con incontri formativi su tematiche ambientali per un totale di 3.795 ore.

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.

<sup>1</sup> Il perimetro di rendicontazione della Dichiarazione Non Finanziaria coincide con la Relazione Finanziaria Annuale. Si segnala, inoltre, che il perimetro di rendicontazione dei dati ambientali esclude le società con meno di 30 dipendenti e non ritenute materiali relativamente al loro impatto ambientale. Di seguito, vengono elencate le società del Gruppo TIM incluse nel perimetro ambientale: TIM S.p.A., Olivetti, Noovle S.p.A., Telsy SpA, TI Sparkle Italia, TI Sparkle Greece S.A., TI Sparkle Turkey, Telecom Contact Center S.p.A., TI Trust Technologies, Telecom Italia San Marino S.p.A., Telefonía Móvil Sammarinese SpA, Fibercop SpA, TIM Retail, TIM S.A.

<sup>2</sup> Riferita alle emissioni Scope 1+Scope 2 del Gruppo.  
<sup>3</sup> La completa adozione di servizi ICT porterà nel 2030 all'abbattimento delle emissioni globali di 1,34 Gt, compensando la prevedibile crescita delle emissioni dello stesso settore ICT (+189% nel 2030 su anno base 2019). Fonte: Global e-Sustainability Initiative - Digital with Purpose: Delivering a SMARTer2030.

<sup>4</sup> European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO), European Telecommunications Standards Institute (ETSI), Global e-Sustainability Initiative (GeSI), International Telecommunication Union (ITU).

<sup>5</sup> Impegno alla sostenibilità ambientale nel Gruppo TIM, dicembre 2018  
[www.telecomitalia.com/content/dam/telecomitalia/documents/Sostenibilita/it/Politiche/TIM-Policy-Ambientale-dic2018DEF.pdf](http://www.telecomitalia.com/content/dam/telecomitalia/documents/Sostenibilita/it/Politiche/TIM-Policy-Ambientale-dic2018DEF.pdf)

In continuità con gli anni passati, TIM, attraverso la funzione Energy Management & Procurement e la società del Gruppo Noovle S.p.A., ha conseguito anche quest'anno la certificazione ISO 50001 per le sedi di Bologna via Stendhal, la centrale di Piacenza Centro, nonché i CED di Rozzano 1, 2, 3, Padova, Bologna Roveri e Acilia. Si segnala che nel 2021 tutti i data center e gli uffici del perimetro domestico sono alimentati da energia rinnovabile. Da metà del 2021 sono alimentati da energia rinnovabile anche i negozi TIM.

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. Le attività di TIM S.A. si svolgono anche in conformità con la politica ambientale dell'azienda, rivista nel 2021, che rafforza l'impegno a ridurre i rifiuti e a utilizzare le risorse naturali in modo sostenibile.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 302] [GRI 305] [GRI 306] [GRI 307] TIM si impegna da sempre ad attuare programmi di efficienza energetica e consumo razionale delle risorse: all'interno della Direzione Procurement opera la funzione Energy Management&Procurement, 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.

In **Brasile** l'energia è un tema materiale considerata la continua attività di espansione della rete.

E' in fase di sviluppo un BPR (Business Process Redesign), che esaminerà i vari processi relativi alla gestione energetica, mirando ad aumentare l'attenzione su tale tematica combinando le attività di gestione end-to-end. Tale programma include misure di efficienza energetica e fa parte degli obiettivi operativi per tutte le aree direttamente coinvolte. Oltre a questo, TIM Brasil continua ad attuare progetti per ridurre il consumo di energia, come il progetto Decommissioning lanciato nel 2017, che prevede adeguamenti alle apparecchiature di rete mentre si incoraggia la virtualizzazione, si sostituiscono le apparecchiature con altre più efficienti e si rimuovono quelle inutilizzate. L'effettiva applicazione dei regolamenti del settore elettrico è monitorata da un sistema di controllo, basato su procedure di valutazione periodiche riviste dai responsabili preposti al contenimento del consumo energetico. Considerando queste attività e rispondendo all'obiettivo di ridurre gli impatti ambientali e di rafforzare le azioni di efficienza, viene prodotta una relazione che descrive le attività messe in essere per contenere il consumo, i risultati ottenuti e lo stato di miglioramento. In termini di governance, TIM Brasil si avvale di un'area di gestione centralizzata per tutta l'elettricità presso il BSO (Business Support Office). L'area Energy and Efficiency comprende 6 professionisti responsabili del controllo e della pianificazione del consumo di energia elettrica, del monitoraggio dei progetti di efficienza energetica e del controllo dell'evoluzione delle questioni normative nonché degli acquisti di energia. E' stato avviato il progetto *TIM Power Plant*, in partnership con Enel, nello stato di San Paolo per la produzione di energia elettrica a partire dalla combustione di materiale biologico. Gli impianti di biogas si basano sulla digestione anaerobica, un processo di fermentazione in cui i rifiuti delle discariche vengono digeriti dai microbi per produrre gas metano (biogas). Il biogas viene convertito in energia meccanica attraverso un motore a combustione interna. L'energia meccanica fa ruotare un generatore elettrico che produce l'elettricità. Produzione prevista: 27,96 GWh/anno.

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

Per dettagli rimandiamo al paragrafo La performance ambientale di TIM di questo Capitolo.

Indicatori	Consuntivi 2021
Totale consumo energia elettrica acquistata e prodotta	Costante
Totale consumo energia elettrica da fonti rinnovabili	In crescita
Totale emissioni di CO2 in atmosfera	In diminuzione
Indicatore di eco-efficienza	In crescita
% di rifiuti riciclati	Costante

Gli obiettivi 2021 fissati nel 2020 sono stati tutti raggiunti.

L'azione di TIM nella lotta ai cambiamenti climatici può riassumersi in tre direttrici:

- azioni di riduzione delle proprie emissioni dirette e indirette di gas serra e 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. TIM Brazil è stata confermata per il quattordicesimo anno consecutivo nel Corporate Sustainability Index (ISE) e è stata selezionata per compilare il Carbon Efficient Index (ICO2) e il S&P/B3 Brazil ESG, tutti nell'ambito del São Paulo Stock Exchange (B3). TIM Brazil pubblica inoltre le sue emissioni GHG nel Registro Pubblico delle emissioni del Programma Brasiliano del GHG Protocol. TIM Brazil è stata anche selezionata per compilare il ICDPR-70, il Climate Resilience Index lanciato da CDP Brazil e partner nel 2020.
- diffusione di una cultura a sostegno delle azioni che ciascuno può mettere in atto per contribuire alla diminuzione delle emissioni. Digitalizzazione e dematerializzazione per ottenere risparmio energetico e riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> in atmosfera: soluzioni e prodotti TIM costituiscono una reale opportunità a favore della mitigazione dei cambiamenti climatici. In particolare:
  - servizi di audio/videoconferenza e lavoro agile
  - fatturazione e pagamenti online
  - i servizi di telemedicina
  - i sistemi di infomobilità
  - i sistemi di monitoraggio e analisi dei consumi

Si tratta in tutti i casi di servizi caratterizzati da un consumo energetico ridotto che oltre ad ottimizzare processi produttivi e flussi logistici aiutano i clienti a ridurre le emissioni generate dagli spostamenti fisici e a ridurre i 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 verso le tematiche connesse ai cambiamenti climatici cresce con conseguente attenzione alle aziende in grado di garantire un futuro sostenibile al pianeta e alla società.

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

Il rischio di esondazione è per TIM uno dei rischi fisici più seri e con maggiore probabilità di accadimento.

I danni che ne conseguirebbero impattano sulla 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.

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 relativa a territorio e infrastrutture aggiornata continuamente per una pianificazione tempestiva degli interventi necessari.

Gli asset aziendali inevitabilmente soggetti a rischi fisici hanno una copertura assicurativa commisurata al valore di immobili, apparati e gravità del potenziale danno rispetto al servizio da questi erogato.

Nello Stato del **Brasile**, il 65% dell'energia elettrica nazionale proviene dalla generazione idroelettrica<sup>6</sup>.

Per questo motivo, livelli estremi di precipitazioni o i lunghi periodi senza pioggia possono compromettere il livello dell'acqua nei serbatoi e avere un impatto sull'approvvigionamento energetico nazionale. In questo caso, TIM può risentire delle misure di razionamento dell'energia e delle fluttuazioni del prezzo medio del kWh dovute agli effetti del cambiamento climatico, oltre all'aumento del valore medio del Fattore di Emissione di CO<sub>2</sub> associato alla generazione di energia elettrica dalla GRID. Inoltre, l'aumento della frequenza e della forza delle condizioni meteorologiche estreme potrebbe danneggiare le torri di trasmissione, aumentando le spese aziendali per l'acquisizione di nuove attrezzature e la manutenzione di quelle esistenti. Ciò potrebbe anche portare a un aumento dei costi di assicurazione e all'interruzione del segnale o alla perdita di qualità a scapito dei servizi di telecomunicazione. Inoltre, i cambiamenti dell'umidità dell'aria e della salinità hanno un effetto diretto sui beni e le attrezzature situate nel sottosuolo e vicino alle zone costiere, con un conseguente aumento dei costi operativi. Nel caso di un aumento medio della temperatura, il raffreddamento dei dispositivi elettronici, le cui prestazioni sono direttamente legate a temperature stabili, potrebbe richiedere un surplus di energia. Occorre evidenziare che il cambiamento climatico potrebbe anche aumentare i costi per le assenze del personale, così come causare maggiori difficoltà nel raggiungere i luoghi di lavoro o i luoghi in cui il personale sta lavorando, avendo un impatto indiretto sulle prestazioni aziendali.

<sup>6</sup> Secondo il Bilancio energetico Nazionale brasiliano 2021 (BEN, 2021).

## 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 nel rispetto della normativa vigente 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 delle emissioni dei campi elettromagnetici 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 delle emissioni dei campi elettromagnetici, continuamente aggiornati allo stato dell'arte. 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) e della IEC (International Electrotechnical Commission) 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.

Anche nel 2021 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);
- evoluzione dell'applicativo web ARPIE per monitoraggio e valutazione della potenza media trasmessa dalle stazioni radio base dei sistemi 2G, 3G e 4G in conformità con il D.Lgs. 179/2012 "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese" e sue Linee Guida applicative;
- Preparazione di linee guida rivolte alle realtà territoriali di progettazione della rete di accesso della tecnologia 5G, con l'implementazione delle metodologie previste dal quadro normativo di settore internazionale e nazionale;
- Partecipazione a tavoli congiunti TIM-ARPA per l'attuazione delle metodologie di progettazione della rete 5G.

Inoltre, l'introduzione Active Antenna Systems che permettono di generare diagrammi d'irradiazione "su base utente" e non più solamente su "base cella", ha richiesto una rivisitazione dei criteri di progettazione e degli aspetti normativi legati al tema dell'esposizione al campo elettromagnetico.

Per questo TIM è stata coinvolta e ha fornito contributo alle attività svolte e ancora in corso da parte degli enti normativi internazionali (IEC, NGMN, 3GPP) e nazionali (CEI, ISPRA-SNIPA) di riferimento in materia.

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 una metodologia innovativa, brevettata da Telecom Italia nel 2003 presso l'European Patent Office, che utilizza 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, definiti con ampio margine di sicurezza dalla legge, non sono relativi a specifiche tecnologie, ma riguardano la totalità delle emissioni comprese anche soluzioni small cell che per loro natura tecnologica intrinseca utilizzano potenze radio inferiori a quelle delle Stazioni Radio Base.

Alla luce di queste considerazioni, le emissioni elettromagnetiche generate dalla tecnologia 5G non risultano rappresentare un rischio di impresa. I livelli di emissione associati a stazioni radio base e reti wireless, progettate e realizzate nel rispetto del quadro normativo vigente, sono pienamente in linea con i criteri di sicurezza e di precauzione previsti dalla legislazione nazionale e dalla normativa internazionale.

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 S.A. rientrano totalmente nei parametri dettati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e adottati dall'Agenzia Nazionale delle Telecomunicazioni (ANATEL). Le emissioni di radiazioni non ionizzanti sono monitorate attraverso controlli interni e valutate attraverso analisi teoriche o misurazioni dirette dei Campi Elettrici, Magnetici ed

Elettromagnetici (CEMRF) emessi da tutte le stazioni di base, permettendo il mantenimento delle licenze di funzionamento rilasciate dall'agenzia di regolamentazione.

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 anonimo<sup>1</sup>.

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.

[GRI 307-1] Nel corso del 2021 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 rilevazione ha valenza anche per i due anni precedenti.

[GRI 307-1] In **Brasile** nel 2021 TIM ha ricevuto una sanzione ambientale significativa di 500.000 reais<sup>2</sup>. La sanzione riportata nel Bilancio di Sostenibilità 2020 relativa all'importo di 500.000 reais per il mancato rispetto degli atti ufficiali rilasciati dall'agenzia ambientale, è stata revocata dopo ricorso agli organi competenti.

Nell'ambito delle routine operative commerciali e web, per fornire i servizi di telecomunicazione, TIM genera rifiuti elettronici (e-waste) che sono quei prodotti che hanno circuiti o componenti elettronici come alimentatori o batterie.

Pertanto, l'Azienda prevede nella sua politica ambientale e in alcune regole la corretta gestione dei rifiuti al fine di rispettare la legislazione, come la politica nazionale brasiliana sui rifiuti solidi (legge n° 12.305 / 10) e la legge federale n° 10.240 / 20 che stabiliscono responsabilità condivise dei generatori di rifiuti elettronici considerati pericolosi o meno. È il caso di coloro che producono, importano, commercializzano e distribuiscono cellulari e le loro batterie e accessori come cavi, caricatori, auricolari.

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

<sup>1</sup> Tutte le informazioni al riguardo sono disponibili al link: [www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/il-sistema/whistleblowing.html](http://www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/il-sistema/whistleblowing.html)

<sup>2</sup> 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 78.932 euro al cambio del 31 dicembre 2021.

## Iniziative TIM per l'ambiente

Di seguito si riportano le azioni concrete messe in essere da TIM per contenere gli impatti delle proprie attività sull'ambiente.

### Interventi di efficientamento energetico

Nel corso del 2021 TIM ha continuato ad attuare un processo di miglioramento continuo attraverso iniziative e progetti (energia rinnovabile, efficienza energetica, trigenerazione, monitoraggio consumi) finalizzati a minimizzare l'impatto ambientale delle attività aziendali, dei clienti stessi e degli stakeholders in generale, ai fini del contenimento dei consumi e di una progressiva transizione *green*, di cui l'efficientamento energetico continua a rappresentare una delle più significative leve.

Durante l'anno, a conferma del continuo impegno di TIM al miglioramento della performance energetica, sono state adottate politiche di acquisto sensibili alle tematiche ambientali ed è stato inoltre attuato, controllato e sviluppato un Sistema di Gestione dell'Energia in riferimento alla Norma ISO 50001.

L'emergenza Covid, proseguita anche nel 2021, ha determinato una riduzione dei consumi legata alla chiusura durante lo stato di emergenza delle sedi uso ufficio. Gli interventi di efficienza energetica, al contrario, non si sono fermati, con ulteriori compattamenti di centrali e data center in Italia e con la prosecuzione del cosiddetto piano spazi (riduzione razionale degli spazi ad uso ufficio). In questo scenario registriamo una riduzione netta complessiva dei prelievi YoY di circa 54 GWh.

L'impegno per la riduzione di emissioni si estende anche alla realizzazione di soluzioni di monitoraggio e controllo energetico. Nel corso del 2021 sono stati infatti avviati significativi progetti, trasversali a più funzioni aziendali, di monitoraggio dei consumi della rete fissa e mobile finalizzati ad una loro ottimizzazione. Sono state pertanto sviluppate apposite piattaforme per recepire i dati relativi alle centrali oggetto di efficientamento, al monitoraggio della sensoristica installata nel corso del 2021 su stazioni radio base e relativi ai dati caratteristici degli impianti di trigenerazione. I *saving* legati al progetto di monitoraggio sulla rete fissa saranno apprezzabili dal 2022 (si stimano 8 GWh).

### Energia rinnovabile

TIM ha continuato ad operare per ridurre le emissioni e i consumi di energia legati ad un continuo sviluppo delle reti di nuova generazione, incrementando contestualmente l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili nei processi aziendali.

Il 2021 vede l'avvio di analisi volte ad individuare nuovi modelli di business attraverso accordi di partnership esterna, in una logica *no capital intensive*. Infatti, oltre all'installazione di 14 impianti fotovoltaici, a CAPEX TIM, per una potenza di circa 700 KW il cui esercizio è previsto a partire dal 2022, è stato avviato un progetto per la realizzazione di impianti fotovoltaici su centrali di media dimensione. L'autoproduzione da fonte rinnovabile legata a tale progetto sarà consuntivata a partire dal 2023.

E' stato inoltre incrementato l'acquisto di garanzie d'origine per un target totale di acquisto 2021 del 33% del fabbisogno della BU Domestic, in linea con un percorso incrementale di copertura che prevede di arrivare nel 2025 ad una copertura 100% *green*. Si segnala che dal 2021 tutti i data center e gli uffici del perimetro domestico sono alimentati da energia rinnovabile. Da metà 2021 anche i negozi sono alimentati con energia rinnovabile.

Sempre nel corso del 2021 TIM ha inoltre portato termine la stipula del più grande Corporate Power Purchase Agreement (PPA), in termini di volume, concluso tra due controparti italiane. Tale contrattualizzazione di acquisto di energia da fonti rinnovabili per un volume pari a 3,4 TWh su 10 anni conferma sia il forte impegno della società sui target del recente Piano di Sostenibilità, sia la volontà di contribuire al raggiungimento dei target nazionali di sviluppo delle rinnovabili previsti dal PNIEC (Piano Nazionale Integrato Energia e Clima) al 2030. Il Gruppo, primario consumatore di energia a livello nazionale, si conferma proattivo ed innovativo protagonista della transizione energetica in atto.

### Efficienza energetica siti

Nel 2021 gli interventi si sono concentrati in due ambiti: da un lato la reingegnerizzazione degli impianti di raffrescamento ai fini del miglioramento delle prestazioni energetiche, attraverso un ulteriore piano di interventi di Reengineering (Fase 4) per l'adeguamento delle infrastrutture e potenziamento dei sistemi di condizionamento su siti uso industriale; dall'altro la sostituzione di ventilatori CDZ obsoleti con nuovi ventilatori «FanUTA», con motore IE4 e sistema DDMP (direct driven magnet permanent). I *saving* legati a tali progetti saranno apprezzabili dal 2022 (si stimano complessivamente circa 12 GWh).

Sono stati inoltre realizzati una serie di ulteriori interventi di efficienza energetica (site energy management, stazioni energia, sperimentazione machine learning) su 300 siti nell'ambito del perimetro centrali e CED e avviato il nuovo progetto di organizzazione del *Piano Spazi Aziendali* con introduzione del desk sharing e incremento del Lavoro Agile esteso al Caring, che permetterà di razionalizzare le postazioni di lavoro e chiudere alcune sedi con una sensibile riduzione dei consumi energetici.

### Trigenerazione

Causa pandemia i tempi autorizzativi e di deployment dei 6 impianti a progetto sono slittati di circa 12 mesi. Nel corso del 2021 è stata completata la realizzazione dell'impianto di trigenerazione di Bologna con un *saving* nel 2021 di circa 1,5 GWh. Si prevede il completamento dei rimanenti 5 impianti nel primo semestre 2022 per una potenza installata complessiva di 9,4 MW, con un *saving* elettrico stimato sul 2022 di circa 45 GWh/anno e a regime di circa 86 GWh/anno.

## Interventi a favore della mobilità sostenibile

Per incentivare la mobilità sostenibile TIM ha avviato in Italia nel 2021 la realizzazione di un'infrastruttura di ricarica per veicoli elettrici presso le principali sedi aziendali.

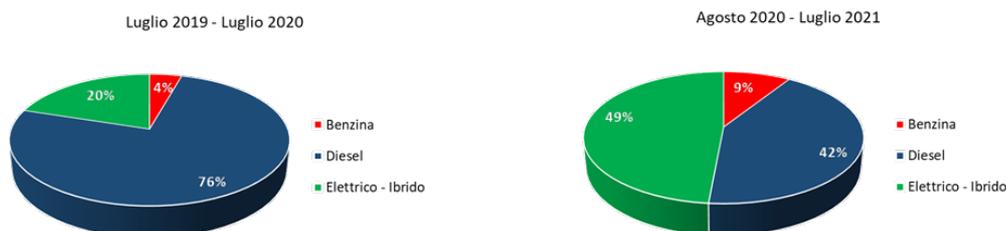
Il progetto ha visto l'installazione di 76 postazioni presso 27 sedi nelle città di: Roma, Milano, Torino, Napoli, Padova, Bologna, Palermo, Firenze, Venezia, Bari, Ivrea, Pomezia, Genova, Cagliari. Al momento, sono state installate 40 postazioni presso le sedi di Roma, Milano e Torino; è prevista entro dicembre 2021 l'installazione presso Padova e Mestre.

È stato attivato inoltre il piano di sostituzione del 25% delle vetture in Car Sharing con vetture ad alimentazione Full Electric; il progetto coinvolge 13 città per un totale di 50 veicoli.

Sono in netto incremento all'interno della flotta e nella "Car List" ad uso promiscuo i veicoli a bassa emissione.

A seguito di un primo inserimento nella Car List in scadenza il 30/06 di 51 modelli con alimentazione Full Electric, Full Hybrid, Plug-in Hybrid, e Mild Hybrid, si è riscontrata una notevole percentuale di aumento dei veicoli ordinati con alimentazioni elettrificate come sotto rappresentato.

### Report Ordini veicoli ad uso promiscuo TIM Domestic



Per avere vetture che rispondano alle ultime direttive europee sulle emissioni di gas inquinanti e dotate di tecnologie sempre più avanzate e per un'ulteriore attenzione in tema di sostenibilità ambientale, si prevede un frequente rinnovo della Car List (ogni 6 mesi).

Nel mese di Settembre è stata sottoposta a tutta la popolazione TIM Domestic una Mobility Survey per raccogliere i dati necessari alla formulazione dei Piani di spostamento Casa-Lavoro (PSCL), attività divenuta obbligatoria a seguito della pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del relativo Decreto del 12/05/2021 «Modalità attuative delle disposizioni relative alla figura del Mobility Manager».

A conferma di quanto sia attuale il tema della mobilità, si è riscontrata una straordinaria adesione pari al 79% della popolazione aziendale a cui era rivolto. A seguito delle risultanze della survey sono stati elaborati PSCL per 63 sedi, inviati alle amministrazioni locali.

E' inoltre in fase di avvio una gara per la rimodulazione dei servizi di navetta aziendale per l'anno 2022 con prenotazione tramite App, rilevamento dei reali utilizzi e dei tempi di percorrenza, garantendo distanziamento massima sicurezza.

Infine, per incentivare l'utilizzo della micromobilità, sono state riservate nei parcheggi aziendali apposite zone per il ricovero e possibilità di ricarica di biciclette e monopattini elettrici.

## Riduzione inquinanti

TIM ha un parco di 25.400 batterie al piombo installate presso tutte le sedi in Italia di Rete Fissa con autonomie dimensionate in funzione della tipologia di impianto.

Il peso complessivo delle consistenze a fine 2021 è di circa 49.500 t di cui il 70% circa è rappresentato dal piombo.

L'osservazione della qualità elettrica nazionale e delle dinamiche annuali circa la durata media delle interruzioni, consente a TIM di intraprendere una serie di iniziative volte alla razionalizzazione del parco batterie installato attraverso la progressiva riduzione delle esigenze di backup.

L'obiettivo di miglioramento è continuo (anno su anno) e trova attuazione attraverso la rivisitazione della norma sui dimensionamenti delle autonomie. I benefici si ottengono sia dalle sostituzioni non più necessarie (impianti che hanno ridotto la loro efficienza per vetustà ma ancora in grado di garantire il servizio richiesto dai nuovi parametri) sia dalle sostituzioni di impianti non più idonei con nuove batterie di taglia inferiore. L'effetto consentirà nel tempo di ridurre progressivamente il peso complessivo delle batterie al piombo in esercizio prevedendo parallelamente di introdurre anche nuove tecnologie meno inquinanti o a maggior densità energetica.

Il miglioramento complessivo atteso è la riduzione di circa il 33% della quantità di inquinante calcolato sulla media dell'attuale parco installato e al netto di nuove soluzioni che TIM sta sperimentando. Prendendo a riferimento le sostituzioni degli ultimi due anni, il peso equivalente del piombo che si sarebbe evitato è pari a circa 400 t/anno.

## IoT e ricerca per l'ambiente

TIM è da sempre attiva in ambito di innovazione e ricerca grazie alle competenze del suo centro di innovazione che monitora il mercato e realizza soluzioni dal progetto al prototipo fino alla messa in campo del servizio. Molti sono i brevetti riconosciuti a TIM e numerosi i progetti di soluzioni ICT *Internet of Things* (IoT), con positivo impatto ambientale in differenti ambiti di applicazione.

Di seguito i principali progetti finanziati in essere nel 2021.

NOME PROGETTO	PARTNER/ DESTINATARIO	AMBITO	DESCRIZIONE
Progetto CTE NEXT (TO)	Comune di Torino	Casa delle Tecnologie Emergenti	Realizzazione di un centro di trasferimento tecnologico diffuso sulle tecnologie emergenti legate al 5G in settori individuati come strategici per il territorio torinese: mobilità intelligente (con un focus sulla mobilità autonoma e connessa e sulla mobilità aerea), Industria 4.0 e servizi urbani innovativi.
Progetto SUMMA Cassino	Comune di Cassino	Diffusione della banda ultra larga	Realizzazione di un sistema per l'analisi della mobilità grazie all'uso di sensoristica e telecamere avanzate che sfruttano specifici algoritmi basati su Reti Neurali per riconoscere i soggetti ed oggetti inquadrati.
Progetto Bari	Comune di Bari	Casa delle Tecnologie Emergenti	Realizzazione nella Città Metropolitana di Bari un hub dell'innovazione che possa sperimentare nuove tecnologie e protocolli operativi con particolare riferimento al tema della guida autonoma e semi-autonoma attraverso l'utilizzo del 5G, come tecnologia abilitante e l'impiego dell'AI, di IOT di nuova generazione e di droni.
MIUR Cluster ITS	ITS Italy 2020	Aumentare efficienza ed efficacia dei processi di trasporto delle merci, sviluppando soluzioni innovative nel campo ITS.	
MIUR Smart Cities - HEALTH@HOME	Health @ Home	Sistema per il miglioramento della "qualità della vita" di persone/famiglie con focus sulla gestione da remoto e la riduzione degli spostamenti.	
MIUR Cluster MIE	MIE	Riduzione impatto ambientale dei trasporti e potenziamento sicurezza per mobilità urbana pubblica e privata di merci con focus su eco-mobilità.	

TIM è inoltre da anni attiva attraverso i suoi dipartimenti di Innovazione sul tema della *città intelligente*. In questo ambito ricordiamo *Smart Control Room* (Venezia). Inaugurata a settembre 2020, è una "torre di controllo" supportata dal 5G realizzata e gestita da TIM in collaborazione con il Comune e la Polizia Locale. Permette alle amministrazioni locali di gestire in maniera integrata i servizi per la città quali illuminazione, raccolta dei rifiuti, mobilità e sicurezza di cittadini e turisti. I dati provenienti dalla Control Room possono essere utilizzati e analizzati per prendere decisioni e intervenire in tempo reale. TIM punta a migliorare la mobilità e la sicurezza della città realizzando un modello di intelligenza urbana che potrà essere esteso a tutti i Comuni italiani.

TIM attiva inoltre numerosi progetti di ricerca di soluzioni ICT in ambito Internet of Things (IoT), applicate al mondo delle Smart City con positivo impatto ambientale. Di seguito alcuni esempi.

REPLICATE (Firenze Smart City). Il progetto 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. Iniziato nel 2016 il progetto si è chiuso nel 2021 con la sperimentazione in campo delle soluzioni sviluppate.

Progetti Smart Roads. TIM è partner di diversi progetti in ambito Smart Roads tra cui C-ROADS 1 e 2, 5GCARMEN, 5GSMARTG (Genova Smart Roads). Con l'obiettivo di sviluppare la Smart Roads Platform che abilita e gestisce lo scambio di messaggi e informazioni tra i sistemi informativi dei gestori stradali, l'infrastruttura stradale (Road Side Unit), i veicoli (On Board Unit) e gli altri soggetti che si muovono in strada. La tecnologia abilitante è il 5G, grazie alla bassa latenza, e le soluzioni C-V2X (Cellular V2X) per lo scambio di messaggi tra veicoli attraverso la rete mobile. Gli use case indirizzati riguardano scenari di guida sicura, assistita e in prospettiva autonoma indirizzando anche casi di controllo e riduzione dei consumi e di conseguenza delle emissioni ambientali. Le sperimentazioni vengono condotte su infrastrutture reali e comprendono a titolo di esempio la A22 Autobrennero, la A4, i comuni di Trento, Verona, Torino e Genova.

Smart Agriculture. TIM è partner del progetto "MIND FoodS Hub", insieme a Arexpo, Università di Milano, Auxologico, Agricola Moderna e diversi attori che si occupano di agricoltura smart, sostenibile e della digitalizzazione della filiera agro-alimentare, inclusa la certificazione tramite blockchain dei prodotti. Il progetto, avviato nel 2020 e finanziato da Regione Lombardia, si concluderà nel 2022 e prevede l'utilizzo di sensori wireless Nb-IoT, gateway radio 5G per il monitoraggio della salute e della crescita di alcune coltivazioni in modo da monitorarne i parametri nutrizionali, anche in collaborazione coi dipartimenti di agraria dell'università. Il progetto prevede l'utilizzo di un robot in serra che grazie a sensori 3D e telecamere multi-spettrali, e alla trasmissione 5G, e successiva elaborazione dei dati nel *data lake* del progetto, permette un'analisi accurata del processo di crescita delle piante, e l'archiviazione e la storicizzazione dei dati anche per singola piantagione. L'agronomo esperto potrà accedere ai dati sul campo e in tempo reale, anche tramite applicazioni e device utilizzando Augmented Reality. Il servizio prevede un trial in campo nel corso del 2022 in una cascina alle porte di Milano, presso il MIND Milano Innovation District.

In **Brasile** TIM, a seguito di un'indagine sulle esigenze dell'agrobusiness, ha rilevato un ecosistema completamente tecnologico, ma con significative lacune di connettività, principale abilitatore dell'agricoltura digitale. Al fine di raggiungere obiettivi come l'efficienza energetica, un uso ridotto di sostanze chimiche, la riduzione dei combustibili fossili e il consumo di acqua, è stato sviluppato il servizio "TIM No Campo", che fornisce soluzioni per distribuire la connettività 4G LTE 700MHz nelle zone rurali in tutto il Brasile.

## Prodotti consumer: TIM Green

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. TIM ricerca e sviluppa 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 note sotto il logo TIM eco-friendly.

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 [gruppotim.it](http://gruppotim.it), in cui sono disponibili anche informazioni sulle caratteristiche di eco-compatibilità di eventuali iniziative e progetti.

Oggi questa famiglia di prodotti del mondo della telefonia fissa rientra sotto l'iniziativa e il logo TIM Green che include la proposta ai clienti di smartphone ricondizionati e la nuova SIM green, di dimensioni ridotte (la metà rispetto al passato) e composta per il 60% da plastica riciclata. La confezione che la ospita è realizzata in materiale biodegradabile e la brochure è stata ridimensionata e stampata su carta FSC (Forest Stewardship Council).

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 2021 è stato certificato TIM Hub+, prodotto della linea eco-friendly, con ottimi risultati ai test ambientali e opportunamente corredato di dichiarazione ambientale.

Tutti i prodotti TIM anche non appartenenti alla famiglia TIM Green sono venduti in imballi di cartone riciclato stampato con inchiostro di soia. Sono inoltre evidenziate le modalità di smaltimento di ciascuna parte del prodotto in essi contenuti.

# La performance ambientale di TIM<sup>1</sup>

## Consumo di energia

[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.

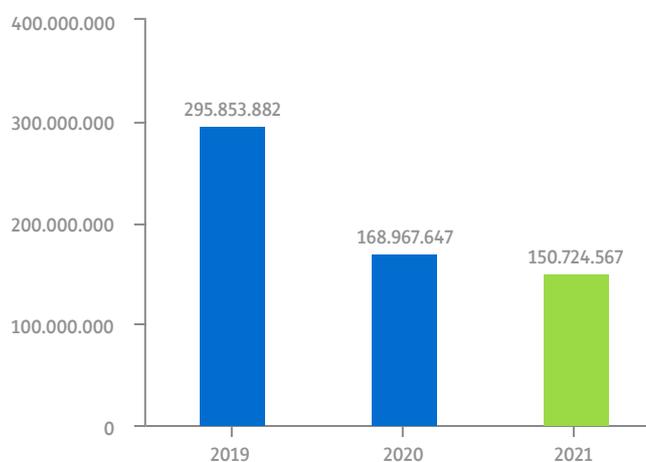
Nel 2021 il Gruppo ha consumato complessivamente 8.493.465 GJ di energia.

## Riscaldamento

I dati evidenziano nel 2021 una progressiva riduzione rispetto agli anni precedenti, da attribuire principalmente ad azioni di razionalizzazione immobiliare unitamente alla estensione del lavoro agile domiciliare a tutte le funzioni e per tutto il perdurare dello stato di emergenza per Covid-19. In **Brasile**, in considerazione delle particolari condizioni climatiche durante tutto l'anno, non si fa ricorso al riscaldamento degli ambienti. Rispetto al 2020, i consumi di energia per riscaldamento sono diminuiti nel 2021 di 18.187.922 MJ.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Energia generata da gasolio	MJ	1.551.680	100%	—%
Energia generata da metano	MJ	149.172.887	100%	—%
<b>Totale energia per riscaldamento</b>	<b>MJ</b>	<b>150.724.567</b>	<b>100%</b>	<b>—%</b>
2021 su 2020		(11%)	(11%)	NC
2021 su 2019		(49%)	(49%)	NC

Andamento degli ultimi 3 anni  
Energia da consumo di combustibili per riscaldamento [MJ]



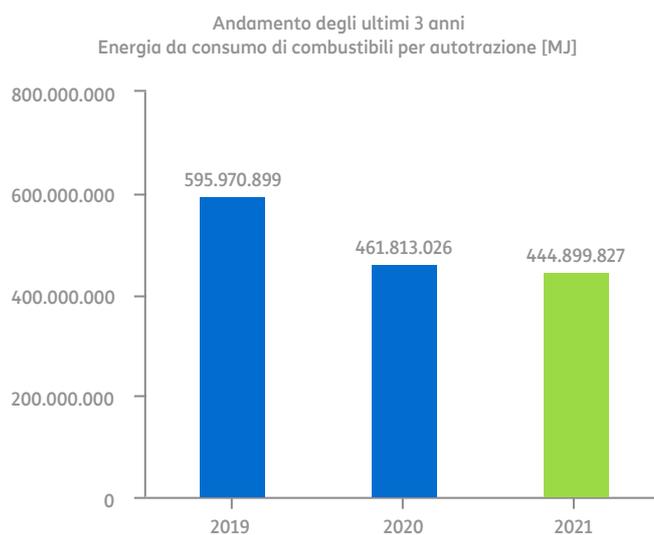
## Autotrazione

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

<sup>1</sup> Il perimetro di rendicontazione della Dichiarazione Non Finanziaria coincide con la Relazione Finanziaria Annuale. Si segnala, inoltre, che il perimetro di rendicontazione dei dati ambientali esclude le società con meno di 30 dipendenti e non ritenute materiali relativamente al loro impatto ambientale. Di seguito, vengono elencate le società del Gruppo TIM incluse nel perimetro ambientale: TIM S.p.A., Olivetti, Noovle S.p.A., Telsy SpA, TI Sparkle Italia, TI Sparkle Greece S.A., TI Sparkle Turkey, Telecontact Center S.p.A., TI Trust Technologies, Telecom Italia San Marino S.p.A., Telefonia Mobile Sammarinese SpA, Fibercop SpA, TIM Retail, TIM S.A.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Energia da benzina senza piombo	MJ	31.655.676	81%	19%
Energia da gasolio	MJ	413.231.373	100%	—%
Energia da GPL	MJ	12.778	100%	—%
<b>Totale energia per autotrazione*</b>	<b>MJ</b>	<b>444.899.827</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>
2021 su 2020		(4%)	(2%)	(61%)
2021 su 2019		(25%)	(22%)	(79%)
Numero totale veicoli	n	14.230	98%	2%
2021 su 2020		(5%)	(1%)	(66%)
2021 su 2019		(6%)	(4%)	(55%)
Percorrenza totale veicoli	km	188.120.274	99%	1%
2021 su 2020		(6%)	(4%)	(61%)
2021 su 2019		(25%)	(23%)	(77%)

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



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

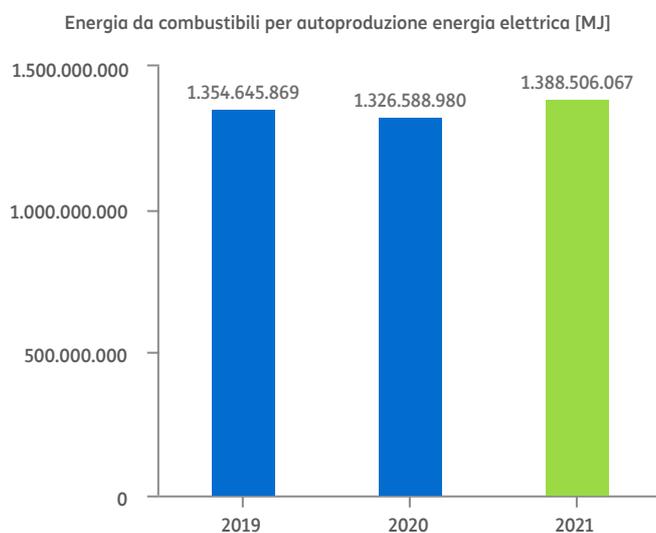
Parte dell'energia elettrica necessaria a soddisfare il fabbisogno di TIM viene autoprodotta utilizzando impianti di tri-generazione e gruppi elettrogeni. Questi ultimi, che sono alimentati a gasolio, garantiscono non soltanto la continuità dell'operatività di TIM in caso di interruzione della fornitura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

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

La tabella e il grafico che seguono mostrano i consumi dei combustibili impiegati per l'autoproduzione di energia elettrica negli ultimi tre anni.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Consumo di Gasolio per l'autoproduzione elettrica	MJ	20.144.204	33%	67%
Consumo di metano per l'autoproduzione elettrica	MJ	1.368.361.863	100%	—%
<b>Totale energia per autoproduzione di energia elettrica</b>	<b>MJ</b>	<b>1.388.506.067</b>	99%	1%
2021 su 2020		5 %	5%	8%
2021 su 2019		2 %	2%	34%

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



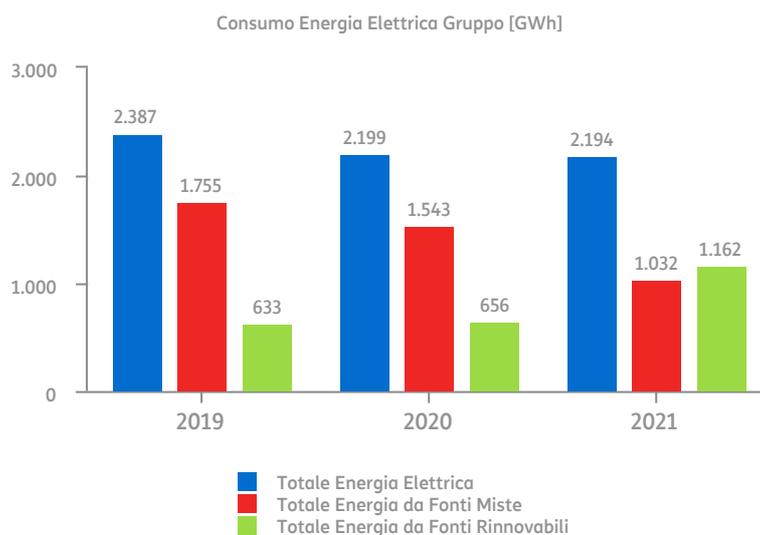
## Energia elettrica acquistata e prodotta

L'energia da fonti rinnovabili costituisce il 53 % di tutta l'energia consumata dal Gruppo. Nel 2021 in Italia sono state acquistate garanzie d'origine a copertura di 525 GWh.

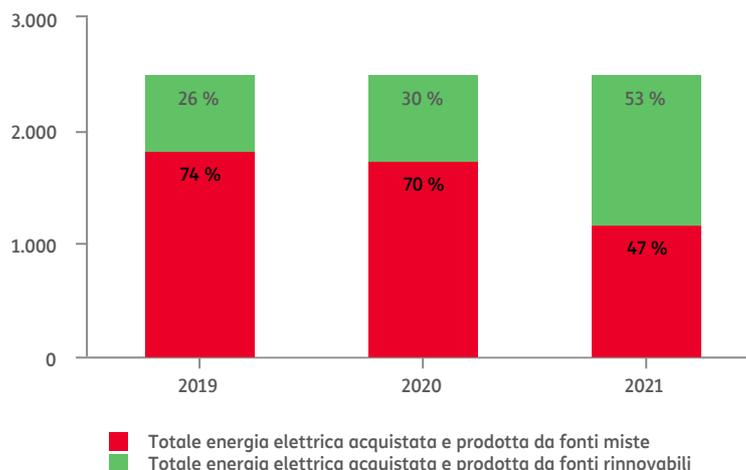
L'energia prelevata da rete costituisce l'82 % di tutta l'energia elettrica consumata da TIM.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Energia elettrica da fonti miste	kWh	1.031.623.713	100%	—%
	GJ	3.713.845		
2021 su 2020		(33%)	(11%)	(100%)
2021 su 2019*		(41%)	(27%)	(100%)
Energia elettrica da fonti rinnovabili*	kWh	1.162.220.783	44%	56%
	GJ	4.183.995		
2021 su 2020		77%	23%	170%
2021 su 2019		84%	33%	161%
<b>Totale energia elettrica*</b>	kWh	<b>2.193.844.496</b>	70%	30%
	GJ	<b>7.897.840</b>		
2021 su 2020		—%	(2%)	4%
2021 su 2019		(8%)	(14%)	11%

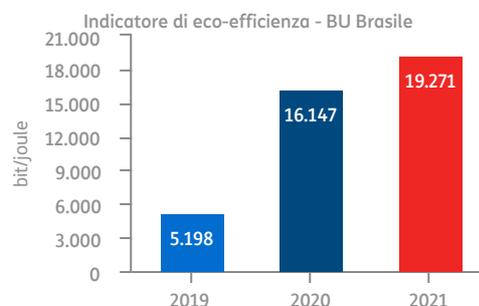
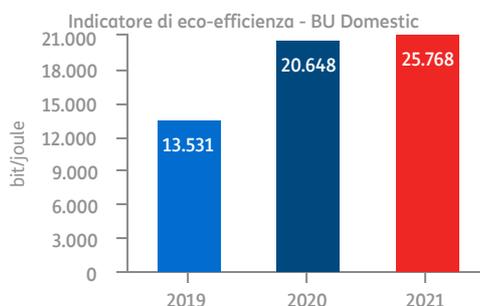
\*Incluso l'acquisto di Garanzie di Origine.



Consumo Energia Elettrica Gruppo



[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. Il Gruppo calcola indicatori differenti per Italia e Brasile in quanto le due realtà sono molto diverse dal punto di vista operativo e ambientale: in Brasile il traffico è prevalentemente da rete mobile e, come già menzionato, non vengono utilizzati combustibili per riscaldamento date le particolari condizioni climatiche.



Nel 2021 il valore dell'indicatore calcolato per la BU Domestic è risultato pari a 25768 bit/joule, in crescita di oltre il 24,79 % rispetto al 2020 e del 90,43 % rispetto al 2019. Questo è il risultato di un sostanziale aumento del traffico dati, a politiche di contenimento dei consumi e all'effetto del Covid-19 su queste due componenti già in atto.

I dati utilizzati nel calcolo dell'indicatore sono relativi alle sole società italiane del Gruppo, ovvero che vengono esclusi dal perimetro Domestic, Sparkle Grecia e Turchia.

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

## Emissioni atmosferiche

[GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3] [GRI 305-5] [GRI 305-6] Le emissioni di gas ad effetto serra 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. Vengono inoltre considerate e convertite in kg di CO<sub>2</sub> equivalente anche le dispersioni di gas idroclorofluorocarburi (HCFC), idrofluorocarburi (HFC) ed altri gas dagli impianti di condizionamento e antincendio (cfr. tabella Emissioni da Gas Ozonolesivi presente in questa sezione). Per 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. Ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>) e ossidi di zolfo (SO<sub>x</sub>) [GRI 305-7] non sono rilevanti nelle emissioni del Gruppo.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 305] Nella tabella che segue sono riportate le emissioni Scope1 e le emissioni Scope2 market based.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Emissioni di CO <sub>2</sub> per autotrazione*	kg	31.017.337	99%	1%
Emissioni di CO <sub>2</sub> per riscaldamento*	kg	8.521.733	100%	—%
Emissioni di CO <sub>2</sub> equivalenti per dispersioni di gas ozonolesivi**	kg	9.688.453	49%	51%
Emissioni di CO <sub>2</sub> da generazione elettrica da cogenerazione*	kg	77.174.832	100%	—%
Emissioni di CO <sub>2</sub> da generazione elettrica mediante gasolio*	kg	1.408.143	33%	67%
<b>Totale emissioni dirette di CO<sub>2</sub> – ex Scope1 GRI**</b>	<b>kg</b>	<b>127.810.498</b>	<b>95%</b>	<b>5%</b>
2021 su 2020		(2%)	1%	(35%)
2021 su 2019		(17%)	(16%)	(30%)
Emissioni di CO <sub>2</sub> da acquisto di energia elettrica prodotta da fonti miste***	kg	405.235.181	100%	—%
<b>Totale emissioni indirette di CO<sub>2</sub> – ex Scope2 - market based</b>	<b>kg</b>	<b>405.235.181</b>	<b>100%</b>	<b>—%</b>
2021 su 2020		(18%)	(14%)	(100%)
2021 su 2019		(37%)	(34%)	(100%)
<b>Totale emissioni indirette e dirette di CO<sub>2</sub> – ex Scope1 + 2 - market based</b>	<b>kg</b>	<b>533.045.679</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>
2021 su 2020		(15%)	(11%)	(81%)
2021 su 2019		(33%)	(31%)	(82%)

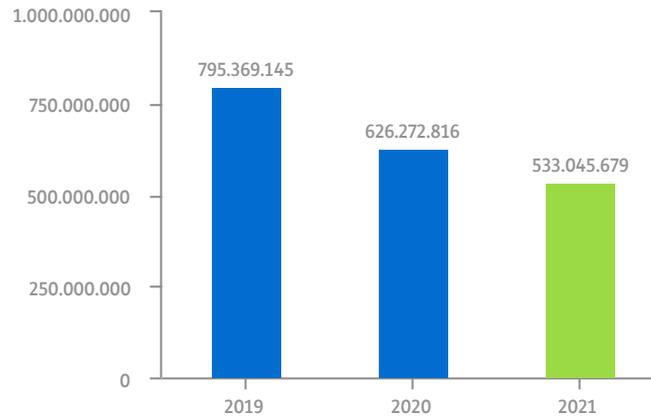
\* I fattori di emissione utilizzati nel 2021 sono fattori CO<sub>2</sub> equivalenti pubblicati da DEFRA (Department For Environment, Food and Rural Affairs).

\*\*La valorizzazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente di HCFC, HFC e altri gas refrigeranti è effettuata facendo riferimento ai rispettivi potenziali di riscaldamento globale (GWP - Global Warming Potential) riportati nella specifica tabella: 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.

\*\*\*Per il calcolo delle emissioni legate al consumo di energia elettrica da fonti miste acquistata sul mercato italiano (Scope 2 - market based) è stato utilizzato nel 2021 un valore del residual mix pari a 458,57 grammi di CO<sub>2</sub> al kWh (AIB, 2020) e nel 2020 un valore del residual mix pari a 465,89 grammi di CO<sub>2</sub>/kWh (AIB, 2019); per il 2019 era stata usata la stessa fonte. Per Grecia e Turchia che rientrano nel perimetro Domestic utilizzando per Turchia il coefficiente Terna 2020 pari a 415 gCO<sub>2</sub>/kWh, per la Grecia i coefficienti AIB 2020 pari a 490,4 gCO<sub>2</sub>/kWh. Per il Brasile sono stati utilizzati i fattori medi di rete per il 2021, 2020 e 2019 calcolati e pubblicati dal locale Ministero della Scienza, Tecnologia, Innovazione e Comunicazione, pari rispettivamente a circa 126,41, 61,70 e 75,00 grammi di CO<sub>2</sub>/kWh.

L'andamento nel triennio delle emissioni dirette e indirette mostra un trend positivo grazie alle politiche di contenimento dei consumi, ai piani di efficientamento energetico e all'investimento costante del Gruppo nell'energia da fonti rinnovabili.

Andamento delle emissioni dirette e indirette negli ultimi 3 anni  
Emissioni Scope1 + Scope2 [kg CO2eq]



### Emissioni location based

Le emissioni Scope 2 Location Based sono calcolate per le realtà aziendali che consolidano nel perimetro BU Domestic utilizzando i fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico del rapporto ISPRA 2021 (277,6 gCO<sub>2</sub>/kWh) per l'Italia, i coefficienti 2020 Terna per Grecia e Turchia (rispettivamente 428 e 415 gCO<sub>2</sub>/kWh); per il Brasile è stato utilizzato il fattore medio del Ministero della Scienza, Tecnologia Innovazione e Comunicazione, pari a 126,41 grammi di CO<sub>2</sub>/kWh.

Scope 2- Location Based		2021	2020	2019	2021/2020	2021/2019
BU Domestic	kg	391.241.422	427.057.791	524.571.439	(8%)	(25%)
BU Brasile	kg	51.355.228	31.785.689	35.058.014	62%	46%
<b>Totale Gruppo</b>	<b>kg</b>	<b>442.596.650</b>	<b>458.843.480</b>	<b>559.629.453</b>	<b>(4%)</b>	<b>(21%)</b>

### Emissioni da gas refrigeranti

Segue il dettaglio di tipologie, quantità e relative emissioni relative ai gas dispersi nel 2021 in atmosfera a seguito di perdite da impianti di refrigerazione. Il calcolo delle emissioni CO<sub>2</sub>e è stato eseguito sulla base dei fattori pubblicati nel 4th Assessment Report dell'IPCC.

Per la BU Domestic sono rendicontate le perdite di gas presenti negli impianti TIM SpA e Noovle SpA.

#### BU Domestic

Gas	Quantità dispersa [kg]	ODP	CFC 11 eq. [t]	GWP (100 yrs)	Emissioni CO <sub>2</sub> [kgCO <sub>2</sub> e]	Tipo
R134A	707,20	—	—	1.430	1.011.296	HFC
R407C	596,89	—	—	1.774	1.058.883	HFC
R410A	460,85	—	—	2.088	962.255	HFC
R417A	592,85	—	—	2.346	1.390.826	HFC
R422D	117,40	—	—	2.729	320.385	HFC
R427A	10,00	—	—	2.138	21.380	HFC
R22	11,00	0,055	—	1.810	19.910	HCFC
Totale HFC	2.485,19	—	—	—	4.765.024	
Totale HCFC	11,00	—	—	—	19.910	
Totale altri gas	—	—	—	—	—	
<b>Totale</b>	<b>2.496,19</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>4.784.934</b>	

## BU Brasile

Gas	Quantità dispersa [kg]	ODP	CFC 11 eq. [t]	GWP (100 yrs)	Emissioni CO2 [kgCO2e]	Tipo
R134A/HFC-134a	794,18	—	—	1.430	1.135.677	HFC
R407C	181,84	—	—	1.774	322.584	HFC
R410A	287,76	—	—	2.088	600.843	HFC
HFC-227ea	206,80	—	—	3.220	665.896	HFC
R401A	1,00	0,033	0,00003	1.182	1.182	HCFC
R22/HCFC-22	1.175,09	0,055	0,06463	1.810	2.126.913	HCFC
HCFC-141b	69,55	0,110	0,00765	725	50.424	HCFC
<b>Totale HFC</b>	<b>1.470,58</b>		<b>—</b>		<b>2.725.000</b>	<b>HFC</b>
<b>Totale HCFC</b>	<b>1.245,64</b>		<b>0,0723</b>		<b>2.178.519</b>	<b>HCFC</b>
Totale Altri Gas	—		—		—	Other
<b>Totale</b>	<b>2.716,22</b>		<b>0,0723</b>		<b>4.903.519</b>	

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 305] La tabella che segue riporta le emissioni Scope 3 2021 del Gruppo TIM<sup>1</sup>.

Si segnala la differente composizione in categorie della rendicontazione 2021: rispetto agli anni passati sono state aggiunte alle categorie 6 e 7 le emissioni relative alle categorie 1, 2 e 11. Di seguito il dettaglio.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Emissioni di CO2 da Beni capitali*	kg	3.914.963.924	86%	14%
Emissioni di CO2 da acquisto di beni e servizi*	kg	912.841.871	90%	10%
Emissioni di CO2 da Uso dei prodotti venduti**	kg	442.226.914	100%	—%
Emissioni di CO2 da spostamenti casa-lavoro***	kg	6.394.698	100%	—%
Emissioni di CO2 da spostamenti aerei****	kg	465.068	35%	65%
<b>Totale emissioni indirette di CO2 – Scope3 GRI</b>	<b>kg</b>	<b>5.276.892.475</b>	<b>96%</b>	<b>4%</b>

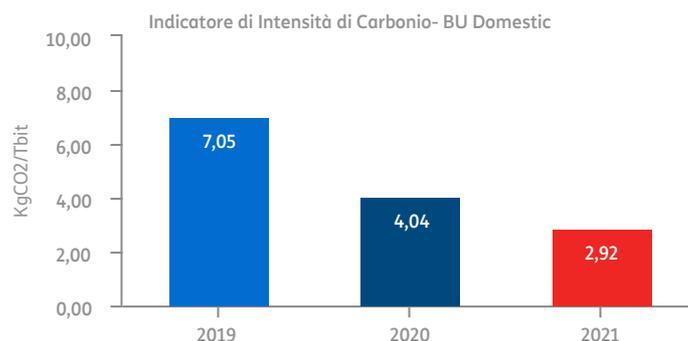
\* Calcolo su base acquisti rielaborati attraverso GHG Protocol and Quantis Scope 3 Evaluator

\*\*Modello di calcolo interno relativo alla sola BU Domestic

\*\*\*Nella determinazione dell'impatto degli spostamenti casa-lavoro si prendono a riferimento dati statistici elaborati sul personale aziendale. Dato relativo alla sola BU Domestic

\*\*\*\* 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).

[GRI 305-4] TIM misura anche la Carbon Intensity della BU Domestic mediante un indicatore che mette in relazione le emissioni dirette e indirette di CO2 (o Scope 1 e Scope 2, 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 2021 il valore dell'indicatore è diminuito attestandosi a 2,92 kgCO2/Tbit valore che corrisponde a -27,72 % rispetto al 2020 e a -58,70 % rispetto al 2019. L'aumento del traffico unito a politiche di contenimento dei consumi già in atto in TIM sono due fattori che nel 2020 sono stati ulteriormente potenziati dalla pandemia Covid-19.

I dati utilizzati nel calcolo dell'indicatore sono relativi alle sole società italiane del Gruppo, ovvero vengono esclusi dal perimetro domestico Sparkle Grecia e Sparkle Turchia.

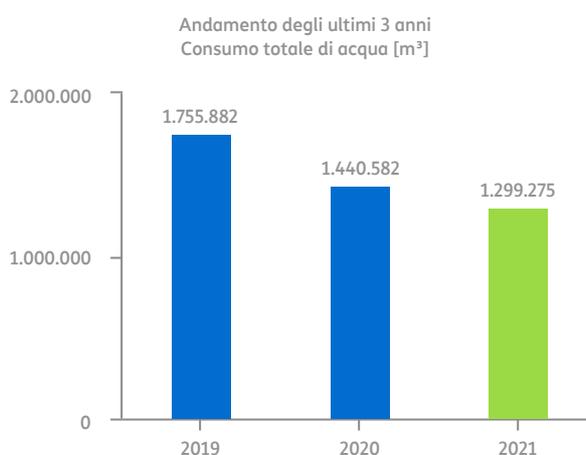
<sup>1</sup> Sono escluse dal conteggio Sparkle Grecia e Turchia. Sono stati considerati solo i viaggi in auto e motocicli dei dipendenti che non possiedono auto aziendale. Sono esclusi viaggi su mezzi pubblici. Sono state prese in considerazione per il 2021 le categorie 1, 2, 6, 7 e 11, a differenza dei precedenti anni in cui erano calcolate ai fini del Bilancio le sole categorie 6 e 7.

## Consumo di risorse naturali

### Consumo d'acqua

Prosegue il trend di diminuzione del consumo di acqua iniziato grazie ad interventi mirati di gestione e sensibilizzazione del personale e proseguito nel 2021 per effetto della chiusura di sedi uso ufficio anche a seguito della pandemia.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Consumo di acqua prelevata da pozzi artesiani	m3	51.477	99%	1%
Consumo di acqua prelevata da enti erogatori	m3	1.247.633	97%	3%
Consumo di acqua prelevata da altre fonti	m3	165	—%	100%
<b>Totale consumo di acqua</b>	<b>m3</b>	<b>1.299.275</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>
2021 su 2020		(10%)	(8%)	(46%)
2021 su 2019		(26%)	(24%)	(57%)

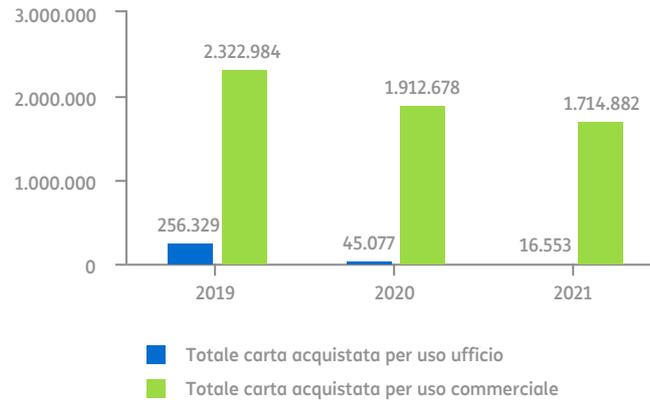


### Consumo carta uso ufficio e commerciale

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).

		Gruppo	Domestic	Brasile
Carta non riciclata e non certificata acquistata per uso ufficio	kg	4	100%	—%
Carta certificata FSC acquistata per uso ufficio	kg	15.528	99%	1%
<b>Totale carta acquistata per uso ufficio</b>	<b>kg</b>	<b>16.553</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>
2021 su 2020		(63%)	(60%)	(97%)
2021 su 2019		(94%)	(92%)	(100%)
<b>Totale carta acquistata per uso commerciale</b>	<b>kg</b>	<b>1.714.882</b>	<b>77%</b>	<b>23%</b>
2021 su 2020		(10%)	(7%)	(20%)
2021 su 2019		(26%)	(25%)	(29%)

Andamento degli ultimi 3 anni  
Consumo di carta uso ufficio e commerciale [kg]



## Rifiuti

[GRI 306-2] I dati indicati nella tabella che segue si riferiscono a TIM S.p.A., Olivetti, Sparkle Italia, Noovle, TIM San Marino e TIM S.A per il peso dei rifiuti conferiti<sup>1</sup> contabilizzati per legge<sup>2</sup>.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Rifiuti pericolosi	kg	3.115.582	82%	18%
Rifiuti non pericolosi	kg	8.314.364	89%	11%
<b>Totale rifiuti conferiti*</b>	<b>kg</b>	<b>11.429.946</b>	<b>87%</b>	<b>13%</b>
2021 su 2020		14%	24%	(25%)
2021 su 2019		30%	28%	43%
Rifiuti avviati a riciclo o recupero	kg	11.387.514	87%	13%
% Rifiuti avviati a riciclo o recupero		100%	100%	98%

\* 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 2021 TIM ha dismesso 169.750 pali, per un peso equivalente di 13.580 tonnellate.

I dati nella tabella che segue si riferiscono alle società TIM SpA, Noovle, Sparkle Italia, Olivetti. Non è esposto un confronto con i precedenti anni di rendicontazione in quanto il rilievo di dettaglio è stato predisposto per la prima volta nel 2021, in adeguamento al nuovo standard GRI 306 (2020). Il Gruppo si impegnerà inoltre a raccogliere i dati completi dal prossimo anno.

### Dettaglio rifiuti BU DOMESTIC [kg]

	Riciclo	Riutilizzo	Incenerimento	Smaltimento	Ricondizionamento precedente ad attività di smaltimento
<b>Pericolosi</b>					
Batterie da rete	2.390.920				
Cellulari, batterie ed accessori dismessi	1.150	—	—	6.280	—
Lampade	—				
Apparecchiature elettriche o elettroniche	157.940	—	—	—	—
Altri rifiuti pericolosi	1.773	—	19	—	—
<b>Totale rifiuti pericolosi</b>	<b>2.551.783</b>	<b>—</b>	<b>19</b>	<b>6.280</b>	<b>—</b>
<b>Non pericolosi</b>					
Rottami elettrici ed elettronici e cavi	1.679.261	—	—	—	—
Metalli	640.079	—	—	—	—
Carta	554.720	—	—	—	—
Materiali plastici	386.119	—	—	—	—
Legno	1.047.030	—	—	—	—
Batterie	106	—	—	—	—
Vetro	37.260	—	—	—	—
Apparecchiature elettriche da cliente	—				
Altri rifiuti non pericolosi	3.015.046	—	1.710	69	1.530
<b>Totale rifiuti non pericolosi</b>	<b>7.359.621</b>	<b>—</b>	<b>1.710</b>	<b>69</b>	<b>1.530</b>
<b>Totale</b>	<b>9.911.404</b>	<b>—</b>	<b>1.729</b>	<b>6.349</b>	<b>1.530</b>

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.

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

<sup>2</sup> 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 2019 è inferiore (-1,05%) rispetto a quanto dichiarato nello scorso Bilancio. Questo incremento non è stato però tenuto in conto nel confronto 2021 su 2019 dei rifiuti prodotti.

Nel 2021 le varie attività di gestione hanno consentito di rigenerare prodotti di logistica commerciale (63.026 pezzi) e materiali di rete (19.038 pezzi), inviare al recupero della componentistica e delle materie prime i prodotti di logistica commerciale e tecnica per un totale di 476.528 kg, quasi esclusivamente di telefonia fissa.

Nel 2021 è stata effettuata rivendita di prodotti usati di telefonia mobile per un totale di 16.427 pezzi.

[GRI 306-3 ] Per quanto riguarda i serbatoi interrati, nel 2021 sono state effettuate in Italia 30 prove di tenuta. Nessuno sversamento si è verificato nel corso dell'anno.

In tema di recupero apparati, TIM è consapevole che i suoi apparati vadano mantenuti il più possibile in vita: la spesso inevitabile dismissione genera rifiuti, nuove produzioni e quindi nuove emissioni in atmosfera.

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

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

In **Brasile** TIM ha messo in essere un analogo processo di ricondizionamento dei modem a banda ultra larga TIM Live che ne allunga la vita utile. In **Brasile** inoltre, nell'ambito delle routine operative commerciali e web, per fornire i servizi di telecomunicazione, TIM S.A. genera rifiuti elettronici (e-waste) che sono quei prodotti che hanno circuiti o componenti elettronici come alimentatori o batterie.

Pertanto, l'Azienda prevede nella sua politica ambientale e in alcune regole la corretta gestione dei rifiuti al fine di rispettare la legislazione, come la politica nazionale brasiliana sui rifiuti solidi (legge n° 12.305 / 10) e la legge federale n° 10.240/20 che stabiliscono responsabilità condivise dei generatori di rifiuti elettronici considerati pericolosi o meno. È il caso di coloro che producono, importano, commercializzano e distribuiscono cellulari e le loro batterie e accessori come cavi, caricatori, auricolari.

Andando oltre i propri obblighi e puntando alla diminuzione dell'impatto dei prodotti elettronici e dei loro danni a carico di ambiente e salute pubblica, TIM Brazil ha istituito un programma di *Reverse Logistics* in partnership con un fornitore autorizzato e certificato con l'obiettivo di contribuire alla realizzazione di una economia circolare, ossia intervenire nell'intero ciclo di vita dell'elettronica e favorire la promozione dello sviluppo economico e sociale nella catena di *Reverse Logistics* attraverso il ritiro presso i punti vendita e le sedi TIM. Lo smaltimento nei negozi è messo a disposizione per il servizio generale di tutta la popolazione, che comprende i propri dipendenti, terzi, clienti e non clienti TIM. Lo smaltimento negli edifici di TIM mira a incoraggiare e a far aderire i dipendenti stessi, e altre persone che possono accedere all'impresa.

TIM dispone di cassette per lo smaltimento e lo stoccaggio di prodotti elettronici per il post-consumo domestico che sono state realizzate seguendo il concetto di sostenibilità ambientale, con legno da riforestazione e in conformità con la cura per lo stoccaggio di rifiuti pericolosi, ad esempio, con resistenza meccanica per sostenere il materiale depositato e contro le perdite di eventuali liquidi.

La divulgazione viene effettuata sul sito istituzionale di TIM, attraverso il programma *Reload the Planet*.

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

## Appendice

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

	2019	2020	2021	2021 su 2020
Totale consumo acqua Gruppo (m3)				
Totale consumo acqua	1.755.882	1.440.582	1.299.275	(10%)

	2019	2020	2021	2021 su 2020
Totale carta acquistata Gruppo (kg)				
Totale carta acquistata per uso ufficio	256.329	45.077	16.553	(63%)
Totale carta acquistata per uso commerciale	2.322.984	1.912.678	1.714.882	(10%)
<b>Totale carta Gruppo</b>	<b>2.579.313</b>	<b>1.957.755</b>	<b>1.731.435</b>	<b>(12%)</b>

	2019	2020	2021	2021 su 2020
Emissioni Atmosferiche Gruppo Scope 1 (kg)				
Emissioni di CO2 equivalenti per dispersioni di gas ozonolesivi	15.186.313	11.816.301	9.688.453	(18%)
Emissioni di CO2 per autotrazione	43.833.717	33.959.890	31.017.337	(9%)
Emissioni di CO2 per riscaldamento	16.850.916	9.851.888	8.521.733	(14%)
Emissioni di CO2 da generazione elettrica da Cogenerazione	68.889.975	73.229.289	77.174.832	5%
Emissioni di CO2 da generazione elettrica mediante gasolio	9.067.693	1.792.764	1.408.143	(21%)
<b>Totale emissioni dirette di CO2 - Scope1 GHG Prot.</b>	<b>153.828.614</b>	<b>130.650.132</b>	<b>127.810.498</b>	<b>(2%)</b>

	2019	2020	2021	2021 su 2020
Totale emissioni indirette di CO2 - Scope2 GHG Prot. (kg)				
Totale emissioni indirette di CO2 - Market Based	641.540.530	495.622.685	405.235.181	(18%)
Totale emissioni indirette di CO2 - Location Based	559.629.453	458.843.480	442.596.650	(4%)

	2019	2020	2021
Totale emissioni indirette di CO2 - Scope3 Gruppo (kg)			
Totale emissioni indirette di CO2 - Scope 3*	59.344.885	8.390.698	5.276.892.475

\*Lo scostamento YoY dipende dalla variata e ampliata rendicontazione: nel 2019 e nel 2020 sono state calcolate le sole categorie 6 e 7; nella rendicontazione 2021 si aggiungono a suddette categorie le categorie 1, 2 e 11

	2019	2020	2021	2021 su 2020
Totale Rifiuti Conferiti (kg)				
Rifiuti Pericolosi Conferiti	2.209.309	2.096.759	3.115.582	49%
Rifiuti Non Pericolosi Conferiti	6.585.661	7.910.807	8.314.364	5%
<b>Totale Quantità Rifiuti Conferiti</b>	<b>8.794.970</b>	<b>10.007.566</b>	<b>11.429.946</b>	<b>14%</b>

	2019	2020	2021	2021 su 2020
Totale Rifiuti avviati a riciclo o recupero Gruppo (kg)				
<b>Rifiuti avviati a riciclo o recupero</b>	<b>8.426.811</b>	<b>9.778.423</b>	<b>11.387.514</b>	<b>16%</b>

Società

## Ricerca e Sviluppo

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 203] L'attività di ricerca e sviluppo di tecnologie e servizi innovativi, di processi e modelli di business è un fattore fondamentale per tenere il passo con le profonde trasformazioni dell'ICT, oltre ad essere un patrimonio necessario e trainante per i clienti e i Paesi in cui il Gruppo opera, contribuendo al superamento delle barriere socio-culturali che limitano la possibilità di partecipare alla società dell'informazione e godimento dei relativi benefici. Nel paragrafo vengono descritte le attività per TIM in Italia e TIM S.A. in Brasile.

### In Italia

[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.

Nel 2021 TIM ha proseguito nel rafforzamento di un modello di innovazione che fa leva sul concetto di ecosistema fondamentale per alimentare un circolo virtuoso per lo scouting, l'incubazione e la pianificazione delle iniziative innovative. Questo si concretizza, da una parte, attraverso i labs come centri multi-sito aperti virtualmente e connessi in un ambiente digitale unico per supportare l'innovazione aperta e, dall'altro, attraverso la collaborazione con alcuni Atenei di eccellenza, creando così una sinergia orientata alla trasformazione digitale della società e che attesta TIM come partner di riferimento in Italia.

Coerentemente con ciò, il Gruppo ha agito in più direzioni:

- continuando l'azione di rinforzo delle linee di innovazione interna, focalizzando l'attività dei laboratori e dei gruppi di ricerca sui filoni fondamentali dell'evoluzione delle reti fissa e mobile verso gli standard 5G<sup>1</sup>, Open Ran ed Edge Cloud, sui temi delle piattaforme di servizio e dei nuovi sistemi di operation;
- selezionando, accelerando e co-creando idee, prodotti e servizi innovativi provenienti dal mondo delle startup<sup>2</sup> e delle piccole e medie imprese (PMI), in linea con i trend innovativi emergenti e d'interesse per TIM, allo scopo di migliorare l'offerta commerciale ed i processi interni e favorire la crescita dell'ecosistema di startup italiane tramite il programma di accelerazione di TIM WCap e gli investimenti nel capitale di rischio realizzati da TIM Ventures, il corporate venture capital<sup>3</sup> di TIM.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] La gestione dell'innovazione è presidiata, principalmente dalla funzione Innovation Standard&IPR and Portfolio in ambito Chief Technology & Operation Office, e coinvolge differenti 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<sup>4</sup> congiunto dei servizi digitali;
- i centri di ricerca e le Università, per le collaborazioni ed i progetti congiunti. [GRI 203-1] Nel 2021 sono stati attivati contratti di ricerca con cinque Università Italiane per un valore complessivo di circa 900.000 euro;
- a livello internazionale, un vasto insieme di enti di standardizzazione, associazioni, alleanze, telco open communities (comunità aperte di telecomunicazioni), che hanno un ruolo fondamentale nell'evoluzione dell'industria/settore delle TLC per le reti, le piattaforme e i servizi, in cui TIM collabora in partnership con i principali stakeholder del settore. Nel 2021, nonostante il continuare della crisi internazionale dovuta alla pandemia, TIM ha confermato l'adesione ai principali enti e associazioni di standardizzazione con 30 iscrizioni per un impegno complessivo di circa 800.000 euro, mettendo l'accento sull'interazione non solo con le associazioni strettamente legate al mondo delle telecomunicazioni, ma anche integrandosi con altri settori industriali quali automotive e industry 4.0. La partecipazione agli enti internazionali ha permesso a TIM di accrescere il proprio patrimonio intellettuale, sia in termini di acquisizione di know how sia con la contribuzione diretta, finalizzata a promuovere la propria strategia industriale e proprietà intellettuali (con l'approvazione di soluzioni basate su brevetti TIM negli standard);
- a livello nazionale sono numerose le relazioni di collaborazione con vari Ministeri, l'Unione Europea, gli Enti Pubblici (ad esempio il Consiglio Nazionale delle Ricerche e le Amministrazioni locali), per la realizzazione di progetti finanziati tramite la partecipazione a bandi di gara ed iniziative in partnership. In questo ambito nel 2021 è proseguita la collaborazione iniziata nel 2019 con il Competence Industry Manufacturing 4.0, volta a favorire il trasferimento di competenze tecnologiche e l'innovazione nei processi produttivi, nei prodotti e nei modelli di business e la collaborazione con il B-REX di Bologna.

L'evoluzione tecnologica di TIM si basa su Piano Tecnologico di TIM, parte del Piano Industriale; nello specifico il Piano Tecnologico identifica la strategia tecnologica in termini di linee guida, tecnologie specifiche, roadmap (tabella di marcia) di adozione su un arco pluriennale. Il piano tecnologico triennale costituisce il documento di riferimento per il Gruppo ed include anche i piani di evoluzione tecnologica delle consociate. Gli obiettivi qualitativi e/o quantitativi sono declinati su base annuale e definiti in modo da essere oggettivamente misurabili nel rispetto degli standard delle norme sulla qualità (ISO9001), l'ambiente (ISO14001) ed i processi operativi dell'innovazione; in generale, i processi di TIM sono basati sullo standard di riferimento E-Tom del Telemangement Forum<sup>5</sup>.

[GRI 203-1] Complessivamente, nel 2021 TIM ha impegnato circa 1.300 persone in attività di innovazione tecnologica e di engineering in Italia, con un ammontare complessivo di investimenti per il Gruppo TIM di 1.016 milioni di euro.

<sup>1</sup> Acronimo di tecnologia e standard mobili di quinta generazione.

<sup>2</sup> Nuove aziende caratterizzate da elevato grado d'innovazione

<sup>3</sup> TIM Ventures è la società del Gruppo TIM che investe nel "capitale di rischio aziendale" (corporate venture capital).

<sup>4</sup> Può essere definita la strategia di un'organizzazione, che utilizza le risorse interne ed esterne (ad esempio la forza vendita), al fine di offrire la propria proposta di valore unico ai clienti ed ottenere un vantaggio competitivo.

<sup>5</sup> Il Business Process Framework (eTOM) può essere considerato una struttura di modello operativo per i fornitori di servizi di telecomunicazione; il modello descrive i processi aziendali richiesti, definisce gli elementi chiave e il modo in cui dovrebbero interagire. eTOM è uno standard gestito dal TM Forum, un'associazione per i fornitori di servizi ed i loro fornitori nei settori delle telecomunicazioni e dell'intrattenimento.

## [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] Attività innovative di taglio tecnologico con focus 5G, Edge Cloud e Open RAN

Nel 2021 TIM ha continuato il suo impegno su attività innovative con focus 5G Edge Cloud e Open RAN.

Le tecnologie Open-RAN ed Edge Computing sono considerate decisive per permettere al 5G di esprimere il suo potenziale tecnologico e di business. L'Open Radio Access Network (O-RAN) è un concetto basato sull'interoperabilità e sulla standardizzazione degli elementi della rete di accesso radio 4G e 5G, incluso uno standard di interconnessione unificato per hardware e elementi software open source di diversi fornitori e l'introduzione di elementi di rete che permettono di abilitare una maggiore intelligenza nella rete secondo i principi dell'Artificial Intelligence e Machine Learning. L'Edge Computing sposta l'elaborazione del traffico e dei servizi da un cloud centralizzato all'estremità della rete e più vicino al cliente, permettendo di sfruttare al massimo alta velocità e bassa latenza in rete.

TIM, membro di O-RAN ALLIANCE dal 2018, durante il primo semestre 2021 ha avviato, tra i primi operatori in Europa e l'unico in Italia un programma di sviluppo Open RAN (Open Radio Access Network) per l'innovazione della rete di accesso mobile. Grazie a questa iniziativa il Gruppo potrà implementare sulla propria rete commerciale nuove soluzioni a beneficio dei clienti e delle imprese, in modo da velocizzare lo sviluppo dei servizi digitali.

L'iniziativa rientra nell'ambito della firma del Memorandum of Understanding del febbraio 2021 con i principali operatori europei per promuovere la tecnologia Open RAN con l'obiettivo di accelerare l'implementazione delle reti mobili di nuova generazione, in particolare 5G, Cloud ed Edge Computing.

In questo contesto TIM ha avviato una serie trial in campo e test in laboratorio:

Il primo trial, avviato ad aprile 2021 vede Faenza come la prima città in Italia ad adottare questo modello di rete aperta, dove, grazie alla collaborazione con JMA Wireless - leader nelle attività di copertura mobile e nello sviluppo di software Open RAN - TIM utilizza una soluzione che disaccoppia le componenti (hardware e software) della rete di accesso radio, secondo una logica di diversificazione dei fornitori e nell'ottica di favorire un più ampio ecosistema industriale. In questo caso il nodo radio, su rete 4G, è stato costruito combinando la banda base software di JMA con le unità radio fornite da Microelectronics Technology (MTI). In prospettiva, questa attività si estenderà anche alle soluzioni 5G.

Ad ottobre la soluzione è stata attivata anche a Saluzzo, in provincia di Cuneo, realizzando così una delle più estese coperture Open RAN d'Europa.

A settembre una soluzione che segue l'architettura e le interfacce definite in O-RAN è stata attivata anche a Matera, grazie alla collaborazione con Mavenir per le componenti RAN e con MTI per la Radio Unit 4G. Questa soluzione, messa a punto anche con Dell Technologies, Intel e VMware, consente di disaccoppiare le componenti (hardware e software) della rete di accesso radio, secondo una logica di diversificazione dei fornitori e nell'ottica di favorire un più ampio ecosistema industriale.

Inoltre, presso il TIM Innovation Lab a Torino è stato effettuato il primo collegamento Open RAN 5G stand alone (ovvero completamente indipendente dal 4G) che a breve sarà attivato anche in campo a Matera. Il primato è stato realizzato sulle frequenze 3.7 GHz della rete 5G di TIM in collaborazione con Mavenir per le funzionalità di rete core e radio, Dell Technologies e Intel per l'infrastruttura e la piattaforma Telco Cloud di VMware per il controllo End-to-End delle funzioni di rete e l'automazione del software.

Lo sviluppo di soluzioni Open RAN, caratterizzate da un ambiente aperto, consente, in linea con gli obiettivi del piano di TIM 2021-2023, di unire le potenzialità del cloud e dell'Intelligenza Artificiale con l'evoluzione della rete mobile. Questa tecnologia permette agli operatori di rafforzare gli standard di sicurezza, migliorare le prestazioni della rete e ottimizzare i costi, in modo da fornire servizi digitali sempre più evoluti, come quelli legati alle nuove soluzioni per l'Industry 4.0, alla Smart City e alla guida autonoma.

TIM ha inoltre avviato, tra i primi operatori al mondo e unico in Italia, il nuovo laboratorio 'European OTIC Lab'. L'Open Test and Integration Center - OTIC Lab, in linea con gli standard previsti da O-RAN ALLIANCE, il cui allestimento verrà completato nel secondo semestre avrà sede presso i laboratori di Innovazione del Gruppo TIM a Torino e opererà in sinergia con l'intero ecosistema Open RAN (costruttori, start-up, system integrator etc.) al fine di sperimentare nuove soluzioni e accelerare questa tecnologia per lo sviluppo della nuova architettura paneuropea della rete mobile (5G, Cloud ed Edge Computing).

Nell'ambito delle attività svolte nel laboratorio OTIC di TIM, nel corso dei mesi di ottobre e novembre TIM ha ospitato la terza edizione del Plugfest. Il focus del plugfest è stata la verifica della compliance e interoperabilità di alcune interfacce definite in O-RAN e il test delle prestazioni end2end di alcune soluzioni implementate secondo le specifiche definite in ambito O-RAN.

### Altre collaborazioni e attività con focus 5G

Prosegue l'iniziativa Torino City Lab<sup>6</sup>. Il contributo di TIM nel 2021 si è focalizzato principalmente sulle attività della Casa delle Tecnologie di Torino<sup>7</sup>. La Città di Torino infatti è risultata prima nella graduatoria del bando dell'Asse 1 del Programma di supporto alle tecnologie emergenti, ed il progetto quadriennale presentato denominato CTE Next (in cui TIM è il partner tecnologico di riferimento) è risultato aggiudicatario del finanziamento del MISE.

Nell'arco dei 4 anni molte iniziative di Torino City Lab saranno veicolate all'interno di CTE Next che prevede una serie di call for testing e call for innovation, per cui catalizzerà le potenziali sperimentazioni da parte di start up e PMI interessate a svolgere attività sul territorio torinese. I vertical di riferimento del progetto sono i settori classici su cui punta la città di Torino: Smart Mobility, Urban Air Mobility (droni), Industry 4.0, Innovative Urban Services, e il focus come sempre sarà rivolto agli aspetti sociali e alla replicabilità in altri contesti delle soluzioni

<sup>6</sup> Torino City Lab: progetto iniziato nel 2019 e nato dalla partnership tra TIM e il Comune di Torino. In particolare TIM è partner TLC, per la creazione di aree di sperimentazione semplificata di servizi digitali per consentire la prosecuzione della collaborazione strategica nella fase di diffusione in campo del servizio 5G commerciale.

<sup>7</sup> Casa delle tecnologie: progetto inaugurato a luglio 2021 dal quale nasce la Casa delle tecnologie emergenti che mira a caratterizzare la città come un grande centro di open innovation per attrarre i progetti in materia di soluzioni per le Smart cities e la Smart mobility.

sperimentate. Ai luoghi previsti per le sperimentazioni già utilizzati in Torino City Lab (Doralab e il circuito urbano di Smart Roads) si aggiungono il sito CSI Next, il CIM 4.0, i laboratori Clik del Politecnico e i laboratori della Fondazione Links (tutti luoghi in cui TIM ha realizzato l'infrastruttura 5G di riferimento).

Grazie a CTE Next quindi le attività di Torino City Lab vengono significativamente ampliate, e rese più strutturate e formalizzate, garantendo una migliore efficacia per lo sviluppo sostenibile del territorio. Va evidenziato che in CTE Next TIM rappresenta il riferimento tecnologico a 360 gradi sia per le attività di realizzazione della Casa delle Tecnologie, sia per le attività di Innovazione che in essa verranno svolte assumendo un ruolo ancora più centrale e determinante ai fini del successo dell'iniziativa.

Un'ulteriore collaborazione con il Comune di Torino riguarda il trial sul tema automotive nel contesto della 5GAA (5G Automotive Association), che vede partecipare anche altri operatori mobili (British Telecom e Telefonica), Cisco, Intel, Capgemini, Harman come fornitori di tecnologia, e Stellantis come car maker. L'obiettivo è garantire una maggiore vivibilità delle strade cittadine, aumentando la sicurezza di tutti gli utenti della strada (pedoni, ciclisti, automobilisti), con la sperimentazione di use case di VRU - Vulnerable Road User e IMA - Intersection Movement Assist, che si basano sulla rete 5G di TIM e sulle soluzioni di Edge Computing, ovvero gli stessi asset tecnologici caratteristici di CTE Next. L'attività si è conclusa a dicembre con una demo in cui in un contesto di Rete 5G commerciale e di viabilità privata sono stati dimostrati con successo gli scenari di servizio, applicati in particolare all'utenza straniera di British Telecom e Telefonica in roaming sulla rete TIM.

Il coinvolgimento nell'iniziativa di 5T, l'azienda in-house del Comune che gestisce sistemi e servizi per la mobilità a Torino e in Piemonte, garantisce che le soluzioni studiate e dimostrate nella sperimentazione siano coerenti e integrabili con lo sviluppo delle piattaforme di gestione del traffico utilizzate a Torino. In quest'ottica TIM e gli altri partner dell'iniziativa stanno valutando l'esecuzione di una seconda fase del trial nel 2022, in cui sperimentare queste tipologie di scenari applicativi in condizioni di traffico reale (o quanto meno in condizioni di traffico controllate nell'ambito di scenari reali).

Nel **settore automotive** tra le principali applicazioni, accordi e scenari d'uso del 5G di TIM realizzati nel 2021 si evidenzia:

- Il progetto C-ROADS Italy, in cui TIM partecipa come abilitatore dell'infrastruttura dedicata alla comunicazione ibrida, ovvero basata sull'interazione tra comunicazione cellulare e di prossimità. Ha collaborato con i partner di progetto, in particolare con Autostrada del Brennero e Centro Ricerche Fiat (Stellantis) per la realizzazione dei progetti pilota in campo. A tal fine TIM ha assicurato la copertura mobile su tutti i tratti dell'Autostrada del Brennero e ha sviluppato e messo a disposizione della sperimentazione la Interchange Entity, ovvero la componente applicativa della piattaforma C-ROADS che consente lo scambio di messaggi tra tutti i gestori del mondo dell'ecosistema dei trasporti intelligenti, come le autostrade e il mondo dell'auto connessa.
- Il progetto MASA - Modena Automotive Smart Area, un laboratorio 'a cielo aperto' per la sperimentazione e la certificazione delle nuove tecnologie nella guida autonoma, assistita e nella mobilità, nato dalla partnership fra Comune di Modena e Università di Modena e Reggio Emilia. La collaborazione consentirà di testare soluzioni e servizi di guida autonoma e connessa sempre più evoluti, con l'obiettivo di sviluppare l'infrastruttura di comunicazione che sarà alla base dei nuovi servizi di mobilità utilizzando le potenzialità delle più moderne tecnologie di rete. In particolare, TIM metterà a disposizione soluzioni innovative abilitate dalle sue reti radiomobili 4G e 5G, oltre che dalle tecnologie di Edge Computing, che assicurano migliori prestazioni in termini di larga banda e bassa latenza, per le applicazioni nel settore automobilistico legate alla gestione della mobilità e del traffico.
- L'accordo con ALIS per la mobilità intelligente e sostenibile attraverso la digitalizzazione di oltre 1.500 aziende dei trasporti, della logistica e dell'intermodalità. L'obiettivo è di rendere la mobilità di merci e persone più intelligente, efficiente e anche più green grazie alle tecnologie digitali e generare un impatto positivo in termini economici, sociali e di sostenibilità ambientale nella filiera dei trasporti, della logistica e dell'intermodalità.
- "Arena del Futuro" - il primo progetto mondiale di innovazione collaborativa per la mobilità a zero emissioni delle persone e delle merci verso la carbon neutrality insieme all'autostrada A35 Brebemi-Aleatica, ABB, Electreon, FIAMM Energy Technology, IVECO, IVECO Bus, Mapei, Pizzarotti, Politecnico di Milano, Prysmian, Stellantis, Università Roma Tre e Università di Parma. La collaborazione è finalizzata a creare le condizioni per lo sviluppo di un innovativo sistema di mobilità delle persone e delle merci a zero emissioni lungo corridoi di trasporto autostradali dimostrando l'efficacia e l'efficienza delle tecnologie relative all'alimentazione di automobili, autobus e veicoli commerciali elettrici mediante carica induttiva dinamica senza contatto.
- A dicembre 2021 TIM ha presentato la navetta Autonom Shuttle by Navya a guida autonoma e 100% elettrica in grado di interfacciarsi con la rete 5G e le piattaforme Smart Mobility e Smart City. Si tratta della navetta Autonom Shuttle realizzata dalla Navya, una società francese leader del settore per i veicoli a guida autonoma, dedicata a spazi del primo e dell'ultimo miglio, testata presso l'Innovation Lab di TIM a Roma. Il mini bus a guida autonoma 100% elettrico è in grado di dialogare tramite la rete 5G con le applicazioni delle piattaforme Smart Mobility e Smart City di TIM a favore della sicurezza. Lo Shuttle elettrico a guida autonoma ha una capienza fino a 15 passeggeri, 11 seduti e 4 in piedi. Raggiunge la velocità massima limitata a 25 km/h tramite un motore elettrico da 22,6 kW nominali (34 di picco). Tra le possibili evoluzioni della tecnologia messa in campo dallo Shuttle: effettuare servizio di sorveglianza.

Nel **settore Industry 4.0** si evidenziano le collaborazioni con Centri di Competenza di primo livello quali il CIM 4.0 e il B-REX.

Nel Competence Industry Manufacturing 4.0 (CIM 4.0), Centro di Competenza del MISE, i TIM Innovation Labs collaborano con il Politecnico e l'Università di Torino, oltre che con altre 23 aziende torinesi per lo studio, la sperimentazione e la diffusione nelle PMI delle soluzioni di Industria 4.0 compreso il 5G. La collaborazione iniziata nel 2019 è proseguita anche nel 2021 oltre che sul fronte dell'alta formazione con una partecipazione attiva nella CIM Academy, anche sul fronte tecnologico: TIM ha portato presso il CIM connessioni ultraveloci XGS-PON: collegamenti in fibra FTTH con la tecnologia XGS-PON, che mettono a disposizione una banda pari a 10 Gigabit al secondo in modalità simmetrica, e l'utilizzo di nuove infrastrutture di EDGE Cloud, abilitatori tecnologici studiati ad hoc per favorire la migliore performance digitale e la maggiore flessibilità di utilizzo.

Nel B-REX, centro bolognese, focalizzato sulle aree di sviluppo Big Data, Additive Manufacturing, Robotica, finitura e metrologia, il connubio fra la rete TIM e le tecnologie presenti nella linea pilota di BI-REX, punto di riferimento già attivo per aziende, centri di ricerca e PMI di tutta Italia, impegnate nei processi di trasferimento tecnologico e trasformazione digitale, rappresenta un esempio compiuto di come il 5G possa accelerare la digitalizzazione delle aziende.

Nella linea pilota BI-REX, TIM ha reso disponibile una piattaforma di comunicazione professionale push-to-talk per garantire una maggior sicurezza al personale lavorativo in movimento. Tale piattaforma consente di geolocalizzare e seguire il lavoratore, garantendogli un'adeguata protezione anche quando è isolato, grazie all'attivazione della funzionalità "uomo a terra" (mandown), che rilevando eventuali irregolarità nella postura del lavoratore, abilita una supervisione in loco.

La nuova rete di quinta generazione di TIM, integrata con le soluzioni di Realtà Aumentata e Virtuale già presenti sulla linea pilota, potrà abilitare in futuro attività di manutenzione tempestiva e con assistenza tecnica da remoto, grazie al monitoraggio costante degli indicatori di funzionamento e allarme degli impianti connessi, in modo da minimizzare eventuali tempi e costi di arresto.

La collaborazione fra TIM e BI-REX riguarda anche l'area formativa, mirata all'aggiornamento delle competenze di persone e aziende al centro del cambiamento: le attività di formazione online sulle tecnologie per l'Industria 4.0 della Corporate Academy di TIM, andranno a integrare infatti l'offerta didattica già erogata da BI-REX, sia in presenza sulla stessa linea pilota che da remoto.

Nel mese di maggio, nell'ambito dell'accordo tra TIM e Google Cloud, siglato nel 2020 per una collaborazione tecnologica per la creazione di servizi innovativi di cloud pubblico, privato e ibrido per arricchire l'offerta di servizi tecnologici di TIM, TIM e Noovle danno il via alla realizzazione della prima 'Cloud Network 5G' in Italia. La soluzione consentirà di sviluppare più rapidamente le nuove applicazioni digitali in 5G, grazie all'automazione dei processi industriali e all'implementazione di servizi in tempo reale, grazie all'EDGE Computing, sulla base delle specifiche esigenze. Il progetto, che consentirà di automatizzare le funzioni della rete core 5G di TIM e di tutte le applicazioni in Cloud, si avvarrà dell'infrastruttura Telco Cloud di TIM, delle soluzioni Cloud di Google e delle tecnologie Ericsson.

Tra le iniziative in ambito **entertainment**, settore che l'innovazione di TIM presidia in tutte le sue componenti a supporto del grande impegno di TIM sul fronte commerciale, di rilievo è il progetto europeo 5G-TOURS che, tra i vari casi d'uso, include l'utilizzo della rete 5G nell'ambito della produzione TV remota e distribuita ed al quale TIM partecipa in qualità di site manager a Torino. In tale contesto, a novembre si è tenuta a Palazzo Madama la prima sperimentazione della cosiddetta "orchestra itinerante": oltre 100 spettatori presenti nel Gran Salone dei Ricevimenti hanno assistito all'opera musicale "The Garden of Forking Paths" di Andrea Molino in cui un gruppo di musicisti ed attori itineranti per le vie del centro città hanno suonato in sintonia con un ensemble strumentale presente in sala nonostante la separazione fisica gli uni dagli altri. Tutto questo è stato reso possibile dalla rete 5G di TIM che ha garantito in modo costante alte velocità e bassissime latenze al fine di assicurare la trasmissione contemporanea dei diversi flussi video in alta definizione dalle videocamere alla regia centrale.

### **Iniziativa Service Innovation**

Le attività operative di sviluppo della tecnologia 5G, Open RAN ed Edge Computing nonché di valorizzazione delle soluzioni innovative legate alla Quantum Communication, ai Metamateriali, al Piano Tecnologico Aziendale e ai Servizi Digitali realizzati in partnership con Aziende, Istituzioni, Università e Start up, facenti per lo più parte dell'ecosistema dell'Open Innovation di TIM, sono accompagnate da un'articolata attività di comunicazione tecnica che spazia dal piano editoriale del Notiziario Tecnico TIM a quello promozionale con press release ed eventi di divulgazione scientifica anche in sede cliente.

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

Nel 2021 le attività partecipative di ricerca e sviluppo si sono fortemente concentrate su un modello che garantisce una visione di eco-sistema che persegue l'Open Innovation anche attraverso la collaborazione con alcuni Atenei di eccellenza. Il 2021 vede infatti TIM concentrata nella creazione di un vero e proprio "Open Innovation Ecosystem" incentrato sulla collaborazione con alcune Università italiane proprio per sviluppare nuovi Open Lab e Progetti di Ricerca, anche attraverso la contribuzione a PhD per interiorizzare conoscenze specialistiche, ma anche per la condivisione di trend tecnologici forieri di nuove opportunità di crescita all'interno di un mercato sempre più globale.

Open Innovation si innesca quindi in un ecosistema integrato con le direzioni strategiche europee ed italiane costituito da commesse, dottorati, PoC, sviluppo di prototipi-demo, Community Open Source, progetti finanziati e dissemination.

La ricerca con le Università per Innovation del 2021 individua specifiche tematiche; dei veri e propri percorsi strutturati su alcune tematiche di medio-lungo termine per complementare ed arricchire il know-how interno e costruire una visione d'insieme a 360°:

- impostare percorsi e collaborazioni di medio termine;
- continuità con gli Accordi Quadro dell'anno precedente con 4 Università (Politecnico di Torino, Università di Catania, Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa e il CNR);
- avvio convenzione con Università di Bologna sui temi di 5G for Industry con relativo accordo quadro su possibili architetture che permettano l'integrazione della rete 5G all'interno di un impianto industriale, sulla base degli specifici requisiti determinati dai diversi use case della Industry 4.0 e dai protocolli di comunicazione utilizzati per l'automazione industriale sulla base dell'evolversi delle funzionalità offerte dalla rete 5G per l'Industrial IoT nelle diverse Release dello standard. TIM, che impiega circa 60 tecnici

referenti TIM, 65 ricercatori universitari su attività specifiche, prevede per il 2021 un impegno economico intorno a 900.000 euro.

Altro importante tassello per il supporto dato alla ricerca e innovazione è la strada intrapresa da TIM con il finanziamento di 30 PhD. In particolare, la funzione Innovation ha prestato la collaborazione tecnica alla funzione Risorse Umane per la proposizione delle tematiche di ricerca oggetto dell'attivazione e le attività di tutoring di 9-10 borse per il 36° ciclo e di 6 borse aggiuntive per il 37° ciclo. Gli Atenei prescelti sono: Politecnico di Torino, Politecnico di Milano, Università di Milano, Università di Trento, Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, Università Federico II di Napoli, Università di Catania e l'Alma Mater Studiorum di Bologna.

Attivata la collaborazione con l'Università di Modena e Reggio Emilia e il Comune di Modena per la sperimentazione e la certificazione di nuove tecnologie nella guida autonoma e nella guida assistita che si innesta nel progetto MASA – Modena Automotive Smart Area dove TIM entra in campo con soluzioni radiomobili 4G/5G ed Edge Computing.

#### [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] Attività di ricerca finanziata

TIM anche nel 2021 ha continuato a essere attiva nella partecipazione alle iniziative d'innovazione e ricerca finanziate dall'Unione Europea e dalle pubbliche amministrazioni nazionali, prendendo parte, in particolare, a progetti internazionali su tematiche fondamentali per TIM. Nel quadriennio 2018-2021, nei programmi di ricerca e innovazione europei (quali Connecting Europe Facility, Horizon 2020 e la sua recente evoluzione Horizon Europe) TIM ha partecipato a oltre 50 proposte di progetto di cui più di un terzo sono state accettate e quindi finanziate per circa 16 milioni di euro. In questo ambito, le attività svolte nei progetti finanziati sulle tematiche del 5G, della virtualizzazione e dei servizi di mobilità intelligente e, più recentemente, il "Beyond 5G", che porterà alla definizione della nuova generazione di sistemi mobili del prossimo futuro, sono quelle che hanno consentito, da un lato, di arricchire il bagaglio di competenze e, dall'altro, di acquisire e consolidare un ruolo riconosciuto a livello internazionale.

#### [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] Brevetti e Intellectual Property Rights<sup>8</sup>

Nel 2021 il portafoglio brevetti del Gruppo ha mantenuto una dimensione comparabile con quella degli anni precedenti. La produzione di nuove domande di brevetto è rimasta in linea con gli anni precedenti (16 domande di brevetto depositate su nuove invenzioni) così come i nuovi brevetti concessi durante l'anno. L'attività di razionalizzazione del portafoglio brevetti ha portato all'abbandono di alcuni brevetti che, con l'evoluzione tecnologica, non hanno mostrato possibilità di valorizzazione residue. Le aree di brevettazione del Gruppo riguardano l'intero comparto ICT, con punte di eccellenza nel comparto mobile, in particolare sull'accesso radio, dove TIM è fra i primi operatori di TLC al mondo.

In dettaglio, il portafoglio brevetti di TIM a fine 2021, relativo a 538 invenzioni brevettate, comprende oltre tremila fra domande di brevetto e brevetti concessi: questi ultimi (concessi dopo l'esame da oltre 35 uffici brevetti nazionali) rappresentano circa il 90% del totale.

Un aspetto significativo dell'attività brevettuale è rappresentato dall'elevato numero di brevetti nati dalla collaborazione con le Università e gli istituti di ricerca: il 13% delle invenzioni brevettate sono frutto di tali collaborazioni.

Si segnala inoltre la partecipazione a diversi patent pool<sup>9</sup> gestiti da Via Licensing e da Avanci su 3G, 4G e 5G, con tre invenzioni brevettate che sono risultate essenziali per tali standard. I patent pool hanno acquisito nuovi partecipanti nel corso dell'anno (per un totale attuale di 29 licenziatari per il patent pool LTE di Via Licensing e 48 licenziatari per il patent pool 3G+4G automotive di Avanci) e hanno concesso licenze a 56 aziende (patent pool LTE di Via Licensing) e rispettivamente a 19 marchi auto (patent pool 3G+4G automotive di Avanci).

TIM si è dotata di una policy che prevede un riconoscimento per i brevetti di prima concessione e per quelli che hanno portato un ritorno economico. Gli inventori sono destinatari di un premio che tiene conto della rilevanza dei brevetti, valutata da un comitato interno.

## In Brasile

#### [GRI 103-1: Management Approach] [GRI 203] [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203]

La funzione Architecture & Innovation Technology<sup>10</sup> è responsabile delle attività di Ricerca e Sviluppo (R&S) i suoi principali compiti sono la definizione dell'innovazione tecnologica della rete e delle tecnologie dell'informazione, l'individuazione delle esigenze di evoluzione di nuove tecnologie e dispositivi, facendo convergere linee guida architettoniche e alleanze strategiche, al fine di sfruttare nuovi modelli di business e garantire l'evoluzione dell'infrastruttura di rete in linea con la strategia aziendale.

Nel 2021 la Funzione Architecture & Innovation Technology comprendeva 52 persone, tra cui ingegneri delle telecomunicazioni, elettrici ed elettronici, informatici e con altre specializzazioni, con competenze professionali ed esperienze che coprono tutte le aree di conoscenza della rete, per rispondere alle esigenze di innovazione e supportare le attività di ricerca e sviluppo.

TIM Lab è un ambiente multifunzionale votato all'innovazione, che svolge inoltre un ruolo strategico nel supportare test di convalida del servizio, trial e PoC (Proof of Concept), collaborando con i principali fornitori e partner tecnologici attraverso la condivisione di conoscenza, l'infrastruttura tecnologica per i test di interoperabilità, la valutazione del personale e la definizione di requisiti tecnici; in sinergia con la Funzione R&S agevola le attività di innovazione e promuove accordi di collaborazione con università e istituti di ricerca.

<sup>8</sup> Diritti di proprietà intellettuale.

<sup>9</sup> Si tratta di un consorzio di aziende che si accordano per concedere insieme un'unica licenza sui propri brevetti necessari per una data tecnologia oggetto di standard.

<sup>10</sup> Architettura e Tecnologia dell'Innovazione, nell'ambito del Chief Technology and Information Office (CTIO).

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] Il TIM Lab Innovation Center a Barra da Tijuca, nello Stato di Rio de Janeiro ha una superficie di 650 m<sup>2</sup> e può essere utilizzata anche come uno spazio d'innovazione aperto alle nuove opportunità, guidando l'innovazione nel mercato brasiliano delle telecomunicazioni e fungendo da riferimento nazionale per le attività di R&S<sup>11</sup>.

Per rafforzare la capacità di convalida riguardanti nuovi software, funzionalità, soluzioni, tecnologie, servizi e dispositivi, TIM S.A. nel periodo 2020-2022 ha in programma ulteriori investimenti per oltre 10 milioni di reais.

La funzione Architecture & Innovation Technology ha continuato a lavorare su progetti e iniziative per far evolvere il business di TIM che possono essere raggruppati nei macro gruppi:

- rete di nuova generazione;
- con impatti positivi sull'ambiente e la società;
- future applicazioni di internet;
- Open Lab Initiatives.

#### [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, con una configurazione di distribuzione multilayer (multistrato), produce tre importanti vantaggi competitivi per TIM S.A.:

- la riduzione dei costi per l'implementazione dell'LTE<sup>12</sup>;
- l'ampliamento dell'area di copertura LTE e l'attivazione della strategia di Carrier Aggregation (aggregazione dei canali), migliorando l'esperienza del cliente grazie a un "throughput" più elevato;
- la migliore copertura interna. Oltre all'espansione della copertura, l'utilizzo delle bande 850/1.800/2.100 MHz può aumentare la capacità nelle città già coperte dalla banda LTE 2,6 GHz con un costo aggiuntivo contenuto.

In questo scenario, oltre il 99% degli attuali terminali LTE è compatibile con le bande 1.800 MHz, 2.600 MHz ed altre bande disponibili. Pertanto, l'implementazione dell'LTE multilayer (multistrato) continua ad essere una strategia eccellente che beneficia della diffusione dei dispositivi.

L'implementazione del layer LTE a 700 MHz ha continuato a migliorare l'espansione della copertura e la penetrazione indoor in modo significativo, promuovendo la presenza dell'LTE a livello nazionale e consolidando la leadership di TIM S.A. nell'LTE. L'89% dell'attuale base di utilizzatori di dispositivi LTE di TIM S.A. è abilitato alla banda 700 MHz (dicembre 2021).

A fine dicembre 2021, 3.900 città hanno avuto la copertura LTE a 700 MHz, ovvero oltre il 93% della popolazione urbana; la pulizia dello spettro è stata completata a giugno 2019 in tutte le città del Brasile, permettendo di avere una banda di 700 MHz. A fine 2022 le città coperte da TIM S.A. con banda 700 MHz dovrebbero diventare 4.100, come previsto dal Piano Industriale.

#### [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] Progetti che comportano una riduzione dei consumi energetici

L'espansione di "RAN Sharing 4G", in partnership con altri operatori mobili in Brasile, mira a definire i requisiti di architettura, i presupposti tecnici e le specifiche per la soluzione di "LTE RAN sharing"<sup>13</sup>, ottimizzando le risorse ed i costi di rete<sup>14</sup>. Attualmente, questo è il più grande accordo di condivisione RAN al mondo e fornisce i servizi di 4G alle principali città brasiliane.

L'accordo di condivisione RAN permette a TIM S.A. di promuovere l'evoluzione della diffusione di LTE nella campagna brasiliana, condividendo in modo efficace l'accesso e il backhaul.<sup>15</sup> Attualmente, il RAN Sharing 4G si basa su tre partner nazionali, ampliando i benefici e l'efficienza di questo modello tecnico. Il consumo energetico registrato per sito, a seconda della tecnologia di accesso e delle condizioni di copertura, ha evidenziato una riduzione fino al 10%.

Nel dicembre 2019 TIM S.A. e Telefónica hanno sottoscritto nuovi contratti di condivisione mirati all'efficientamento dei costi di rete attraverso le seguenti iniziative:

- Rete unica: condivisione delle reti 3G e 4G nelle città con meno di 30 mila abitanti in cui entrambi gli operatori forniscono i propri servizi. L'idea di fondo è avere, nelle città incluse nell'accordo, un'unica infrastruttura di telecomunicazione completamente condivisa dagli operatori, permettendo così loro di spegnere i siti ridondanti e risparmiare sui costi per energia, affitto e manutenzione. Questo consente inoltre una maggiore efficienza degli investimenti futuri grazie alla condivisione dello spettro in modalità MOCN.
- Spegnimento del 2G: condivisione a livello nazionale della rete 2G che utilizza la tecnologia GWCN permettendo a entrambi gli operatori di spegnere parte (il 50% circa) della propria rete con la medesima tecnologia con conseguenti risparmi sui costi energetici e di manutenzione.

<sup>11</sup> TIM Lab di TIM S.A. collabora anche con TIMLab Italia, che ha oltre 50 anni di esperienza.

<sup>12</sup> Long Term Evolution.

<sup>13</sup> Condivisione della "Radio Access Network" (Rete di Accesso Radio).

<sup>14</sup> I costi d'infrastruttura sono principalmente associati all'introduzione di nuovi sistemi radianti ed altri componenti elettronici, infrastrutture di siti passivi e reti di trasporto; quindi, la condivisione delle risorse fornita da LTE RAN rappresenta una significativa ottimizzazione dei costi per gli operatori di telecomunicazione.

<sup>15</sup> Nel settore delle telecomunicazioni, una rete di backhaul (carico di ritorno) o rete di ritorno è la porzione di una rete gerarchica che include i collegamenti intermedi tra la rete centrale (o nucleo o dorsale) e le piccole sotto reti ai "margini" della stessa rete gerarchica.

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] Progetti di rete di nuova generazione, future applicazioni di internet, impatti positivi sull'ambiente e la società**

Internet of Things (IoT) - Fin dal 2018 TIM S.A. ha lanciato la prima rete commerciale NB-IoT<sup>16</sup> in Sud America al fine di sviluppare i servizi innovativi, consapevole che l'introduzione di massa dell'IoT può cambiare il mercato della telefonia mobile in modo dirompente, perché fa leva sulla creazione di servizi e - tra l'altro - è un potenziale strumento per le applicazioni agricole, la connessione delle automobili, le soluzioni di tracciabilità e l'assistenza socio-sanitaria. Dal 2020 l'accesso alla rete NB-IoT è stato ampliato.

Agrobusiness - fin dal 2018, insieme a Nokia e BR Digital, TIM S.A. sta focalizzando l'attenzione sul potenziale agro-alimentare in Brasile, offrendo la connessione nelle aree rurali (non solo le applicazioni aziendali ma anche l'inclusione digitale dei dipendenti dell'agrobusiness e dei residenti nelle piccole città). Dal 2020 TIM ha rafforzato il proprio posizionamento in relazione all'agricoltura verticale<sup>17</sup>, con la creazione dell'ecosistema ConnectorAgro (<https://conectaragro.com.br/>) che raduna TIM S.A., i fornitori di soluzioni per il segmento agro e i fornitori di soluzioni di telecomunicazione.

5G - Il lancio commerciale avvenuto nel 2020 che ha coinvolto città: Bento Gonçalves (RS), Itajubá (MG) e Três Lagoas (MS). La tecnologia verrà utilizzata per fornire banda larga residenziale wireless con tecnologia FWA (Fixed Wireless Access), andando a sfruttare le vecchie frequenze delle reti 2G, 3G e 4G tramite la condivisione dinamica dello spettro, Dynamic Spectrum Sharing (DSS).

Connected Car - Nel 2021 sono state sviluppate per Stellantis la telemetria e le soluzioni di connettività per i servizi all'utente di Connected Car, che supporterà la telemetria avanzata e i servizi di assistenza di Stellantis per i suoi veicoli, oltre alla connettività Wi-Fi e altri servizi a valore aggiunto per i proprietari di auto. Si tratta dei primi servizi full digital per auto connesse disponibili in Brasile.

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] Open Lab Initiatives**

Dal 2017 TIM S.A. ha aderito al Progetto Telecom Infra (TIP), un'iniziativa fondata da Facebook, SK Telecom, Deutsche Telekom, Nokia, Intel e altre aziende, che ha come obiettivo creare un nuovo approccio alla costruzione ed implementazione dell'infrastruttura della rete di telecomunicazioni. TIM S.A. ha trasformato TIM Lab nel primo TIP Community Lab in America Latina, a disposizione dei membri TIP per creare gli standard universali relativi alle soluzioni (inizialmente le reti di trasporto, gruppo di lavoro Open Optical Packet Transport), al fine di superare le sfide legate all'interoperabilità di diversi fornitori.

Dal 2018, TIM S.A. ha anche aderito a un nuovo gruppo di lavoro all'interno del TIP, insieme a Vodafone e Telefonica, denominato DCSG (Disaggregated Cell Site Gateway<sup>18</sup>). Questo progetto costituisce un'opportunità per definire un insieme comune di requisiti degli operatori e coordinarsi con le aziende che producono i dispositivi, che abbiano capacità più ampie e flessibili e siano più economici; nel giugno di quest'anno sono state dimostrate le principali funzionalità della soluzione con il supporto di Facebook, i fornitori core EDGE ed i membri TIP.

Infine dal 2020 TIM S.A. ed i partner TIP hanno completato la validazione del TSS (Total Site Solution), una soluzione 4G NodeB a basso costo e senza vincoli, alimentato ad energia solare e connesso via satellite alla rete core TIM S.A., da essere utilizzato in zone remote con bassa densità di popolazione. Nel corso dell'anno TIM ha anche aderito all'iniziativa OpenRAN con il progetto OpenField, per validare soluzioni OpenRAN 4G and 5G, mirate alla separazione del software e hardware a livello RAN.

<sup>16</sup> Narrowband Internet of Things (NB-IoT) è uno standard di tecnologia radio LPWAN (Low Power Wide Area Network) sviluppato da 3GPP per permettere la comunicazione ad una gamma ampia di dispositivi e servizi cellulari.

<sup>17</sup> Sono coltivazioni fuori dal suolo, in serre chiuse, che si sviluppano in altezza su più livelli, climatizzate e automatizzate, in riferimento a grandi impianti. Questi sistemi sono più produttivi del 75%, rispetto all'agricoltura tradizionale in campo, e consumano circa il 95% in meno di acqua.

<sup>18</sup> Basato su un'architettura aperta e disaggregata, il nuovo DCSG è progettato per il backhaul economico del traffico del sito cellulare nelle reti mobili esistenti e nelle infrastrutture 5G emergenti.

## Digital inclusion

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 203] La strategia del Gruppo si concentra sulla diffusione di una cultura digitale inclusiva, che abiliti l'innovazione e lo sviluppo economico delle comunità. In particolare, garantisce il superamento del *digital divide* geografico, grazie alla copertura con la banda larga e la rete mobile, includendo anche le zone rurali, spinta ancora di più dall'urgenza legata alla pandemia.

L'analisi di materialità del 2021 ha confermato come tema materiale il favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva e l'accesso ai servizi digitali. Il settore ICT offre sia le potenzialità che permettono la partecipazione di tutti al prossimo *New Digital Normal*, sia le soluzioni per un futuro vivibile in modo migliore, con il risparmio di tempo e di risorse naturali<sup>1</sup>. I paragrafi che seguono fanno riferimento all'Italia e al Brasile.

### Digital inclusion geografica

#### [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] La tecnologia 5G<sup>2</sup>

TIM guida l'innovazione tecnologica 5G a livello mondiale e, in questo ruolo, si è aggiudicata le migliori frequenze 5G in Italia da parte del Ministero dello Sviluppo Economico (disponibili fino al 2037), a seguito della relativa gara conclusa a fine 2018.

A Milano, TIM ha raggiunto oltre il 90% di copertura con il 5G. Il servizio è disponibile in molte altre città per i cittadini e le imprese e potranno beneficiare del 5G molti comuni avvalendosi anche di connessioni superveloci grazie alla soluzione FWA<sup>3</sup>.

La rete mobile 5G di TIM è stata riconosciuta come la più veloce in download d'Europa da Opensignal, lo standard globale indipendente per la misurazione della user experience (esperienza dell'utilizzatore) delle reti mobili. I clienti di TIM hanno raggiunto una velocità di download media di 296,5 Mbps. TIM, inoltre, è entrata nella top 30 mondiale per aver consentito un miglioramento nel passaggio dalla rete 4G a quella 5G in termini di velocità di download e upload, nella diffusione di video e nella gaming experience<sup>4</sup>. Nel luglio 2021, Ookla®, società leader a livello mondiale nella misurazione ed analisi delle reti fisse e mobili, ha valutato la rete TIM 5G come la più veloce in Italia per il periodo aprile - giugno 2021.

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<sup>5</sup>.

Il 5G è il nuovo paradigma delle telecomunicazioni, che produrrà una radicale *evoluzione della rete fissa e mobile*, con prestazioni dieci volte superiori a quelle attuali in termini di velocità ed affidabilità delle connessioni, al fine di:

- affiancare la digitalizzazione del Paese;
- rilanciare la competitività delle industrie;
- migliorare il nostro modo di comunicare e vivere.

Le precedenti generazioni di reti mobili sono state concepite per offrire i servizi di telecomunicazione e migliorare un solo aspetto della generazione precedente, ovvero:

- la 2G ha introdotto la portabilità del telefonino per le comunicazioni in voce ed i messaggi,
- la 3G ha introdotto la trasmissione dei dati in mobilità,
- la 4G, come focus, ha avuto l'alta velocità dei dati.

Grazie alla 5G saranno abilitati i servizi in grado di rivoluzionare la vita di tutti i giorni, trasformando le città in sistemi intelligenti ed i settori chiave della nostra economia come l'industria, l'automotive, la salute, l'istruzione, il turismo, l'intrattenimento e la sicurezza.

I benefici del 5G saranno evidenti per:

- consumatori, per la vasta gamma di servizi innovativi dedicati all'*Internet of Things* o nell'intrattenimento, dove questa tecnologia assicurerà un'esperienza immersiva in 3D;
- le imprese, poiché i nuovi processi produttivi saranno resi maggiormente performanti dall'intelligenza artificiale, dal *cloud computing* (nuvola informatica)<sup>6</sup> e dalla *smart robotics*<sup>7</sup>;
- i cittadini, perché le *smart city* diventeranno realtà grazie alla disponibilità dei dati forniti da milioni di sensori applicati agli oggetti (es. pali della luce, semafori, etc.) collegati in rete. Ogni comune potrà avere una propria *Control Room*<sup>8</sup>

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

<sup>2</sup> Acronimo di tecnologia e standard mobili di quinta generazione.

<sup>3</sup> Fixed Wireless Access

<sup>4</sup> esperienza di gioco

<sup>5</sup> L'introduzione del 5G sta avvenendo in modo graduale in quanto, nella prima fase (*early drop*), l'accesso radio 5G si «appoggia» alla rete LTE (*Long Term Evolution*), che occupa un ruolo integrante e subalterno.

<sup>6</sup> Si tratta della tecnologia che consente di usufruire, tramite server remoto, di risorse software e hardware (ad es., memorie di massa per l'archiviazione di dati), il cui utilizzo è offerto come servizio da un fornitore.

<sup>7</sup> Hanno l'obiettivo di sviluppare le soluzioni robotiche intelligenti, flessibili, sicure e di facile utilizzo.

<sup>8</sup> La control room (sala di controllo) è efficace ed efficiente quando possiede le risorse necessarie per monitorare gli eventi e poter agire tempestivamente al fine di evitare le crisi ed i danni.

Le principali applicazioni riguarderanno:

- il settore automobilistico e trasporti:
  - la connettività tra veicoli e tra veicoli ed infrastrutture, orientata sia ad incrementare la sicurezza ed il risparmio energetico sia a ridurre il traffico;
  - la connettività per l'infotainment<sup>9</sup>, ovvero grandi volumi di dati trasmessi in mobilità (ad es., i GPS<sup>10</sup>, 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 ed 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 ed i formati video a 360°, che richiedono nuove capacità di trasmissione;
- l'assistenza sanitaria che, grazie all'intervento ed alla 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;
- le *Smart City*, che spaziano dalle *control room* e la sicurezza, alle nuove soluzioni di monitoraggio ambientale con i droni;
- la *Smart Agriculture*, la quale - con sensori ed i droni, che raccolgono dati sulle condizioni meteorologiche, le caratteristiche del terreno e lo stato di salute delle coltivazioni - garantisce l'aumento della produttività ed il miglioramento della qualità del prodotto;
- l'assistenza ai turisti che, grazie ai sensori presenti negli smartphone, potranno arricchire le loro visite con le informazioni ed i contenuti multimediali;
- il settore dell'informazione che, grazie alla maggior disponibilità di banda di comunicazione unita alla inferiore latenza, potrà realizzare i collegamenti in diretta con una migliore qualità video senza complesse strumentazioni.

---

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> *Global Positioning System*.

Alcuni scenari ed applicazioni dell'uso della 5G di TIM.

#### ■ Sanità 5.0

la piattaforma TIM Home Doctor ed il visore OPTIP<sup>11</sup>, grazie ai quali il paziente potrà essere guidato nell'automonitoraggio e assistenza da remoto ed avere una diagnosi in tempo reale senza spostarsi dalla propria abitazione;

#### ■ Auto e Trasporti:

- TIM partecipa al progetto *C-ROADS Italy*, come abilitatore dell'infrastruttura dedicata alla comunicazione ibrida, ovvero basata sull'interazione tra la comunicazione cellulare e di prossimità;
- nel 2021, TIM ha aderito al progetto *MASA – Modena Automotive Smart Area*, il laboratorio 'a cielo aperto' per la sperimentazione e la certificazione delle nuove tecnologie nella guida autonoma, assistita e nella mobilità, nato dalla partnership fra il Comune di Modena e l'Università di Modena e Reggio Emilia;
- Progetto *Smart Road* a Torino: presentata la prima auto a guida remota con il 5G in Italia. La piattaforma di controllo sull'auto raccoglie i dati ed i contenuti multimediali dai diversi sensori, telecamere e radar installati. In futuro, le auto a guida da remoto potranno essere usate in aree protette e attrezzate di città o ambienti industriali;
- in alcune aree della Città Metropolitana di Genova – alta Val Polcevera e Valle Scrivia – prendono avvio, a seguito della vittoria di TIM ad un bando MISE (Ministero per lo Sviluppo Economico), le sperimentazioni con le tecnologie 5G per monitorare le infrastrutture stradali di traffico e sicurezza (progetto *Smart Road*). Le soluzioni 5G si avvalgono anche di tecnologie *narrow band* (banda stretta) - *Internet of Things*, piattaforme dedicate, droni con soluzioni basate su algoritmi di Intelligenza Artificiale (AI);
- *l'Autodromo di Monza (Monza Eni Circuit)* è il primo autodromo 5G d'Europa per vivere un'esperienza ancora più ricca di contenuti durante le competizioni;
- TIM ha aderito ad un progetto del *Programma Quadro Horizon 2020*, per la sperimentazione di soluzioni di mobilità automatizzata, cooperativa e connessa: *'5G for Cooperative, Connected and Automated Mobility'*. TIM, insieme a 25 partner che hanno aderito al progetto internazionale *5G Carmen*, ha dimostrato gli scenari d'uso sul tratto Autostradale A22 tra Trento e San Michele All'Adige, testando le soluzioni 5G che potranno garantire un'interazione sicura, immediata e stabile per i nuovi scenari di trasporti intelligenti.

#### ■ Smart Agriculture

Nel 2021 si è conclusa la sperimentazione nei vigneti della *Cantina Voerzio-Martini* nelle Langhe per migliorare la qualità delle colture vitivinicole grazie all'impiego delle tecnologie 5G integrate con altri strumenti innovativi quali i droni, i sensori, l'intelligenza artificiale, i *big data*<sup>12</sup> e la *blockchain*<sup>13</sup>. L'obiettivo è di migliorare l'efficienza e l'ottimizzazione dei costi grazie all'impiego mirato di risorse, al controllo e protezione del raccolto, la tracciabilità ed incremento della qualità e la riduzione dell'impatto ambientale.

TIM Easy Farm è il servizio di agricoltura di precisione e farm management (gestione delle aziende agricole) per le aziende agricole ed i consorzi, che consente di migliorare le operazioni sul campo e l'impiego delle risorse, ottenendo l'ottimizzazione dei costi di gestione e di produzione.

#### ■ Automazione e robotica industriale

Interconnettere, scambiare i dati e gestire gli impianti industriali a distanza, con la garanzia di una maggiore efficienza, affidabilità, sicurezza ed il miglioramento del ciclo produttivo in modo significativo. L'utilizzo di una connettività dedicata 5G (*5G private network*) consente di raggiungere gli obiettivi di bassissima latenza e sicurezza dei dati richiesti dalle aziende produttive. Nel 2021 TIM:

- ha connesso (a maggio) la prima fabbrica in 5G, con *EXOR International*, azienda produttrice di piattaforme digitali per il settore industriale, specializzata in soluzioni di *Industrial IoT* e *Edge Computing*<sup>14</sup>. A Verona la prima *smart factory* italiana connessa grazie alla rete privata 5G di TIM<sup>15</sup> consente di ottimizzare le innovative soluzioni *Industry 4.0* utilizzando la bassissima latenza e il massimo livello di sicurezza ed affidabilità che caratterizzano le coperture interne dedicate;
- ha proseguito la collaborazione con COMAU (avviata nel dicembre 2020) per la trasformazione digitale delle industrie manifatturiere, al fine di accelerare le tecnologie IoT e le soluzioni innovative per le imprese, facendo leva sulle potenzialità del 5G e dell'*intelligenza artificiale* Olivetti, *digital farm* (fattoria digitale) del Gruppo TIM, che mette a disposizione le competenze specialistiche maturate nell'ambito dell'IoT, garantendo il supporto e l'assistenza tecnica in tutte le fasi, da remoto e sul campo.

La realizzazione della tecnologia 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. TIM controlla il consumo complessivo attraverso le opportune azioni di ammodernamento dei sistemi 2G-3G; ad esempio, un'azione di ammodernamento hardware su una stazione radio base, a parità di configurazione, apporta un beneficio di circa il 20% sui consumi di energia elettrica dei sistemi 2G-3G. L'azione di ammodernamento è proposta in seno al piano di sviluppo secondo una determinata strategia e poggia sull'impiego di nuovo hardware multistandard, sulla semplificazione ed il posizionamento - in prevalenza in

<sup>11</sup> Che permette di comunicare in holopresenza (vale a dire fornire assistenza a distanza e supportare i requisiti di sicurezza fisica del paziente) ed in tempo reale.

<sup>12</sup> Enormi quantità di dati non omogenei per fonte e formato, che possono essere analizzati in tempo reale.

<sup>13</sup> La blockchain (catena di blocchi) utilizza una rete informatica di nodi e permette di gestire ed aggiornare, in modo univoco e sicuro, un registro che include i dati e le informazioni (per esempio le transazioni) in maniera aperta, condivisa e distribuita senza la necessità di un'entità centrale di controllo e verifica.

<sup>14</sup> E' un modello di calcolo nel quale la lavorazione dei dati avviene il più vicino possibile al luogo dove i dati sono prodotti. Detto modello si contrappone all'elaborazione centralizzata dei dati tipica del cloud computing.

<sup>15</sup> Che utilizza le frequenze a 3,7 GHz e 26GHz (a onde millimetriche) acquisite da TIM nella gara del Ministero per lo Sviluppo Economico.

esterna - dell'hardware, con benefici anche sui costi di condizionamento delle sale apparati. Sia nel 2020 sia nel 2021 sono state effettuate 900 azioni di ammodernamento sulle stazioni radio base di TIM.

A supporto dello sviluppo dei servizi 5G, TIM sta investendo in tecnologie *Open RAN* (*Open Radio Access Network*<sup>16</sup>) e *Edge Cloud*.

Nel 2021, a Matera e a Torino, è proseguito il programma del Gruppo TIM per lo sviluppo delle soluzioni *Open RAN* sulla propria rete mobile, con l'obiettivo di accelerare lo sviluppo dei servizi digitali 5G e *Edge Computing*, attraverso le nuove funzionalità - centralizzate ed in *cloud* - a beneficio di cittadini ed imprese. In particolare, dopo il lancio su Faenza, prima località in cui TIM ha avviato la tecnologia *Open RAN*, la soluzione è stata attivata anche a Matera, grazie alla collaborazione con *Mavenir* per le componenti RAN e *MTI* per la *Radio Unit 4G*. Questa soluzione, messa a punto anche con *Dell Technologies*, *Intel* e *VMware*, consente di disaccoppiare le componenti (hardware e software) della rete di accesso radio, secondo una logica di diversificazione dei fornitori e nell'ottica di favorire un più ampio ecosistema industriale. Inoltre, presso *TIM Innovation Lab*, a Torino è stato effettuato il primo collegamento *Open RAN 5G stand alone* (ovvero completamente indipendente dal 4G), che a breve sarà attivato anche in campo a Matera.

A giugno 2021 TIM, insieme a *Noovle* (la *cloud company* del Gruppo TIM), ha avviato la realizzazione della prima rete *Cloud 5G* in Italia, che consentirà di accelerare la creazione di applicazioni digitali in 5G grazie all'automazione dei processi industriali, ed allo sviluppo di servizi in tempo reale grazie all'*Edge Computing*. Il progetto - che si avvarrà dell'infrastruttura *Telco Cloud* di TIM, delle soluzioni *Cloud* di Google e delle tecnologie *Ericsson 5G Core Network* e *Automation* - consentirà di offrire le soluzioni integrate alle imprese innovative, in grado di migliorare l'efficienza dei processi logistici e di produzione. Con la '*Cloud Network 5G*' le aziende, che intendono adottare la connettività e i servizi 5G, potranno avvalersi della rete radio a banda ultra-larga (RAN) senza la necessità di costruire l'infrastruttura fisica della rete *core* nei propri siti logistici o di produzione.

#### [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 larga<sup>17</sup>, 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. TIM ha scelto d'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 doppio in rame fino al modem/router nella sede del cliente. La rete FTTC, grazie alla tecnologia eVDSL<sup>18</sup> 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 GPON<sup>19</sup>, può raggiungere la 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.

A fine 2021 il Gruppo TIM, con circa 20,7 milioni di chilometri di fibra posata sul territorio nazionale, raggiunge - con i servizi di ultrabroadband (banda ultra larga) - circa 5.700 comuni italiani in cui sono disponibili i servizi a beneficio di cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni. La copertura ultrabroadband è di circa il 94% delle famiglie che utilizzano la rete fissa; la copertura della rete mobile 4G è di oltre il 99% della popolazione.

Grazie all'importante programma di investimenti realizzato negli ultimi due anni, la Puglia ed il Friuli-Venezia Giulia sono diventate le prime regioni in cui TIM ha chiuso il digital divide (divario digitale). L'Azienda sta proseguendo il piano di stesura della fibra per colmare il divario digitale su tutto il territorio nazionale.

Da luglio 2021 TIM ha reso possibile - ai clienti e agli altri operatori (wholesale) - la sperimentazione del servizio *ultrabroadband* su fibra ottica FTTH con velocità fino a 10 Gigabits<sup>20</sup> al secondo, con tecnologia di rete XGS-PON; quest'ultima permette di connettersi a velocità fino a 10 Gbps (gigabit al secondo) in *download* (dalla rete verso il cliente) e fino a 2Gbps in *upload* (dal cliente verso la rete), superiori alle attuali velocità di 1Gbps in *download* e fino 300Mbps in *upload* offerta Executive) o fino a 2,5 Gbps in *download* e 1Gbps in *upload* (offerta Premium attiva dal 4 febbraio 2022).

Lo standard XGS-PON è attualmente in sperimentazione in 11 città (Milano, Torino, Trento, Trieste, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Cagliari, Taranto e Brindisi), e si prevede di estenderne la copertura dal 2022 con l'apertura dell'offerta commerciale iniziando dalle principali città italiane.

A settembre 2021 TIM, prima in Italia, a Torino ha sperimentato la fibra FTTH a 25 Gigabits al secondo, una velocità fino a 25 Gbps in *download*, pari a 10 volte la velocità del FTTH GPON e 2,5 volte quella del FTTH XGSPON. Un nuovo primato che si aggiunge a quello già realizzato in FTTH fino 10 Gigabit al secondo, a conferma che l'Azienda è protagonista nell'innovazione e nello sviluppo di reti e servizi di nuova generazione.

<sup>16</sup> Si tratta di un'iniziativa a cui hanno aderito - tra l'altro - gli operatori di telecomunicazioni (tra cui TIM) ed i fornitori di tecnologia al fine di "aprire" la rete di accesso radio alla possibilità di utilizzare gli apparati diversi per i vari blocchi funzionali, capaci di operare tra loro tramite un insieme di interfacce e protocolli standard aperti.

<sup>17</sup> Detta anche NGAN, Next Access Generation Network.

<sup>18</sup> Enhanced Very High-speed Digital Subscriber Line.

<sup>19</sup> Gigabit Passive Optical Network.

<sup>20</sup> Un gigabit è uguale a un miliardo di bit.

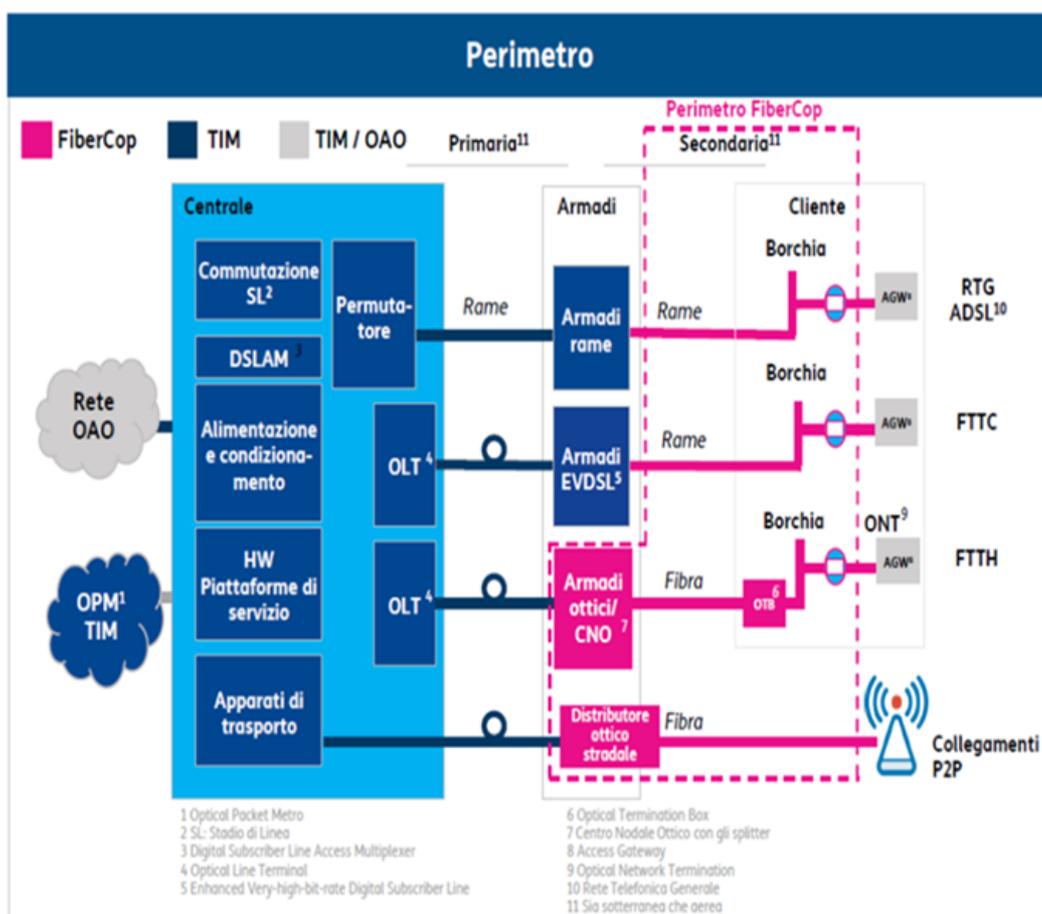
## Il progetto FiberCop

La società *FiberCop S.p.A.* è stata costituita il 2 novembre 2020 con capitale sociale interamente versato dal socio unico TIM. Il 31 marzo 2021 sono state perfezionate le operazioni di:

- conferimento della rete secondaria di TIM;
- conferimento della partecipazione di Fastweb in Flash Fiber;
- fusione di Flash Fiber con retrodatazione al 1° gennaio 2021 degli effetti contabili e fiscali, con la quale è stata apportata la rete in fibra ottica già sviluppata in 29 città;
- acquisto da parte di Teemo Bidco Sarl (società controllata da KKR Infrastructure) del 37,5% di FiberCop da TIM.

A valle delle predette operazioni, al 31 dicembre 2021 il capitale sociale di FiberCop S.p.A. risulta così distribuito:

- TIM S.p.A. 58%;
- Teemo Bidco Sarl 37,5%;
- Fastweb S.p.A. 4,5%.



Gli armadi stradali utilizzati per la rete in rame restano nel perimetro della società TIM; gli armadi ottici utilizzati per la rete secondaria in fibra confluiscono nel perimetro di FiberCop.

La "mission" di FiberCop si focalizza sui seguenti aspetti:

- operare esclusivamente nel mercato wholesale (all'ingrosso) della fornitura di servizi passivi relativi alla rete secondaria in fibra e a quella in rame fino al suo completo spegnimento;
- sviluppare la rete di accesso FTTH a livello nazionale in 2.580 comuni, equivalenti ad oltre il 60% della popolazione nazionale entro il 2026;
- co-investimento esteso a 2.549 comuni del piano di copertura FTTH, che già prevede la partecipazione di altri operatori (Fastweb, Tiscali), e aperto a tutti gli operatori interessati, anche su estensioni geografiche più limitate e con possibilità di adesione in fasi successive. In particolare, nel corso del 2021, FiberCop ha sottoscritto accordi di coinvestimento con gli operatori Iliad, Connectivia, Netop, Wirlab, Springo e Afinna One, mentre altri sono in fase di definizione.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203-1] [GRI 203-2] Nella tabella seguente si riportano le percentuali di copertura a dicembre degli ultimi tre anni.

Indicatori	2021	2020	2019
Copertura LTE (*)	>99	>99	99
Copertura Next Generation Plan (telefonia fissa) FTTX (**)	89,1	85,2	80,5
di cui FTTH	24,3	18	16,2

(\*) La percentuale si riferisce alla popolazione residente, pari al 98% dei comuni italiani. 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.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] [GRI 203-1] [GRI 203-2] A fine dicembre 2021 la rete a banda ultra larga FTTX di TIM ha interessato:

- 5.706 comuni, raggiunti dalla copertura del servizio fibra in tecnologia FTTC;
- 453 comuni, raggiunti anche dalla copertura del servizio fibra in tecnologia FTTH.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] [GRI 203-1] [GRI 203-2] Il principale obiettivo per aumentare la digital inclusion geografica in Italia, per il 2026 è riportato nella seguente tabella.

Indicatore	Unità di misura	2026
Copertura FTTH	% POP	uguale o >60

[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**. Lo sviluppo delle reti Ultrabroadband (UBB) fisse e mobili e del 5G hanno portato ad una accelerazione senza precedenti del settore telecomunicazioni. Un fenomeno che sta aprendo nuovi scenari e sta profondamente modificando le abitudini dei cittadini, che vivono sempre più in un mondo smart e connesso.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] TIM continua ad investire in **Brasile**, con un focus prevalentemente indirizzato alla realizzazione delle infrastrutture di nuova generazione, contribuendo fattivamente alla modernizzazione del Paese. Nel 5G, TIM ha acquisito 11 lotti, con un valore totale offerto di R\$ 1,05 miliardi.

[GRI 203-1] Al fine di migliorare la copertura e l'accessibilità della banda larga mobile di TIM SA, e nell'ambito dell'evoluzione tecnologica delineata nell'ultimo Piano Industriale presentato alla comunità finanziaria, è prevista l'estensione della copertura 4G (rispetto alla banda LTE7 700 MHz), con l'ampliamento di VoLTE8, l'incremento del numero di bio-siti installati e il supporto al lancio della rete in fibra ottica a fianco del piano banda ultralarga.

[GRI 203-2] A dicembre 2021 **TIM S.A.** ha raggiunto 4.700 città oltre a supportare lo sviluppo di partnership tecnologiche per le iniziative focalizzate sul sociale e sul business. Attraverso il suo programma aperto d'innovazione, TIM S.A. investe in iniziative che promuovono il rinnovamento e lo scambio di conoscenze anche con le università, per lo sviluppo di vari progetti innovativi IoT e testando la tecnologia 5G. La società è attiva nello sviluppo dell'ecosistema IoT per le soluzioni delle aree rurali, smartcity e salute, avendo partecipato a vari progetti IoT piloti selezionati dal BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social)<sup>21</sup>.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] [GRI 203-1] [GRI 203-2] In **Brasile**, TIM S.A. ha continuato la promozione delle offerte commerciali volte ad incoraggiare la diffusione del web mobile, specialmente tra le classi meno abbienti. Si tratta di offerte con tariffe ridotte, adatte a favorire l'ampliamento della *digital inclusion* socio-culturale, come TIM live internet rural.

Inoltre, la missione dell'"*Instituto TIM*" è quella di creare e promuovere le strategie per rendere democratica la scienza, la tecnologia e l'innovazione in Brasile. TIM Tec è la piattaforma virtuale sviluppata dall'"*Instituto TIM*", che offre i corsi di formazione a distanza di tipo MOOC (*massive open online course*<sup>22</sup>) affinché chiunque, da qualsiasi luogo, possa accrescere le competenze e conoscenze, valorizzando le proprie opportunità professionali attraverso l'educazione digitale. Da ultimo tramite TIM Tec sono stati proposti anche corsi di educazione finanziaria.

Inoltre, il progetto *Data Connections* (Conessioni Dati) – richiesto da ANATEL agli operatori che hanno acquistato le frequenze definite nel *Bidding On Notes* 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 suddivisione tra gli operatori. TIM garantisce questo servizio negli Stati di Rio de Janeiro, Espírito Santo, Paraná e Santa Catarina. Nell'agosto 2021, TIM S.A. ha ricevuto un nuovo elenco di 4.292 scuole pubbliche, che costituisce il proprio attuale impegno. A dicembre 2021 il progetto è stato realizzato all'86%. Ulteriori informazioni sono disponibili al link: [www.gov.br/anatel/pt-br/regulacao/universalizacao/plano-banda-larga-nas-escolas](http://www.gov.br/anatel/pt-br/regulacao/universalizacao/plano-banda-larga-nas-escolas).

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] [GRI 203-1] [GRI 203-2] I principali obiettivi per aumentare la digital inclusion geografica in Brasile sono riportati di seguito.

<sup>21</sup> Banco di Sviluppo Economico e Sociale, il principale agente finanziario di sviluppo in Brasile.

<sup>22</sup> Corso online aperto a tutti.

Indicatore	Unità di misura	Target 2021	Risultato 2021	Target 2022
Copertura FTTH	Case passate	>4	4.2	5.7

Inoltre il target fissato da TIM S.A. in relazione alla copertura 4G è di ~ 5.320 città (99% della popolazione urbana) entro il 2022.

## Digital inclusion sociale

### [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] Operazione Risorgimento Digitale

Anche nel 2021 è proseguito l'impegno di TIM nel programma Operazione Risorgimento Digitale, con l'obiettivo di accelerare le competenze digitali per i cittadini, le imprese e le pubbliche amministrazioni. Oggi il digitale è il principale strumento di inclusione, partecipazione, accesso al mondo e alle sue opportunità. Essere consapevoli delle possibilità che la tecnologia offre ed avere le competenze base per fruirne è ormai un imperativo. L'uso della rete durante l'emergenza sanitaria è diventato l'unica soluzione per rimanere connessi con il mondo reale. Necessario, quindi, che tutti siano messi nelle condizioni di vivere la connessione utilizzandone appieno le potenzialità, in sicurezza e nel rispetto di sé e degli altri.

Le azioni realizzate nel 2021 sono state schematizzate secondo i quattro assi tematici individuati nella Strategia Nazionale per le competenze digitali ed elaborata nel quadro dell'iniziativa "Repubblica Digitale" di cui TIM è membro attivo.

### Istruzione e Formazione Superiore

- Nuovi Docenti Digitali: percorso e-learning sulle metodologie didattiche previste dalla DDI (didattica digitale integrata) rivolto ai docenti della scuola primaria e secondaria di primo e secondo grado, in collaborazione con WeSchool. Sono stati formati 6.000 docenti, di cui ben il 60% ha messo in pratica quanto appreso già nell'anno scolastico 2020-21 o ha manifestato l'intenzione di farlo nel 2021-22.
- Ciclo di webinar 'Cittadinanza Digitale', rivolto ai docenti della scuola primaria, secondaria di primo grado e secondo grado, realizzato con il Gruppo Editoriale La Scuola SEI, che ha coinvolto 6.600 docenti.
- In occasione del Safer Internet Day, giornata internazionale per l'utilizzo sicuro di internet, è stato realizzato «Genitori in Rete/Consigli per i figli Social»: talk formativo condotto da Riccardo Luna alla scoperta di ciò che c'è da sapere per accompagnare i più giovani in rete che ha generato 111.000 views (visualizzazioni).
- Scuola di Internet per tutti "STEM<sup>23</sup> Edition": programma formativo rivolto agli studenti delle scuole superiori (del terzo, quarto e quinto anno) per utilizzare al massimo e con consapevolezza gli strumenti e le piattaforme per la comunicazione e la condivisione. 3.700 studenti hanno partecipato al corso.
- KidsVille, in partnership con Junior Achievement Italia, un percorso narrato per l'educazione alla cittadinanza e lo sviluppo di life skill<sup>24</sup> per i bambini e le bambine - dalla scuola dell'infanzia alla primaria - ed i loro insegnanti, pensato anche per essere vissuto in famiglia. Il digitale è raccontato come grande risorsa per la comunità, da utilizzare nel rispetto di sé e degli altri, esercitando lo spirito critico. Il progetto è stato avviato il 30 settembre 2021 e si svilupperà anche nel 2022. Fino a dicembre 2021, sono stati coinvolti 1.700 bambini. E' in programma la misurazione d'impatto attraverso le interviste ai docenti.

### Forza lavoro attiva

- Digital skills<sup>25</sup> Pubblica Amministrazione (PA), corso e learning rivolto ai dipendenti amministrativi di comuni, ASL<sup>26</sup> e Scuole sulla trasformazione digitale della PA Dal gennaio 2022 è reso disponibile sulla piattaforma di formazione "Syllabus" della Funzione Pubblica e messo a disposizione degli oltre 3 milioni di dipendenti pubblici.
- Ciclo di webinar live e on demand sulle tendenze e i fattori abilitanti della trasformazione digitale per le PMI<sup>27</sup> ed i professionisti che nel 2021 hanno generato oltre 5.000 partecipazioni.

### Competenze specialistiche ICT

- Nel 2021 è nata la partnership con 42Roma Luiss, la scuola speciale di coding gratuita. Nata dal modello francese di Ecole42, la scuola - che si rivolge a 150 studenti - non prevede limiti di età e titoli di studio ma solo l'impegno e la passione per la programmazione informatica, il cosiddetto coding, da mettere a frutto grazie a percorsi di apprendimento autogestiti e allo scambio reciproco. Il programma è stato arricchito da TIM con incontri e workshop formativi sulle competenze digitali. Nel 2021 TIM ha intervistato 10 studenti e ne ha selezionati 4 per lo stage in azienda da realizzare nel 2022.

### Cittadini

- La scuola di Internet per tutti: programma di alfabetizzazione digitale rivolto ai cittadini di ogni età che hanno avuto la possibilità di apprendere concretamente come le applicazioni ed i servizi digitali possano semplificare le attività quotidiane. Tale percorso è reso possibile dal coinvolgimento volontario di 120 dipendenti TIM che costituiscono una vera e propria Community di Teacher & Tutor. Nel corso dell'anno

<sup>23</sup> Acronimo di science, technology, engineering and mathematics, utilizzato per specificare le discipline scientifico-tecnologiche e i relativi corsi di studio.

<sup>24</sup> Le competenze per la vita, ovvero l'insieme di capacità umane acquisite attraverso l'insegnamento o l'esperienza diretta, utilizzate al fine di gestire i problemi e le situazioni della vita quotidiana.

<sup>25</sup> Competenze digitali.

<sup>26</sup> Azienda Sanitaria Locale.

<sup>27</sup> Piccole e Medie Imprese.

intorno alla Scuola di Internet per tutti è nata una vera e propria rete collaborativa, fatta di alleanze ibride tra pubblico e privato: abbiamo collaborato con organizzazioni e associazioni (*community holder*) che lavorano per l'interesse generale, per fare crescere insieme il capitale umano. Dalla ASL di Taranto al Comune di Quartu Sant'Elena, dall'associazione 50&Più alla Rete delle Banche del Tempo della Lombardia fino all'Università della Terza Età ed il Comune di Trieste, sono **più di 110 gli enti locali**, le associazioni, le organizzazioni del terzo settore che da nord a sud hanno trovato una possibilità concreta nel progetto per rispondere alle necessità dei loro utenti, dei cittadini, delle comunità e dei territori. In particolare, dalla collaborazione con il **comune di Genova**, è stata realizzata una **“special edition”** del corso con un focus dettagliato su Identità Digitale e Fascicolo del Cittadino di Genova. Complessivamente sono stati realizzati 970 corsi con 45.800 partecipazioni ai singoli moduli e oltre 15.000 partecipanti unici.

- Percorso formativo **‘Consumatori digitali, consapevoli e sicuri’**, con lezioni e contenuti gratuiti rivolti a cittadini e consumatori per favorire l'utilizzo intelligente, sicuro e consapevole della tecnologia, dei nuovi servizi digitali e la prevenzione dei rischi *online* per tutta la famiglia, in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Cittadinanzattiva, Codacons, Federconsumatori e U.Di.Con. Complessivamente hanno partecipato al *webinar live* (in diretta) 4.000 utenti unici con oltre 4.500 visualizzazioni per la fruizione dei contenuti *on demand*.
- **Dire, Fare, Digitale!**: evento all'interno della giornata dedicata all'inclusione digitale nell'ambito della 4W4: grazie ai contributi di esperti e delle testimonianze “silver”, sono stati presentati gli strumenti utili per vivere al meglio il digitale e ridurre la distanza tra connessi e disconnessi. 6.600 collegati alla diretta
- Per rispondere alla esigenza di favorire la crescita di consapevolezza circa le potenzialità offerte dal digitale, TIM e RAI Play hanno realizzato la docu-serie **Storie di Risorgimento Digitale**: 8 episodi in cui ogni storia è un viaggio all'interno della vita del protagonista, ma vuole porsi anche come modello ispirazionale per la comunità di riferimento, un percorso di consapevolezza sulle nuove possibilità che tutti abbiamo oggi a disposizione, spesso a portata di smartphone. Il format è disponibile dal 7 dicembre e - ad una prima rilevazione - ai primi di gennaio 2022 ha raggiunto 15.000 visualizzazioni (dato in continuo aggiornamento).

#### [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] Delibere AGCom<sup>28</sup> ed altro

Gli impegni di TIM in Italia, in termini di **agevolazioni economiche e misure specifiche** ed in continuità con il passato, hanno riguardato sostanzialmente le seguenti categorie di clienti:

- i sordi, i ciechi ed i ciechi parziali e gli invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione. In ottemperanza alla delibera dell'AGCom n° 46/2017/CONS, TIM ha riconosciuto le agevolazioni riguardanti sia le offerte internet di rete fissa sia di telefonia mobile ai clienti sordi, i ciechi, i ciechi parziali<sup>29</sup>. 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, il 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 Padius, 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.

Inoltre, da ottobre 2021, TIM ha messo a disposizione il nuovo servizio di assistenza tecnica TIMinLIS: un semplice percorso guidato con grammatica della lingua dei segni italiana per l'apertura della segnalazione e la risoluzione del guasto. La videochiamata di assistenza con interprete (LIS), per tutti i servizi di assistenza tecnica, permette al cliente non udente di comunicare direttamente dal proprio personal computer, smartphone o tablet con un videointerprete LIS ed un tecnico online di TIM.

Ad ottobre 2021 l'AGCom, con delibera 290/21/CONS, ha approvato una serie di novità per il 2022, che includono tra l'altro, in via sperimentale, l'estensione delle agevolazioni anche agli “invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione” (destinatari di benefici fiscali di cui all'articolo 30, comma 7, della legge n. 388/2000, certificati nei verbali di handicap). Pertanto, a fine novembre, in ottemperanza alla suddetta delibera, TIM ha informato il mercato di tale sperimentazione con un aggiornamento specifico delle pagine WEB del proprio sito nella sezione “Agevolazioni per utenti con disabilità”. La delibera, che sostituisce la delibera 46/17/CONS, prevede per la telefonia mobile la disponibilità di almeno tre offerte mobili scontate al 50 % con uno specifico plafond di dati, tra quelle presenti nel portafoglio di offerta di ciascun operatore; per la telefonia fissa, invece, si confermano gli obblighi per le offerte bundle voce e dati (sconto del 50%), ma non è più prevista l'esenzione del canone VOCE per i nuovi clienti, per i quali è in programma l'ADSL gratis. I clienti, che già beneficiano delle pregresse agevolazioni (Voce gratis e 180 ore di internet gratis ADSL), continueranno a beneficiarne. Altra importante novità è la disponibilità, dalle ore 8,00 alle ore 24,00, di un canale digitale dedicato gratuito per l'assistenza ai consumatori disabili che consenta loro, previa identificazione, di segnalare un guasto o il furto del terminale mobile, richiedere l'assistenza tecnica, inoltrare un reclamo e ricevere le informazioni. Tale canale deve garantire tempi di risposta volti alla massima efficienza del servizio;

<sup>28</sup> Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

<sup>29</sup> [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 fruibile dai soli clienti che hanno attivato un'offerta a consumo fino alla data del 14 gennaio 2018). Inoltre, possono fruire 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 gigabytes 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 ed un volume di traffico dati di 10 gigabytes (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'AGCom<sup>30</sup> o dall'Azienda su propria iniziativa<sup>31</sup> - solo ai clienti che hanno un reddito ISEE<sup>32</sup> del nucleo familiare non superiore a 8.112,23 euro l'anno, per l'utilizzo del servizio telefonico in prima abitazione (su rete tradizionale RTG<sup>33</sup>). L'agevolazione ha una durata pari alla validità dell'attestato ISEE<sup>34</sup> (15 gennaio dell'anno successivo al suo rilascio) e la richiesta deve essere rinnovata annualmente;
- titolari di “social card”<sup>35</sup>. Su propria iniziativa, TIM riconosce - a favore di tali clienti - la riduzione dell'importo di abbonamento al servizio telefonico (14,69 euro al 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 loro ed il cliente può richiedere una sola agevolazione;

Inoltre, TIM assicura il proprio sostegno, con la business continuity, 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.

A fine 2020, alla clientela consumer, è stata predisposta l'offerta Voucher (offerta di connettività con contributo pubblico di 500 euro), dapprima disponibile solo per una lista di comuni inclusi nel Piano Voucher e - nel corso del 2021 - estesa su tutto il territorio nazionale, riservata alle famiglie con reddito ISEE inferiore a 20.000 euro e nella cui unità abitativa non è attivo alcun servizio di connettività con velocità pari ad almeno 30 Mbit/s. La commercializzazione dell'offerta Voucher è durata 12 mesi, come era previsto dal regolamento governativo, per cui è stata interrotta a fine 2021.

L'offerta Voucher ha previsto un contributo di:

- 200 euro per attivare una connessione internet con velocità pari ad almeno 30 Mbit/s;
- 300 euro per l'acquisto contestuale di un tablet o un computer.

<sup>30</sup> 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 al 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 centesimi al minuto, IVA inclusa, senza scatto alla risposta).

<sup>31</sup> Clienti titolari di social card, in conformità al decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 16 settembre 2008.

<sup>32</sup> Indicatore della Situazione Economica Equivalente.

<sup>33</sup> Rete Telefonica Generale.

<sup>34</sup> Indicatore della Situazione Economica Equivalente.

<sup>35</sup> Clienti titolari di social card, in conformità al decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 16 settembre 2008.

# Il capitale umano

## L'impegno per le nostre persone

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 401] Il capitale intellettuale rappresentato da competenze, skill, capacità e conoscenza produce innovazione. La motivazione e l'entusiasmo producono qualità e livelli di servizio elevati.

La funzione Risorse Umane diventa quindi sempre più strategica per ogni impresa, proprio perché ha l'importante obiettivo di creare le condizioni ideali affinché ciascuno possa dare il meglio di sé rendendo l'azienda più performante.

Questo principio è particolarmente valido per TIM, una realtà storica del mondo dell'ICT, settore estremamente competitivo e con una velocissima evoluzione tecnologica, dove nessuno può permettersi di non coltivare il capitale più prezioso e redditizio: la professionalità, la creatività, la capacità di fare squadra, la voglia di vincere delle persone.

Lo sviluppo del capitale umano dell'Azienda, quindi, e la gestione dei rapporti di lavoro sono confermate anche nel 2021 come tematiche rilevanti nell'analisi di materialità.

A rafforzamento e guida del nostro impegno verso le persone, nel corso del 2021 è stata pubblicata la Policy che guida e ispira la gestione e lo sviluppo di tutte le persone di TIM.

La policy prevede impegni e indicazioni su alcuni filoni specifici:

- Engagement, rispetto e inclusione
- Bilanciamento vita-lavoro e supporto alla Persona
- Sviluppo e Formazione
- Tutela della Salute e Sicurezza e prevenzione delle Malattie Professionali.

Nel Piano di sostenibilità 21-23 sono stati inseriti obiettivi ESG che riguardano le risorse umane da raggiungere entro l'anno 2023: sono stati rivisti al rialzo i target al 2022 relativi al people engagement e introdotti obiettivi di gender equality e inclusion nella remunerazione del management.

ESG targets del Piano 2021-2023, BU Domestic:

- **Employees engagement:** +19pp, atteso nel 2023 rispetto al 2019; la crescita di 19pp è stata ampiamente raggiunta nel 2021, con un miglioramento di 20 pp.
- **Riqualficazione:** raggiungere 6,4 milioni di ore di formazione entro il 2023. Nel 2021 sono state erogate 4,9 milioni di ore di formazione.
- **Churn giovani (contenimento del tasso di abbandono dei dipendenti sotto i 37 anni di età):** il churn obiettivo, inferiore al 15% cumulato nel triennio 2021-23, si è attestato, nel 2021, al 3,2%.

Nel Piano ESG 2022-2024, presentato alla comunità finanziaria il 3 di marzo 2022, per la BU Domestic sono previsti i seguenti target al 2024:

- **Employees engagement sui giovani:** raggiungere/superare il 78%.
- **% di dipendenti formata su temi ESG:** 90%.

Nella remunerazione manageriale, l'articolazione dell'obiettivo ESG per il 2021 rafforza la centralità dei dipendenti per il perseguimento degli obiettivi strategici, come employee engagement – già previsti nel 2020 – aggiungendo una componente di diversity & inclusion, rappresentata dall'obiettivo di riduzione del pay gap tra donne e uomini all'interno del personale dirigente. Con il piano 2021-2023 gli obiettivi di gender equality si rafforzano con l'introduzione di target sul pay gap e sulla rappresentanza manageriale delle donne.

Inoltre, l'obiettivo di ristrutturazione degli edifici e dell'estensione del lavoro agile alla massima parte dei dipendenti è stato accelerato dalla situazione pandemica. Sino al 4 ottobre 2021, in funzione dell'emergenza sanitaria, tutti i dipendenti di TIM in Italia hanno lavorato in modalità smart working, ad eccezione dei reparti nei quali la presenza fisica era indispensabile. Dopo tale data è stata data facoltà di scelta fra il lavoro in presenza o il lavoro agile.

Il periodo di emergenza sanitaria, che ha modificato i paradigmi lavorativi e richiesto un intervento su più fronti perché prestazioni e salute delle persone continuassero ad essere garantite, ha richiesto di rafforzare il senso di appartenenza e il benessere delle persone all'interno dell'Azienda e la necessità di estendere e implementare il lavoro da remoto accanto ad una opportuna organizzazione del lavoro.

Percorsi di formazione riqualficati in chiave digitale, riorganizzazione del lavoro e la necessità di incrementare il ricorso al lavoro agile sono stati fondamentali per il benessere complessivo delle persone e quindi dell'Azienda.

Una confermata centralità è poi stata riconosciuta all'ingaggio delle persone e all'equilibrio della loro vita privata con quella lavorativa; in questo contesto sono stati attuati interventi per mantenere salde le relazioni interpersonali, pur in assenza di prossimità.

I risultati delle attività del piano di engagement sono misurati essenzialmente attraverso l'engagement survey annuale. L'evoluzione dell'engagement dei Cittadini di TIM negli ultimi 3 anni è stata:

- 2019: 56% con una partecipazione del 64% della popolazione
- 2020: 72% con una partecipazione del 76% della popolazione
- 2021: 76% con una partecipazione dell'83% della popolazione.

Sempre nell'ambito dell'engagement survey viene rilevato il valore medio della soddisfazione delle persone che, in scala da 1 a 5 è stato: nel 2019 3,15; nel 2020 3,63; nel 2021 3,82.

La percentuale di persone pienamente soddisfatte (valutazione 4 e 5 su una scala da 1 a 5) è stata del 42% nel 2019, del 65% nel 2020 mentre nel 2021 è salita al 73%.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 401] Il responsabile della funzione Human Resources & Organization viene nominato dall'Amministratore Delegato. All'interno della politica di remunerazione variabile a breve termine (MBO), al responsabile di funzione vengono assegnati obiettivi coerenti con la strategia rivolta alle Risorse Umane.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 401] [GRI 402] [GRI 404] In **Brasile**, TIM ha continuato ad agire per mantenere l'efficienza e lo sviluppo del suo organico e promuovere un ambiente di lavoro sano, sicuro, produttivo e inclusivo per i propri dipendenti.

L'azienda ha continuato a perseguire il proposito di conciliare le esigenze dell'azienda con quelle dei dipendenti attraverso un ascolto proattivo rafforzato. Per quanto riguarda i risultati di engagement delle persone, in **Brasile**, nel 2021 il 97% dell'intera forza lavoro ha partecipato all'annuale Corporate Climate Survey. Pur nel complesso scenario che ha caratterizzato il periodo, il tasso di gradimento generale dei dipendenti ha continuato ad essere eccezionale, raggiungendo il risultato dell'83% e mantenendo TIM all'interno del novero delle migliori aziende del Paese per il coinvolgimento delle persone.

Tutte le modalità e le dinamiche del lavoro da remoto sono state consolidate. TIM è stata pertanto in grado di definire un piano strutturato per consentire ai dipendenti il progressivo ritorno al lavoro in presenza, nel rispetto di tutti i protocolli e delle regole di prevenzione e sicurezza. La fase sperimentale del cosiddetto "ritorno" (ritorno in ufficio), è stata messa in atto nell'ottobre 2021 mediante l'istituzione di un modello ibrido personalizzato, che presenta diversi mix percentuali di lavoro in presenza e da remoto, a seconda delle diverse funzioni, in linea con caratteristiche organizzative proprie delle diverse aree e con lo scopo di valutare e comprendere la risposta dei dipendenti al modello ibrido.

L'azienda ha continuato a investire nello sviluppo delle persone, anche grazie all'opportunità offerta dalla diffusione degli strumenti digitali. Una particolare attenzione è stata rivolta ai piani di formazione relativi alle nuove competenze e alle *critical business knowledge* (ad es. Journey 2 Cloud, Agile Methodologies, ecc.), all'efficienza operativa (Sales, Customer Care) e a un'ampia gamma di contenuti comportamentali su una varietà di temi, tra cui pratiche di lavoro a distanza, benessere, salute mentale, protocolli sanitari, nuove modalità di lavoro e così via.

Nonostante gli impatti della pandemia, nel 2021 l'azienda ha continuato a operare in un mercato del lavoro estremamente dinamico e in un contesto commerciale molto competitivo, che ha portato TIM a rendere più flessibili le *policy HR* (ad es. Revisione delle remunerazioni, Requisiti assunzionali) e rafforzare il proprio focus sull'efficienza operativa così come sugli investimenti in nuove competenze e sullo sviluppo dei talenti indispensabili per affrontare le sfide del settore delle telecomunicazioni.

Per tutto il 2021 la funzione Risorse Umane ha continuato a effettuare frequenti survey per approfondire questioni specifiche. Tra queste rilevazioni figurano la seconda edizione del sondaggio sul lavoro da casa (1.767 intervistati) per valutare l'esperienza di lavoro da remoto, analizzando aspetti come l'impegno, la produttività, il flusso di lavoro, l'interazione con i colleghi, la leadership e così via. Sono state condotte anche altre survey, tra cui sondaggi sulla connettività, i sistemi informativi e la sicurezza, nonché la rilevazione costante dell'eNPS<sup>1</sup>, che misura la raccomandazione dei dipendenti relativamente ai nostri prodotti e servizi e dell'Azienda.

Oltre alle survey, è stato creato un programma interno strutturato, denominato "We are all customers" (Siamo tutti clienti), per coinvolgere i dipendenti nella valutazione, costruzione e miglioramento dei processi di Customer Experience. Da febbraio a dicembre, sono stati valutati complessivamente 12 progetti, con un totale di 4.900 partecipanti. Il piano di comunicazione interna sviluppato nel 2020 ha contribuito anche nel 2021 ad impedire la diffusione di comunicazioni casuali in merito alle ripercussioni della situazione pandemica. Inoltre, al fine di garantire la piena comprensione delle sfide strategiche e del coinvolgimento del personale, sono stati messi in atto piani di comunicazione strutturati e una serie di incontri a cascata dedicati al Piano Industriale, agli obiettivi strategici e ai risultati.

Nell'affrontare le questioni relative all'efficienza e all'efficacia dei processi, la struttura organizzativa dell'Azienda ha subito un continuo processo evolutivo, finalizzato al raggiungimento degli obiettivi strategici. Per questo motivo, è stato confermato un progetto strutturato di reingegnerizzazione dei processi, con l'obiettivo di diffondere nuove metodologie di lavoro (ad es. Agile, DevOps) ed innovativi modelli cross-funzionali in grado di incrementare la produttività.

Il Responsabile della funzione Risorse Umane in Brasile continua a riportare direttamente all'AD di TIM S.A.

<sup>1</sup> employee Net Promoter Score

## I numeri di sintesi<sup>1</sup>

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

	31.12.2021	31.12.2020	Variazione
Italia	42.331	42.667	(336)
Esteri	9.582	9.666	(84)
<b>Totale personale a payroll</b>	<b>51.913</b>	<b>52.333</b>	<b>(420)</b>
Personale con contratto di lavoro somministrato	16	14	2
Totale personale	51.929	52.347	(418)

Escludendo i lavoratori con contratto di lavoro somministrato, il personale di Gruppo presenta un decremento di 420 unità rispetto al 31 dicembre 2020.

Le variazioni per BU e per motivazione sono dettagliate nelle seguenti tabelle.

	Entrate	Uscite	Variazione
Domestic	3.271	3.607	(336)
Brasile	2.142	2.226	(84)
Altre attività	1	1	—
<b>Turnover</b>	<b>5.414</b>	<b>5.834</b>	<b>(420)</b>

Turnover: dettaglio per BU	Assunzioni	Cessazioni	Passaggi infra Gruppo +	Passaggi infra Gruppo -	Variazione
Domestic	1.409	1.993	1.862	1.614	(336)
Brasile	2.142	2.226	—	—	(84)
Altre attività	1	1	—	—	—
<b>Totale</b>	<b>3.552</b>	<b>4.220</b>	<b>1.862</b>	<b>1.614</b>	<b>(420)</b>

Cessazioni: dettaglio per BU	Esodi agevolati	Pensionamenti	Licenziamenti	Dimissioni volontarie	Altre cause
Domestic	1.513	20	35	309	116
Brasile	—	2	1.105	954	165
Altre attività	—	—	—	—	1
<b>Totale</b>	<b>1.513</b>	<b>22</b>	<b>1.140</b>	<b>1.263</b>	<b>282</b>

Relativamente agli esodi agevolati, il 97% è concentrato nella Capogruppo TIM S.p.A.

Per ulteriori dettagli sui dati disaggregati si rimanda in Appendice al capitolo nonché, per i costi, alla nota “Costi del personale” del Bilancio Consolidato di Gruppo.

[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.

Le attività del Gruppo non sono soggette a variazioni stagionali, pertanto le variazioni nell’organico sono correttamente rappresentate dalle dinamiche annuali.

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 404-1], [GRI 412-2], [GRI 405-2].

<sup>1</sup> I dati delle tabelle contenute nel capitolo, salvo ove diversamente indicato, riguardano tutte le società del Gruppo.

## Equità ed inclusione 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.

In particolare, lo Statuto Sociale TIM è stato modificato per riflettere il criterio di riparto stabilito dalla legge n.160/2019 sia per il CdA che per il Collegio Sindacale, mantenendone l'applicabilità in via continuativa: non è stato necessario modificare la composizione degli organi sociali che già riflettono la nuova quota di partecipazione (rispettivamente 6/15 nel Consiglio di Amministrazione e 2/5 nel Collegio Sindacale).

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; inoltre, nell'attuale modello di competenze, sono prese in considerazione le specifiche competenze inerenti alla leadership, alla comunicazione e alla collaborazione inclusive<sup>1</sup>.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 405] Per ridurre il gender gap TIM ha messo in atto un piano nel triennio 2018/2020 con l'obiettivo di aumentare del 25% la consapevolezza dei manager sui propri pregiudizi inconsci. Sono state compiute le seguenti azioni:

- Rivedere il modello manageriale, inserendo un comportamento specificamente legato all'inclusione, in particolare di genere, in linea con il Codice Etico e la Politica sui Diritti Umani.
- Realizzare una campagna di autovalutazione sui pregiudizi di genere, attraverso le notizie intranet e il test online "Test implicito" sviluppato dall'Università di Harvard su vari pregiudizi.
- Introduzione di un corso di formazione e-learning sui pregiudizi inconsci.
- Introduzione di misure di flessibilità per le donne in gravidanza.
- Introduzione di misure di flessibilità per maternità/paternità.
- Lancio di un "Manifesto per la riduzione del divario di genere".

Riguardo alla diffusione della cultura sulle pari opportunità, entro il 31 dicembre 2021 TIM si è proposta di raggiungere i seguenti obiettivi:

- almeno il 50% della popolazione aziendale mostra awareness sulle iniziative (l'obiettivo è stato raggiunto e superato del 12,17%);
- percorso di sviluppo dedicato ad un bacino di dipendenti donne e coinvolgimento di almeno l'80% di esse (l'obiettivo è stato raggiunto e superato di 19,75%)

Relativamente alla dirigenza femminile e il pay gap sono state introdotte incentivazioni manageriali che prevedono entro il 31 dicembre 2023, per l'Italia:

- il raggiungimento del 26% di dirigenti donne sul totale popolazione dirigenti.
- l'azzeramento del gender pay gap relativamente alla popolazione dirigente.

Nel **Piano ESG '22-'24** TIM ha ulteriormente rafforzato il proprio commitment sulla riduzione del gender gap, allargando la base di riferimento a tutte le donne in posizione (dirigenti+quadri) in Italia e definendo puntualmente gli obiettivi di crescita fino al 2024: 23,8% al 2022, 25,3% al 2023 e 27% al 2024. A livello di Gruppo l'obiettivo al 2024 è pari al 29%<sup>2</sup>.

In **Brasile** TIM ha proseguito il suo lavoro sulla diversità di genere, uno dei pilastri principali del suo piano per Diversità & Inclusione. L'equità di genere è uno dei focus principali di Diversity & Inclusion. Nel corso di tutto il 2021 sono state sviluppate varie iniziative, descritte nei capitoli a seguire. Dal 2020 TIM Brasil è stata inclusa nell'indice TEVA come 3° società del Paese (quotata al BOVESPA, la Borsa brasiliana) per numero di donne all'interno del CdA.

<sup>1</sup> Per ulteriori approfondimenti si rimanda al paragrafo "Il modello delle competenze" di questo capitolo e al capitolo "Inclusione"

<sup>2</sup> Media tra il target Domestic pari al 27% e del Brasile pari al 35%.

[GRI 405-1] Composizione del Consiglio di Amministrazione per età e genere in TIM S.p.A.	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2019
<b>Numero Consiglieri</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
Uomini < 30	—	—	—
Uomini 30-50	1	—	—
Uomini > 50	8	9	9
Donne < 30	—	—	—
Donne 30-50	1	—	—
Donne > 50	5	6	6

[GRI 405-1] Composizione del Consiglio di Amministrazione per età e genere in TIM S.A.	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2019
<b>Numero Consiglieri</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>9</b>
Uomini < 30	—	—	—
Uomini 30-50	—	—	—
Uomini > 50	7	7	7
Donne < 30	—	—	—
Donne 30-50	1	2	1
Donne > 50	2	1	1

Nel Gruppo le donne in posizione dirigenziale sono 118, pari al 20% del totale della categoria; fra queste 10 (16% della categoria corrispondente) sono di primo livello (CEO<sup>3</sup> n-1), e 38 (28% della categoria corrispondente) sono dirigenti di secondo livello (CEO n-2).

Le dirigenti non in funzioni di staff sono 60 (pari al 10% della categoria dirigenziale).

Le donne in posizione di responsabilità, incluso lo junior, middle e senior management, sono 352 (pari al 25% dei responsabili del Gruppo); tra queste 93 risorse sono in possesso di lauree STEM. Relativamente alla formazione, nel Gruppo si possono contare 786 risorse femminili laureate in ingegneria (di cui 471 nella Capogruppo e 255 in TIM Brazil).

Le donne responsabili di strutture che generano fatturato, ad esclusione dello Staff, sono 181 (pari al 20% della corrispondente categoria).

Nell'anno la rappresentanza delle donne nei comitati manageriali di Gruppo è sintetizzata nella tabella seguente

	n°	%
Uomini < 30	—	—%
Uomini 30-50	15	21%
Uomini > 50	40	57%
Donne < 30	—	—%
Donne 30-50	10	14%
Donne > 50	5	7%

<sup>3</sup> CEO di Gruppo e CEO delle aziende consolidate. Per TIM S.p.A. le dirigenti di primo livello sono 2.

Nella tabella sottostante è riportato il dettaglio della composizione delle categorie professionali.

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

	2021				2020				2019			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale
<b>Totale</b>	600	4.628	46.685	51.913	579	4.387	47.367	52.333	555	4.404	50.234	55.193
Uomini	80%	69%	61%	62%	81%	70%	61%	62%	82%	71%	62%	63%
Donne	20%	31%	39%	38%	19%	30%	39%	38%	18%	29%	38%	37%
Fino a 30 anni	—%	—%	7%	6%	—%	—%	6%	5%	—%	—%	7%	6%
Da 30 a 50	28%	31%	43%	41%	27%	33%	46%	45%	27%	34%	47%	46%
Oltre 50	72%	69%	50%	52%	73%	67%	48%	50%	73%	66%	46%	48%

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. Dalla fine del 2019 il Gruppo sta effettuando assunzioni mirate su figure chiave per il settore.

Nel Gruppo si possono distinguere 3.374 dipendenti appartenenti a minoranze etniche, tutti concentrati nella BU Brasile.

# Sviluppo e nuove competenze

## Il modello delle competenze

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 404] Il Modello di Competenze e di leadership di TIM è stato profondamente rivisto e strutturato secondo la nuova corporate identity. Nel corso del 2022 saranno avviate iniziative di comunicazione e formazione che sosterranno la diffusione e la conoscenza delle competenze sottese.

Di seguito le principali attività di sviluppo che hanno caratterizzato il 2021:

- **Sviluppo Giovani:** [GRI 404-2] Il percorso di sviluppo (Beyond the Garden) avviato nel 2020 e proseguito per tutto il 2021 ha coinvolto 250 giovani under 35 con gli obiettivi di favorire il potenziamento delle competenze, aumentare l'engagement, facilitare lo scambio intergenerazionale e lo sviluppo della managerialità attraverso interventi di mentoring, coaching, job shadowing ed hackathon, ampiamente apprezzati dai partecipanti.
- **Performance Management** [GRI 404-3]: il processo di apprezzamento annuale della performance lavorativa generalmente prevede la valutazione degli obiettivi e delle competenze dell'intera popolazione aziendale ed è articolato in cinque fasi (assegnazione degli obiettivi, mid-year review, scelta dei valutatori, valutazione, feedback). Per quanto riguarda il processo del Performance Management 2021 è stato deciso di tenere conto dell'eccezionalità dovuta all'emergenza pandemica e quindi la valutazione ha riguardato le sole competenze. Nello specifico, nel corso del 2021 sono state coinvolte nel processo di valutazione delle performance ca. 41.000 risorse del perimetro Domestic: il 97% delle persone ha ricevuto la valutazione del responsabile e il 79% di queste ultime ha confermato di aver ricevuto anche un feedback dedicato da parte del responsabile stesso.
- **Skill Assessment** [GRI 404-2]: è uno strumento di valutazione online, che consente di mettere a fuoco una fotografia della popolazione in termini di capacità, conoscenze e motivazione, utile alla rilevazione puntuale dei fabbisogni formativi a supporto dei cambiamenti organizzativi e delle evoluzioni delle competenze legate al business. I progetti realizzati nel 2021 hanno riguardato gli ambiti dello smart working, della digital culture, dell'ICT, delle conoscenze trasversali (agile, data culture, cybersecurity, ecc.), delle conoscenze e competenze di vendita, ecc. per tutta la popolazione o su segmenti specifici a seconda delle aree indagate. I tassi di adesione alle diverse iniziative sono stati decisamente elevati attestandosi oltre il 91% per tutte le rilevazioni.
- **Sistema di valutazione del potenziale:** [GRI 404-2] è un processo che concorre all'individuazione e valorizzazione del patrimonio manageriale attuale e futuro dell'Azienda e che sostiene le persone coinvolte nel loro percorso di sviluppo. Nel corso del 2020 è stato effettuato il refinement dell'intero sistema e a valle della validazione del nuovo sistema di competenze (fine ottobre 2021) saranno rivisti i test e i report delle diverse tipologie di assessment: individuali, di gruppo, di coordinamento operativo, manageriali ed executive.
- **Sistema professionale TIM:** Le profonde trasformazioni nella società, il passaggio verso nuovi modelli di sviluppo e le evoluzioni degli equilibri economici richiedono alle aziende di giocare un ruolo strategico. In questo scenario, anche il panorama dei ruoli professionali e le competenze ad essi associate sono particolarmente dinamici. La sfida che TIM ha colto, pertanto, è rendere il Sistema professionale coerente con i cambiamenti del mercato del lavoro, integrandolo con i nuovi mestieri, descrivendo le competenze core e promuovendo l'acquisizione delle competenze emergenti. Nel corso del 2022 saranno validate con le linee la rivisitazione dei ruoli professionali, delle relative competenze e del grading di riferimento.

Nel luglio 2020 è stata siglata una Convenzione con INAPP - Istituto Nazionale dell'Analisi delle Politiche Pubbliche - al fine di individuare dei punti di correlazione tra l'attuale Sistema professionale aziendale e l'Atlante Lavoro di INAPP. Si prevede di completare l'ancoraggio del sistema professionale di TIM con l'Atlante lavoro entro giugno 2022.

### Attività di sviluppo e competenze in Brasile

[GRI 404-2] [GRI 404-3] Nel corso del 2021, **TIM Brazil** ha implementato svariati programmi e iniziative per gestire e sostenere lo sviluppo delle competenze del personale necessarie alla realizzazione delle strategie di business.

- **Nuovo modello di competenze:** Nel Q1 2021 è stato sviluppato e comunicato a tutti i dipendenti un nuovo modello di competenze e comportamenti. Il modello è stato creato con la collaborazione di tutta l'azienda e viene utilizzato per affrontare vari processi, quali Reclutamento interno ed esterno, Performance Management, Gestione dei talenti, Formazione e Sviluppo e Gestione delle retribuzioni.
- **Nuovo Processo di Performance Management:** **TIM S.A.** ha completato il ciclo di performance management 2020/21, che ha visto coinvolti oltre 7.700 dipendenti con alcune importanti novità come l'inserimento di nuovi obiettivi (team Sales & Caring, Stagisti), con un approccio profondamente personalizzato. La valutazione si è incentrata sul modello di competenze e sulla capacità di porlo in essere. Un'altra novità è stata l'implementazione di una nuova piattaforma di Performance Management, personalizzata per offrire la migliore esperienza digitale ai dipendenti coinvolti.
- **Soluzioni per lo sviluppo della leadership digitale:** Nel corso dell'anno TIM ha lanciato due soluzioni innovative per lo sviluppo dei nostri leader: l'E-Coaching Program e l'Executive Mentoring Program. Sono stati oltre 350 i leader che hanno sperimentato una soluzione di sviluppo digitale, personalizzata in base alle loro esigenze. Il programma E-Coaching è un breve percorso di coaching consistente in 5 sessioni con un coach certificato ICF. È stato offerto a più di 270 leader junior di recente promozione. Oltre a queste 5

sessioni, i partecipanti hanno avuto a disposizione una piattaforma digitale con molte funzionalità e contenuti per accelerare la risoluzione di problematiche e lo sviluppo dei loro comportamenti manageriali. L'Executive Mentoring è stato offerto a 80 dirigenti di TIM S.A., che hanno avuto l'opportunità di 1 ora di colloquio con un esperto esterno scelto in un portafoglio di oltre 90 Mentori. Sono stati realizzati oltre 340 colloqui per sviluppare nuove competenze, condividere le migliori pratiche e stimolare nuovi spunti per lo sviluppo del business.

- **Gestione delle Successioni:** Quest'anno è proseguita la mappatura delle successioni per garantire l'accelerazione dello sviluppo e dell'approntamento dei rimpiazzi per le posizioni più critiche dell'alta direzione e dei dirigenti. Oltre 25 dirigenti senior sono stati sottoposti a un Top Executive Assessment con una società esterna di Leadership Advisory e hanno visto implementati i loro piani di sviluppo. TIM S.A. ha inoltre continuato a favorire la successione interna dei manager, in linea con le proprie politiche di reclutamento e prima di rivolgersi al mercato esterno per il reperimento di candidati.
- **Mentoring interaziendale per le donne:** a luglio 2021 TIM insieme a un numero crescente di grandi aziende ha dato vita a un'iniziativa per accelerare lo sviluppo professionale delle donne. L'iniziativa è incorporata nel progetto "Mulheres Positivas", che ha l'obiettivo più ampio di consentire e accelerare l'accesso delle donne al mercato del lavoro brasiliano. Nel 2021 sono state sviluppate 2 tornate di tutoraggio, che hanno coinvolto 149 donne.
- **Reclutamento interno ed esterno:** Nel 2021 TIM ha consolidato la digitalizzazione dell'intero processo di Reclutamento e Selezione, utilizzando l'intelligenza artificiale e la people analytics, nell'ottica di una maggiore qualità ed efficacia. Rafforziamo inoltre il nostro impegno nei confronti delle politiche di diversità, introducendo obiettivi ad hoc per l'inclusione razziale (circa il 60% di persone nere inserite nei programmi di stage) e di genere (50% di donne nelle shortlist delle posizioni di leadership). In linea con il piano industriale e strategico di TIM è stata posta un'attenzione ancora maggiore sull'attrazione e il reclutamento di nuove capacità e profili, concentrandosi su figure necessarie quali: Big Data, Cybersecurity, Cloud, Agile, ecc. Le opportunità di selezione interna, generate dalla politica di reclutamento di TIM S.A. come parte integrante delle sue pratiche di HR, hanno raggiunto l'obiettivo di coprire tramite rotazione interna il 33% delle posizioni vacanti (impiegati + manager).

[GRI 404-3] Percentuale di dipendenti nel Gruppo che ricevono valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale.

	2021	2020
<b>Totale</b>	<b>98%</b>	<b>92%</b>
<i>per categoria professionale e genere</i>		
Dirigenti	77%	67%
di cui uomo	79%	66%
di cui donna	70%	67%
Quadri	97%	96%
di cui uomo	97%	96%
di cui donna	95%	96%
Impiegati	98%	92%
di cui uomo	99%	92%
di cui donna	96%	93%
<i>per genere e categoria professionale</i>		
Uomo	99%	92%
di cui dirigenti	79%	66%
di cui quadri	97%	96%
di cui impiegati	99%	92%
Donna	96%	93%
di cui dirigenti	70%	67%
di cui quadri	95%	96%
di cui impiegati	96%	93%

Per l'anno 2019 non è disponibile il dettaglio: si riportano i dati aggregati per BU Domestic e BU Brasile

	2019
BU Domestic	99,9%
BU Brasile	98,0%

## La Formazione

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 404] [GRI 404-2] La trasformazione del settore 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. In continuità con quanto avviato negli ultimi anni, TIM Academy ha rafforzato lo sviluppo di sistemi e di percorsi di diffusione e condivisione della conoscenza, per favorire l'apprendimento organizzativo e per adeguare le competenze delle persone di TIM al mutato contesto tecnologico e di business.

Con il piano di formazione e riqualificazione professionale, TIM Academy coinvolge la quasi totalità dei dipendenti nei 14 percorsi per l'evoluzione e l'adeguamento del portafoglio di competenze a sostegno del processo di trasformazione aziendale e del necessario aggiornamento delle competenze tecnico professionali. Il piano ha preso avvio lo scorso giugno 2021, a valle dell'accordo siglato con le Organizzazioni Sindacali e il Ministero del Lavoro, e proseguirà fino al 2022.

Partendo dai driver strategici del piano industriale, sono state identificate le esigenze, i piani, le modalità di erogazione e gli strumenti a supporto.

[GRI 404-1] A livello di Gruppo, nel 2021 sono state erogate oltre 5,3 milioni di ore di formazione, con una media di circa 102 ore procapite; l'investimento è stato di circa 15,7 milioni di euro nell'anno, pari ad un investimento pro capite medio di circa 300 euro. L'investimento per la formazione ha visto un finanziamento da FONDIMPRESA di 5,5 mln di euro in capo alla capogruppo.

### Programma di formazione

Uno dei pilastri del Piano per le persone è il programma di formazione continua a supporto del processo di digitalizzazione e di aggiornamento delle competenze. In coerenza con i driver identificati per la definizione dei programmi<sup>1</sup>, 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 principali aree di intervento previste sono:

- **Sviluppo delle competenze digitali:** nel piano di formazione e sviluppo NexTIM sono stati previsti 7 percorsi<sup>2</sup> trasversali alle funzioni aziendali, per acquisire le *new capabilities* richieste dall'evoluzione del contesto e dalla situazione emergenziale che ha impresso una significativa accelerazione alla trasformazione digitale.
- **Riqualificazione competenze di ruolo:** all'interno del piano di formazione e sviluppo NexTIM sono stati previsti 12 percorsi<sup>3</sup> per linea di Business, dedicati alle competenze di ruolo e di ambito per rafforzare l'employability e imparare i mestieri del futuro. A titolo di esempio, il percorso tech training, destinato a circa 2000 partecipazioni, si compone di corsi tecnici, su temi quali Cyber Security, la rete core 5G, Quantum Computing, Corso avanzato per il personale tecnico e di percorsi specialistici su Linguaggi di programmazione e web, Sviluppo Cloud Native e Infrastruttura IT e Cloud.
- **Management education:** il Piano di intervento sul target manageriale contiene diversi progetti formativi<sup>4</sup>, ispirazionali e immersivi, con i quali potenziare le competenze distintive e affermare la leadership e la competitività di TIM nell'era digitale. Al piano più ampio, che coinvolge l'intera popolazione manageriale, si affiancano interventi di individual coaching, group coaching e percorsi individuali.
- **Formazione linguistica English@TIM:** percorsi di formazione linguistica online personalizzati per livello di conoscenza, finalizzati a supportare le persone nell'apprendimento della lingua inglese abilitante per la trasformazione digitale. Sono oltre 1000 le persone che hanno fruito dei contenuti formativi presenti sulla TIM Academy.
- **Istituzionale e cultura d'impresa:** 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. Questo momento formativo, obbligatorio per tutta la popolazione aziendale, mira a sensibilizzare e diffondere le conoscenze sui contenuti promossi dalle funzioni Compliance, (per le tematiche relative a Market Abuse Regulation e ISO 37001 Anticorruzione) Regulatorio e Equivalence (per le tematiche relative ad Antitrust e Regulatorio) oltre a Privacy e ITS Compliance (per le tematiche relative a GDPR e MIMIP. Relativamente alla formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, la cui formazione è promossa dalla funzione Health Safety & Environment, tutto il personale è formato in base ai requisiti di legge imposti dal D.Leg. 81/08 e s.m.i. e conformemente ai profili individuati nell'ambito del DVR per ciascun lavoratore. 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.
- **Formazione per i giovani:** dall'inizio del 2021 sono stati coinvolti più di 400 neoassunti attraverso percorsi formativi dedicati, partecipazioni alla community OrientIMing, webinar informativi e formativi e l'assegnazione di ca.130 tutor quali riferimenti per la struttura di appartenenza. In aggiunta, il percorso di sviluppo avviato nel 2020 e rivolto ai 250 giovani under 35, già presenti in Azienda da alcuni anni (Beyond the Garden), con l'obiettivo di favorire il potenziamento delle competenze, aumentare l'engagement, favorire lo scambio intergenerazionale e lo sviluppo della managerialità, si appresta al suo compimento.

<sup>1</sup> Quali: riqualificazione e valorizzazione della professionalità; sviluppo delle competenze digitali di tutta la popolazione aziendale; evoluzione del profilo manageriale; formazione per i giovani.

<sup>2</sup> 17 percorsi formativi: Agility: orientamento verso le nuove modalità di lavoro - Data Culture - Diffusione metodologia Agile - Enabling Tools - Digital Renovation - Nuova Leadership per la ripartenza - Evoluzione del business

<sup>3</sup> 112 focus di riqualificazione: Amministrazione e controllo - Procurement - Caring Services - Cybersecurity and Fraud - Executive Assistants - Human Resources - Market: Strategie di business e sviluppo tecnologico - Operations Progettisti TLC - Operations Tecnici TLC - perations TLC - Percorso specialistico dedicato alle certificazioni tecniche - Tech Training

<sup>4</sup> Progetto "Feedback Flow" - Progetto Tad Talks - Progetto Tad Talks Inclusion - Progetto Dream Team - Percorso "Security Awareness" - Sicurezza - "Lavoro Agile, tempo, spazio e persone"

## Formazione in Brasile

In **Brasile**, la strategia educativa di TIM nel 2021 si è incentrata sul sostegno all'evoluzione e alla trasformazione dell'azienda verso il modello Digital Telco. Nel corso dell'anno è stata prestata un'attenzione particolare allo sviluppo di nuove capacità attraverso programmi di upskilling/reskilling ed è stato fatto un forte sforzo per migliorare l'allineamento delle competenze nelle Funzioni operative.

Abbiamo consolidato il nostro obiettivo diffondendo un ambiente di apprendimento digitale e sociale e sviluppando programmi ad hoc per temi e platee specifiche, ampliando la digitalizzazione delle nostre attività educative. I principali programmi e iniziative di sviluppo e formazione sono di seguito elencati:

### Per tutti i dipendenti:

- **Principali temi istituzionali e di conformità:** tutti i dipendenti hanno frequentato corsi sui principali temi istituzionali e di conformità, come ad esempio etica, diritti umani, sostenibilità e politiche ambientali, di sicurezza e politiche di anti-corruzione, secondo il dettato delle linee guida del Gruppo e delle normative nazionali e internazionali.
- **Iniziative di formazione incrociata:**
  - **Digital Learning Roadmap:** la nuova piattaforma di formazione online "Talent HUB Aprendizagem" include roadmap individuali e collettive per l'apprendimento digitale. La roadmap si concentra su questioni strategiche quali mentalità digitale, nuove capacità, innovazione, responsabilità, customer experience, esecuzione, approccio collaborativo in rete, gestione del cambiamento
  - **Piano COVID-19:** Supporto nell'adattamento alla "nuova normalità" attraverso contenuti digitali. A seguito della pandemia di COVID-19, TIM Brasil ha organizzato iniziative di formazione dedicate a temi quali salute mentale ed emotiva, cura e benessere e ha anche reso disponibili in formato digitale i contenuti del programma di Onboarding. Inoltre, tutte le iniziative di formazione sono state adattate al metodo a distanza. La leadership è stata coinvolta tramite incontri e seminari per parlare di gestione quotidiana, leadership a distanza e di come prendersi cura dei professionisti, sensibilizzandoli sulla nuova forma di lavoro a distanza e garantendo la produttività dei dipendenti.
  - **TIM Talks:** il Programma annuale di Formazione, Sviluppo e Comunicazione di TIM S.A. Come nel 2020, l'evento ha visto la partecipazione di pubblico interno ed esterno. Il programma è iniziato a novembre con un evento di apertura, ed è proseguito fino alla fine di dicembre attraverso una scaletta di workshop incentrato su temi strategici del settore come 5G, Cloud, IA, Privacy, ecc. Il workshop ha visto la partecipazione di rappresentanti del mercato, mondo accademico e delle istituzioni in genere, e per la prima volta ha coinvolto anche ospiti internazionali. Il programma ha visto la partecipazione di oltre 12.000 persone, 9.000 accessi sul canale YouTube di TIM e un *Net Promoter Score* del 92%.

**Percorsi verticali:** TIM ha creato percorsi di apprendimento personalizzati per le varie Funzioni in base alle diverse esigenze legate all'attività.

**Iniziative per la forza vendita:** Programma di evoluzione (Consumer e Business): percorso di apprendimento per i negozi TIM, progettato in modo innovativo, sul principio di un grande gioco, che si è tradotto in un maggiore coinvolgimento, in nuove conoscenze con una "impronta" diversa, e in maggior valore per l'azienda. Un'esperienza unica, personalizzata e umanizzata. Il modello di formazione virtuale è stato mantenuto e migliorato nel corso del 2021.

**Stage e apprendistato:** Programma giovani apprendisti & stagisti: TIM ha offerto specifiche attività di Onboarding e di formazione in presenza e digitale a oltre 300 giovani tra apprendisti e stagisti.

**Percorso verso il Cloud e percorso Agile:** In linea con il suo piano di trasformazione digitale e di innovazione, TIM ha implementato un piano strutturato di upskilling per tutti i professionisti coinvolti nella migrazione dell'infrastruttura in un ambiente multi-cloud e per gli utenti delle nuove tecnologie di Data e Analytics. Nel biennio 2020-2021 sono stati coinvolte più di 500 persone. Il programma di percorso Agile è stato sviluppato nel 2021, con l'obiettivo di diffondere la cultura, le metodologie e gli strumenti del lavoro Agile, e ha visto il coinvolgimento di più di 170 persone.

Per entrambi i percorsi è stato implementato un piano di comunicazione interna strutturato per far passare l'importanza delle iniziative e aumentare il coinvolgimento dei partecipanti. In collaborazione con i principali fornitori e partner tecnologici è stato poi sviluppato un piano di comunicazione esterna.

## I numeri della formazione nel Gruppo

[GRI 404-1] Le seguenti tabelle mostrano le ore di formazione nel Gruppo per categoria professionale e genere. Un focus comparativo con gli anni 2020 e 2019 è contenuto in appendice, così come un breakdown a livello di Gruppo TIM per i filoni di formazione più significativi (ambiente, salute e sicurezza, diritti umani, anticorruzione, privacy, sostenibilità).

2021	Ore	Ore procapite	Tasso di Copertura <sup>5</sup>
<b>Totale</b>	<b>5.316.361</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>
<b>Dirigenti</b>	<b>5.338</b>	<b>9</b>	<b>85%</b>
<i>di cui uomo</i>	4.430	9	84%
<i>di cui donna</i>	908	8	91%
<b>Quadri</b>	<b>608.921</b>	<b>120</b>	<b>91%</b>
<i>di cui uomo</i>	421.897	117	88%
<i>di cui donna</i>	187.024	130	99%
<b>Impiegati</b>	<b>4.702.102</b>	<b>101</b>	<b>101%</b>
<i>di cui uomo</i>	2.956.045	104	100%
<i>di cui donna</i>	1.746.057	97	99%

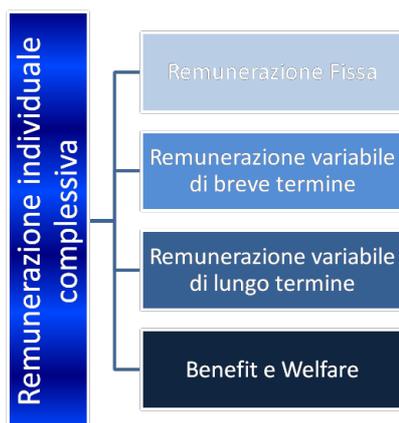
<sup>5</sup> La copertura si riferisce al dato percentuale di partecipanti rispetto alla consistenza, cioè quante risorse in percentuale abbiano partecipato ad almeno un evento formativo per singola categoria. Per tale ragione, alcune percentuali possono eccedere il 100%. Copertura e pro capite sono calcolati sulla consistenza media del personale nel 2021 (dato quantitativamente superiore alla consistenza al 31/12).

## Politica di remunerazione

[GRI 102-37] La politica di remunerazione di TIM ha l'obiettivo di garantire i necessari livelli di competitività dell'impresa sul mercato del lavoro e di sostenere il conseguimento degli obiettivi strategici dall'Azienda come leva implementativa di alcune direttrici della strategia di business. Per il 2021, le linee guida della politica di remunerazione sono definite in coerenza con le deliberazioni dell'Assemblea degli Azionisti di marzo 2021 e degli strumenti retributivi già in uso.

L'architettura retributiva che ne consegue ha come caratteristica il bilanciamento della retribuzione (fissa e variabile) e la valorizzazione del sistema di benefit e di welfare, cui si affiancano altri strumenti quali il Piano di Azionariato Diffuso, nell'ottica di perseguire risultati sostenibili nel lungo periodo in coerenza con la politica di gestione dei rischi di TIM.

Le componenti della retribuzione individuale sono:



**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 e aziende del comparto *Telco e Media* a livello internazionale. La necessità di garantire una gestione aziendale economicamente sostenibile determina la selettività degli aumenti retributivi, che - in continuità con l'anno precedente - riguarderanno i casi di elevata qualità della risorsa e disallineamento rispetto al mercato di riferimento.

Oltre agli interventi sulla retribuzione fissa, in sede di salary review, possono essere adottati - 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

Il crescente impegno sui temi della sostenibilità trova coerente applicazione nella politica di remunerazione variabile degli ultimi anni: per il 2021 si rafforza ulteriormente la presenza di target connessi all'impatto delle attività di TIM sull'ambiente e sull'engagement dei dipendenti. Per la prima volta, vengono introdotti obiettivi di Diversity & Inclusion: nel sistema di incentivazione di breve periodo è previsto un obiettivo che persegue la riduzione del gender pay gap e, in quello di lungo termine, è introdotto un parametro che misura la percentuale di manager al femminile.

La **remunerazione variabile a breve termine (MBO)** è 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.

Per il 2021 si conferma nel sistema MBO la presenza di un obiettivo "gate" costituito dall'indicatore aziendale EBITDA di Gruppo, condizione di accesso al premio collegato a tutti gli obiettivi incentivati, con livelli minimi di accesso al premio differenziati, per apprezzare il diverso livello di sfida richiesto al management. L'articolazione dell'obiettivo ESG per il 2021 rafforza la centralità dei due essenziali stakeholders per l'Azienda, clienti esterni e dipendenti interni, per il perseguimento degli obiettivi strategici, affiancando agli obiettivi di Customer Satisfaction ed Employee Engagement - già previsti nel 2020 - anche una componente di Diversity & Inclusion, rappresentata dall'obiettivo di riduzione del pay gap tra donne e uomini all'interno del personale dirigente.

Pur restando centrale, il peso dell'obiettivo di employee engagement è stato riproporzionato rispetto allo scorso anno per il risultato molto positivo ottenuto già nel 2020 rispetto ai target precedentemente comunicati al mercato. Il peso complessivo dell'indicatore è pari al 22% del totale degli obiettivi attribuiti.

Relativamente ai restanti obiettivi previsti in MBO, per i diretti riporti dell'Amministratore Delegato, il focus è costituito dagli obiettivi economico-finanziari attribuiti all'Amministratore Delegato e si introduce un obiettivo specifico di funzione; per gli altri manager vengono considerati sia gli obiettivi economico-finanziari maggiormente significativi che gli obiettivi specifici di funzione, comunque misurabili oggettivamente. Per i diretti riporti del Vertice, i valori target del premio sono fissati in continuità con gli anni precedenti 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.

Relativamente al pay-out del sistema di incentivazione, si conferma per il 2021 il fattore correttivo di demoltiplicazione del pay-out, introdotto nel 2019, con il fine di rafforzare la cultura e la sensibilità del management alle tematiche di controllo interno e di gestione dei rischi della Società.

Il premio maturato è oggetto di liquidazione per intero in forma cash, all'atto dell'accertamento dei risultati conseguiti<sup>1</sup>. Inoltre, il personale dirigente potrà optare tra l'erogazione a foglio paga del premio maturato e il versamento dell'intero importo - o parte di esso - al fondo di previdenza complementare.

**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.

Nel 2021 è stato lanciato il 2° Ciclo di incentivazione del Piano Long Term Incentive ( LTI) 2020-2022 approvato dall'Assemblea degli Azionisti ad aprile 2020: il Piano è equity based, rolling e prevede tre cicli di incentivazione. Ciascun ciclo ha un *vesting period*<sup>2</sup> triennale e un lock-up di due anni.

In continuità con il 1° ciclo 2020-2022, prevede l'assegnazione di una componente di performance share (70%) e di una componente di attraction/retention share (30%), eccezion fatta per l'Amministratore Delegato nei confronti del quale vi è l'esclusiva assegnazione di performance share.

La componente di **performance share** prevede l'assegnazione gratuita di azioni ordinarie TIM la cui maturazione è soggetta ad un "gate" di accesso collegato al valore dell'azione e a due condizioni di performance di tipo azionario ed industriale.

La componente di **attraction/retention share** prevede l'assegnazione gratuita di azioni ordinarie TIM, la cui maturazione è soggetta alla continuità del rapporto di lavoro con TIM o Società del Gruppo.

Per entrambe le componenti viene applicato un meccanismo di bonus/malus del payout, collegato per il 2021, in pari misura, all'incremento della % di utilizzo di energie rinnovabili sul totale dell'energia acquistata e alla crescita della presenza della dirigenza al femminile. Sia per il sistema MBO che per i piani di lungo termine vige un meccanismo contrattuale di claw-back<sup>3</sup> 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.

Inoltre, nel **nuovo piano di lungo termine 2022-2024**, piano di stock options la cui approvazione è proposta all'Assemblea del 7 aprile 2022, sono previste condizioni di performance sia economico-finanziaria (EBITDA – CAPEX cumulated reported) sia di tipo ESG, collegate queste ultime alla gender diversity e alle energie rinnovabili. In particolare il piano prevede che l'esercizio del 30% dei diritti di opzione sia condizionato dai parametri:

- presenza percentuale di donne in posizione di responsabilità a fine 2024 sul totale dei titolari di posizioni di responsabilità, con un minimo pari al 25%, un target pari al 27% e un massimo pari al 28%;
- rapporto fra energia elettrica rinnovabile su energia elettrica consumata nell'esercizio 2024, con un minimo pari a 75%, un target pari all'80% e un massimo pari all'83% di energia elettrica rinnovabile.

L'esercizio del restante 70% dei diritti di opzione è condizionato dal parametro economico-finanziario.

**L'area dei benefit e del welfare** costituisce l'elemento non monetario della retribuzione.

In particolare:

- i benefit sono beni e servizi messi a disposizione dei beneficiari, in funzione del ruolo ricoperto e sono finalizzati a migliorare il loro benessere; tali beni e 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.

Infine, relativamente al **Piano di Azionariato Diffuso** lanciato nel 2020, si ricorda che il 27 novembre 2020 erano state emesse 126,3 milioni di azioni. Come previsto dal Regolamento del Piano, nel caso di mantenimento della proprietà delle azioni e in costanza di rapporto di lavoro, è prevista - a un anno dall'assegnazione - l'attribuzione di un'azione gratuita ogni tre azioni sottoscritte (bonus share). Pertanto, il 3 dicembre 2021, verificate le due condizioni sopra dette, sono state assegnate n. 38.604.270 nuove azioni, senza aumento di capitale.

<sup>1</sup> 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 e nella Relazione Finanziaria Annuale.

<sup>2</sup> *Vesting period* è il periodo che separa il momento dell'assegnazione del piano da quello della maturazione delle performance shares, corrispondente agli esercizi 2020, 2021 e 2022 per il 1° ciclo di incentivazione.

<sup>3</sup> 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. Per il Piano LTI 2020-2022 la clausola di clawback viene applicata a tutti i destinatari.

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 Index	54%
	Qualità del servizio percepita dai clienti consumer e business	45%
	Qualità del servizio percepita dagli altri operatori nazionali di telefonia fissa e mobile	2%
Risorse Umane	Salute e sicurezza dei dipendenti	3%
	Attività di welfare (People Caring) e benessere per i dipendenti	100%
Ambiente	Saving energetico e tutela dell'ambiente	6%
Azionisti e Istituzioni	Creazione di valore per l'Azienda	100%
	Qualità e tempestività dell'informativa societaria	2%
Comunità	Qualità di iniziative, eventi e progetti corporate	2%

### La politica di remunerazione in Brasile

La Politica di Remunerazione in Brasile è allineata alla Policy di Gruppo e stabilisce le regole e i principi per definire ed evolvere la remunerazione in modo competitivo e secondo le pratiche di mercato, al fine di attrarre, coinvolgere, riconoscere e trattenerne le risorse umane necessarie per raggiungere gli obiettivi strategici della società, sempre nel rispetto dei requisiti di corporate governance per le società quotate alla borsa valori brasiliana. L'architettura retributiva che ne risulta deve bilanciare la remunerazione (fissa e variabile) e potenziare il sistema dei benefit, puntando a risultati sostenibili di lungo termine per TIM.

La remunerazione totale è basata su cinque componenti:

- 1. Remunerazione fissa:** Il suo scopo è riconoscere e riflettere la portata e il valore della posizione internamente ed esternamente, nonché le prestazioni, l'esperienza, l'istruzione e le conoscenze individuali del manager.
- 2. Benefit:** l'obiettivo è offrire prodotti e servizi che aumentino il benessere delle persone e delle loro famiglie in termini economici e sociali, agendo sul valore percepito dai dipendenti, con l'obiettivo di attrarli e trattenerli in Azienda. La Società si propone di offrire un pacchetto di benefit ampio e in grado di coprire le diverse dimensioni del benessere, con criteri di ammissibilità che possono essere specifici o correlati al grado e alla posizione dell'occupante. I benefici evolvono in base alle pratiche di mercato ed agli accordi sindacali di categoria, nonché all'evoluzione delle aspettative e dei bisogni delle persone. Alcuni esempi di benefit offerti dalla Società sono: pensione privata, maternità estesa, congedo di paternità e matrimonio esteso, piano sanitario, piano dentistico, assicurazione sulla vita, assistenza all'infanzia e buono pasto. L'azienda offre inoltre ai dipendenti l'opportunità di personalizzare il proprio pacchetto di vantaggi in modo da soddisfare al meglio le proprie esigenze attraverso una piattaforma flessibile di vantaggi. Nel 2021 l'azienda ha continuato a investire nel miglioramento della propria offerta di benefit. Il piano Dental Care è stato ristrutturato, aggiungendo più piani al portafoglio e una maggiore flessibilità per ciascun dipendente nella scelta di quello più adatto alle proprie esigenze. L'azienda ha inoltre concordato con i sindacati di attuare un piano di assistenza medica per tutti i dipendenti fino a maggio 2022.
- 3. Componente variabile:** Premiare il raggiungimento e il superamento degli obiettivi aziendali, in linea con il budget, la pianificazione strategica e le prassi di mercato. Attraverso questo strumento, l'obiettivo è quello di raggiungere o superare i target e gli obiettivi dell'organizzazione definiti nel piano industriale triennale presentato al mercato. La componente variabile è sua volta suddivisa in tre gruppi, ovvero:
  - 3.1 Incentivo di breve termine:** L'MBO (Management By Objectives) è un programma di remunerazione variabile di breve termine, basato sul concetto di profit sharing, legato a indicatori strategici per il business dell'Azienda, contenente scopi e obiettivi sia aziendali che funzionali. Anche nel 2021 il sistema MBO stabilisce una soglia costituita dall'indicatore EBITDA come condizione per l'accesso al bonus applicato in egual modo a tutti i partecipanti al piano. Per il 2021 è rimasto un peso ridotto relativamente agli obiettivi strettamente dipartimentali a favore degli obiettivi aziendali. Gli obiettivi aziendali sono legati a sfide finanziarie e operative e alcuni di essi sono legati a temi ESG: Customer Satisfaction Index, Employee Engagement e Management Gender Salary Gap, entrambi assegnati al 100% dei partecipanti.
  - 3.2 Bonus (una tantum):** Il Bonus è uno strumento basato sulla valorizzazione della performance individuale, che può essere utilizzato per riconoscere le performance eccezionali, nonché premiare i risultati di iniziative e progetti specifici e rilevanti per l'Azienda..
  - 3.3 Incentivo di lungo termine:** Il piano di incentivazione di lungo termine di TIM è basato sulle quote azionarie e mira a: (i) allineare gli interessi del top management con quelli degli azionisti, attraverso la partecipazione al rischio d'impresa; (ii) attuare un sistema integrato di incentivazione, al fine di bilanciare l'orizzonte temporale e la natura degli obiettivi; (iii) aumentare la competitività del pacchetto riconoscimenti e (iv) operare come strumento di fidelizzazione delle risorse chiave per l'Azienda. A maggio 2021 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Grant 2021 per il Piano di Incentivazione di Lungo Termine 2021-2023, con un *vesting period* di tre anni. Il Piano è riservato all'Amministratore Delegato, al Vicepresidente e ai dirigenti con responsabilità strategiche a maggior impatto sui risultati

aziendali. Il Piano di Incentivazione di Lungo Termine mescola la combinazione di due modalità: Restricted Shares, subordinatamente alla permanenza del partecipante nella Società, per un determinato periodo, e Performance Share, subordinata al raggiungimento di specifici obiettivi e alla permanenza del partecipante nella Società per un certo periodo. Gli obiettivi di performance sono legati a indicatori economico/finanziari e/o metriche di performance azionaria (esempio: Total Shareholder Return). Il numero delle azioni può variare, in aumento o in diminuzione, a seguito della performance e dell'eventuale assegnazione di dividendi, tenuto conto dei criteri previsti in ciascuna Assegnazione.

4. **Bonus per assunzioni/retention:** La società, nell'analisi delle condizioni di mercato, del contesto e delle sfide di business e al fine di garantire la continuità aziendale e il raggiungimento del piano strategico, può offrire il pagamento di bonus una tantum per garantire l'assunzione e/o il mantenimento di posizioni chiave. Nel caso specifico dei bonus di assunzione, questa modalità mira a consentire la realizzazione di offerte più appetibili per candidati esterni e a ridurre al minimo le perdite occasionali che possono verificarsi nel passaggio tra società.
5. **Pagamento di fine rapporto:** Si riferisce a importi e condizioni, di natura legale o complementare, da corrispondere in caso di cessazione del rapporto di lavoro o cessazione del rapporto di lavoro con la Società.

La definizione della struttura e degli importi retributivi è supportata dall'analisi delle pratiche di mercato, principalmente nel mercato dell'alta tecnologia e delle telecomunicazioni, nonché di società che hanno caratteristiche dimensionali e di governance simili (facenti parte del Novo Mercado presso la Borsa Brasiliana, o quotate alla Borsa di New York, ecc.) viene aggiornata annualmente in linea con i movimenti di mercato e la pianificazione strategica della Società. La metodologia prevede l'analisi della remunerazione praticata dal mercato (fissa, variabile, benefit, remunerazione per la partecipazione a comitati, ecc.), considerando le società di riferimento e le indagini svolte da società specializzate nella remunerazione (Korn Ferry Hay Group, Willis Towers Watson, ecc.). I confronti tengono conto delle diverse statistiche disponibili (mediana, media, 3° quartile, ecc.). La Total Compensation considera l'importanza del ruolo dell'occupante all'interno della struttura organizzativa, sulla base dei parametri di mercato. Gli elementi Remunerazione Fissa, Remunerazione Variabile e Benefici sono pesati dalla valutazione del lavoro e dall'abbinamento delle posizioni.

## Relazioni Industriali

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 402] L'analisi di materialità del 2021 ha confermato la "Gestione dei rapporti di lavoro" tematica materiale 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] Il periodo minimo di notifica per modifiche operative è regolato dai contratti collettivi applicati a tutti i dipendenti TIM. L'Azienda pone attenzione all'ascolto e al coinvolgimento delle rappresentanze dei lavoratori, tra cui i processi di 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 minorile<sup>1</sup>.

### Il modello delle Relazioni Industriali

La struttura dell'attuale modello delle relazioni industriali di TIM, concertata con le Organizzazioni Sindacali, 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.

[GRI 407] 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 circa 400 persone di TIM. Alle rappresentanze sindacali presenti in Azienda, TIM riconosce oltre alle tutele e ai diritti previsti dalla legge e dal contratto collettivo, specifiche prerogative definite dagli accordi aziendali vigenti. Il tasso di sindacalizzazione di TIM SpA registrato a dicembre 2021 è pari al 38% (circa 13.926 dipendenti iscritti).

Anche in considerazione della complessità organizzativa e la presenza pluriterritoriale, le RSU 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, il welfare e le pari opportunità.

### La gestione delle varie fasi dell'emergenza sanitaria – Covid 19

In una situazione di estrema difficoltà per il nostro Paese, in seguito all'emergenza epidemiologica da Covid-19, TIM ha gestito le inevitabili ripercussioni di carattere straordinario, attraverso l'adozione di specifiche iniziative, in linea con quanto previsto dalle disposizioni governative. L'azienda si è impegnata per contemperare le diverse esigenze in questo contesto nuovo e dinamico, con il duplice obiettivo di tutelare la salute delle persone e del Paese e assicurare la *business continuity*.

Conseguentemente, per non fermare le attività e limitare le occasioni di contagio, il lavoro da remoto è stato esteso in tempi rapidissimi a 36.000 dipendenti nel mercato domestico, sono stati da subito distribuiti 6.400 personal computer e sviluppate soluzioni software per poter consentire l'utilizzo anche di personal computer/tablet personali, in attesa del completamento del piano di dotazioni aziendale previsto. Per le persone di TIM che non possono svolgere l'attività in lavoro agile (es tecnici "on field", specialisti che gestiscono gli apparati), sono state identificate forme di flessibilità specifica e previste tutte le misure e equipaggiamento per lavorare in sicurezza.

A fine aprile 2020 TIM e le organizzazioni sindacali nel comune obiettivo di salvaguardia della salute di tutti i lavoratori, hanno sottoscritto un protocollo d'intesa relativo alla gestione della seconda fase dell'emergenza Covid-19 per individuare le misure più idonee a fronteggiare l'emergenza sanitaria, nonché le linee guida e le conseguenti misure da mettere in atto. Le linee guida, elaborate con la collaborazione di esperti, hanno ridefinito l'organizzazione del lavoro in modo da garantire la massima tutela delle persone, nel rispetto delle disposizioni emanate dalle competenti autorità governative e sanitarie per un rientro in sede graduale su base geografica e organizzativa.

Nel mese di agosto 2021 è stata inviata una Survey a tutti i dipendenti nella quale è stata data loro la possibilità di scegliere il proprio rientro in ufficio su base volontaria:

- rientrando gradualmente in ufficio a partire dal 4 ottobre (1 giorno a settimana per il modello giornaliero e 1 settimana su base mensile per il modello settimanale),

<sup>1</sup> [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.

- scegliendo di continuare a lavorare in modalità agile per 5 giorni a settimana, inizialmente fino al 31 dicembre 2021, possibilità successivamente prolungata al 31 marzo 2022.

## Lavoro Agile

Il lavoro agile era già parte del DNA di TIM. Il nostro percorso è iniziato nel 2016.

Prima della pandemia già 21.000 persone potevano scegliere di lavorare una volta a settimana da remoto, con un orario di lavoro molto flessibile e la possibilità di organizzare in modo autonomo le attività quotidiane.

L'emergenza ha ampliato l'utilizzo del lavoro agile rendendo necessario lavorare da casa 5 giorni a settimana consecutivi.

Abbiamo reagito velocemente a questo cambiamento, abilitando al lavoro a distanza anche attività che fino a quel momento non erano considerate efficacemente remotizzabili, come ad esempio il mondo del Customer Care.

Per farlo sono stati messi a disposizione delle persone nuovi software, kit per l'installazione e il collegamento alle piattaforme aziendali e manuali digitali di istruzione semplici e snelli, per consentire ai colleghi di avere gli stessi strumenti che utilizzavano in ufficio, il tutto in un tempo record, garantendo a tutti un PC portatile in aggiunta allo smartphone di ultima generazione con traffico dati e voce illimitato già in dotazione, oltre a piattaforme di videoconferenza, archivi digitalizzati e ambienti di condivisione dei documenti.

Inoltre sono stati previsti sconti sui collegamenti fibra per tutti, oltre a modem WIFI gratuiti per chi ha contatti diretti con la clientela.

Al fine di supportare e incoraggiare questo importante cambiamento lavorativo e mettere tutti nelle condizioni di utilizzare al meglio gli strumenti forniti, è stato inoltre organizzato un percorso di formazione ad hoc sul Lavoro Agile dedicato a manager ed impiegati.

Il ricorso a questi strumenti digitali ha permesso di poter continuare la propria attività lavorativa spostando **riunioni, eventi, e corsi di formazione completamente online**, così da evitare spostamenti, trasferte e contatti che avrebbero potuto trasformarsi in occasioni di potenziale pericolo per la diffusione del virus.

Arrivati a questo punto però è diventato essenziale uscire dalla logica dell'emergenza elaborando nuovi modelli organizzativi capaci di valorizzare la flessibilità, bilanciando lavoro in sede e da remoto, in modo da far convivere autonomia e responsabilizzazione personale con i necessari (e piacevoli) momenti di socialità e condivisione.

Ad agosto 2020 è stato siglato un importante accordo sindacale che, oltre a prevedere le modalità di lavoro in un periodo transitorio ancora connotato dalla fase emergenziale, regola un nuovo Modello Organizzativo di Lavoro di TIM fondato sull'alternanza tra lavoro dentro e fuori i locali aziendali. L'accordo si basa su due modelli a seconda degli ambiti organizzativi dei ruoli ricoperti: uno prevede 1 settimana in sede e 1 in Lavoro Agile e un altro prevede nell'arco di una stessa settimana 3 giorni in sede e 2 in lavoro agile.

È possibile lavorare da qualsiasi spazio extra l'ufficio purché non aperto al pubblico e con un buon livello di connettività, mentre per quanto riguarda le giornate in sede viene applicato il *desk-sharing*: ogni persona di volta in volta ha la possibilità di prenotare la propria postazione per le giornate di lavoro in sede avendo a disposizione sale e spazi appositi dove potersi riunire con altri colleghi garantendo comunque la possibilità di concentrarsi per lavori individuali.

Sono in via di conclusione importanti lavori di ammodernamento degli spazi in diverse sedi in tutta Italia per creare locali che, una volta terminata l'emergenza e la necessità di mantenere il distanziamento sociale, favoriscano la condivisione di idee e la dinamicità del lavoro.

In questo Modello rimane comunque saldo il principio della volontarietà. Ogni dipendente ha infatti la possibilità di non aderire scegliendo di lavorare 5 giorni a settimana in sede.

Nel progettare questa forma di lavoro agile, insieme alle Organizzazioni Sindacali, si è voluto valorizzare la tematica del diritto alla disconnessione. TIM lavora H24 perché gestisce servizi di pubblica utilità, quindi applicare sistemi "automatici" di disconnessione non è pensabile. Così è stato deciso di utilizzare un approccio inverso: sono state individuate 2 fasce di compresenza (2 ore e mezza al mattino e 2 ore al pomeriggio) durante le quali tutti - dall'ufficio o da remoto - devono essere in servizio e disponibili per incontri, allineamenti o comunicazioni tempestive. Per il resto della giornata è la persona a dichiarare la propria disponibilità/indisponibilità attraverso l'applicativo Skype for Business, gestendo le proprie pause in modo autonomo e flessibile.

Fra dicembre e gennaio si è svolta la campagna di adesione al nuovo Modello di lavoro agile che entrerà in vigore non appena terminati gli obblighi di distanziamento sociale. L'adesione, fra coloro che svolgono un ruolo compatibile con questa modalità di lavoro, è stata molto alta arrivando a toccare la soglia del 93% sull'intero territorio nazionale. Questo dimostra che le persone apprezzano questa nuova modalità di lavoro che permette di cogliere il meglio dal lavoro da remoto e in sede.

## Accordo 23 Aprile 2021

Nel mese di aprile 2021 TIM ha incontrato le Organizzazioni Sindacali Nazionali e Territoriali unitamente al Coordinamento Nazionale RSU e ha sottoscritto un accordo che ha individuato interventi e strumenti a supporto della trasformazione digitale di TIM e al raggiungimento degli obiettivi previsti nell'arco di piano, prevedendo al contempo misure di valorizzazione del contributo professionale apportato dalle persone.

Di seguito i contenuti principali dell'accordo:

### **Intesa sul Contratto di Espansione**

L'intesa - preliminare alla stipula del Contratto di Espansione in sede governativa - ha previsto l'applicazione dell'Istituto per 16 mesi nel corso della quale realizzare un piano di assunzioni nel biennio 2021/2022, la riduzione dell'orario di lavoro e un progetto formativo centrato sia sul *reskilling* delle competenze sia sull'acquisizione di nuove competenze di ruolo.

### **Dinamica degli assetti professionali e adeguamento dei regimi di orario individuali**

Realizzazione, nel triennio 2021-2023, di 1.450 passaggi di livello che si sommano ai 1.580 già previsti per il triennio 2019-2021 dall'accordo 18 luglio 2019.

In aggiunta per il personale impegnato in attività di "progettazione di rete e impianti tecnologici" sono previsti 550 passaggi di livello, sempre nel triennio.

Per il personale part-time sono previsti - nel triennio 2021-2023 - incrementi del 25% dell'orario di lavoro per un totale di 400 lavoratori a tempo parziale.

A complemento dell'intesa sul Contratto di Espansione sopra illustrato è stata sottoscritta - in pari data - un ulteriore accordo per il riconoscimento di un importo Una Tantum nei confronti dei destinatari delle riduzioni orarie previste dal CdE, la cui corresponsione avverrà con acconti bimestrali; l'intesa contiene inoltre la specifica degli istituti normativi e contrattuali che non saranno oggetto di riproporzionamento per effetto dell'applicazione del Contratto di Espansione.

## **Il contratto di Espansione**

Quando parliamo di ripresa economica e sociale siamo tutti consapevoli di quanto conti, per una vera ripartenza, la capacità del sistema produttivo di governare l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione dei servizi. L'emergenza sanitaria ha reso ancora più evidente l'esigenza di accelerare il processo di digitalizzazione del Paese.

Il contesto macroeconomico e del mercato di riferimento nonché i lineamenti del Piano Strategico 2021-2023 con le relative ricadute organizzative è stato presentato da TIM S.p.A. il 6 aprile 2021 alle Organizzazioni Sindacali stipulanti e al Coordinamento Nazionale RSU di TIM, evidenziando, tra l'altro, che l'evoluzione tecnologica e delle infrastrutture fisse, mobili, cloud e dei data center è stata accelerata e rafforzata dalle partnership avviate con aziende leader a livello mondiale.

In tale contesto TIM ha ritenuto necessario dare continuità al percorso volto a rinnovare il mix professionale delle competenze, rafforzando gli interventi già intrapresi a supporto del processo di trasformazione tecnologica e del conseguente piano di riorganizzazione favorendo al contempo l'occupabilità attraverso le seguenti specifiche azioni, previste nell'intesa del 23 aprile e formalizzate nel Contratto di Espansione siglato in sede governativa il 17 maggio 2021:

- avvio di un programma di assunzioni mirato all'acquisizione di profili professionali coerenti con il piano di reindustrializzazione/riorganizzazione aziendale
- attuazione - per il personale in forza all'azienda - di percorsi formativi dedicati - a supporto dei processi di riqualificazione di *reskilling* e di *upskilling* - finalizzati all'adeguamento e allo sviluppo delle competenze in linea con la spinta di innovazione tecnologica e volti ad abilitare percorsi virtuosi di migrazione verso i mestieri che consentono un più razionale impiego delle risorse
- la società si impegna a garantire il rispetto della parità di genere tanto in riferimento alle assunzioni quanto in riferimento ai percorsi formativi
- riduzione dell'orario di lavoro strumentale alle finalità generali del Contratto.

### **Assunzioni**

Nel corso del biennio 2020-2021 TIM intende procedere all'assunzione di un numero complessivo di 650 unità. Nel 2021 sono state assunte 330 unità e 320 saranno assunte nel 2022 - con contratto a tempo indeterminato con profili professionali compatibili con il piano di riorganizzazione. L'azienda si riserva anche di assumere con contratto di apprendistato professionalizzante.

Le assunzioni riguarderanno tutti gli ambiti aziendali, sia le funzioni tecnologiche che quelle commerciali, che quelle di supporto con l'obiettivo di introdurre professionalità funzionali al lancio di nuovi servizi.

### **Progetto di formazione e di riqualificazione**

Attraverso il progetto di Formazione e Riqualificazione, TIM si propone di accrescere il valore del capitale umano nel tempo, operando in maniera socialmente responsabile per evitare che il rischio di discontinuità possa ripercuotersi negativamente sulle competenze dei lavoratori oltre che sulle attività di business.

Al centro del progetto di formazione e riqualificazione vi è sempre la persona, il suo sviluppo e la sua formazione.

Le direttrici che guidano il progetto sono quelle di aggiornare e far evolvere le competenze di ruolo e dei mestieri core, in linea con l'obiettivo di stabilizzazione e rilancio del business domestico; di far acquisire le conoscenze e le competenze per ricoprire i nuovi mestieri che l'evoluzione del business di TIM e l'avvicinamento ai mercati adiacenti richiedono; ampliare il numero di persone in grado di ricoprire ruoli core e strategici.

### Riduzioni dell'orario di lavoro

Le riduzioni dell'orario di lavoro, con due distinte percentuali (3,5% e 12,1%) differenziate per strutture organizzative, sono applicate a decorrere dal 24 maggio 2021 per la durata di 16 mesi.

La riduzione sarà pari a un numero non superiore a 3.196 FTE e riguarderà l'intero complesso aziendale fatte salve alcuni ambiti di esclusione.

## Attività di Relazioni Industriali in Brasile

In **Brasile**, nel 2021 TIM ha tenuto un totale di 22 incontri con il comitato delle rappresentanze sindacali. Il comitato rappresenta le 27 organizzazioni sindacali del Paese.

Nella prima metà dell'anno sono stati negoziati gli accordi del programma di partecipazione agli utili - PPR 2021 con 2 round di negoziazione con ciascuna federazione sindacale. Sono state negoziate le regole del programma, così come i suoi obiettivi, il programma di incentivazione manageriale (MBO), nonché il mantenimento degli obiettivi di aggiudicazione per il raggiungimento dei risultati.

Nel mese di novembre si sono concluse le negoziazioni del contratto collettivo di lavoro 2021/2022 (integrativo del vigente Accordo 2020/2022). L'emendamento mira ad adeguare gli stipendi, i benefici e il pagamento dei bonus salariali. Il rinnovo ha riguardato anche la condivisione del programma di partecipazione ai risultati del 2022. Nella proposta è stato incluso l'inserimento di un nuovo benefit (aiuti e medicinali). È stato inoltre formalizzato il trasferimento dei dipendenti a FiberCO, che garantisce alla risorse coinvolte il mantenimento delle attuali condizioni contrattuali TIM.

TIM S.A. ha mantenuto durante tutto l'anno uno stretto rapporto con i sindacati, valorizzando la contrattazione collettiva, la rappresentanza dei lavoratori e la libertà sindacale.

Il 4,5% dei dipendenti è sindacato. La contrattazione collettiva riguardava il 100% dei dipendenti

## Tutela della salute e sicurezza

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 403] L'analisi di materialità del 2021 ha confermato la tutela della salute e sicurezza tematica materiale per tutto il Gruppo. Gli indicatori GRI 403 si riferiscono ai soli lavoratori del Gruppo TIM.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 403-1] 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 la 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.

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.

[GRI 403-1] 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 103-3: Management Approach] Al fine di integrare e rafforzare tali iniziative, è stato implementato un nuovo sistema di gestione conforme agli standard riconosciuti (ISO 45001) avente come perimetro tutti i processi relativi agli asset immobiliari ad uso ufficio e promiscui presidiati, di competenza della funzione Real Estate.

[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 linea. Per lo svolgimento di tale attività operano risorse interne specializzate, in grado 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.). 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.

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 individuale e/o collettivi di ultima generazione spesso progettati ad-hoc in collaborazione con le più rilevanti multinazionali presenti sul mercato;
- le eventuali disposizioni organizzative realizzate in collaborazione con i dipartimenti 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.

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.

Lo scenario emergenziale correlato al perdurare della pandemia da Covid-19 ha impattato su tutte le attività di prevenzione e protezione, modificando le priorità di intervento. Alcune azioni sono state rimodulate al fine di garantire la tutela dell'intera popolazione aziendale dal principale rischio sanitario di contagio.

In aggiunta sono state messe in campo:

- campagna continuativa di informazione e sensibilizzazione rivolta a tutto il personale;
- campagna di vaccinazione antinfluenzale nell'autunno 2021;
- specifiche modalità per la gestione di eventuali casi di accertata o sospetta positività.

[GRI 403-3] Le campagne di monitoraggio attraverso rilievi strumentali riguardanti in particolare gli agenti fisici: rumore indoor/outdoor, campi elettromagnetici e radiazioni ionizzanti, vibrazioni, parametri microclimatici outdoor/indoor ed illuminotecnica, che erano state sospese e ripianificate nel 2020, in ragione della chiusura delle sedi come conseguenza della pandemia, sono state riavviate nel 2021 laddove possibile.

Con riferimento al fenomeno infortunistico prosegue la puntuale analisi degli eventi e ove necessario l'individuazione di azioni correttive con il coinvolgimento diretto delle linee interessate e della funzione HR per una maggiore sinergia. Prosegue l'ampliamento del perimetro di applicazione del progetto pilota per la rilevazione e la gestione dei "near miss"<sup>1</sup> che ha visto nel 2021 il coinvolgimento del 50% dei tecnici on-field (circa 3.500 risorse) di Chief Technology & Operations Office e l'avvio della rilevazione anche per i lavoratori allocati in ambito Real Estate

[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. Il modello relazionale aziendale in tema di safety, da sempre ispirato a logiche partecipative, prevede circa 80 Rappresentanti distribuiti sull'intero territorio nazionale a cui si

<sup>1</sup> qualsiasi evento, correlato al lavoro, che avrebbe potuto causare un infortunio o danno alla salute (malattia) o morte ma, solo per puro caso, non lo ha prodotto: un evento quindi che ha in sé la potenzialità di produrre un infortunio.

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 alla tutela della salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro. Nel quadro dell'emergenza Covid-19 essi hanno anche assolto ai compiti previsti dal Protocollo Governo-Parti Sociali del 14 marzo 2020, integrato il 24 aprile 2020, ed aggiornato dal Protocollo del 6 aprile 2021.

[GRI 403-5] Formazione in materia di salute e sicurezza – Dipendenti Gruppo TIM

	2021		2020		2019	
	Ore	% su ore totali	Ore	% su ore totali	Ore	% su ore totali
Salute e sicurezza	172.772	3%	155.186	8%	131.989	9%

Il Gruppo sta rivedendo i questionari di sostenibilità da sottoporre ai propri fornitori al fine di raccogliere le ore di formazione dei non dipendenti.

[GRI 403-6] 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 2021, per cassa, rimborsi per un totale di oltre 23 milioni di euro. All'Associazione erano iscritte, al 31 dicembre 2021, oltre 79.000 persone, di cui circa 39.000 dipendenti e 33.000 pensionati. Nel 2021 Assilt ha erogato contributi per gli associati per più di 23 mln.

L'ASSIDA eroga ai dirigenti rimborsi per prestazioni sanitarie integrative rispetto a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale. Al 31 dicembre 2021 gli assistiti dell'Associazione sono 1.698, i dirigenti iscritti 523, con un'erogazione di circa 1,3 mln di euro.

[GRI 403-7] TIM garantisce l'assolvimento di tutti gli obblighi di legge in materia di SSL che hanno impatti sulla propria clientela e sulle imprese appaltatrici nell'ambito degli ordinari rapporti cliente-fornitore. In tal senso assicura la massima collaborazione e cooperazione per minimizzare i rischi e garantire la sicurezza del personale proprio e di terzi.

[GRI 403-8] Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

E' stato implementato un nuovo sistema di gestione conforme agli standard riconosciuti (ISO 45001) avente come perimetro gli asset immobiliari di competenza della funzione Real Estate.

Alcune società del Gruppo (Noovle e Sparkle Italia) sono altresì in possesso di un sistema certificato da ente esterno e soggetto ad audit interno.

[GRI 403-8] Si riportano di seguito i dati relativi ai dipendenti coperti da un sistema di gestione e sicurezza sul lavoro per il 2021. I dati per gli anni precedenti non sono disponibili.

Gruppo TIM	2021	
	n	Tasso
Dipendenti coperti da sistema di salute e sicurezza sul lavoro	51.913	100 %
Dipendenti il cui lavoro/luogo di lavoro è controllato dall'organizzazione coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro che è stato certificato da auditing esterno	3.716	7 %
Dipendenti il cui lavoro/luogo di lavoro è controllato dall'organizzazione coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro che è stato oggetto di auditing interno	10.648	20 %
Metri quadri coperti da sistema di certificazione salute e sicurezza sul lavoro	1.741.126	28 %

## Infortunati e malattie professionali

[GRI 403-9] Si riportano di seguito i dati e i principali indici infortunistici per i dipendenti del Gruppo TIM nell'anno 2021.

Gruppo TIM	2021		2020		2019	
Ore lavorate	79.947.741,80		81.211.899,09		81.793.387,25	
	n	Tasso	n	Tasso	n	Tasso
Infortunati sul lavoro registrabili (inclusi decessi)	239	2,99	249	3,07	432	5,28
di cui infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (>6 mesi di assenza), esclusi i decessi	1	0,01	3	0,04	7	0,09
di cui decessi	—	—	—	—	—	—
di cui incidenti in itinere (solo se il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione)	4	0,05	13		nd	

Vengono forniti nella tabella sottostante ulteriori indicatori relativi agli infortuni del Gruppo.

I tassi esposti sono conteggiati non tenendo conto degli infortuni e delle ore perse conseguenti a infortuni occorsi a dirigenti o avvenuti in itinere, né degli infortuni cosiddetti da medicazione, che non abbiano quindi comportato assenze di almeno un giorno (norma UNI 7249:2007); non vengono inoltre presi in considerazione i lavoratori somministrati.

Gruppo TIM	2021	2020	2019
Numero infortuni (esclusi in itinere)	235	236	432
Indice di gravità (giorni convenzionali perduti per infortunio ogni mille ore lavorate)	0,12	0,11	0,16
Indice di frequenza (n° infortuni/ore totali lavorate/1.000.000)	2,99	2,91	5,28
Durata media infortuni in giorni	39,81	37,18	30,67
Indice di improduttività (ore perdute per infortunio ogni mille lavorate)	0,78	0,71	1,05
Infortunati x 100 lavoratori	0,47	0,57	0,70

Nel 2021 gli infortuni sul lavoro hanno fatto registrare a livello del Gruppo TIM una diminuzione di circa il 4%. L'indice di "frequenza", in leggero aumento, è condizionato dalla riduzione del numero di ore lavorate, mentre gli indici di "gravità" e di "improduttività" hanno risentito dell'aumento della durata media degli infortuni, che da 37 giorni è salita a circa 40 giorni. Va sottolineato che l'andamento degli infortuni nel triennio 2019 - 2021 ha fatto registrare una drastica riduzione degli eventi, in particolare nel 2020 (-45%).

Nel 2021 non si sono verificati infortuni sul lavoro con esito mortale. 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.

Le principali tipologie di infortunio riscontrate sono state, in ordine decrescente: cadute di persona, incidenti stradali, distorsioni/strappi, lesioni derivanti da maneggio di materiali/attrezzature, urti, schiacciamenti e altre tipologie di infortuni minori.

Al fine di garantire una corretta gestione degli eventi infortunistici, in TIM S.p.A. sono stati 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 INAIL<sup>2</sup>.

### [GRI 403-10] Malattie professionali

Per quanto riguarda le malattie professionali sono state prese in considerazione le denunce presentate, relativamente ai lavoratori dipendenti, 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 2021 sono state presentate 5 denunce relative ai dipendenti (14 casi nel 2020, 12 nel 2019) riguardanti patologie dell'apparato muscolo scheletrico, respiratorio, e uditivo.

[GRI 403-4] In **Brasile**, i contratti collettivi prevedono di norma l'obbligo di divulgare informazioni sulla prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali, e TIM si attiene a questa procedura.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 403-1] In Brasile, è un ampio quadro normativo a governare le questioni di salute, sicurezza e ambiente a livello federale, statale e persino municipale, e questo richiede un

<sup>2</sup> Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro.

monitoraggio costante dei nuovi sviluppi. Dal 2020 è grande l'aspettativa di cambiamenti normativi, soprattutto in materia di salute e sicurezza, in quanto l'attuale governo federale ha interesse a ridurre la burocrazia allo scopo di stimolare la creazione di posti di lavoro. TIM è pertanto disponibile ad adattare i processi a qualsiasi cambiamento giuridico, partecipando, tra l'altro, alle commissioni guidate dall'unione cui, insieme ad altre aziende di telecomunicazioni, aderisce, al fine di prendere parte a un processo di revisione delle leggi che può avere un impatto diretto sul nostro settore, come ad esempio la legislazione sull'energia elettrica e le opere aeree.

Alla luce di quanto sopra, tutti i programmi di lavoro negli anni 2020 e 2021 si sono concentrati sull'adeguamento dei regolamenti interni ai fini della revisione normativa, segnatamente tenendo conto dell'impegno dell'azienda al rispetto della legislazione vigente; tuttavia, la pandemia di COVID-19 ha portato il governo federale a sospendere i programmi di revisione nel 2020, per riprenderli in modo graduale nel 2021. Pertanto, solo argomenti molto specifici hanno subito cambiamenti, meno del previsto.

Nonostante tutti gli eventi, dall'inizio del 2020 è stato fatto un lavoro di grande qualità per l'azienda, che è proseguito nell'anno 2021, [GRI 403-2] [GRI 403-7] ivi compresa l'ispezione di tutti gli edifici di TIM per la produzione di relazioni obbligatorie, come il PPRa (Programma di Prevenzione del Rischio Ambientale), il Rapporto sulle Infrastrutture Edilizie, il Rapporto sull'Accessibilità, il Rilevamento delle Emissioni di Monossido di Carbonio da GMG (Gruppi elettrogeni) e l'individuazione delle strutture ancora in uso in cui sono presenti materiali contenenti amianto.

Dall'arrivo della pandemia di COVID-19, il lavoro di Health, Safety & Environment ha dovuto essere rapidamente modificato per fornire ai dipendenti, ai terzi, ai familiari e alla comunità tutto il supporto tecnico necessario per affrontare l'emergenza. Sono state realizzate diverse attività di pianificazione, comunicazione e monitoraggio, oltre a studi tecnici di prodotti e servizi di supporto alle varie aree coinvolte, con più di tremila persone monitorate dalla Funzione, senza includere i dipendenti che lavorano da remoto.

Sono stati fatti inoltre grandi progressi nell'area della documentazione, con la revisione e l'aggiornamento dei vari documenti normativi di cui l'area è responsabile.

Inoltre vengono effettuati regolarmente audit e/o ispezioni finalizzati a valutare l'efficacia delle misure preventive nei processi e nei luoghi di lavoro, in ottica di un miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza. Il team HSE (Health, Safety & Environment) consta di 28 membri, distribuiti strategicamente nelle sedi regionali di TIM Brasil.

La Funzione si concentra sul monitoraggio degli sviluppi tecnici e di supporto, non solo per garantire la salute e il benessere di tutti, ma anche per verificare il rispetto delle buone pratiche, come dimostrato dalle certificazioni.

## People Caring

Il modello di welfare di TIM 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 e l'inclusione. L'emergenza legata alla diffusione del Covid-19 ha richiesto all'azienda spirito di responsabilità, attenzione, cautela e adattamento rispetto allo scenario mondiale pandemico. TIM si è impegnata a fronteggiare il virus e rendere possibile la prosecuzione delle attività lavorative di tutti, in sicurezza e aumentando la workability. Il sistema di welfare di TIM ruota quindi intorno al benessere della persona considerando la totalità della giornata, i confini sottili tra vita lavorativa e vita privata in questo scenario mondiale, tenendo conto dei carichi di cura che ci si trova ad affrontare tra vita lavorativa e extra lavorativa, con la consapevolezza che il benessere organizzativo è strettamente correlato alla soddisfazione e all'engagement e, quindi, alle performance delle persone.

Il piano è stato denominato "Per i Cittadini di TIM" e racchiude le iniziative rivolte al benessere personale, organizzativo e a supporto delle persone per lavorare e vivere meglio in azienda e, a sua volta, si inquadra nell'ancora più ampio Piano di Sostenibilità di TIM. Vengono nel seguito descritte le principali aree del piano di Welfare di TIM.

### Ascolto

Il piano di ascolto interno si sviluppa attraverso un piano di survey interne qualitative e quantitative a cadenza periodica<sup>1</sup> finalizzate a raccogliere le esigenze, i bisogni, i vissuti e le percezioni delle persone di TIM. L'Engagement è il vero motore dello sviluppo di TIM che tramite inclusione, cura e ascolto costante intende supportare e accompagnare i dipendenti di TIM nella loro esperienza professionale. Indagini come l'Engagement Survey e il Welfare Survey, in sinergia con piani di incontri diretti e informal, contribuiscono a costruire e a migliorare in continuazione i servizi welfare.

### People Caring per la persona e la famiglia

Le iniziative di People Caring, prevalentemente centrate sul bilanciamento vita-lavoro, rappresentano il primo pilastro del welfare di TIM, partendo dalla convinzione che la performance e il benessere organizzativo siano correlati tra loro e con l'organizzazione della vita familiare e lavorativa. Favorire l'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata è un elemento determinante per tutti i dipendenti TIM e che si muovono in dimensioni diverse: quella lavorativa, familiare, personale. Tra le principali iniziative di people caring per la persona e per la famiglia messe in atto nel 2021 ricordiamo:

<sup>1</sup> Le principali survey sono: Engagement Survey, Great Place to Work, Welfare Survey, TIMinAscolto

- **Special Welfare:** TIM offre l'opportunità ai suoi dipendenti di convertire il PDR in una serie di beni e servizi di Welfare defiscalizzati, utilizzabili mediante le formule: servizio a rimborso, voucher, buoni acquisto, versamento sul Fondo di Previdenza Complementare.
- **Convenzioni & Promo:** I dipendenti TIM hanno l'opportunità di accedere a svariate convenzioni in continuo aggiornamento, tra cui servizi bancari, assicurazioni, noleggi, economia solidale, salute, istruzione, mobilità. Sono inoltre attive le convenzioni del CRALT (il Circolo Ricreativo Aziendale per i Lavoratori delle Aziende del Gruppo Telecom Italia) che offrono servizi con esercizi commerciali di vario tipo distribuiti su tutto il territorio nazionale.
- **TIM Estate:** un'iniziativa rivolta ai figli dei dipendenti per la partecipazione a vacanze estive ricche di svago, sport, arte, natura, orientamento scolastico. Nel 2021 l'iniziativa è stata confermata in modalità mista: online e in presenza, superando le restrizioni previste dalla pandemia attraverso un programma straordinario di misure di sicurezza integrative, riuscendo a accogliere tutte le domande pervenute.
- **MioNido e MiaMaterna:** Per favorire la conciliazione vita-lavoro e la qualità del vivere in azienda, TIM mette a disposizione per i figli dei colleghi, dai 3 mesi ai 6 anni, 7 asili nido e 1 scuola materna all'interno delle sedi aziendali. A marzo 2020, a seguito dell'emergenza Covid-19, gli asili e le materne aziendali sono stati temporaneamente chiusi. La riapertura, inizialmente prevista per ottobre 2021, è stata rimandata poi al 2022 per il proseguimento della possibilità di smart working fino a fine 2021.
- **MioRimborso:** Ai colleghi con bimbi di età compresa fra i 3 mesi e i 6 anni che frequentano strutture d'infanzia statali, private, comunali o usufruiscono di servizi di babysitting è riconosciuto un rimborso in base alla fascia di reddito dichiarata.
- **Rimborso tasse universitarie:** TIM e le aziende del Gruppo rimborsano le tasse pagate dai dipendenti per l'iscrizione dei propri figli ai corsi di laurea di primo livello o di laurea magistrale o a ciclo unico. Nel 2021 sono stati rimborsati circa 700 colleghi.
- **Borse di Studio all'estero (Intercultura):** Iniziativa che mette a disposizione dei figli più meritevoli dei dipendenti borse di studio all'estero. Nel 2021 sono state usufruite 38 borse di studio.
- **TIM Studio:** Da Aprile fino a Giugno 2021, TIM, grazie alla partnership con ALATEL (l'Associazione dei pensionati e lavoratori del Gruppo Telecom Italia), all'interno del progetto sperimentale "Assistenza allo studio a distanza", ha offerto un supporto, formativo integrativo e qualificato per i ragazzi delle medie inferiori e superiori, finalizzato all'integrazione scolastica e al rafforzamento della preparazione degli studenti interessati. Il progetto sperimentale ha visto il coinvolgimento di 65 ragazzi figli o nipoti dei dipendenti TIM. Gli insegnanti sono stati tutti soci ALATEL volontari, cui si sono affiancati volontari TIM. I primi di novembre è partita la seconda edizione con il coinvolgimento di circa 70 ragazzi.
- **Supporto ai genitori & caregivers:** è stato lanciato MultiMe, il programma digitale di Life Based Learning che valorizza e diffonde le esperienze di cura dei figli o di un parente anziano. A settembre 21 sono partiti i percorsi formativi per i colleghi che si sono profilati all'interno della piattaforma secondo i loro ruoli di cura. Sempre a settembre 2021 ha avuto inizio "Professione genitori", iniziativa che propone guide e strumenti per i genitori e i loro figli.
- **Elder care:** considerando l'evoluzione sociodemografica delle persone di TIM, sono aumentati i bisogni relativi all'elder e fragile care. La prima iniziativa in risposta a questi nuovi bisogni è il lancio della piattaforma TIM Care che supporta i caregiver offrendo servizi come assistenza familiari a casa (professione a domicilio, badante, servizi di trasporto e ausili), assistenza case di riposo o centri diurni (tutte strutture private) e supporto a più livelli (amministrativo legale, economico, psicologico).
- **Sussidi:** L'azienda riconosce degli aiuti economici per i colleghi o famiglie dei colleghi che versano in situazioni economiche particolarmente disagiate.

## WellBeing

per TIM il benessere delle sue persone è fondamentale per creare un ambiente di lavoro sereno e collaborativo, in cui i suoi dipendenti si sentano felici e liberi di esprimere sé stessi e garantire la loro felicità nella vita professionale e anche personale. Ed è per questo che dal 2019 TIM ha creato "Progetto WellBeing", un programma di iniziative e percorsi formativi finalizzati in particolare alla riduzione dello stress, alla promozione del movimento e dell'attività fisica, al miglioramento degli stili di vita ed alla prevenzione della salute. Inoltre, in collaborazione con TIM myBroker (la nuova società di brokeraggio assicurativo, interamente controllata da TIM), è stato individuato il servizio TIMmyHealth - una polizza di Assistenza Salute che fornisce assistenza sanitaria completa per tutta la famiglia e offre il servizio di telemedicina.

## Diversità e Inclusione

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 405] [GRI 406] [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 405] [GRI 406] [GRI 405] L'inclusione rappresenta, soprattutto in questo contesto, 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. Il programma di *Diversity & Inclusion* di management di TIM mira ad attuare in concreto una visione sostenibile e di lungo periodo dell'Azienda, garantendo pari opportunità, inclusione, nonché la valorizzazione ed il pieno rispetto della diversità di tutte le persone del Gruppo TIM. Il viaggio di TIM verso l'inclusione è iniziato nel 2009, anno in cui è stato individuato un *Diversity Manager* e costituito un *Diversity Board*. Negli anni la figura di riferimento si è evoluta in *Diversity & Inclusion Manager* e, nel 2021, in una figura più ampia: il *Diversity, Inclusion & Disability Manager*.

Dall'Engagement Survey è emerso che l'inclusione è uno dei principali driver di attivazione dell'engagement delle persone. 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 2021, TIM è stata confermata nella Top 100 del Diversity and Inclusion Index di Refinitiv, il principale e più autorevole ranking mondiale su questa materia, per il terzo anno consecutivo, prima azienda italiana e prima telco al mondo. Il posizionamento TIM nel Diversity and Inclusion Index di Refinitiv 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.

Nel 2021 TIM è risultata anche, per il quarto anno consecutivo, nella Top 20 del Diversity Brand Index che elenca i brand percepiti come maggiormente inclusivi e per la prima volta tra le aziende virtuose secondo il Gender Equality Index di Bloomberg.

Per promuovere l'inclusione, in TIM è stata, inoltre, avviata una community, "TIM4inclusion", con la partecipazione di oltre 400 colleghi per il *knowledge management e sharing* su questi temi ed in cui vengono proposte, in ottica progettuale, soluzioni per il superamento delle barriere di ogni tipo.

Infine, TIM ha esplicitato il proprio posizionamento sui temi dell'inclusione, inserendo un rimando specifico nei principali documenti dell'identità organizzativa: codice etico, policy diritti umani, carta dei valori, modello di leadership.

Le aree principali di sviluppo del piano di Diversity & Inclusion Management di TIM sono:

- **Diffusione culturale e consapevolezza:** dal 2020 TIM promuove "4 Weeks 4 Inclusion", un'iniziativa interaziendale che ha visto nel 2021 il coinvolgimento di oltre 200 aziende con oltre 500.000 partecipanti, che hanno potuto fruire di un calendario di 4 settimane di eventi digitali condivisi, tra Webinar, Digital Labs e gruppi creativi dedicati all'inclusione.
- **Formazione:** nel 2021 è stato avviato un importante piano di formazione e sensibilizzazione per il Top e Middle Management su 5 filoni di D&I. Inoltre, per tutta la popolazione aziendale, sono stati avviati percorsi formativi su linguaggio inclusivo, bias di genere, e nei diversi ambiti della disability (dislessia, neurodiversità, disabilità sensoriali, conoscere la disabilità, ecc). A cadenza quindicinale, vengono proposti sulla *intranet aziendale* contenuti mirati relativi sia al piano D&I di TIM sia a spunti di riflessione sull'inclusione.
- **Disability management:** nella BU domestic sono presenti 1.315 dipendenti con disabilità, pari a circa il 3% sulla consistenza media della forza lavoro nel periodo di riferimento <sup>2</sup>. Per mettere questi dipendenti in condizione di vivere serenamente la giornata lavorativa sono disponibili:
  - la policy per l'adeguamento automatico delle postazioni di lavoro, nel 2019 ampliata anche alle malattie croniche invalidanti;
  - soluzioni per migliorare la comunicazione tra dipendenti sordi e udenti <sup>3</sup>;
  - l'attività degli acceleratori di working capital che ospitano diverse start-up dedicate a progetti di aiuto alla disabilità <sup>4</sup>
  - l'assistenza dedicata ai figli con disabilità dei dipendenti durante i soggiorni TIM Estate;
  - il progetto "Nessuno Escluso", nato nel 2021 con l'obiettivo di prevedere dotazioni informatiche specifiche per ogni persona con disabilità.
  - Sempre nel 2021 TIM ha ricevuto da AID la certificazione di "Azienda Dyslexia Friendly" per il percorso fatto per rivedere i processi di comunicazione, sviluppo, formazione, selezione e gestione delle risorse umane in modo da renderli accessibili anche alle persone con DSA.
  - il progetto "Cervelli Ribelli" per sensibilizzare tutte le persone di TIM sui temi della neurodiversità, anche a partire dalle storie delle persone stesse e dei loro famigliari.
- **Genere:** TIM è partner di Valore D, sia come socio sostenitore sia come membro del C.d.A. 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 balance <sup>5</sup>. Prosegue nel 2021 il "Progetto Donna" che rappresenta l'impegno di TIM per aumentare la cultura delle pari opportunità e accelerare la crescita professionale delle donne in azienda. Nel quadro del progetto, che si inserisce nel piano "Per i Cittadini di TIM", sono state realizzate delle survey ed è stato lanciato il percorso formativo e-learning sui Bias di genere che, al suo interno, ha previsto la somministrazione dell'Harvard Implicit Test. Del Progetto

<sup>2</sup> In Brasile i dipendenti con disabilità sono 222, pari a poco più del 2% dei dipendenti medi annui 2021 brasiliani.

<sup>3</sup> TIM 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.

<sup>4</sup> A titolo di esempio: il servizio erogato da Pedius, la start-up incubata in TIM WCAP, leader nei servizi di sostegno alla comunicazione dei sordi. Il servizio contribuisce a migliorare il flusso di comunicazione tra colleghi sordi e i loro capi e colleghi.

<sup>5</sup> TIM ha inoltre aderito al Manifesto per l'occupazione femminile, un documento che la impegna su ben 9 aree di intervento.

Donna fanno anche parte “LeadHERship al femminile”, un ciclo di 7 incontri di role modeling in collaborazione con Valore D; la partnership con Young Women Network, l’associazione no profit di networking per giovani donne a cui sono state associate 224 donne del Gruppo TIM; programmi di coaching e mentorship rivolti ad un bacino di donne di talento. Nel 2021 è stato anche ampliato un progetto iniziato nel 2020: TIM contro le molestie di genere, sessuali ed il bullismo. Oltre alla policy per la segnalazione e gestione degli episodi di molestie attraverso i canali di segnalazione (whistleblowing, segnalazione al responsabile o al gestore HR) è ora possibile usufruire gratuitamente della consulenza psicologica, legale e del supporto della Person of Trust, una figura esterna all’azienda e di orientamento. Per promuovere la condivisione dei ruoli genitoriali e famigliari, è stata, infine raddoppiato il congedo obbligatorio di paternità: ai 10 giorni previsti dalla Legge di Bilancio, TIM aggiunge altri 10 giorni a disposizione di tutti i neo-papà per un totale di 20 giorni.

- **Age management:** l’età media del gruppo si attesta a poco più di 48 (e 22 anni di anzianità media aziendale), accentuandosi nella capogruppo con un valore di 52 anni (e 27 di anzianità media aziendale). TIM ha, perciò, avviato nel 2021 il “Progetto Longevity” che propone un piano ricco di interventi per il superamento degli stereotipi legati all’età e per ingaggiare pienamente le persone più senior. Il progetto Longevity si propone come un percorso per “Talent senza età” che parte da due importanti tasselli: 1) la survey “Work Drivers Map” a cui ha partecipato la quasi totalità della popolazione dei Cittadini di TIM a fine 2020, per valutare Motivazione ed Occupabilità e stilare piani di azione personalizzati; 2) la definizione del profilo del “Longevity Worker”, consolidato attraverso un’azione di ascolto interno a partire dal quale saranno realizzate nuove policy, programmi formativi e azioni di sviluppo. Obiettivi del progetto: favorire il dialogo intergenerazionale e valorizzare il contributo di tutti, nel rispetto delle diversità che offre il ciclo di vita in azienda.
- **Orientamento sessuale e identità di genere:** TIM è socio fondatore di PARKS, Liberi e Uguali, e membro del C.d.A., un sostegno confermato negli anni. Grazie alla partnership con PARKS, TIM ha predisposto policy per favorire l’inclusione delle persone LGBT+ in azienda, con l’estensione di policy, benefit e permessi:
  - policy sull’identità sociale che consente a ciascuno, incluse le persone transessuali, di avere l’identità sociale che sentono più rispondente;
  - assistenza sanitaria, su base straordinaria, per persone transessuali o per percorsi di fecondazione assistita per le colleghe omosessuali;
  - l’estensione del concetto di “Famiglia per TIM” a quelli di “famiglia anagrafica”, passaggio che consente a tutte le nuove famiglie, incluse quelle omogenitoriali, di poter essere riconosciute ed accedere ai servizi di Welfare.
- **Iniziative 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:
  - **adozione a distanza:** 1.502 dipendenti del Gruppo hanno rinnovato l’impegno ad aiutare CIAI<sup>6</sup>, Comunità di Sant’Egidio e Save the Children, dando la loro adesione all’adozione di bambini a distanza, con un contributo totale di circa 1.550.000 euro;
  - **donazione sangue:** TIM incentiva con campagne specifiche e con giornate di donazione presso le sedi aziendali, la donazione del sangue. Nel 2021 3.190 dipendenti hanno donato il sangue per un totale di 6.768 donazioni;
  - **permessi solidali:** TIM mette a disposizione dei propri dipendenti la possibilità di cedere, ad altri colleghi in difficoltà, i propri permessi. Nel 2021 sono state scambiate 1.614 ore di permesso solidale;
  - **banchetti della solidarietà:** i tradizionali appuntamenti con le ONLUS presso le sedi aziendali, nel 2021 sono stati sospesi per la pandemia e sostituiti con una rubrica sulla Intranet “Banchetti Solidali Digital Edition” che ha dato spazio a 4 ONLUS raggiungendo oltre 4.900 dipendenti.

## Altre iniziative per i dipendenti

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.

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.

Le già citate ASSILT (Associazione per l’assistenza sanitaria integrativa ai lavoratori delle aziende del Gruppo TIM) e ASSIDA.

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 2022 iscritti a Telemaco è 30.389, e le aziende associate con iscritti attivi sono 8.

<sup>6</sup> Centro Italiano Aiuti all’Infanzia.

[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 2021 gli iscritti sono 35.565, di cui 30.216 dipendenti e 5.349 pensionati; al 31/12 il contributo aziendale per le prestazioni erogate è stato di circa 1,4 mln pari a circa il 16% del valore delle iniziative del CRALT.

## Inclusion Management in Brasile

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 405] **TIM S.A.** ha continuato a perseguire l'obiettivo di diffondere una cultura inclusiva all'interno dell'azienda e della Società sulla base del Piano di Diversity & Inclusion (D&I), nella convinzione che a una grande diversità all'interno di un gruppo corrisponda un altrettanto grande scambio di esperienze e soluzioni che contribuiscono alla creazione di un ambiente di lavoro sano e di un vantaggio competitivo sul mercato. Nel corso di tutto il 2021 sono state sviluppate varie iniziative, descritte nei capitoli a seguire. Come risultato del continuo impegno dell'azienda, nel 2021 TIM è stata premiata con un importante riconoscimento del settore, come prima azienda a vincere il premio Diversity in Tech, rilasciato dalla GSMA Global Mobile Awards Association per le aziende impegnate come priorità strategica nell'area della D&I. Inoltre, il posizionamento di TIM S.A. ha portato ad uno straordinario risultato nel Refinitiv Index, uno dei più importanti indici D&I a livello globale. TIM è stata riconosciuta come la prima azienda in Brasile, la prima società di telecomunicazioni al mondo per il Diversity & Inclusion Index di Refinitiv e la diciannovesima azienda, considerando il mercato globale nel suo complesso.

Sin dall'istituzione (nel 2019) dell'Area People Caring and Inclusion Management all'interno della Direzione Risorse Umane e Organizzazione, TIM investe continuamente per diffondere una cultura più inclusiva all'interno dell'azienda e per l'intera società brasiliana in linea con il più ampio indirizzo di Piano ESG aziendale.

Il piano si concentra sui 5 pilastri della diversità e dell'inclusione, e i relativi impegni:

- **Genere:** TIM ha continuato ad agire su obiettivi di parità di genere, fissando l'Obiettivo, integrato nel Piano ESG, del 35% di donne in leadership entro il 2023 nonché un target specifico relativo al GAP salariale;
- **Orientamento sessuale e identità di genere:** l'Azienda ha continuato a promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, contrastando ogni forma di discriminazione e pregiudizio;
- **Etnia:** Tim ha continuato a lavorare sull'obiettivo prioritario legato alle tematiche di inclusione etnica, considerando l'impatto della problematica sulla società brasiliana ed assicurando che sia stato fissato l'obiettivo specifico, sempre all'interno del nostro Piano ESG, di raggiungere il 40% dei dipendenti neri entro il 2023;
- **Generazione:** Valorizzazione della diversità generazionale riunendo persone di tutte le età in un contesto di mutuo scambio e apprendimento;
- **Persone con disabilità (PwD):** lungo il 2021 sono state sviluppate iniziative crescenti, volte ad assumere e trattenere in Azienda le persone con disabilità e a farle crescere, abbattendo le barriere culturali e fisiche per garantire loro pari opportunità. Grazie a queste attività TIM Brasil ha potuto aumentare il numero delle persone con disabilità assunte. Conseguentemente, la Società ha aumentato il proprio tasso di rispetto delle quote di assunzione stabilite dall'Accordo di adeguamento della condotta (*Termo de Ajustamento da Conduta, TAC*, in portoghese), firmato con la Procura dello Stato brasiliano (Legge n. 8213/91).

Inoltre, nel corso del 2021 e insieme alla Community dei Gruppi di Affinity di TIM sono state sviluppate altre iniziative: sono state approntate campagne educative e di comunicazione ad hoc in linea con il calendario annuale Diversity & Inclusion.

Da giugno 2021 è stato sviluppato un nuovo e ambizioso progetto per aiutare e sostenere l'occupabilità delle donne: il programma interaziendale *Mulheres Positivas* (Donne Positive). TIM Brasil ha guidato la creazione e lo sviluppo di un movimento di circa 50 Aziende, che offre alle donne brasiliane contenuti formativi, nonché Job Opportunities. Come punti salienti del progetto, sono stati offerti più di 100 corsi e 700 posti vacanti (considerando tutte le aziende partecipanti) nella piattaforma digitale *Mulheres Positivas*, disponibile sui principali marketplace digitali.

Il format D&I Talks ("TIM Convida") ha continuato a promuovere una serie di eventi digitali, aperti a tutta la società con l'obiettivo di discutere questioni attuali e importanti relative a D&I, coinvolgendo importanti relatori e ospiti. Nel 2021 gli eventi hanno registrato oltre 382.000 visualizzazioni sulla Piattaforma Youtube di TIM Brasil (+155% YoY)

Parlando di policy e regole, è importante evidenziare che nel luglio 2021 TIM ha inserito nella Diversity & Inclusion Policy una clausola che stabilisce le premesse di D&I nel CdA della società.

Nel 2021 TIM ha anche firmato alcuni dei più importanti movimenti ecosistemici per ciascuno dei nostri pilastri D&I: WEPs by Women UN; Coalizão Empresarial pela Equidade Racial e de Gênero (Business Coalition for

Racial and Gender Equity), focalizzato sull'inclusione etnica; Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ (Business Forum e Diritti LGBTQIA+), incentrato sulla comunità LGBTI+ e Rede Empresarial de Inclusão Social (Inclusion Business Network), incentrato sulle PwD.

TIM S.A. ha inoltre creato un nuovo programma di indicazione interna denominato "Chama pro TIME" (Call to Team), incentrato sui gruppi di minoranza, al fine di valorizzare la diversità interna.

A settembre 2021 TIM S.A. ha sponsorizzato e partecipato per il secondo anno all'evento nazionale dedicato all'inclusione degli studenti neri nel mercato del lavoro: "Afro Presença" (Afro Presence). L'evento è stato promosso dal Ministero del Lavoro e dal Global Compact delle Nazioni Unite. In collegamento con l'evento "Afro Presença", è stato lanciato, sempre a settembre, il nuovo ciclo del Programma Tirocini TIM, con un forte focus sulla valorizzazione della diversità e inclusione delle persone appartenenti a minoranze, con particolare enfasi sull'impegno per selezionare il 50% delle donne nelle aree tecnologiche e il 50% degli studenti neri nelle aree generali.

## 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 due entità (Telecom Italia Capital S.A., Telecom Italia Finance S.A.).

[GRI 102-8a] [GRI 102-8c] [GRI 102-8d] **Dipendenti per tipologia di contratto, impiego e genere**

	2021		2020		2019	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
<b>Totale a tempo Indeterminato</b>	<b>32.173</b>	<b>19.542</b>	<b>32.563</b>	<b>19.630</b>	<b>34.644</b>	<b>20.456</b>
di cui Full Time	31.115	13.949	31.451	13.463	33.247	13.347
di cui Part Time	1.058	5.593	1.112	6.167	1.397	7.109
<b>Totale a tempo Determinato</b>	<b>111</b>	<b>87</b>	<b>72</b>	<b>68</b>	<b>48</b>	<b>45</b>
di cui Full Time	15	5	18	4	7	7
di cui Part Time	96	82	54	64	41	38
<b>Dipendenti a payroll</b>	<b>32.284</b>	<b>19.629</b>	<b>32.635</b>	<b>19.698</b>	<b>34.692</b>	<b>20.501</b>
<b>Lavoratori con contratto di somministrazione</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>—</b>	<b>—</b>

[GRI 102-8 b] **Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per area geografica e per contratto di lavoro**

	2021			2020			2019		
	Tempo indeterminato	Tempo Determinato	Totale	Tempo indeterminato	Tempo Determinato	Totale	Tempo indeterminato	Tempo Determinato	Totale
Italia	42.135	196	42.331	42.528	139	42.667	45.168	93	45.261
Esteri	9.580	2	9.582	9.665	1	9.666	9.932	—	9.932
<b>Totale</b>	<b>51.715</b>	<b>198</b>	<b>51.913</b>	<b>52.193</b>	<b>140</b>	<b>52.333</b>	<b>55.100</b>	<b>93</b>	<b>55.193</b>

[GRI 102-8] **Dipendenti di fornitori che lavorano presso le sedi del Gruppo e le cui attività rientrano nel core business di TIM<sup>1</sup>**

	2021	2020	2019
FTE esterni on site	419	435	528

[GRI 401-1a]<sup>2</sup> **Numero totale e tasso di nuove assunzioni per fascia d'età**

	2021		2020		2019	
	n°	%	n°	%	n°	%
<30	1.522	2,9%	1.006	1,9%	1.512	2,7%
>=30; <=50	1.863	3,6%	1.198	2,2%	1.373	2,4%
>50	167	0,3%	71	0,1%	87	0,2%

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Le tabelle relative ai KPI [GRI 401] espongono percentuali calcolate sul totale dei dipendenti medi dello stesso anno (nella suddivisione dei tassi per Italia/estero viene considerata la consistenza media del relativo perimetro di riferimento).

[GRI 401-1a] **Numero totale e tasso di nuove assunzioni per genere**

	2021		2020		2019	
	n°	%	n°	%	n°	%
Uomo	2.019	4%	1.406	3%	1.621	3%
Donna	1.533	3%	869	2%	1.351	2%

[GRI 401-1a] **Numero totale e tasso di nuove assunzioni per età e per genere (dato disponibile solo per l'anno 2021)**

	2021	
	n°	%
<30 uomini	893	1,7%
>=30; <=50 uomini	1.004	1,9%
>50 uomini	122	0,2%
<30 donne	629	1,2%
>=30; <=50 donne	859	1,6%
>50 donne	45	0,1%

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

	2021		2020		2019		Variazione (2021/2020)
	n°	%	n°	%	n°	%	
Italia	1.399	3%	1.047	2%	407	1%	352
Estero	2.153	23%	1.228	13%	2.565	26%	925
<b>Totale</b>	<b>3.552</b>	<b>7%</b>	<b>2.275</b>	<b>4%</b>	<b>2.972</b>	<b>5%</b>	<b>1.277</b>

[GRI 401-1b] **Numero cessazioni e tasso di turnover per genere**

	2021		2020		2019	
	n°	%	n°	%	n°	%
Uomo	2.602	5%	3.496	7%	3.789	7%
Donna	1.618	3%	1.655	3%	1.891	3%

[GRI 401-1b] **Numero cessazioni e tasso di turnover per fascia d'età**

	2021		2020		2019	
	n°	%	n°	%	n°	%
<30	952	2%	684	1%	1.185	2%
>=30; <=50	1.585	3%	1.037	2%	1.713	3%
>50	1.683	3%	3.430	6%	2.782	5%

[GRI 401-1b] **Numero cessazioni e tasso di turnover per area geografica**

	2021		2020		2019	
	n°	%	n°	%	n°	%
Italia	1.983	5%	3.656	8%	3.156	7%
Estero	2.237	23%	1.495	15%	2.520	27%

L'evidente variazione nel tasso di turnover all'estero (imputabile totalmente alla BU Brasile) è un riflesso della pandemia Covid; come strategia per rispondere al momento, TIM S.A. ha deciso di non assumere ulteriori dipendenti e mantenere l'occupazione delle persone già in organico. Il numero comunque elevato di cessazioni è caratteristico del mercato del lavoro locale, molto più dinamico di quello europeo.

[GRI 401-3] **Congedo parentale**

	2021		2020		2019	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
[GRI 401-3b] Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale per genere	414	541	152	553	168	559
[GRI 401-3c] Dipendenti che sono rientrati dopo aver usufruito del congedo parentale per genere	*	*	394	468	161	446
[GRI 401-3d] Dipendenti al lavoro dopo un anno dal termine del congedo parentale	*	*	400	405	131	379
[GRI 401-3e] (return to work rate) Percentuale di dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale sul totale dei dipendenti beneficiari del congedo **	*	*	95%	87%	84%	67%
[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 **	*	*	91%	100%	81%	85%

\* Il dato sarà disponibile a chiusura dell'anno 2022.

\*\* Nel 2021 il numero totale degli aventi diritto al congedo parentale, nel Gruppo TIM, è stato di 9.328 (di cui uomini 4.630 e donne 4.698)

Si noti che, nella rappresentazione tabellare, l'anno di pertinenza del rientro del dipendente non è stato calcolato in base all'anno in cui la persona è di fatto rientrata, ma in base all'anno in cui è stato preso il congedo. Quindi, se x ha preso il congedo nel 2018 ed è rientrato nel 2019, il suo rientro è comunque riportato nella colonna 2018. Questo è il motivo per cui i dati relativi alla colonna 2020 sono ancora parziali e quindi non ancora pubblicabili.

Inoltre l'anno di pertinenza della persistenza al lavoro del dipendente non è stato calcolato in base all'anno in cui di fatto l'unità era a lavoro dopo 12 mesi dal congedo, ma in base all'anno in cui la persona ha preso il congedo. Quindi, se x ha preso il congedo nel 2017 e dopo 12 mesi era ancora a lavoro nel 2019, la sua persistenza al lavoro è comunque riportata nella colonna 2018. Non sapendo ancora chi, dei dipendenti che sono andati in congedo nel 2020, sarà ancora a lavoro dopo 12 mesi, non siamo ancora in grado di calcolare il dato relativo.

[GRI 404-1][GRI 412-2] **Formazione: focus per tipologia**

	2021		2020		2019	
	Ore	% su ore totali	Ore	% su ore totali	Ore	Copertura
Ambiente	3.795	0,1%	3.043	0,2%	9.713	0,7%
Salute e sicurezza	172.772	3,2%	155.186	7,8%	131.989	9,1%
Anticorruzione	20.315	0,4%	19.000	0,9%	10.456	0,7%
Diritti Umani	6.995	0,1%	6.836	0,3%	1.791	0,1%
Privacy	6.017	0,1%	19.426	1,0%	26.489	1,8%

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

Gruppo TIM		2021	2020	2019
Dirigenti *	RAL	1,00	0,92	0,93
	RGA	1,00	0,92	0,93
Quadri	RAL	0,95	0,96	0,95
	RGA	0,94	0,94	0,93
Impiegati	RAL	0,83	0,83	0,84
	RGA	0,83	0,84	0,84

\* Si specifica che il rapporto uomo/donna per i dirigenti è pari 0,998 (RGA) e 0,995 (RAL)

Domestic		2021	2020	2019
Dirigenti	RAL	0,98	0,93	0,93
	RGA	0,99	0,93	0,94
Quadri	RAL	0,95	0,95	0,95
	RGA	0,93	0,94	0,93
Impiegati	RAL	0,92	0,92	0,92
	RGA	0,92	0,92	0,92

Brasile		2021	2020	2019
Dirigenti	RAL	1,11	0,87	0,87
	RGA	1,09	0,84	0,83
Quadri	RAL	0,97	0,97	0,95
	RGA	0,97	0,97	0,96
Impiegati	RAL	0,69	0,68	0,69
	RGA	0,70	0,69	0,69

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

RGA = Retribuzione Globale Annuale, costituita dalla Retribuzione Annuale 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).

## Risultati 2021

TIM S.p.A.

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2021	Consuntivo 2021	Status target 2021
FORMAZIONE*	Formazione in tema di salute, sicurezza e ambiente	Ore di formazione	135.000	150.607	●
	Formazione-Ore di formazione pro capite	Ore di formazione	68	125,5	●
	Formazione - coverage (percentuale di persone che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale popolazione)	%	100	100	●
RISORSE UMANE INFORTUNI	Infortuni per 100 lavoratori	n°	0,53	0,6	●
	Indice di Frequenza**	n°	3,59	4,2	●

\*Il valore previsto del monte ore nel triennio '21-'23 è pari a 6,4 milioni.

\*\* infortuni per ogni milione di ore lavorate.

## TIM Brazil

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2021	Consuntivo 2021	Status target 2021
FORMAZIONE *	Ore totali di formazione	Ore	660.000	459.814	●
	Dipendenti che hanno ricevuto formazione su temi ambientali	%	65	95	●
RISORSE UMANE INFORTUNI	Infortuni per 100 lavoratori	n°	0,06	0,07	●
	Indice di Frequenza*	n°	0,36	0,33	●

\* Il risultato inferiore alle attese è stato condizionato dalla situazione pandemica.

## Clienti

### Customer Satisfaction

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] L'analisi di materialità del 2021 ha confermato come tema rilevante la relazione del Gruppo verso la propria clientela.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] Le telecomunicazioni assumono sempre più un ruolo centrale per i cittadini, le imprese e la Pubblica amministrazione nella digitalizzazione e crescita dell'economia e sviluppo del Paese. La competizione è sui servizi ed i prodotti innovativi, la qualità dei servizi e le nuove tecnologie. Il 5G, il cloud, l'IoT (Internet of Things), l'Artificial Intelligence, i big data sono abilitatori di soluzioni per sviluppare famiglie di servizi quali: smart cities, smart home (domotica, casa intelligente), e-health, entertainment (intrattenimento), cybersecurity<sup>1</sup> e Industry 4.0<sup>2</sup>. Nel mondo dell'industria, ad esempio, grazie ai sensori IoT sono raccolti dati del processo industriale, con il 5G trasportati sul cloud ed elaborati con l'intelligenza artificiale per ottimizzare la produzione. Inoltre, queste tecnologie consentono di limitare l'impatto ambientale elevando il livello di sostenibilità dei processi produttivi e degli stili di vita.

Con la pandemia Covid-19, si è avuta una accelerazione della trasformazione digitale che ha favorito lo sviluppo di diverse applicazioni quali lo smart working, la telemedicina, l'e-commerce, l'e-learning, i servizi per la sicurezza, l'intrattenimento ed il tempo libero.

In questo contesto, garantire la migliore customer experience (esperienza del cliente) è sempre più una leva centrale per competere e conquistare le leadership del mercato: una customer experience d'eccellenza accresce la fedeltà, aumenta il valore percepito della marca ed attrae nuovi clienti.

TIM ha adottato un modello di presidio e miglioramento della qualità e customer experience nella logica di "quality by design" con presidi dedicati alla definizione ed evoluzione dei customer journey<sup>3</sup>, per definire i piani di miglioramento e dare valore ai propri clienti. La trasparenza, la semplicità ed il rispetto del cliente sono elementi fondanti per offrire una customer experience d'eccellenza.

TIM è impegnata anche nell'engagement dei dipendenti con diverse iniziative, quali ad esempio "make the difference", un progetto dedicato agli addetti del customer care premiati sulla base del migliore servizio offerto. Per guidare questa trasformazione TIM ha sviluppato un ampio sistema di ascolto che rileva la customer experience nei diversi "momenti della verità" dei customer journey e nei diversi touch point, ad esempio: l'acquisto di un servizio, la chiamata al customer care e la segnalazione di un guasto.

[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 dai clienti dei principali concorrenti nei diversi customer journey e touch point. 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.

Indicatore	2021	2020	2019
CSI Clientela Consumer	74,26	73,81	71,78

E' da rilevare che, l'obiettivo fissato sul CSI della clientela consumer per il 2021 è stato pari a 74,24.

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 gli operatori del servizio di assistenza telefonica e che si confermano ampiamente positivi (NPS superiore a 10)<sup>4</sup>. TIM si conferma azienda leader, strategica per il Paese con un ruolo chiave per l'innovazione e rappresenta un sostegno per l'economia italiana e per le imprese.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] In Brasile, nel 2021 TIM S.A. ha confermato gli investimenti per l'evoluzione dell'ambiente digitale, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e la customer experience. Il canale "My TIM App" ha continuato il processo di evoluzione, focalizzato sul miglioramento delle prestazioni e l'arricchimento del portafoglio dei servizi, al fine di diffondere l'app ai nuovi clienti sia per avviare un nuovo canale di comunicazione in-app e coinvolgere chi è già utente. Sviluppo di nuove modalità di pagamento in app che hanno reso TIM l'operatore con i metodi di pagamento più digitali.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] TIM S.A. si relaziona con la propria clientela anche via twitter, facebook e instagram, tramite "@TIMBrasil" ([twitter.com/TIMBrasil](https://twitter.com/TIMBrasil)) che a dicembre 2021 ha raggiunto più di 744.000 followers, facebook ([facebook.com/timbrasil](https://facebook.com/timbrasil)) con quasi 2,8 milioni di likes e la pagina instagram ([www.instagram.com/timbrasil](https://www.instagram.com/timbrasil)) con oltre 62.000 commenti nel 2021.

Nel 2021 l'app Meu TIM ha ottenuto il miglior punteggio tra le applicazioni di servizio degli operatori brasiliani.

<sup>1</sup> Sicurezza informatica, ovvero l'insieme dei mezzi, delle tecnologie e delle procedure orientati alla protezione dei sistemi informatici in termini di disponibilità, confidenzialità ed integrità dei beni, in particolare quelli informatici.

<sup>2</sup> Industry 4.0 è l'automazione industriale che integra nuove tecnologie produttive per migliorare le condizioni di lavoro e aumentare la produttività.

<sup>3</sup> Il customer journey è l'insieme delle esperienze che un cliente vive nell'interazione con un'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 o da altri consumatori - raggiunge o meno il risultato atteso.

<sup>4</sup> Il Net Promoter Score (NPS) è un indicatore fondato sugli 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 percentuale dei "promotori" e quella dei "detrattori".

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] **TIM S.A.** effettua due tipi d'indagine di soddisfazione della clientela, condotte su base nazionale:

- L'indagine relativa sia alla clientela *consumer*, sia propria sia dei competitor - condotta "a caldo" ogni mese da giugno 2017 (interviste ad un *panel online*<sup>5</sup>), con consolidamento dei dati su base trimestrale - la quale misura la soddisfazione generale dei clienti nei confronti dell'Azienda e dei suoi punti di contatto (ad es. le strutture di vendita, i call center, i canali digitali, la copertura e la qualità della rete tecnica e, per quanto riguarda le connessioni internet, i siti, i piani tariffari e le offerte, la ricarica e la fatturazione), i *Net Promoter Score*;
- Il *Call Center Transactional Survey*, oggi il principale canale per i sondaggi dei call center in quanto copre tutte le attività di contatto con la clientela (front end). Si tratta di un sondaggio transazionale perché i clienti delle linee mobili di TIM (che utilizzano i servizi prepagato, post-pagato, "controllo"<sup>6</sup>, Corporate) valutano il call center subito dopo il "contatto", tramite IVR (*Interactive Voice Response*, ovvero la risposta vocale interattiva).

Tipi d'indagine in TIM S.A.	2021	2020	2019
Clientela consumer (*)	7,46	7,35	7,34
Call center della telefonia mobile business(**)	N/A	5,95	6,42
Call center transazionali della clientela mobile consumer (con l'operatore)(***)	8,11	7,91	7,45
Call center transazionali della clientela mobile business (con l'operatore)(****)	8,27	8,14	7,72

(\*) Indice medio su scala da 0 a 10.

(\*\*) Indice di soddisfazione media della clientela mobile business, su scala da 0 a 10. Il dato del 2020 concerne il periodo da gennaio a maggio, in quanto l'indagine è stata interrotta nel mese di giugno.

(\*\*\*) Indice di soddisfazione media della clientela consumer mobile su una scala da 0 a 10.

(\*\*\*\*) Indice di soddisfazione media della clientela business mobile su una scala da 0 a 10.

<sup>5</sup> Coinvolge un gruppo di partecipanti selezionati che hanno accettato di fornire le informazioni a intervalli prestabiliti per un lungo periodo di tempo.  
<sup>6</sup> È un pacchetto di servizi offerto da TIM, che ha la caratteristica principale di un importo fisso mensile.

## [GRI 102-43] [GRI 102-44] L'utilizzo dei social network nel customer care

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* (esperienza del cliente), la fidelizzazione e l'impegno (*engagement*).

Al 31 dicembre 2021, la funzione *social caring* di TIM ha gestito circa 381.500 conversazioni di *caring* tra la pagina pubblica ed i messaggi privati di *facebook* e *twitter*. I principali motivi di contatto della clientela *digital* sono stati relativi a richieste di chiarimenti di natura commerciale, amministrativa ed assistenza tecnica.

TIM mantiene il suo ruolo all'interno sia dei *social network* sia nella leadership digitale delle classifiche preparate da *Socialbaker*; infatti, TIM si distingue tra le società di telecomunicazione come Azienda a livello Italia in termini di tempo e tasso di risposta dei canali *social* (indicatore AMIQ<sup>7</sup>, parametro calcolato considerando il rapporto tra il numero di messaggi pubblici gestiti ed il tempo di risposta da parte dell'Azienda nell'arco di 24 ore).

Si conferma, anno dopo anno, il contributo fondamentale dei social network di TIM della comunicazione del marchio (il *brand*).

Nel corso del 2021, TIM ha continuato a promuovere le iniziative valoriali a carattere sociale, culturale ed innovativo, come quelle riguardanti *Operazione Risorgimento Digitale*, i numerosi temi sociali (in particolare quelli curati dalla Fondazione TIM), tematiche legate all'inclusione e alla diversità ed il supporto alla comunicazione dei progetti di *Corporate Social Responsibility*.

Nel 2021 TIM ha rafforzato la propria posizione da protagonista ed interlocutore principale del Calcio in Italia; infatti, per le prossime tre stagioni TIM sarà *Title Sponsor*<sup>8</sup> del campionato di Serie A, del torneo esport e Serie A TIM, delle competizioni Primavera e del Calcio Femminile. Inoltre, in seguito dell'accordo con *Dazn*, come partner tecnologico per la distribuzione in *streaming* delle partite di serie A nelle prossime tre stagioni, TIM ha lanciato una propria strategia commerciale con un'offerta dedicata.

Si consolida, in crescita, la *comunità social* di TIM, creata nei diversi canali (*facebook*, *twitter*, *instagram*, *youtube*, *linkedin*, *TikTok*) riguardanti i suoi principali brand: TIM Official, TIM Business, TIMVISION, TIMMUSIC, con più quattro milioni tra *likers* e *followers*.

Anche il canale di assistenza clienti presente nell'app *MyTIM* e sul sito TIM.IT svolge un importante ruolo nel *digital caring*; i clienti consumer fisso e mobile hanno la possibilità di interagire con il servizio clienti in modo intelligente (*smart way*) attraverso l'uso della *chat* o scegliendo di essere ricontattati telefonicamente dal servizio clienti, funzionalità messa a disposizione a partire da ottobre 2021. Per l'intero 2021, il team di *customer care* digitale ha gestito ca 4.000.000 conversazioni di cui il 78% tramite *instant messaging* (bot<sup>9</sup>) ed il 22% con operatore.

Inoltre, il nuovo canale di assistenza al cliente *Whatsapp* (TIM è stato il primo operatore telefonico in Italia ad offrire questo servizio) ha ampliato - nel corso del 2021 - il target (obiettivo) di clientela gestita: inizialmente riservato ai clienti TIM Pay<sup>10</sup> ed alla clientela con abbonamento agevolato (clienti sordi e ciechi<sup>11</sup>), oggi fornisce un supporto di *caring* a tutta clientela con linea fissa e mobile e a *prospect*<sup>12</sup> contribuendo ad ampliare le possibilità di contatto con TIM (soprattutto in questo periodo emergenziale dovuto al Covid-19).

Volumi gestiti *Whatsapp* (*human* e *Bot*) nell'intero 2021: 880k.

Anche durante il 2021, TIM ha garantito l'assistenza continua sui canali digitali attraverso la disponibilità degli operatori tutelandone, al contempo, la salute grazie all'attivazione sia dei protocolli sia di tutte le misure di prevenzione contenute nelle norme e raccomandazioni delle Autorità sanitarie ed amministrative, a livello nazionale e locale. In questo contesto, ha svolto un ruolo centrale l'avvio delle attività lavorative da remoto, la diffusione di aggiornamenti e note informative sui comportamenti da seguire, redatte secondo le indicazioni inviate dalle Autorità.

Nel corso della pandemia, in accordo con i Vertici aziendali, gli operatori hanno realizzato dei *post*<sup>13</sup> attraverso i quali hanno comunicato la loro vicinanza e le iniziative messe in campo dall'Azienda per il Covid, oltre alla campagna *#iorestoacasa*.

## [GRI 102-43] [GRI 102-44] Coinvolgimento degli operatori dei call center

Nel 2021 le attività che hanno coinvolto gli operatori dei call center TIM hanno ripercorso i tracciati consolidati negli anni precedenti, finalizzati a migliorare progressivamente la conoscenza di offerte, processi e sistemi con la diffusione delle informazioni/formazioni certificate tramite il portale TUO (acronimo di Trova, Usa ed Organizza).

Le azioni più rilevanti hanno riguardato:

- il recupero e la catalogazione di tutte le comunicazioni inviate - mediante caselle di servizio - dalle funzioni di presidio agli ambienti operativi nel flusso delle news (notizie) del portale TUO;

<sup>7</sup> Answered Minus Ignored Questions (domande con risposta meno domande ignorate).

<sup>8</sup> Il *title sponsor* (TIM) è, al tempo stesso, sia lo sponsor più importante dell'evento sia quello che dà la denominazione all'evento stesso. In questo caso, il nome di TIM diventa parte integrante dell'evento, rendendo massima l'attenzione e la popolarità del marchio.

<sup>9</sup> Un bot (robot) è un'applicazione che esegue alcuni compiti, secondo le istruzioni ricevute senza aver bisogno di essere avviati da un utente umano (generalmente, esegue compiti ripetitivi).

<sup>10</sup> Lo strumento di pagamento che integra il servizio telefonico con la soluzione innovativa di "mobile banking"; il cliente TIM Pay può ricevere assistenza dedicata su tutti i servizi TIM fissi e mobili.

<sup>11</sup> Delibera AGCom n. 46/17/CONS.

<sup>12</sup> Il *prospect* è una persona che rientra nel target di potenziali clienti dell'azienda; in sostanza, è un "candidato" che, in maniera possibile o probabile, può trasformarsi in cliente.

<sup>13</sup> Messaggio inviato a un blog o a un gruppo di discussione in internet.

- sulla struttura consolidata della *knowledge base*<sup>14</sup>, l'attivazione di una *gamification* (info snack) settimanale per gli operatori, con la finalità di rendere più efficaci - tramite la dinamica ludica - i *refresh* (ripassi) informativi e più evidenti gli elementi potenzialmente critici nella gestione della clientela;
- la realizzazione d'indagini di verifica dell'apprendimento (*survey*) per tutte le attività formative, con eventuali interventi di recupero focalizzati sulle realtà più critiche;
- la strutturazione di corsi *ad hoc*, per gli addetti interessati, mediante le aule virtuali;
- la diffusione delle novità più rilevanti mediante le *newsletter* e la programmazione dei relativi spazi formativi;
- la pubblicazione di pagine di riepilogo e *flow chart* (diagrammi di flusso) dinamici sui temi più importanti o articolati;
- la costruzione di repository (raccolgitori) *ad hoc* con manuali e schede operative e *template* (modelli) di comunicazione;
- l'aumento delle informazioni inviabili via e-mail ai clienti, a supporto dei contatti con gli stessi.

Il perdurare dell'emergenza Covid-19, con la conseguente diffusa applicazione dello *smart working*, ha incrementato - nella popolazione *target* (obiettivo) - l'adozione di strumenti aziendali di comunicazione e collaborazione unificata, come TEAMS, con *chat* di lavoro persistente, teleconferenza, condivisione di contenuti ed integrazione delle applicazioni anche in fase di condivisione delle informazioni/formazioni.

### Area self

Nel 2021 TIM ha continuato ad investire sullo sviluppo dei canali digitali per l'assistenza a distanza dei propri clienti, tema diventato centrale nella fase emergenziale dovuto al covid-19, in particolare su:

- app MyTIM, posizionandosi fra le migliori app delle società di telecomunicazioni europee per gradimento, seguita dal lancio - per primi in Italia - dei servizi di *self caring* e, nel corso del 2021, da ulteriori rivisitazioni per renderla sempre più semplice, funzionale e intuitiva. MyTIM è anche sugli assistenti vocali *Google Assistant* e *Alexa*;
- nuova area privata MyTIM del sito TIM.it . Completamente rinnovata nelle funzionalità e nella *user experience* (esperienza dell'utente), consente - a distanza - di gestire la propria linea, controllare i consumi, ricaricare e pagare le fatture, gestire i servizi in maniera semplice e veloce. Nel 2021 l'area MyTIM è stata ulteriormente arricchita di nuove funzionalità, come la possibilità d'inviare una segnalazione allegando i documenti;
- Intelligenza Artificiale (A.I.) *Angie*. TIM ha investito nello sviluppo dell'A.I., la quale consente alla clientela di gestire ed avere chiarimenti sui servizi e le offerte della propria linea, utilizzando gli algoritmi di *machine learning* (apprendimento automatico), *knowledge base* (base della conoscenza) ed i servizi dei canali *online*, senza dover passare attraverso l'operatore;
- il nuovo sito TIM.it, lanciato nel giugno 2020, è stato oggetto di continui aggiornamenti e miglorie di usabilità nel 2021, per consentire ai clienti di avere le informazioni in modalità *self* senza autenticarsi.

In linea con questo percorso, si posiziona anche la *Community We TIM* disponibile via web e app, che costituisce uno strumento evoluto di *Crowd Caring* (attenzione alle persone) gratuito a disposizione dei clienti che - attraverso il confronto con gli altri clienti e gli utenti esperti - possono avere chiarimenti e risolvere le problematiche, accedendo ad una *knowledge base* continuamente aggiornata.

Nel corso di tutto il periodo emergenziale, TIM ha sviluppato un piano di *adoption* (adozione) e sensibilizzazione per favorire l'utilizzo dei servizi digitali a distanza MyTIM, al fine di ridurre l'impatto degli spostamenti verso i negozi e garantire la sicurezza dei clienti.

### Emergenza Covid-19 – Azioni di Caring

A seguito dell'emergenza Covid-19, per ridurre gli spostamenti e tutelare la salute dei clienti, TIM ha prontamente realizzato una serie di iniziative di *caring* atte a semplificare la modalità di richiesta di alcuni servizi attraverso l'accoglimento telefonico e l'utilizzo di caselle e-mail, in sostituzione dell'invio cartaceo. Con l'obiettivo di semplificare la *customer experience*, è stata sviluppata una nuova funzionalità nell'area clienti del sito tim.it che, per determinati servizi in ambito fisso/mobile, consente al cliente d'inviare una richiesta a TIM, allegando direttamente la documentazione necessaria. È stato inoltre agevolato il pagamento delle fatture in ambito fisso su web, sia con la nuova funzionalità "Paga fatture di altri" sia concedendo la dilazione della scadenza della fattura.

Tali funzionalità, nate per agevolare il cliente nel periodo pandemico, sono state confermate a regime, con l'obiettivo di semplificare l'interazione "digitale" del cliente con TIM e proseguire nella scelta ecologicamente sostenibile di ridurre l'utilizzo dei canali "cartacei".

### PEDIUS - Gestione chiamate per i non udenti

Oltre al nuovo canale whatsapp, anche nel 2021 i clienti non udenti hanno potuto avvalersi del servizio PEDIUS, il quale permette l'accesso ai call center di TIM, aggungendosi ai canali abituali. Il servizio, avviato nel 2014:

- è disponibile nelle memorie (store, sia Apple sia Android) per tutti i clienti;

<sup>14</sup> La Knowledge Base è una base di conoscenze strutturata in forma di banca dati per la gestione delle informazioni a scopo aziendale.

- 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.

Nel 2021 TIM ha rilevato 19 tracciamenti<sup>15</sup> inerenti il servizio.

[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. Ulteriori dettagli sono disponibili nel paragrafo "Il capitale umano" del presente report.

---

<sup>15</sup> Per tracciamento s'intende anche stesso cliente che chiama più volte.

## Protezione dei minori

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 102-2b] L'analisi di materialità del 2021 ha confermato come tema rilevante – per il Gruppo TIM - la protezione online dei minori (cyberbullismo, pedopornografia, gambling<sup>1</sup>).

[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, offensivi dei sentimenti religiosi, ecc.).

Anche in virtù della crescente attenzione che caratterizza il tema, TIM S.p.A. ha dismesso il servizio con contenuti riservati agli adulti il 30 settembre 2020 per le linee mobili ed il 31 ottobre 2020 per le linee fisse<sup>2</sup>.

TIM-Protect è l'opzione ai clienti consumer mobili TIM per la protezione dalle minacce nel web, installabile su smartphone o pc, caratterizzata dalle seguenti funzioni:

- parental control (controllo dei genitori): 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 da 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 (commercio elettronico), home banking<sup>3</sup> 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 malware<sup>4</sup> e da altre minacce.

Il servizio è incluso gratuitamente nelle offerte dedicate ai più giovani (TIM Junior): si rilevano circa 120.000 linee (fonte: DWO) e ricavi totali di circa euro 520.000 a fine dicembre 2021.

Per la protezione a 360° del cliente "mobile" e dei suoi dispositivi, oltre al servizio *TIM Protect*, l'Azienda mette a disposizione della clientela anche un servizio denominato *TIM Safe Web Plus*, che non richiede l'installazione di un'applicazione specifica da parte del cliente ed effettua il filtraggio di indirizzi non sicuri tramite DNS (*Domain Name System*, ovvero il sistema dei nomi di dominio): ciò al fine di semplificare il più possibile la *user experience* (esperienza dell'utilizzatore) del cliente.

Il servizio comprende le funzionalità di:

- navigazione sicura: nel caso in cui si richieda di navigare su siti considerati pericolosi, è visualizzata una pagina di *alert* (mettere in guardia). Il cliente può scegliere d'ignorare l'*alert*, proseguendo la navigazione, o interromperla sulla specifica pagina internet;
- parental control: possibilità di filtrare per categoria di domini o giorni/orari, definire *white* e *black list*, mettere in pausa o disattivare internet.

Complessivamente, a fine dicembre 2021, il servizio è stato attivato su circa 897.000 linee (fonte: DWO), con ricavi pari a euro 6,642 milioni.

Per i clienti consumer fisso, *Safe Web Plus* protegge la navigazione online di tutti i dispositivi connessi alla linea di casa dalle principali minacce del web. Il servizio è sostanzialmente lo stesso della linea mobile ed ha anche la versione *light* senza *parental control* (*Safe Web*). A fine 2021, il numero totale di linee sulle quali sono stati attivati i due servizi è stato di circa 105.000 linee.

Il totale di ricavi *Safe Web* e *Safe Web Plus* fisso Consumer, per l'intero 2021, è stato di circa € 1,83 milioni.

Il servizio *Safe Web* linea fissa, clientela business<sup>5</sup>, offre una prima linea di protezione per l'utilizzo di internet, in grado di contrastare efficacemente le principali minacce web. Con le funzionalità di *anti-phishing* e contenimento *malware* è inibito l'accesso ai siti contraffatti - che hanno l'obiettivo di sottrarre le informazioni personali riservate, i dati finanziari o i codici privati - o a siti malevoli progettati per infettare dispositivi mobili e computer con software dannosi. *Safe Web* opera a livello DNS (*Domain Name System*, ovvero il sistema dei nomi di dominio), mediando la richiesta di accesso al sito internet prima ancora che sia stabilita la connessione, per verificare se l'indirizzo richiesto sia classificato come pericoloso. Nel caso in cui la destinazione sia ritenuta dannosa, il *browser* è reindirizzato verso una pagina di protezione che informa l'utente della pericolosità del sito, rendendolo inaccessibile per motivi di sicurezza.

I ricavi mensili 2021 sono ammontati ad oltre un milione di euro. Le linee con *TIM Safe Web* (TSW) attivo sono state circa 700.000, di cui circa 250.000 TSW su linee mobili e 450.000 TSW su linee fisse; pacchetti (97%) e profili (3%).

[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 - nella funzione *Security Operations Center* (SOC), all'interno della *Direzione Security* - il ruolo di "Referente per la Polizia Postale".

Tale figura gestisce i rapporti ed i flussi informativi con la Polizia Postale<sup>6</sup> 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.

<sup>1</sup> Gioco d'azzardo.

<sup>2</sup> Il fatturato 2020 è stato di quasi euro 27,9K per le linee mobili e quasi euro 173K per le linee fisse.

<sup>3</sup> L'online banking, ovvero internet banking, web banking o home banking, è costituito da un sistema di pagamento elettronico che permette ai clienti di una banca di effettuare una serie di operazioni finanziarie tramite il sito web della banca stessa.

<sup>4</sup> Software creato per compromettere la sicurezza del computer, dispositivi o sistemi informatici. Il termine deriva dalla contrazione delle parole *inglesi malicious* e *software*.

<sup>5</sup> Lanciato nel 2018 per le linee fisse della clientela business mentre per la clientela consumer è stato rilasciato nel 2021.

<sup>6</sup> CNCPD, il Centro Nazionale per il Contrasto della Pedopornografia Online, ed il CNAIPIC, Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche.

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.

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.

In contesto pandemia, al fine di migliorare l'affidabilità dei servizi erogati, la struttura SOC di TIM ha predisposto una significativa intensificazione delle attività volte al potenziamento/perfezionamento del proprio piano di continuità del Servizio di Gestione degli Incidenti.

Il SOC 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 gli 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 *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 per oscurare e rendere non accessibili anche i siti web esteri ai propri clienti;
- *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;
- tabacchi (prodotti liquidi da inalazione senza combustione contenenti nicotina): in ottemperanza alla legge (296/2006 art.1 co.50-bis e 50-ter e decreto direttoriale attuativo n. 124538 del 15.11.2017, che integra le disposizioni dei decreti direttoriali attuativi del 02.01.2007, del 29.05.2007 e del 10.06.2008), su richiesta dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli di Stato (AAMS), TIM 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 inizialmente dalla Commissaria Kroes nel 2011 e, successivamente, rilanciata dal Commissario Oettinger e dalla Commissaria Gabriel sulla base della strategia *Better Internet for Kids* (BIK), per la definizione e l'implementazione dei principi e tecnologie necessari a rendere internet un ambiente sicuro per i minori;
- *OECD Recommendation on Children in the Digital Environment*. L'OECD (*Organization for Economic Co-operation and Development*, ovvero Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico) ha istituito un tavolo di lavoro che si occupa della revisione delle raccomandazioni sui minori nel mondo digitale ed in particolare delle linee guida per i *Digital Service Providers* in questo ambito con particolare attenzione a due aspetti: la protezione della privacy e dei dati online dei minori e la garanzia di offrire un ambiente digitale sicuro e formativo per i minori;
- Commissione Europea: TIM ha contribuito, in via associativa, alla consultazione pubblica della *Commissione Europea* per raccogliere gli input dagli stakeholders sulle misure necessarie per l'individuazione, la rimozione e la segnalazione di materiale pedopornografico online;
- "*Digital Upskilling For All* (DUFAl)", promossa da ETNO (*European Telecommunications Network Operators*) e UNI Europa ICTS (*Information, Communications, Technology and Services Information*)<sup>7</sup>, la quale mira a sviluppare e diffondere le migliori pratiche per la riqualificazione digitale e l'inclusione di genere e intergenerazionale della forza lavoro nei ruoli ICT del settore europeo delle telecomunicazioni;
- "*Digital Skills and Jobs Coalition* (DSJC)", istituita dalla Commissione europea per riunire ogni organismo o istituzione attivi nel fronteggiare l'analfabetismo digitale in Europa;
- *Safer Internet Centre* (SIC) – Generazioni Connesse (Centro nazionale per la promozione di un uso sicuro e positivo di internet e delle tecnologie digitali, cofinanziato dalla Commissione Europea - nell'ambito del programma *Connecting Europe Facility* "*Call for proposals*" CEF-TC-2020-1- e coordinato dal Ministero dell'Istruzione), di cui è membro dell'*Advisory Board*. Nel 2021 TIM ha proseguito la sua attività di educazione al digitale, e alla sicurezza in rete. In particolare, tra febbraio e marzo 2021, TIM ha aderito al *Safer Internet Day* e al mese della sicurezza in rete, in coordinamento con il Ministero dell'Istruzione, proponendo eventi e webinar dedicati al tema e supportando la comunicazione delle attività sulle proprie *properties* (strutture) *web* e *social*;

<sup>7</sup> Essa rappresenta oltre tre milioni di lavoratori in tutto il mondo; gli affiliati UNI ICTS lavorano insieme per difendere i diritti sindacali, organizzare e migliorare le condizioni di lavoro nelle multinazionali delle telecomunicazioni.

- “Convenzione per la realizzazione di un dispositivo di diffusione di allarme scomparsa minore” con il Ministero dell’Interno, Dipartimento della Pubblica Sicurezza.

TIM è attiva su tavoli internazionali, quale quello OECD, seguendo i gruppi di lavoro tecnici sulla sicurezza e l’intelligenza artificiale, oltre a seguire - attraverso il BIAC<sup>8</sup> - i gruppi di lavoro su vari temi, *access and connectivity* (accesso e connessione)<sup>9</sup>, *Data strategy*<sup>10</sup> (strategia dei dati), *e-privacy*<sup>11</sup>, *Digital Tax*<sup>12</sup>, *Competition* (competizione), *Going Digital*<sup>13</sup>, *Trade* (commercio).

TIM segue da parecchi anni il B20 e nel 2020 ha partecipato attivamente ai lavori del B20 Saudi Arabia, contribuendo alla redazione delle linee guida per il G20 in relazione alla trasformazione digitale.

Inoltre, TIM segue da parecchi anni il B20 e - nel 2021 - ha partecipato attivamente ai lavori del B20 Italia, contribuendo alla redazione delle linee guida per il G20 in relazione alla trasformazione digitale ed *employment & education* (occupazione e istruzione).

Il Gruppo ha inoltre attivato gli opportuni sistemi di filtraggio e prevenzione degli abusi anche per i servizi erogati in **Brasile** - *download* di immagini, sfondi, video in streaming, contenuti audio (podcast) insieme a brevi informazioni erotiche via SMS (in collaborazione con un fornitore di contenuti). I clienti possono acquistare i servizi con contenuti riservati agli adulti (sfondi, video, podcast) attraverso il portale web del fornitore (dei contenuti); per accedere, i clienti devono dichiarare di essere maggiorenni ed inserire la password.

**TIM S.A.** limita il proprio portafoglio dei contenuti riservati agli adulti fino al livello 3.2 della classificazione internazionale (*international code*).

---

<sup>8</sup> Business and Industry Advisory Committee - - Comitato consultativo economico e industriale presso l’Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico.

<sup>9</sup> Ogni casa, ogni azienda dovrebbe disporre di servizi a banda larga veloci e affidabili. Ciò aiuterebbe tutti ad essere più connessi, aumentando la produttività e le prestazioni di ogni azienda.

<sup>10</sup> Data Strategy può essere definita come un insieme di decisioni che tracciano una linea di condotta per raggiungere obiettivi di alto livello.

<sup>11</sup> Nell’ambito delle comunicazioni elettroniche (come messaggi di testo, e-mail, messaggi di Facebook, SnapChat e così via) è la protezione delle persone fisiche nell’Unione Europea dalle interferenze di terzi nelle loro comunicazioni private, a meno che non ne diano il loro consenso preventivo.

<sup>12</sup> La Digital Tax è la regolamentazione della tassazione per le multinazionali che operano nella rete, con l’obiettivo di assicurare equità fiscale e concorrenza leale.

<sup>13</sup> Il progetto Going Digital fornisce ai responsabili politici gli strumenti di cui hanno bisogno per aiutare le economie e la società a prosperare nel mondo sempre più digitale e basato sui dati.

## Responsabilità di prodotto

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 416] [GRI 417] [GRI 419] L'analisi di materialità 201 ha confermato come materiale il rapporto con i clienti che, per il Gruppo TIM, si declina anche attraverso la responsabilità dei prodotti e servizi offerti<sup>1</sup>.

[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 utilizzatori<sup>2</sup>, e non produce gli apparati di telecomunicazioni che commercializza.

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 pianificano “prove di tipo” per la valutazione iniziale dei prodotti alle specifiche aziendali e controlli sulla qualità entrante dei prodotti, passati in fase di commercializzazione (telefoni fissi e cordless<sup>3</sup>, access gateway<sup>4</sup>, VDSL<sup>5</sup>, FTTH<sup>6</sup> e FWA<sup>7</sup>, STB<sup>8</sup> ecc.), prelevati sia in Italia sia nei centri di produzione dei fornitori all'estero;
- laboratori che effettuano i test sui prodotti commercializzati dal Gruppo, in particolare sulla sicurezza elettrica e sulle emissioni elettromagnetiche dei dispositivi mobili<sup>9</sup>.

In tal modo, le eventuali non conformità dei prodotti sono rilevate durante la prima qualifica o 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 assoggettati ai requisiti indicati nelle Carte dei Servizi e nelle Condizioni di Abbonamento, disponibili sul sito [telecomitalia.com](http://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<sup>10</sup> 2014/53/UE, la Direttiva EMC<sup>11</sup> 2014/30/UE e la Direttiva Bassa Tensione 2014/35/UE, strutturate per macro-famiglia di prodotto<sup>12</sup>.

In relazione alla sicurezza elettrica nell'uso delle apparecchiature da parte dei clienti, come richiesto dalla Direttiva Bassa Tensione, TIM esegue i controlli sulle prescrizioni tecniche atte a ridurre il rischio da scossa elettrica, sovra temperature, incendio, pericoli meccanici, attraverso l'applicazione della norma armonizzata EN 62368-1.

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 rispetto 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 2019/1782/EC, per gli apparati ed i relativi alimentatori esterni (presenti come dotazione accessoria);
- la funzionalità degli apparati nelle diverse condizioni ambientali d'installazione ed utilizzo, inclusi eventuali componenti accessori per il collegamento alla rete fissa. Infatti, è controllato il rispetto dei campi di temperatura ed 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, 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);
- gli aspetti di compatibilità elettromagnetica, regolamentati dalle Direttive 2014/30/EU e RED 2014/53/UE, 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, CENELEC<sup>13</sup> 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.

<sup>1</sup> Il paragrafo fa riferimento alle attività in Italia e Brasile, Paesi in cui il Gruppo opera.

<sup>2</sup> Le minacce di tipo psicologico o di sicurezza e privacy sono trattate nei paragrafi Protezione Minori, E-security, Privacy.

<sup>3</sup> Senza filo.

<sup>4</sup> Dispositivo concentratore di traffico voce, dati, video dei clienti residenziali per le reti di telecomunicazioni ad uso privato.

<sup>5</sup> Very-high-bit-rate digital subscriber line (linea di abbonato digitale ad un tasso di bit molto elevato) è una tecnologia di comunicazione xDSL via cavo che permette di ottenere performance di velocità superiori al predecessore ADSL.

<sup>6</sup> Fiber To The Home (la fibra ottica parte dalla centrale ed arriva direttamente all'interno degli appartamenti).

<sup>7</sup> Fixed Wireless Access, ovvero un insieme di sistemi di trasmissione sviluppati per utilizzare date frequenze dello spettro radio al fine di fornire i servizi di connettività a internet a banda larga con velocità di connessione nominali pari a 1 giga byte per second (Gbps).

<sup>8</sup> Il set-top box è un apparecchio elettronico televisivo non portatile che aggiunge alcune funzioni televisive ad un televisore, un monitor, o un videoproiettore, inizialmente non previste in tali apparecchi elettronici.

<sup>9</sup> Nel 2021, su richiesta dalla funzione Ingegneria, nei laboratori TIM sono stati controllati 13 apparati per reti FWA, FTTH e FTTCab; a causa del Covid-19, non sono stati effettuati i controlli di qualità entrante.

<sup>10</sup> Radio Equipment Directive.

<sup>11</sup> Electro Magnetic Compatibility (compatibilità elettromagnetica); regola le apparecchiature radio al fine di apporre la Marcatura CE.

<sup>12</sup> Per i “terminali Corded” (terminali con filo) possono essere applicate le Norme EN 55032, EN 55035, EN62368-1; per i “terminali Cordless” (terminali senza filo) le Norme EN 301489-1, EN 301489-6, EN 301489-17, EN 301406, EN 50371, EN 62311 e ITU-T P360; per i “terminali mobili (smartphone, datacard etc.)” le Norme EN 301489-52, EN 300328, EN 300440, EN 301489, EN 301511, EN301893, EN 301908, EN 302291, EN 62209 e EN 62368-1.

<sup>13</sup> European Committee for Electrotechnical Standardization, ovvero il Comitato Europeo di Normazione Elettronica.

Per favorire lo sviluppo sostenibile nelle proprie aree di influenza - oltre ai 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-T<sup>14</sup> 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 rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (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 da inviare ai centri di trattamento adeguati. 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; con tali accorgimenti tecnici, ne consegue che la funzionalità degli apparati è prolungata nel tempo e, nei casi di danneggiamenti occasionali, la stessa 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] Per legge, i dispositivi di telecomunicazione venduti in **Brasile** devono essere approvati dall'agenzia regolatoria (ANATEL) (a quale verifica, nei propri laboratori, la conformità alla legislazione brasiliana della sicurezza elettrica ed elettromagnetica. Per ogni tipologia di apparato esiste una normativa specifica che deve essere rispettata; TIM S.A. richiede ai propri fornitori di assicurarsi che gli apparati abbiano la certificazione di omologazione di ANATEL. Non si sono verificati casi di non conformità (ANATEL) o Procedimenti Amministrativi nell'ambito del SENACON e del CADE (entrambi con responsabilità condivisa anche dal Regolatore) nel corso del 2021.

[GRI 416-2] Negli ultimi tre anni, per nessun prodotto che ha raggiunto la fase finale di commercializzazione sono state riscontrate non conformità sulla salute e la sicurezza per il cliente relative:

- alla normativa europea in Italia;
- ai regolamenti e codici volontari in Brasile.

La percentuale delle categorie di prodotto e servizio significative in relazione alle quali vengono valutati gli impatti sulla salute e sulla sicurezza nell'ottica del miglioramento è pari al 100%.

[GRI 417-1] Anche nel 2021, TIM ha richiesto a tutti i suoi fornitori di prodotti di *telefonia fissa*:

- la dichiarazione ambientale;
- la dichiarazione di provenienza del tantalio eventualmente utilizzato nella componentistica (REACH);
- il manuale d'uso;
- il documento che comprende le informazioni sulla sicurezza;
- l'indicazione sull'eventuale presenza di materiali pericolosi e le modalità di smaltimento.

Oltre ai suddetti documenti, per tutte le nuove forniture del fisso, a partire dal 2022, TIM richiede la compilazione di un ulteriore documento denominato "*Check-list sostenibilità*", nel quale sono da riportare tutte le informazioni relative alla sostenibilità, dalla produzione al fine vita del prodotto, evidenziando le diverse tipologie di materiali ed il loro smaltimento, tra i quali i materiali di confezionamento.

Dal 2021, per l'assistenza tecnica in garanzia, TIM ha utilizzato solo modem rigenerati. In fase di valutazione anche la possibilità di vendere questi prodotti rigenerati al pubblico.

Per quel che riguarda gli 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 chiedere ai fornitori la conformità alla normativa nazionale.

La vendita degli smartphone rigenerati, avviata nell'autunno del 2019, è proseguita nel 2020 e 2021, con l'inserimento nel listino TIM di nuovi modelli (*iPhone*) rigenerati, esclusivamente di Classe A + per assicurare la massima qualità (solo pezzi di ricambio originali) al cliente finale.

Per ridurre l'impatto ambientale, seguendo l'esempio dei modelli nuovi, anche nelle confezioni degli smartphone rigenerati sono stati ridotti al minimo gli accessori ed i materiali di confezionamento; nelle confezioni non sono più inclusi i caricabatterie e gli auricolari.

Nell'ambito degli smartphone nuovi continua ad essere presente nel listino TIM il programma di fidelizzazione denominato "TIM Next", che offre ai clienti la possibilità di sostituire il proprio smartphone con un nuovo modello. In questo modo, TIM incentiva la raccolta ed il riciclo degli smartphone usati inserendoli in un corretto ciclo di rigenerazione.

Per i prodotti smartphone obsoleti, da qualche anno TIM ha organizzato le attività di riciclo, che avvengono mediante lo smaltimento caratterizzato da gare di vendita online. I prodotti sono composti in lotti ed alle gare possono partecipare le società individuate ed autorizzate a tale scopo. I prodotti venduti sono smontati successivamente, in modo da recuperare tutte le componenti d'interesse per il loro "secondo ciclo di vita".

Inoltre, per ridurre l'impatto ambientale nell'utilizzo della plastica, TIM commercializza le SIM in formato *half card* (aventi dimensioni pari alla metà delle normali *SIM card*) ed utilizza la plastica riciclata per il *card carrier*<sup>15</sup>. Questo permette di risparmiare circa 14 tonnellate l'anno di plastica.

<sup>14</sup> International Telecommunication Union - Telecommunication Standardization Bureau, vale a dire il settore dell'Unione internazionale delle telecomunicazioni che si occupa di regolare le telecomunicazioni telefoniche e telegrafiche.

<sup>15</sup> Porta carte, ad es. di SIM card.

[GRI 417-1] In **Brasile**, oltre al rispetto della legislazione nazionale, TIM non ha le procedure sulle informazioni e le etichette di prodotti e servizi.

[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).

In considerazione dello stato di emergenza generato dalla diffusione del Covid-19, in osservanza delle policy aziendali volte a tutelare sia la salute degli auditor sia il totale rispetto delle indicazioni governative, TIM ha privilegiato e rafforzato il processo di autocertificazione dei lotti predisposti per la consegna; i singoli fornitori sono stati responsabilizzati nell'eseguire direttamente i controlli indispensabili per documentare la qualità/conformità dei lotti/prodotti in consegna.

Nella tabella seguente si riportano i risultati dei controlli della qualità entrante effettuati sui "terminali fissi e mobili" effettuati dalla preposta funzione aziendale di TIM.

Descrizione	2021	2020	2019
Numero lotti collaudati tra terminali fissi e mobili	237	107	243
Numero lotti con esito negativo del collaudo	3	—	26
Numero lotti con esito negativo del collaudo e sanzionati	5	—	22
Numero lotti con esito negativo del collaudo e per i quali è stato concretizzato un avviso	3	—	4

In **Brasile**, nel 2021 e 2020 non si sono verificati casi di non conformità alla regolamentazione concernente l'informativa ed "etichettatura" dei servizi. TIM S.A. è stata destinataria di sole sanzioni pecuniarie nel 2019, quando si sono verificati quattro incidenti in conseguenza dei quali ANATEL ha comminato sanzioni per un totale di 247.132 reais.

In Italia i procedimenti sanzionatori dell'Autorità regolatoria, riguardanti gli 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 le non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi in Italia.

Descrizione	2021	2020 <sup>16</sup>	2019 <sup>17</sup>
Numero multe per non conformità concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	—	3	1
Valore monetario complessivo di tali multe (in euro)	—	7.100.000	200.000

[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	2021 <sup>18</sup>	2020 <sup>19</sup>	2019 <sup>20</sup>
Numero multe per non conformità concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	3	4	2
Valore monetario complessivo di tali multe (in euro)	1.682.000	4.504.000	1.664.000

<sup>16</sup> Nel 2020 l'AGCM ha chiuso i seguenti tre procedimenti, avviati nel 2019, con condanna di pagamento:

- PS 11379 (winback) di euro 4,8 milioni;
- PS 11532 (TIM IN NAVE) di euro 1,8 milioni;

• IP PV 4 (inottemperanza iban discrimination) di euro 0,5 milioni.

<sup>17</sup> La multa riguarda un procedimento avviato e concluso nel 2019 con la condanna al pagamento di euro 200k per ingannevole pubblicità offerta Fibra.

<sup>18</sup> Nel 2021, l'AGCom ha comminato tre sanzioni, di cui due avviate nel 2020. La contestazione 12/20/DTC per la violazione della normativa sul consenso dei servizi Premium si è conclusa con la condanna al pagamento di euro 638k; la contestazione 14/20/DTC per violazione della normativa sulla trasparenza e lo ius variandi dei piani base del mobile si è conclusa con la condanna al pagamento di euro 928k; la contestazione 2/21/DTC per la mancata comunicazione annuale sulle condizioni di offerta si è conclusa con la condanna al pagamento di euro 116k.

<sup>19</sup> Nel 2020, sono state comminate quattro sanzioni, di cui due avviate nel 2019 e due nel 2020. La contestazione 9/19/DTC per la violazione della normativa sulla trasparenza e lo ius variandi si è conclusa con la condanna al pagamento di euro 696k, la contestazione 12/19/DTC ha riguardato l'inottemperanza sul rimborso per i giorni erosi nella fatturazione (questione 28 giorni) e si è conclusa con la condanna al pagamento di euro 3 milioni, la contestazione 1/20/DTC per la violazione della normativa sulla trasparenza (singoli casi utente) si è conclusa con la condanna al pagamento di euro 174k, la contestazione 6/20/DTC per la violazione sulla normativa della trasparenza e del recesso si è conclusa con la condanna al pagamento di euro 634k.

<sup>20</sup> Le due multe riguardano un procedimento avviato nel 2018 concluso con la condanna al pagamento di euro 1,2 milioni per inottemperanza alla diffida 37/18/CONS, ed un procedimento avviato nel 2019 concluso con la condanna al pagamento di euro 464k per il servizio TIM Safe WEB offerto alla clientela Business. Nel corso del 2019 sono stati aperti altri due procedimenti.

[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, comminate da ANATEL.

Descrizione	2021 <sup>21</sup>	2020 <sup>22</sup>	2019 <sup>23</sup>
Numero multe per non conformità concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	—	—	—
Valore monetario complessivo di tali multe (in reais)	—	—	—

[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	2021	2020	2019
Numero di casi di non conformità alla normativa concretizzati in multa o sanzione	—	—	—
Numero di casi di non conformità alla normativa concretizzati in un avviso	—	—	—
Numero di casi di non conformità a codici volontari <sup>24</sup>	2	1	—

[GRI 417-3] In **Brasile** le uniche notifiche relative alle comunicazioni pubblicitarie e di marketing sono emesse dal CONAR<sup>25</sup>, ente non governativo di autoregolamentazione della pubblicità che valuta le non conformità rispetto al Codice di Condotta 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 se non sia stata dimostrata la violazione del Codice Etico.

Nel 2021 TIM S.A. ha ricevuto le seguenti tre notifiche:

- CLARO ha depositato una memoria nei confronti di TIM, in merito ad alcune offerte. Si è in attesa della decisione del CONAR;
- CLARO ha intentato una causa contro TIM, in merito ad alcune comunicazioni pubblicitarie andate in onda. TIM S.A. ha inoltrato la risposta al CONAR e si è in attesa della decisione;
- OI ha depositato una denuncia nei confronti di TIM, in merito ad offerte. TIM S.A. ha accettato di modificare alcuni punti della campagna pubblicitaria oggetto della contestazione.

Nel 2020, TIM S.A. ha ricevuto una notifica di avviso, in quanto ha ritardato l'applicazione delle modifiche raccomandate da CONAR riguardanti un procedimento di infrazione promosso da CLARO nel 2019. Inoltre, TIM S.A. ha ricevuto altre tre procedure di infrazione, una da CONAR e due da CLARO. TIM S.A. ha presentato opposizione in tutti i procedimenti, ed una decisione preliminare di CONAR ha ordinato a TIM S.A. di osservare le modifiche raccomandate; tuttavia, l'annuncio in questione è stato pubblicato a settembre del 2020 ed è stato rimosso prima della decisione preliminare di CONAR.

<sup>21</sup> Nel 2021 non sono state rilevate non conformità significative a leggi e regolamenti per la fornitura ed utilizzo di prodotti e servizi (come imposti da ANATEL). In merito al mancato rispetto del Codice del Consumo, TIM ha pagato una sanzione di R\$ 1.333.982,77 (considerando sanzioni significative quelle superiori a R\$ 500.000).

<sup>22</sup> Il 19 giugno 2020, il Consiglio di Amministrazione della società ha approvato l'esecuzione di un Termine di Adeguamento della Condotta (TAC, Conduct Adjustment Agreement), tra l'Autorità di regolamentazione delle telecomunicazioni (ANATEL) e TSA, dopo la delibera finale dell'ANATEL nell'ottava assemblea straordinaria del Consiglio Direttivo. L'accordo copre le sanzioni che totalizzano un valore di circa reais 639 milioni, che sarà chiuso a causa degli impegni relativi al miglioramento della qualità e dell'esperienza del cliente (customer experience), all'evoluzione dei canali di presenza digitale, alla riduzione dei tassi di lamentela e all'aumento dell'infrastruttura di rete in più di 2.000 località.

<sup>23</sup> Se si considerano solo le multe significative, ovvero quelle d'importo superiore a reais 500.000, TIM S.A. non ne ha ricevute nel corso del 2019. TIM ha pagato due multe nel 2019; la prima di reais 11.484.107, disposta da un'agenzia che tutela i diritti dei consumatori, per la propria non conformità agli standard del servizio clienti (call center). L'altra è stata di reais 244.551, comminata da un'altra agenzia, a seguito dei diversi reclami dei clienti riguardanti varie motivazioni (contratti, fatturazione, ecc.).

<sup>24</sup> I casi sono regolati dall'Istituto dell'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 dei Giuristi non sfociano mai in sanzioni pecuniarie ma, se del caso, in un ordine di desistenza dal comunicato pubblicitario contestato.

Le due non conformità del 2021 hanno riguardato:

- il procedimento Wind Tre S.p.A. contro Telecom Italia S.p.A. (udienza del 27 luglio 2021). Gli operatori di telecomunicazioni Windtre e Vodafone hanno proposto istanza ai Giuristi dell'Autodisciplina pubblicitaria contro la comunicazione di TIM che reclamizzava il wifi serie A TIM, mediante il testimonial Lino Banfi. La decisione dei Giuristi non ha accolto le richieste delle controparti se non per la locuzione "wifi pronto per la serie A" ed espressioni di significato analogo;
- il procedimento Windtre, Vodafone, Fastweb e Sky contro Telecom Italia s.p.a. (udienza del 28 settembre 2021). Gli operatori citati hanno proposto istanza ai giuristi contro la pubblicità di TIM che reclamizzava principalmente l'offerta delle partite della serie A caratterizzata dai messaggi (claims) "Se le partite vuoi vedere, TIMVISION devi avere" e, "Mister, c'è un solo modo di vedere il calcio" con i testimonial Lino Banfi e Roberto Mancini. Il Giurista ha accolto quasi tutte le istanze delle controparti, fatta eccezione per le espressioni "la nuova casa del calcio e delle tue passioni" ed ha rifiutato la pubblicazione della decisione sui media.

La non conformità del 2020 è stata relativa al telecomunicato "Passa a Kena Mobile", rilevato sulle reti televisive Mediaset nel mese di giugno; TIM ha cessato la pubblicità in questione alla data della notifica dell'ingiunzione.

<sup>25</sup> Conselho Nacional de Autoregulação Publicitária (Consiglio nazionale di autoregolamentazione della pubblicità).

## Tutela della privacy e protezione dei dati personali

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 418] L'analisi di materialità del 2021 ha confermato come tema materiale per il Gruppo la tutela della privacy, la protezione e sicurezza dei dati personali.

Il Gruppo 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] Il rispetto della normativa privacy è una priorità per TIM, che si è dotata sin dal 2003 di un modello organizzativo articolato, in grado di presidiare la corretta applicazione di tale normativa a livello di Gruppo<sup>1</sup>. 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.

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

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

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

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

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

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

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

In questo scenario, si inquadra l'attività di formazione tenuta dalla funzione Privacy di TIM che, nel corso del primo semestre del 2021, è stata focalizzata sul personale dei fornitori dei servizi di *customer care* dedicati alla clientela *consumer* e *business*. L'attività formativa, realizzata tramite collegamenti in videoconferenza per i vincoli imposti dal Covid-19, ha riguardato gli adempimenti di carattere generale previsti dal GDPR e, soprattutto, le regole ed istruzioni definite da TIM in conformità alla normativa vigente in materia di contattabilità commerciale, di evasione delle richieste di clienti/prospect<sup>2</sup> relative all'esercizio dei diritti *privacy* e di rilevazione e gestione dei *data breach*. Sono stati realizzati dieci interventi formativi, che hanno visto la partecipazione di circa 165 persone.

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

<sup>1</sup> Con lo scopo, tra l'altro, di evitare, mitigare, porre rimedio agli eventuali impatti negativi o migliorare gli impatti positivi.

<sup>2</sup> Il prospect è una persona che rientra nel target di potenziali clienti dell'azienda; in sostanza, è un "candidato" che, in maniera possibile o probabile, può trasformarsi in cliente.

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

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

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

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

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

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 418-1] L'Azienda ha emanato le specifiche procedure che garantiscono il rispetto delle normative e permettono la raccolta, l'utilizzo e la conservazione dei dati personali dei propri clienti; le versioni aggiornate di queste procedure sono disponibili nella intranet del Gruppo.

L'effettiva applicazione delle policy interne è monitorata tramite un sistema di controllo articolato, basato sulle procedure di autovalutazione periodica, le 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 particolare, a valle della rivisitazione dei processi di telemarketing avvenuta nel corso del 2020, sono stati potenziati ed estesi i controlli interni effettuati su tali processi, in coerenza con le prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali.

Infine, anche nel corso del 2021, 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 dare riscontro alle numerose richieste dei clienti (ad esempio, finalizzate a conoscere i dati personali trattati da TIM o ad esercitare altri diritti) e del Garante Privacy (richieste d'informazioni a TIM).

Nella tabella seguente sono riportate:

- le richieste d'informazioni rivolte a TIM SpA – e alle società della BU Domestic - da parte del Garante per la protezione dei dati personali, anche a seguito di segnalazioni/reclami dei clienti;
- le risposte fornite alle richieste di esercizio dei diritti privacy indirizzate dai clienti TIM al Customer Care o direttamente al Data Protection Officer.

Descrizione	TIM SpA			Società			
	2021	2020	2019	Fibercop	Olivetti	Sparkle Italia	Trust Technology
Richieste pervenute dal Garante Privacy (numero casi/reclami segnalati)	70	15	116	—	—	—	—
Risposte a richieste di esercizio dei diritti privacy dei clienti indirizzate al Customer Care di TIM	284.830*	1.103.502	864.417	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
-di cui risposte a richieste di esercizio dei diritti privacy indirizzate da clienti TIM direttamente al Data Protection Officer	3	3	3	1	10	2	6

\* I dati sono consuntivati con periodicità annuale (al 28 febbraio di ogni anno).

Di seguito, si riporta l'unico provvedimento adottato dal Garante per la protezione dei dati personali verso TIM S.p.A. nel 2020, considerato “material<sup>3</sup>”. Negli ultimi tre anni, ci sono stati altri provvedimenti di alcune decine di migliaia di euro (anche nei confronti delle altre società della BU Domestic).

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

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

<sup>3</sup> Si intende di valore superiore al milione di euro.

In ottemperanza al dispositivo del Garante, TIM ha attuato le prescrizioni del Provvedimento, soprattutto riguardo al miglioramento dei processi di telemarketing ed al sistema dei controlli interni, nel rispetto delle scadenze definite dal Garante Privacy.

## BU Brasile

[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 articoli 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 (*Marco Civil*) n° 12.965 dell'aprile 2014 (*Brazilian Civil Rights Framework for Internet*<sup>4</sup>), agli artt. 10 e 11, assicura la riservatezza e la protezione dei dati personali agli utilizzatori di internet.

Il 14 agosto 2018 il Presidente della Repubblica ha omologato la *Legge Generale sulla Protezione dei Dati* (LGPD in portoghese) n° 13.709/2018, la più importante legge brasiliana sulla privacy. A causa dello scenario determinato dalla pandemia COVID-19 in Brasile, la legge è stata oggetto di disegni di legge e misure provvisorie, con conseguente rinvio dell'applicazione delle multe e sanzioni al 1° agosto 2021, mentre gli altri articoli sono entrati in vigore nell'agosto 2020. La LGPD contiene diverse regole ed obblighi relativi alla privacy ed alla protezione dei dati personali, sia online sia offline, ed è praticamente applicabile a qualsiasi organizzazione.

La Legge disciplina la protezione dei dati e si applica a qualsiasi operazione di trattamento riguardante una persona fisica (automatizzata o meno) o da una persona giuridica gestita da società pubbliche o private, indipendentemente dal contesto, dal Paese in cui si trova la sua sede o dal Paese in cui si trovano i dati, a condizione che:

- il trattamento sia effettuato nel territorio nazionale;
- lo scopo del trattamento dei dati sia la fornitura di beni o servizi, o il trattamento dei dati riguardi le persone che si trovano nel territorio nazionale;
- i dati personali, oggetto del trattamento, siano stati raccolti nel territorio nazionale.

In qualsiasi momento, l'interessato può richiedere - al titolare del trattamento dei dati - i diritti di riservatezza, l'accesso ai propri dati, chiederne l'eliminazione, ecc.

Al fine di garantire la riservatezza delle informazioni dei propri clienti, in conformità alla legislazione nazionale (inclusi gli articoli 10 e 11 del "Marco Civil"), TIM S.A. ha emanato le relative politiche e procedure interne per assicurare la riservatezza delle relative informazioni fondate sui principi del "need to know" (al fine di assicurare che il trattamento dei dati dei clienti sia consentito solo ai dipendenti che li utilizzano per lo svolgimento del proprio lavoro) e la separazione dei compiti. Tali politiche e procedure richiamano le metodologie di classificazione e gestione delle informazioni, al fine di garantire i livelli di protezione adeguati.

Inoltre, l'Amministratore Delegato coordina il *Comitato Privacy*, in conformità all'*Organizational Design*<sup>5</sup> n° 1347/18, il quale contiene la nomina del *Data Protection Officer* (Responsabile della protezione dei dati) ed il modello per l'applicazione delle normative, l'adeguatezza delle attività e la valutazione degli impatti relativi, secondo quanto prescrive la Legge generale brasiliana sulla protezione dei dati (LGPD).

Nel Comitato, la funzione *Compliance* mantiene l'implementazione delle azioni necessarie per rispettare la LGPD, in pieno allineamento con le altre funzioni che ne fanno parte, ovvero:

- *Legal (Legale)*,
- *Regulatory, Institutional and Press Relations (Relazioni con le Autorità Regolatorie, Istituzionali e la Stampa)*,
- *Business Support Officer (Responsabile del Supporto alle attività aziendali)*,
- *Chief Technology Information Officer (Responsabile della Technology Information)*,
- *Chief Revenue Officer (Responsabile delle Vendite)*,
- *Human Resources & Organization (Risorse Umane e Organizzazione)*.

Per rimanere sempre informati sui temi concernenti l'argomento, nel 2019 TIM S.A. ha riesaminato la propria policy sulla riservatezza dei dati dei clienti, l'ha aggiornata e l'ha pubblicata nel 2020. Detto documento risulta trasparente, ricco d'informazioni e spiega come TIM S.A. tratta i dati dei propri clienti.

TIM S.A. svolge le proprie attività anche sulla base della norma ISO 27001, lo standard internazionale che descrive le migliori pratiche per la gestione della sicurezza delle informazioni. Nell'agosto 2020 la funzione *Cyber & ICT Security* ha avviato il percorso per conseguire questa certificazione, che si stima di concludere entro il 2022.

La società ha inoltre completato l'esame e l'aggiornamento dei termini e delle condizioni del proprio contratto, per renderlo conforme alla LGPD, in relazione a come TIM S.A. raccoglie e tratta i dati personali in maniera trasparente. Dopo aver classificato le informazioni, l'Azienda esegue le analisi del rischio con l'ausilio dei sistemi che archiviano tali dati, mitigando le vulnerabilità che possono essere utilizzate per accedere alle informazioni riservate. I dipendenti ed i fornitori dei servizi sono inoltre sensibilizzati alla necessità di adottare le misure di sicurezza dei dati; tutti i fornitori che offrono i servizi a valore aggiunto (VAS) devono firmare un accordo di non divulgazione con TIM S.A.

<sup>4</sup> Struttura dei diritti civili per internet vigente in Brasile.  
<sup>5</sup> Progetto organizzativo.

La funzione *Cyber & ICT Security* è responsabile dell'aggiornamento delle relative policy e procedure, ne assicura la tenuta e, come ufficio di governance della sicurezza delle informazioni, garantisce sia il coinvolgimento di tutte le funzioni interessate sia la divulgazione ed il rispetto delle linee guida all'interno del Gruppo TIM in Brasile. Nel 2021 la funzione *IT & Security Compliance* ha emanato le policy e creato un processo interno per la gestione degli incidenti e dei casi di perdita dei dati che coinvolgono quelli personali.

La pandemia è stata una delle sfide degli anni 2020 e 2021, nel corso della quale TIM S.A. ha avviato il *Contingency Plan* (Piano di emergenza), per consentire a tutti i dipendenti di lavorare da casa ed assicurare la *Business Continuity* (continuità aziendale), compreso il *Call Center* e le aree tecniche critiche. La funzione *Cyber & ICT Security* ha intrapreso molte azioni per proteggere le informazioni nell'*home office* (lavoro da casa) e ha condotto diverse campagne di sensibilizzazione tra i dipendenti. A partire dall'ultimo trimestre del 2021, TIM S.A. ha avviato un progetto pilota per favorire il rientro dei dipendenti in alcune sedi, oggetto di esame e predisposte nel rispetto dei protocolli definiti per garantire la massima sicurezza.

Considerando le risorse tecnologiche, TIM S.A. dispone degli strumenti specifici che supportano la gestione degli aspetti necessari - come quelli relativi alla prevenzione della perdita di dati (DLP), l'autenticazione multifattoriale (MFA), la gestione delle identità, il filtro dei contenuti, tra gli altri, monitorati dal *Cyber Security Operations Center* (CSOC).

Nel 2021 TIM S.A. ha proseguito l'adeguamento di tutti i nuovi contratti che ha stipulato e che richiedono il trattamento dei dati personali, nonché a modificare i contratti firmati prima della LGPD ma ancora in vigore ("*back-log*"), al fine d'inserire l'aggiornamento relativo alla protezione dei dati, in particolare per i partner commerciali.

Inoltre, nel corso del 2021, TIM S.A. ha effettuato vari corsi di formazione:

- a tutto il proprio personale, con *e-learning* obbligatorio;
- un corso più avanzato, indirizzato (in particolare) ai propri manager e ai dipendenti strategici;
- gratuiti ai propri fornitori, con l'obiettivo di sensibilizzarli all'osservanza della LGPD e su cosa TIM S.A. si aspetta dagli stessi in termini di misure di sicurezza e privacy.

TIM S.A. ha aggiornato la propria *Privacy and Cookie Policy* e creato diverse norme interne, le quali cercano di regolare e guidare il trattamento dei dati personali da parte delle proprie funzioni aziendali. È possibile accedere al *Privacy Centre* tramite il link: <https://www.tim.com.br/sp/sobre-a-tim/institucional/seguranca/politica-de-privacia>.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 418] [GRI 418-1] TIM ha anche lanciato le *DPO Mailboxes* (cassette postali), per rispondere alle richieste delle persone interessate al trattamento dei propri dati. La funzione *Compliance* è già operativa sulle caselle di posta ed ha ricevuto oltre 700 richieste fino a dicembre 2021; nessuna lamentela ha riguardato la violazione della privacy o la perdita dei dati dei clienti di TIM S.A.

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

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

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 (sicurezza informatica) e, più in generale, la sicurezza delle informazioni e delle reti.

Tra le attività realizzate nel corso del 2021 sono da evidenziare:

- la prosecuzione del progetto quadriennale CONCORDIA<sup>6</sup> (*Cyber security cOMpeteNCe fOr Research and InnovAtion*), nell'ambito del programma di ricerca europeo *Horizon 2020* ed, in particolare, dell'iniziativa "*Establishing and operating a pilot for a Cybersecurity Competence Network to develop and implement a common Cybersecurity Research & Innovation Roadmap*"<sup>8</sup> focalizzata sulle piattaforme, gli strumenti ed i processi di intelligence. Nell'ambito specifico, per la realizzazione dei cosiddetti *Telco Pilot*<sup>9</sup> previsti dal progetto ed i contributi ai *deliverable*<sup>10</sup> su *DDoS Clearing House*<sup>11</sup> e *Threat landscape*<sup>12</sup>. Il progetto si concluderà a fine 2022;
- le attività di presidio ed indirizzo del *Fraud and Security Group*<sup>13</sup> (FSAG) della GSMA (*GSM Association*) e l'ingresso nel neo costituito NESAS (*Network Equipment Security Assurance Scheme Subgroup*<sup>14</sup>) *Oversight Board*<sup>15</sup>;

<sup>6</sup> <https://www.concordia-h2020.eu/>

<sup>7</sup> Competenza in materia di sicurezza informatica per la ricerca e l'innovazione.

<sup>8</sup> Istituzione e gestione di un progetto pilota per una rete di competenze sulla sicurezza informatica al fine di sviluppare ed attuare una tabella di marcia comune per la ricerca e l'innovazione sulla sicurezza informatica.

<sup>9</sup> Pilota delle telecomunicazioni

<sup>10</sup> Consegnabile.

<sup>11</sup> Si tratta di un sistema che permette di collaborare ai gruppi operativi di diverse organizzazioni.

<sup>12</sup> Contesto delle minacce.

<sup>13</sup> Competenza in materia di sicurezza informatica per la ricerca e l'innovazione.

<sup>14</sup> Sottogruppo dello schema di garanzia della sicurezza delle apparecchiature di rete.

<sup>15</sup> Consiglio di Sorveglianza.

- le attività in ambito 3GP<sup>16</sup>P SA3<sup>17</sup>, ovvero del gruppo di lavoro per la sicurezza e la privacy dei sistemi specificati dal 3GPP;
- il presidio del gruppo di lavoro sulla sicurezza della O-RAN (*Open Radio Access Network*<sup>18</sup>) ALLIANCE, alleanza internazionale che ha l'obiettivo di trasformare ed innovare le reti di accesso mobili;
- la partecipazione ai lavori del *Coordinated Vulnerability Disclosure Subgroup*<sup>19</sup> (CVD) della GSMA, per la condivisione d'informazioni sulle nuove vulnerabilità e minacce per le infrastrutture mobili;
- la sperimentazione e l'applicazione di tecniche di *machine learning*<sup>20</sup> all'analisi degli Indicatori di Compromissione in ambito *Cyber Intelligence*<sup>21</sup>;
- lo sviluppo di due collaborazioni di ricerca con il Politecnico di Milano, nell'ambito di due distinti dottorati di ricerca finanziati da TIM, sui temi collegati all'analisi del *malware*<sup>22</sup> e alle analisi di sicurezza sugli apparati ed i dispositivi;
- l'articolo "2 Years in the anti-phishing group of a large company<sup>23</sup>" Luigi Gallo (TIM), Alessandro Maiello (TIM), Alessio Botta (University of Napoli "Federico II"), Giorgio Ventre (University of Napoli "Federico II"), pubblicato da *Computers & Security*, Volume 105, 2021, 102259, ISSN 0167-4048;
- la realizzazione di molteplici campagne di *security testing*<sup>24</sup> per valutare il livello e l'adeguatezza - dal punto di vista della sicurezza - di nuovi apparati, strumenti e dispositivi;
- la scoperta di diverse nuove vulnerabilità nell'ambito delle attività di *testing, penetration testing e vulnerability assessment*<sup>25</sup>;
- la realizzazione di diverse attività di valutazione e prova su soluzioni di sicurezza innovative per ampliare l'offerta commerciale e/o incrementare il livello di protezione dei beni aziendali;
- lo sviluppo e il deposito di una domanda di brevetto internazionale relativa ai nuovi metodi e sistemi di decifrazione di messaggi cifrati end-to-end (da un capo all'altro) per finalità di intercettazione legale.

<sup>16</sup> The 3rd Generation Partnership Project, ovvero il Progetto di Collaborazione di Terza Generazione.

<sup>17</sup> Security Assurance.

<sup>18</sup> Rete di Accesso Radio Aperta.

<sup>19</sup> Sottogruppo per la divulgazione coordinata (e responsabile) d'informazioni sulle nuove vulnerabilità.

<sup>20</sup> Apprendimento automatico.

<sup>21</sup> Intelligenza informatica.

<sup>22</sup> Software creato per compromettere la sicurezza del computer, dispositivi o sistemi informatici. Il termine deriva dalla contrazione delle parole inglesi *malicious* e *software*.

<sup>23</sup> Due anni nel gruppo anti-phishing di una grande azienda. Il phishing è la pratica fraudolenta d'inviare messaggi di posta elettronica che si spacciano da parte di aziende rispettabili, al fine di indurre le persone a rivelare le informazioni personali, quali password e numeri di carta di credito.

<sup>24</sup> Test di sicurezza

<sup>25</sup> Verifica, test di penetrazione e valutazione della vulnerabilità.

## 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) ed alle Direttive europee, nel 2021 TIM ha consolidato ed ampliato l'offerta degli Smart Services (sicurezza, efficienza energetica, ambiente, servizi digitali della città, analisi a supporto di scelte sostenibili dal punto di vista delle amministrazioni locali e centrali); l'obiettivo è di promuovere il modello di "città e territori intelligenti" (*Smart City, Smart District*), al fine di migliorare la 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 i cittadini, le imprese e gli amministratori pubblici. Di seguito, si riportano alcuni esempi.

TIM FLEET TRACKING E TIM YOUR WAY	<p>Localizzazione e gestione delle flotte abbinata a sistemi d'identificazione e rilevamento delle telemetrie del veicolo.</p> <p>Attraverso le soluzioni integrate, che vanno dai servizi di piattaforma integrati ai dispositivi installati stabilmente a bordo dei veicoli, è possibile controllare e ridurre i consumi del carburante, diminuire in modo sostanziale l'emissione di agenti inquinanti, migliorare la sicurezza del personale che opera nella guida dei veicoli e realizzare un sistema di car-sharing (condivisione dell'auto) per l'utilizzo dei veicoli in modalità condivisa.</p> <p>Nel periodo di pandemia, alle soluzioni per la sicurezza del conducente, sono stati aggiunti i dispositivi indossabili che permettono di monitorare il corretto distanziamento tra le persone ed i dispositivi termoscanner per la misurazione della temperatura.</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>pianificazione dei servizi e dei percorsi;</li> <li>riduzione delle emissioni degli agenti inquinanti;</li> <li>soluzioni d'identificazione autista, controllo telemetrie;</li> <li>soluzioni per il trasporto di materiali e merci a temperatura controllata;</li> <li>servizi per la sicurezza del conducente e del veicolo.</li> </ul> <p>Ricavi 2021: euro 5,3 milioni circa.</p>
TIM ENERGREEN	<p>TIM Energreen è l'offerta TIM per l'efficienza energetica e la sostenibilità ambientale. E' costituita dalle seguenti quattro aree logiche d'intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Energy Management: accompagna il cliente in un percorso virtuoso;</li> <li>Audit: individua le aree d'inefficienza e propone le azioni di miglioramento;</li> <li>Monitoring &amp; Reporting: raccoglie i dati ambientali ed il consumo energetico degli impianti;</li> <li>Progetti per l'efficientamento energetico;</li> </ul> <p>e da cinque macro-funzionalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>anagrafica dei siti sottoposti a monitoraggio;</li> <li>attuazione tramite device IoT rete di campo;</li> <li>analisi dei dati aggregati;</li> <li>analisi dei dati real-time (in tempo reale);</li> <li>allarmistica.</li> </ul> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>audit energetico on site (analisi sul posto per l'efficienza energetica);</li> <li>metering &amp; reporting (misurazione e rendicontazione);</li> <li>efficiency strategy (reportistica avanzata e servizi di consulenza di Energy Management);</li> <li>energy Cost Management Services (servizi di gestione dei costi energetici);</li> <li>special project: interventi ad hoc di efficientamento.</li> </ul> <p>Ricavi 2021: euro 1,3 milioni circa.<sup>1</sup></p>
TIM CITY FORECAST E URBAN INTELLIGENCE PLATFORM	<p>Dati statistici a supporto delle amministrazioni locali per monitorare la numerosità della gente presente sul territorio, le sue caratteristiche sociodemografiche e gli spostamenti nel tempo, al fine di ottimizzare i servizi offerti ai cittadini e valorizzare il territorio. Il servizio si basa sulle elaborazioni avanzate dei dati della rete mobile TIM, nel pieno rispetto della privacy.</p> <p>TIM City Forecast consente, in particolare, di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>valutare quantitativamente i modelli della mobilità pubblica in modo continuo e certo;</li> <li>valutare il flusso veicolare di una città o di un territorio per pianificare i modelli di viabilità veicolare;</li> <li>capire le caratteristiche dei flussi turistici, al fine di ottimizzare e monitorare lo sviluppo dell'offerta turistica e culturale nel tempo;</li> <li>conoscere in near real-time (quasi in tempo reale) la densità delle aree d'interesse.</li> </ul> <p>Urban Intelligence Platform, centrale di controllo unificata che riceve ed elabora le informazioni dei fenomeni in corso nella città, consente di monitorare il territorio in tempo reale, intervenire tempestivamente in caso di emergenza e costruire una base dati su cui realizzare le analisi predittive per migliorare la pianificazione. La piattaforma può aggregare e visualizzare i dati e le informazioni provenienti dai sensori IoT (inquinamento dell'aria, livelli dell'acqua, ecc.), fonti open (meteo, infotraffic, ecc.) e dati a disposizione delle Amministrazioni, fornendo un valido strumento di supporto alle decisioni e di efficientamento dei sistemi.</p> <p>Ricavi 2021: euro 1,2 milioni circa.</p>
SOLUZIONI DI VIDEOSORVEGLIANZA	<p>Applicativi software progettati per la gestione degli impianti di videosorveglianza in aree pubbliche, all'aperto e non; permettono di monitorare il territorio in ottica di sicurezza e prevenzione. La funzione di video analisi permette di individuare gli assembramenti, monitorando le condizioni di sicurezza anti-contagio.</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>personalizzazione delle aree da monitorare;</li> <li>invio allarmi sull'evento;</li> <li>integrazione delle telecamere IP (internet provider) già esistenti, salvaguardando gli investimenti effettuati;</li> <li>analisi video personalizzate.</li> </ul> <p>Ricavi 2021: euro 700k circa.</p>

<sup>1</sup> Internet delle cose (acronimo dell'inglese Internet of things), nelle telecomunicazioni è riferito al mondo degli oggetti e dei luoghi concreti.

SMART AGRICULTURE	<p>Gestione ed ottimizzazione delle attività di aziende e consorzi che operano nel comparto agricolo. Le soluzioni TIM per la Smart Agriculture permettono agli agricoltori di ottimizzare le risorse, quali l'acqua per l'irrigazione e la quantità di fitofarmaci impiegati nei campi. Tramite le piattaforme cloud, la sensoristica IoT, i droni, le immagini satellitari ed i sistemi di data analytics, è continuamente monitorato lo stato di salute e di umidità delle piante e dei terreni, segnalando il momento di effettiva necessità dei trattamenti o delle irrigazioni, evitando gli sprechi.</p> <p>La tracciabilità della filiera costituisce un ulteriore servizio messo in campo da TIM, per monitorare il prodotto "dal campo alla tavola" ed acquisire maggiore consapevolezza rispetto agli eventuali processi poco sostenibili o, al contrario, mettere in risalto (anche verso i consumatori finali) la sostenibilità dei processi lungo tutta la catena.</p> <p>La riduzione dell'impatto ambientale, e degli sprechi di sostanze ed energia, sono i capisaldi fondamentali dei servizi TIM per la Smart Agriculture.</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>gestione dei campi su mappa e censimento delle attività effettuate;</li> <li>gestione delle attività, per ottimizzarne la pianificazione;</li> <li>gestione dei macchinari, per censire i singoli apparati e pianificarne le manutenzioni;</li> <li>gestione del magazzino, per monitorare le giacenze in ogni momento;</li> <li>monitoraggio delle condizioni delle piante e dei terreni, per prevenire l'insorgenza degli attacchi di parassiti e lo stress idrico;</li> <li>identificazione delle aree in cui concentrare gli interventi d'irrigazione ed i trattamenti fitosanitari;</li> <li>tracciamento della filiera agroalimentare.</li> </ul> <p>Offerta nuova, nessun ricavo nel 2021.</p>
TIM SCUOLA DIGITALE	<p>TIM si propone come interlocutore unico per le Istituzioni scolastiche e le Università, integrando le soluzioni proprie di connettività fissa, mobile e sicurezza a soluzioni di soggetti specializzati e di grandi player di mercato.</p> <p>La presente offerta (avviata nel luglio 2020) comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'applicativo Google Workspace for Education per la Didattica a Distanza (DaD), con quattro piani di servizio Google Workspace for Education Fundamental, Education Standard, Education Teaching &amp; Learning e Education Plus dedicate al mondo della scuola che comprendono gli strumenti di collaborazione, Classroom e Sincronizzazione Chrome come servizi principali;</li> <li>il device Chromebook e le componenti accessorie per garantire la DaD e allestire i laboratori e le aule multimediali negli edifici scolastici;</li> <li>la licenza perpetua Chrome Upgrade Education, da abbinare a ciascun device Chromebook, per la gestione centralizzata dell'intera flotta dei dispositivi tramite la console di controllo della Google Workspace for Education;</li> <li>i corsi di formazione ed i servizi di assistenza specialistica, ovvero un listino ricco di corsi disponibili in modalità streaming, webinar ed in presenza e pacchetti di assistenza per garantire una corretta configurazione dei servizi ed ottimizzare le diverse attività massive specifiche della scuola.</li> </ul> <p>Il ricavo 2021 è stato di euro 373K complessivi (canone ed utilizzo).<sup>2</sup></p>

<sup>2</sup> Didattica a distanza.

## Procedure di conciliazione

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] L'analisi di materialità del 2021 ha confermato la relazione del Gruppo verso la propria clientela come tema materiale.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] La procedura di conciliazione extragiudiziale fra TIM e le Associazioni dei Consumatori firmatarie dell'accordo quadro (negli anni '90) è stato il primo esempio di conciliazione paritetica in Italia. 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 possono sorgere tra azienda e consumatore, le cd. "Alternative Disputes Resolution" (ADR). A dicembre 2019 l'accordo di conciliazione è stato 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 - che ha il compito di contribuire al miglioramento del livello di soddisfazione del consumatore.

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 l'originario art. 141 del Codice del Consumo in maniera completa. 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 successo della procedura di conciliazione c'è la:

- gratuità del modello;
- velocità del processo;
- 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, assumono un ruolo di portavoce delle tematiche critiche per i consumatori, che alimentano da sempre un patrimonio d'informazioni utili 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 fra TIM e le Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU. Il protocollo, definito unitario poiché è la base comune anche agli altri operatori di telefonia (Vodafone, WindTre, Fastweb), racchiude le procedure e le indicazioni normative da applicare al fine di garantire un'armonizzazione generale proficua per il consumatore finale. 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, in ottemperanza agli impegni volontariamente assunti e approvati dall'AGCom nel 2008, TIM 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 avvalersi del percorso alternativo presso i Co.Re.Com, per risolvere le controversie con l'Azienda in via extragiudiziale.

AGCom, con la Delibera 203/18/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", da luglio 2018 ha introdotto il nuovo sistema di gestione delle conciliazioni "ConciliaWeb", sviluppato dall'Autorità con le modalità di presentazione e gestione *online* dell'evento conciliativo per i clienti.

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.

In continuità con gli impegni assunti l'anno precedente, nel febbraio 2020 TIM ha siglato un protocollo d'intesa con sei tra le Associazioni dei consumatori più rappresentative (Adiconsum, Federconsumatori, Codacons, Udicon, Cittadinanzattiva, Adoc). Il protocollo ha l'obiettivo d'instaurare un rapporto di maggiore sinergia ed un dialogo più trasparente, volto a mitigare il livello di litigiosità nei rapporti con le Associazioni dei Consumatori. In aggiunta, sempre rafforzando lo spirito di massima intesa tra le Associazioni e TIM, è garantito un nuovo canale dedicato alla gestione dei reclami presentati dal consumatore alle Associazioni dei consumatori e rivolti a TIM.

Dopo la sigla del Protocollo di collaborazione nel mese di febbraio 2020, TIM ha concluso un'ulteriore intesa con le Associazioni dei Consumatori per accelerare la diffusione delle competenze digitali tra i cittadini/consumatori, ottimizzando la spinta al digitale fornita dal progetto "Operazione Risorgimento Digitale", avviato alla fine del 2019 e rafforzato dall'emergenza causata dalla pandemia.

Con questa ulteriore collaborazione, TIM ha compiuto un altro importante passo in avanti, che contribuirà sia alla riduzione dell'attuale divario digitale sia alla realizzazione di una strategia che consideri anche il punto di vista consumerista delle Associazioni dei Consumatori.

In tal senso, la collaborazione iniziata nel luglio 2020 si è conclusa a fine 2021; l'iniziativa ha coinvolto sette associazioni (Adiconsum, Adoc, Cittadinanza Attiva, Codacons, Federconsumatori, Udicon e Altroconsumo) e riguarda la realizzazione di webinar con TIM sulle tematiche di spinta al digitale e di tutela ad un uso più sicuro della tecnologia sui segmenti ritenuti più fragili. L'attività, che ha ricevuto un indubbio consenso, si completerà

con la realizzazione di pillole didattiche focalizzate su una più agile fruizione degli strumenti digitali, abilitando i segmenti meno esperti all'uso della nuova tecnologia.

Il 2021 ha consolidato ulteriormente l'intesa con le Associazioni dei consumatori, perpetrando un modello aperto e dialogante. In particolare, attraverso i numerosi incontri condotti tra le Associazioni dei consumatori più attive con TIM ed il nostro Amministratore Delegato sui temi dell'"offerta calcio" e di *up grade* alla fibra, in linea con il nuovo decreto legge 31 maggio 2021 del PNRR (Piano nazionale di Ripresa e Resilienza), che vede TIM in prima linea all'interno di un modello di grande impulso alla digitalizzazione dell'Italia. In questo ambito, nel giugno 2021 TIM ha condotto il webinar "5G innovazione, opportunità e regole" (organizzato insieme a Consumer Forum). L'evento web, focalizzato sugli aspetti più consumeristici, ha avuto relatori del mondo delle Istituzioni - il Presidente Garante Privacy (P. Stanzione), il Commissario AGCom (L. Aria), il Sindaco di Genova (M. Bucci) ed il Direttore dell'Agenzia Mobilità Ambiente e Territorio del Comune di Milano (V. Sevino) - e della ricerca (il Presidente della Fondazione Bordoni, A. Sassano, ed il Prof. F. Bassan).

Sul tema della formazione, nel 2021 TIM ha erogato un corso completamente *on line* per i conciliatori TIM e tutti i conciliatori delle Associazioni dei consumatori. Il modello didattico, organizzato con l'ausilio di *Consumer's Forum*, si è concluso a fine settembre 2021, sia formando i conciliatori di nuovo ingresso sia aggiornando i conciliatori già in ruolo con una sessione didattica meno dettagliata. Il programma dell'attività formativa è stato caratterizzato dalle nuove regole d'impulso alla digitalizzazione dettate dalla pandemia. Una notevole spinta è stata fornita agli Organismi ADR per la validazione delle liste del personale formato e l'abilitazione dei nuovi conciliatori a valle del corso di formazione biennale; il prossimo corso sarà erogato nel 2023.

Nel 2021 è da menzionare il passaggio dell'attività di conciliazione paritetica su una nuova piattaforma, MIRART AC, che ha sostituito la precedente struttura denominata Conarb. La nuova piattaforma, che rientra in un più ampio programma di semplificazione delle interfacce in uso per il tracciamento del contenzioso, ha coinvolto 20 Associazioni dei consumatori nel programma formativo dedicato all'utilizzo della nuova interfaccia, condotto dalla funzione regolamentare insieme ad ingegneria MIRART. La nuova piattaforma ha superato le numerose criticità legate alla gestione ed alla lavorazione sia della conciliazione paritetica sia dei reclami sul canale dedicato alle Associazioni aderenti al protocollo d'intesa con TIM.

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 le altre iniziative di divulgazione, con la partecipazione del Vertice aziendale, per la diffusione di un corretto approccio culturale al tema.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Ad oggi, il modello della conciliazione ha raggiunto risultati qualitativi e numerici rilevanti. Sostanzialmente in linea con l'anno precedente, nel 2021 il ricorso al canale stragiudiziale dei Co.Re.Com e della conciliazione paritetica con le Associazioni dei Consumatori, ha continuato a registrare un elevato apprezzamento con n° 64.067 pratiche pervenute (8.804 hanno riguardato la conciliazione paritetica e 55.263 la conciliazione attraverso i Co.Re.Com).

Nel 2021 è stato conciliato:

- il 96,9% delle domande di conciliazione paritetica discusse (9.928 conciliate su 10.242 discusse), percentuale sostanzialmente stabile rispetto al 2020 (97,3%, ovvero 11.525 conciliate su 11.850 discusse);
- l'88,7% delle domande di conciliazione discusse presso i Co.Re.Com (43.070 conciliate su 48.535 discusse), percentuale in linea rispetto al 2020 (89,3%, vale a dire 48.545 conciliate su 54.391 discusse).

La conciliazione si sta diffondendo sempre più tra la clientela, anche per la:

- migliore conoscenza della procedura (sia paritetica sia conciliaweb), considerata rapida ed economica per la risoluzione delle controversie;
- crisi economica che spinge a ricorrere alla conciliazione anche per importi marginali;
- capillare presenza territoriale dei Co.Re.Com e delle diverse Associazioni dei Consumatori, in grado di avvicinare lo strumento conciliativo sempre più alle necessità locali dei consumatori.

Da citare il grande impulso dato alla sperimentazione legata alla lavorazione dei reclami con le Associazioni dei Consumatori, che ha favorito una semplificazione del processo ed un'accelerazione a beneficio del cliente finale.

Nel 2022 quest'attività consentirà a TIM, se estesa e potenziata, di drenare le istanze di conciliazione con un recupero di risorse notevole.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] In *Brasile*, secondo i dati ufficiali di SINDEC<sup>1</sup>, TIM S.A. è il gruppo economico con il minor numero di reclami nei PROCONS (che fanno parte del SINDEC), mantenendo la quinta posizione nella classifica delle lamentele per il secondo anno consecutivo; circa 48.000 nell'intero 2021.

La pandemia Covid-19, sin dall'inizio, ha influenzato lo svolgimento delle azioni in partnership con i PROCONS<sup>2</sup>, i cui uffici sono rimasti chiusi e le richieste dei consumatori sono state soddisfatte in modo tempestivo da remoto. Con la vaccinazione graduale della popolazione, nella seconda metà del 2021 la maggior parte dei Procons ha ripreso gradualmente l'assistenza in presenza, garantendo le azioni di partnership, in particolare le *task force* per pagare i debiti; nel 2021, TIM S.A. ha partecipato a venti eventi di questa natura.

<sup>1</sup> Sistema nazionale d'informazione sulla tutela dei consumatori.

<sup>2</sup> Programma di protezione dei consumatori.

Il 24 agosto 2020 TIM S.A. ha implementato il proprio *ombudsman*, un canale di servizio di seconda istanza, il cui scopo è quello di fornire assistenza ai clienti che hanno utilizzato la rete di servizio TIM e non hanno ricevuto una risposta entro il termine stabilito o le cui richieste non sono state risolte.

Lo scopo dell'*ombudsman* è trasformare l'obbligo regolatorio in un'opportunità, portando la voce del cliente all'interno dei canali ricorsivi di TIM S.A., al fine di migliorare continuamente la performance aziendale, sia riducendo il numero delle richieste sia aumentando la soddisfazione della clientela. Nell'intero 2021, l'*ombudsman* di TIM S.A. ha risposto ad oltre 338.000 richieste.

Il Consiglio degli Utenti (*Users Council*) ora in carica è stato costituito nel marzo 2020, per il triennio 2020 – 2022, con l'insediamento di 60 nuovi componenti dei Consigli Regionali.

A causa degli impatti del Covid-19, nel 2021 lo svolgimento delle attività e le riunioni ordinarie sono avvenute da remoto, garantendo anche il raggiungimento degli obiettivi del Consiglio degli Utenti.

Nel settembre 2020, ANATEL ha approvato il nuovo Regolamento per i Consigli degli Utenti del settore delle telecomunicazioni, alla cui predisposizione hanno contribuito TIM S.A. e gli altri Operatori attraverso una consultazione pubblica condotta da ANATEL nel novembre 2019. Le principali modifiche - che entreranno in vigore nel gennaio 2023 - sono:

- la riduzione da sessanta a diciotto membri;
- il cambiamento della sua composizione, da Consiglio per regione geografica del Paese a Consiglio nazionale.

Nell'agosto 2021 si è tenuto il VII Forum del Consiglio Nazionale degli Utenti; come l'edizione 2020, l'evento si è svolto online, a causa delle misure di distanziamento sociale del COVID-19, permettendo la partecipazione di tutti i membri del Consiglio degli Utenti. Durante le sessioni del Forum sono state discusse diverse questioni, tra le quali quelle riguardanti i diritti dei consumatori, la tecnologia 5G, l'*ombudsman*, il telemarketing, la qualità del servizio, le abitudini di consumo e la gestione dei Consigli degli Utenti.

TIM ha adempiuto integralmente all'obbligo di tenere quattro turni di riunioni ordinarie del Consiglio degli Utenti del 2021.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Anche nel 2021 è continuato il miglioramento sul fronte dei reclami con una riduzione di oltre il 40% rispetto al 2019 (nel 2020 la riduzione si era attestata al -17%). TIM ha ottenuto ottimi risultati anche nella definizione dei sinistri presentati dagli uffici PROCONS. Di seguito sono riportati i dati relativi all'intero 2021 (fonte: rapporto ufficiale SINDEC): numero reclami trattati: 48.895 (nel 2020 erano 68.430); CIP (Lettere di indagine preliminare) pari all'85%.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Dal 2014 SENACON<sup>3</sup> ha mantenuto la piattaforma Consumidor.Gov.br, la quale agevola la soluzione delle lamentele della clientela e semplifica il lavoro svolto dai PROCONS; TIM S.A. è stata una delle prime aziende ad aderire alla suddetta piattaforma, attraverso la quale i clienti possono comunicare se la lamentela è stata risolta o meno e la qualità della risposta fornita dall'Azienda. Nel 2021 (come nel 2020) il punteggio medio - del grado di soddisfazione dei clienti di TIM S.A. che hanno utilizzato questa piattaforma - è stato di 3,9 su una scala da 1 a 5.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Ad agosto 2020 TIM ha implementato il proprio *Ombudsman*, un canale di servizio di secondo livello il cui scopo è quello di fornire assistenza ai clienti che hanno utilizzato la rete di servizio TIM e non hanno ricevuto una risposta entro il termine stabilito o le cui richieste non sono state risolte. Fino ad agosto TIM ha avuto un solo canale interno, non disponibile al pubblico, per soddisfare le richieste di amici e parenti dei dipendenti dell'Azienda.

Lo scopo dell'*Ombudsman* è trasformare l'obbligo normativo in un'opportunità, per portare all'interno dell'Azienda la voce del cliente, al fine di migliorare continuamente la performance attraverso sia la riduzione delle richieste sia l'incremento della soddisfazione del cliente.

L'*Ombudsman* dispone anche di:

- un Difensore civico, appositamente designato per l'attività, collegato alla Presidenza;
  - un manuale operativo contenente tutte le regole di partecipazione, disponibile sul sito web di TIM.

Ulteriori informazioni sono disponibili al seguente sito web di TIM: [www.tim.com.br/sp/para-voce/atendimento/ouvidoria](http://www.tim.com.br/sp/para-voce/atendimento/ouvidoria)

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Nel 2014, a seguito di una risoluzione ANATEL, TIM ha costituito il proprio Consiglio degli Utenti (*Users Council*), il quale ha lo scopo di proporre le soluzioni che migliorano la qualità dei 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 denunce in tribunale, attraverso una comunicazione diretta tra i Difensori Pubblici (*Public Defenders*) e TIM.

Nel 2021 - nonostante l'impatto della pandemia Covid-19 - per quanto ha riguardato l'accessibilità, TIM ha continuato a diffondere il Codice di Tutela del Consumatore in Libras (Lingua dei Segni Brasiliana) attraverso la pagina del Consiglio degli Utenti sul sito di TIM, gli incontri online del Consiglio degli Utenti e degli Enti per la Tutela dei Consumatori, la partecipazione al VI Forum Nazionale dei Consigli degli Utenti ANATEL. Inoltre, nel corso delle riunioni online del Consiglio degli Utenti e del VI Forum Nazionale di ANATEL, l'applicazione Giulia - che fornisce l'accessibilità per i non udenti - è stata riconosciuta come strumento sociale dagli Organismi di Tutela dei Consumatori e dagli altri enti pubblici legati al settore.

Nel 2020, il Consiglio di Amministrazione dell'Autorità Regolatoria ha approvato il nuovo Regolamento per i Consigli degli Utenti del settore delle Telecomunicazioni, alla cui predisposizione hanno contribuito TIM e gli altri operatori attraverso una consultazione pubblica condotta da ANATEL. Le principali modifiche - che saranno efficaci da gennaio 2023 - sono la riduzione da sessanta a diciotto membri, il cambiamento da Consiglio per regione geografica del Paese a Consiglio nazionale.

<sup>3</sup> Segretariato Nazionale per la Protezione dei Consumatori.

## Certificazioni

[GRI 102-12] Alcune funzioni e/o società del Gruppo TIM hanno conseguito 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 2021, riguardanti alcune attività e/o società del Gruppo:

- attenzione alla qualità dei prodotti e servizi offerti: norma UNI EN ISO 9001;
- tutela degli aspetti ambientali: norma UNI EN ISO 14001;
- 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;
- gestione della continuità operativa: del business nelle condizioni più avverse: ISO 22301;
- sistema di gestione della sicurezza delle informazioni: norma ISO/IEC 27001;
- gestione della sicurezza dei fornitori di servizi *cloud computing*<sup>4</sup> e gli utenti per un *cloud* più sicuro: norma ISO 27017;
- gestione della privacy nei servizi di *cloud computing*: norma ISO 27018;
- gestione dell'incidente informatico: norma ISO 27035;
- sistema di gestione per la prevenzione della corruzione attiva e passiva: norma ISO 37001;
- salute e sicurezza sul luogo di lavoro: norma ISO 45001;
- gestione efficiente dell'energia: norma ISO 50001;
- capacità di un *data center* a garantire la continuità dei servizi erogati: norma ANSI/TIA<sup>5</sup>-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/DSS<sup>6</sup>;
- 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 ai sensi del D.lgs. 82/2005;
  - Gestore accreditato delle identità digitali in ambito SPID (gestore di pubblico servizio) ai sensi del Regolamento UE 910/2014;
  - Prestatori di servizi Fiduciari Qualificati per l'emissione di validazione temporali elettroniche qualificate 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 le certificazioni per il servizio di portabilità del numero delle linee mobili, fisse, servizio di comunicazione multimedia, oltre alla ISO 9001 e la ISO 14001.

Il dettaglio sulle certificazioni conseguite dalle diverse funzioni/società del Gruppo è disponibile nella sezione di sostenibilità del sito [telecomitalia.com](http://telecomitalia.com).

<sup>4</sup> Si tratta della tecnologia che consente di usufruire, tramite server remoto, di risorse software e hardware (ad es., memorie di massa per l'archiviazione di dati), il cui utilizzo è offerto come servizio da un fornitore.

<sup>5</sup> American National Standards Institute/Telecommunications Industry Association.

<sup>6</sup> Payment Card Industry Data Security Standard.

## Risultati, indicatori ed obiettivi

[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 2021 e in relazione al solo stakeholder Clienti per l'anno 2020<sup>1</sup>.

### TIM S.p.A. – Clienti<sup>2</sup>

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2020	Consuntivo 2020	Status target 2020*	Target 2021 <sup>3</sup>
CLIENTI – MOBILE	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio prepagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	97	100	●	97
CLIENTI – MOBILE	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio post-pagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	97	100	●	97
CLIENTI – MOBILE	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli 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	0,12	●	1,2
CLIENTI – MOBILE	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero delle fatture emesse nello stesso periodo (servizio post-pagato)	%	1,2	0,28	●	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	99,5	●	95
CLIENTI – INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Tempo medio di fornitura (linee telefoniche attive)	Giorni	9	8	●	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 (nuove linee telefoniche e linee traslocate)	%	95	99,2	●	95
CLIENTI – INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga - Tempo medio di fornitura (nuove linee telefoniche e linee telefoniche traslocate)	Giorni	15	7	●	15
CLIENTI – INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso ad internet a banda larga - Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga	%	12	4,8	●	12
CLIENTI – INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso ad internet a banda larga - Tempo medio di riparazione	Ore	26	18	●	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	●	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) ed il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	%	1,4	0,61	●	1,4

(\*) Status Target:

- raggiunto;
- non raggiunto.

<sup>1</sup> I consuntivi degli obiettivi sopra riportati per il 2021 saranno disponibili nel luglio 2022.

<sup>2</sup> L'elenco completo degli indicatori di qualità, nonché i relativi obiettivi, è disponibile sui siti [www.tim.it](http://www.tim.it) e [www.timbusiness.it](http://www.timbusiness.it). I suddetti obiettivi sono stabiliti dall'AGCom, con la delibera n° 154/12/CONS per i servizi "mobile" e "personali" e la delibera n° 131/06/CSP per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

<sup>3</sup> I consuntivi degli obiettivi del 2021 saranno disponibili nel luglio 2022.

## Obiettivi 2022 e pluriennali

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Di seguito si riportano gli obiettivi per l'anno 2022.

### TIM S.p.A. – Clienti<sup>4</sup>

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2022 <sup>(1)</sup>
Clienti - Mobile	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio pre-pagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	98
Clienti - Mobile	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio post-pagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	N.A. <sup>(2)</sup>
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)	%	1,0
Clienti - mobile	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti su carte pre-pagate ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	%	1,0
Clienti - Internet fisso	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (linee telefoniche attive)	%	96
Clienti - Internet fisso	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet banda larga - Tempo medio di fornitura (linee telefoniche attive)	Giorni	12
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 (nuove linee telefoniche e linee traslocate)	%	96
Clienti - Internet fisso	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga - Tempo medio di fornitura (nuove linee telefoniche e linee telefoniche traslocate)	Giorni	12
Clienti - Internet fisso	Malfunctionamenti servizi di accesso ad internet a banda larga - Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunctionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	%	12
Clienti - Internet fisso	Malfunctionamenti servizi di accesso a internet a banda larga - Tempo medio di riparazione	Ore	26
Clienti - Internet fisso	Malfunctionamenti servizi di accesso a internet a banda larga - Percentuale delle riparazioni dei malfunctionamenti 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)	%	1,2

<sup>(1)</sup> I consuntivi degli obiettivi del 2022 saranno disponibili nel luglio 2023.

<sup>(2)</sup> A partire dal 2022 non è più possibile attivare offerte con il servizio post-pagato.

<sup>4</sup> L'elenco completo degli indicatori di qualità, nonché i relativi obiettivi per il 2020, è disponibile sui siti [www.tim.it](http://www.tim.it) e [www.timbusiness.it](http://www.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.

## Fornitori

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 308] [GRI 204] [GRI 414] L'analisi di materialità del 2021 ha confermato, come tema materiale per il Gruppo, la valutazione e la gestione sociale ed ambientale della catena di fornitura.

Il digitale rappresenta il nuovo fattore di progresso collettivo che, con diverse modalità, offre nuove opportunità aventi rilevanti impatti sull'economia e la società.

I fornitori hanno un'influenza diretta sulle comunità e nelle aree all'interno delle quali svolgono le attività, alla quale va aggiunto il coinvolgimento delle organizzazioni che vigilano sugli aspetti ambientali e sociali a queste collegati.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 204] [GRI 414] Il processo di acquisto adottato dal Gruppo TIM si basa sul confronto competitivo delle caratteristiche tecniche ed economiche delle offerte presentate dai 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 i particolari 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 le risposte puntuali alle esigenze espresse dai clienti interni e dagli altri stakeholder.

Gli acquisti di TIM avvengono principalmente nelle due aree geografiche dove hanno sede le principali attività del Gruppo, Italia e Brasile e, per lo più, sono diretti verso le seguenti categorie di prodotti e servizi:

- reti di telecomunicazioni,
- prodotti di telecomunicazioni,
- *information technology*,
- servizi professionali e tecnici,
- sistemi di alimentazione,
- altro.

[GRI 102-9] In totale, nel 2021 i fornitori che hanno avuto ordini di acquisto dalla BU Domestic<sup>1</sup> sono stati 3.294 (-4,4% rispetto al 2020 e -10,1% rispetto al 2019) e quelli dalla BU Brasile sono stati 750 (-8% rispetto al 2020 e -14% se raffrontato al 2019)<sup>2</sup>.

[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 dei 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 Gruppo<sup>3</sup>.

[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) pari a 2.462 fornitori corrispondenti al 75% circa dei fornitori del 2021, ricevono uno screening iniziale<sup>4</sup> relativo al rispetto dei principi del Codice Etico e di Condotta 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 sulle tematiche di sostenibilità.

[GRI 204-1] Con riferimento al perimetro BU Domestic<sup>5</sup> nel 2021 l'ordinato complessivo è stato realizzato con 2.728 fornitori di cui 2.444 hanno unità produttive sul territorio italiano e rappresentano il 91% dell'ordinato complessivo. In particolare dei 2.444 fornitori il 73% sono società italiane e il restante 27% sono società appartenenti a multinazionali che hanno svolto l'attività per il tramite di aziende di diritto italiano. Il numero

<sup>1</sup> Nel perimetro dei fornitori della BU Domestic, sono compresi anche Telecontact, Olivetti S.p.A., TI Sparkle S.p.A., TI Trust Technol. S.r.l., HR Services Srl, TI Ventures S.r.l., Flash Fiber Srl, Fibercop S.p.A., TIM Servizi Digitali SpA, INWIT S.p.A., Noovle SpA, TI Sparkle Germany GmbH, TI Sparkle Netherlands BV, TI Sparkle Turkey ed il residuo di Persidera (quest'ultima ceduta nel 2019).

<sup>2</sup> Alcuni fornitori hanno ricevuto ordini di acquisto sia dalla BU Domestic sia dalla BU Brasile.

<sup>3</sup> Il Codice Etico e di Condotta 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 le 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 la 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, tutela della salute e sicurezza. Inoltre, la policy di Gruppo sul rispetto dei Diritti Umani recita 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.

<sup>4</sup> Escluse le Pubbliche Amministrazioni.

<sup>5</sup> Esclusi gli acquisti Infragrupo, Energy e delegati

dei fornitori locali brasiliani è di 728, pari al 97% del totale fornitori della BU Brasile e rappresentano il 98% dell'ordinato complessivo.

[GRI 414-1] In particolare, nel 2021 il 100% dei nuovi fornitori iscritti in anagrafica ha sottoscritto uno specifico questionario in cui impegna sé stesso e gli eventuali subappaltatori autorizzati, collaboratori e dipendenti, ad osservare i principi comportamentali del Codice Etico e di Condotta del Gruppo<sup>6</sup>.

Nel corso della fornitura, le aziende iscritte che abbiano ricevuto ordini di acquisto in mercati strategici per il Gruppo, sono di norma sottoposte ai controlli della qualità entrante (vincolante ai fini dell'accettazione ed utilizzo del bene acquistato) e del *vendor rating*. Su alcuni di questi, sono effettuate anche le verifiche ambientali e sociali<sup>8</sup>.

Per alcuni settori, il Gruppo TIM rileva e monitora anche i fornitori in subappalto, in particolare per i lavori di rete; le imprese in subappalto sono state 989 (+18% rispetto al 2020 e +11% rispetto al 2019). In questo settore, dunque, la stima del totale dei fornitori coinvolti nella catena di fornitura è stata pari a 1.026<sup>9</sup>.

Negli ultimi tre anni non sono avvenuti rilevanti cambiamenti nella struttura della catena di fornitura del Gruppo.

Nella BU **Brasile**, per quanto possibile, i prodotti provengono dai fornitori locali. TIM S.A. controlla che i propri fornitori rispettino le leggi sul lavoro, anche attraverso l'esame di un particolare elenco (nel quale sono riportati i fornitori che non hanno rispettato le leggi in esame) disponibile nel sito web gestito dal "*Business Pact for Integrity and Against Corruption and the Brazilian National Pact to Eradicate Slave Labor*"<sup>10</sup>. Un potenziale fornitore, inserito nell'elenco suddetto - per aver violato le leggi riguardanti il lavoro minorile, il lavoro forzato o di altro tipo - non può vendere i servizi ed i prodotti a TIM S.A. Nel 2021 e 2020 - per nessun fornitore che abbia risposto al questionario sociale e ambientale di TIM S.A. - sono emersi i rischi riguardanti il lavoro minorile ed il lavoro forzato.

---

<sup>6</sup> In Brasile tale percentuale è stata pari al 99%.

<sup>7</sup> Sistema di misurazione e monitoraggio delle performance dei fornitori.

<sup>8</sup> [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] In particolare, sono previste le verifiche sulla salute e la 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.

<sup>9</sup> Nella BU brasiliana, allo stato attuale, non esiste un monitoraggio sistematico dei fornitori di secondo livello.

<sup>10</sup> Patto delle aziende per l'integrità, contro la corruzione, ed il Patto nazionale brasiliano per l'eliminazione del lavoro forzato.

## Iniziative di sostenibilità

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] Nel 2021 è proseguita l'applicazione del processo che definisce le attività volte al miglioramento della sostenibilità della catena di fornitura (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 ed i rischi ad esse collegati,
- il potenziale impatto sull'ambiente e sulla società delle attività dei fornitori e dei prodotti e dei 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 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, per verificare il mantenimento del livello di prestazioni riscontrato nel tempo. Gli strumenti sviluppati e utilizzati per la BU Domestic sono stati illustrati e trasferiti alla BU Brasile.

[GRI 308-1] [GRI 407-1] [GRI 408-1] [GRI 409-1] [GRI 414-2] Anche nel 2021, sono stati analizzati tutti i fornitori della BU Domestic al fine di valutarne il rischio socio/ambientale; il numero di quelli da considerare a maggior rischio non è cambiato rispetto al 2020: si confermano 59 (+40% rispetto al 2019 e + 40% sul 2018). Sono considerati a maggior rischio sociale 24 mercati d'acquisto ed i fornitori che operano nelle seguenti aree geografiche: Asia, Centro e Sud America, Nord Africa ed Europa dell'Est.

[GRI 403-8] TIM sta completando il rinnovo delle proprie piattaforme di supporto alla *supply chain*. Tale importante innovazione accompagnerà e consentirà, tra gli altri, la gestione della sostenibilità all'interno della *supply chain*, come parte integrante e strutturale dell'intero processo.

[GRI 410-1] Il Gruppo TIM non si avvale di personale proprio per mansioni di sicurezza, per cui il personale che ha ricevuto formazione su tematiche specifiche è pari a 0. Per tutti i lavoratori degli istituti che forniscono i 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 disciplina i requisiti professionali e di formazione delle guardie giurate. In Brasile, la legge 7102/83 contiene 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 ad un corso di formazione, tenuto dalle scuole accreditate dalla Polizia Federale. Dopo l'assunzione, ogni due anni, le guardie giurate devono seguire un corso di aggiornamento che includa, oltre ad altri argomenti, le problematiche relative ai Diritti Umani.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] Dal 2014, tutti i fornitori interessati ad un processo di qualificazione, relativamente ai comparti di acquisto a maggior rischio di sostenibilità, sono sottoposti ad un apposito questionario di autovalutazione del rischio di sostenibilità socio-ambientale.

Il questionario 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 (Global Compact dell'ONU, SA 8000, 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, il quale lo sottopone di *default*, a tutti i nuovi fornitori che operano nei mercati classificati a rischio di sostenibilità. L'elaborazione delle risposte fornite, determina un indice di rischio di sostenibilità del fornitore, utilizzato per abilitare l'iscrizione dello stesso nell'albo dei fornitori.

Tale questionario è stato aggiornato già nel corso del 2020, con l'introduzione di nuove domande su temi di maggiore sensibilità sociale, quali l'anticorruzione, la protezione delle informazioni, i *conflict minerals* e su temi ambientali, quali i gas serra e l'efficienza energetica; con la definizione di una nuova metrica che, rimodulando il sistema di pesatura delle domande, consente di dare maggiore enfasi ai temi più sensibili.

È stato anche introdotto un meccanismo di rinnovo del questionario, così da mantenere una situazione aggiornata del parco fornitori.

[GRI 308-1] Nel corso del 2020 è stata redatta una nuova policy di *Sustainable Procurement*, che ha sostituito la precedente policy di *Green Procurement*, la quale fornisce le linee guida per stabilire i requisiti socio-ambientali dei prodotti/servizi acquistati.

L'obiettivo della policy è quello di integrare la considerazione degli impatti sociali, economici e ambientali nei fattori decisionali considerati nel processo di acquisto, dal proprio personale e dai partner. A tale scopo la policy è stata integrata e recepita nella più ampia policy *Acquisti Prodotti e Servizi*, che regola l'intero processo di acquisto.

Il documento è stato pubblicato nel portale fornitori *Vendors Hub* di TIM e nella sezione di sostenibilità del sito [gruppotim.it](http://gruppotim.it), allo scopo di favorire il coinvolgimento di tutti gli stakeholders.

Sono stati anche avviati specifici progetti che mirano ad inserire - in modo organico - la valutazione di sostenibilità del prodotto/servizio da acquistare sia nella fase di definizione dell'esigenza di acquisto sia in quella di espletamento della gara. Tali attività andranno a regime nel corso del 2022.

In relazione all'epidemia Covid-19, sono state inviate diverse comunicazioni a tutti i fornitori, invitandoli al più rigoroso rispetto di ogni cautela volta a prevenire il rischio di contagio e diffusione della patologia, dando indicazioni sui comportamenti da adottare nei rapporti con TIM e la clientela, al fine di minimizzare il rischio contagio. Inoltre, è stato messo a disposizione di tutti i fornitori il regolamento che TIM ha definito per il proprio personale (sia in ambito tecnico sia vendita e post-vendita) per l'accesso/interventi in sicurezza ed utilizzo di DPI (dispositivi di protezione individuale).

[GRI 414-1] [GRI 414-2] Nel 2021, in **Brasile**, TIM S.A. ha inviato un questionario di autovalutazione sui temi di sostenibilità ai fornitori con un rischio significativo, pari all'83% del numero totale dei fornitori. Tutti i 1.037 fornitori coinvolti hanno risposto al questionario (entro la fine del 2021) ed i risultati serviranno ad indirizzare i futuri processi di selezione.

## Verifiche di sostenibilità

[GRI 103-2 : Management Approach] Anche nel 2021 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*<sup>1</sup> (JAC), come previsto dal protocollo d'intesa sottoscritto a fine 2009 da TIM, Orange e Deutsche Telekom. Successivamente, hanno aderito all'iniziativa nel 2011 Proximus, KPN, Swisscom, Vodafone Group; nel 2012 Telenor e Telia Company; nel 2013 Verizon; nel 2016 AT&T, Telefónica e Rogers (ritirati nel 2020); nel 2018 Mobile Tele System, Telstra e Veon (ritirati nel 2020); nel 2019 Elisa OYJ; nel 2021 TDC, MTN e British Telecom.

Attualmente la JAC conta 18 soci in 16 diversi Paesi e rappresenta più del 50% dei ricavi del settore e più di 2,7 miliardi di connessioni.

A dicembre 2021 le verifiche *on site* della JAC hanno riguardato 40 Paesi e più di 1,4 milioni di lavoratori; il 71% degli audit effettuati, inoltre, sono stati condotti presso fabbriche di subfornitori di livello 2, 3 e 4.

Nel 2021 sono state avviate e definite a fine anno nei dettagli economici, le necessarie operatività per trasformare l'iniziativa, finora operante su base MoU (*Memorandum of Understanding*), in una associazione no profit (NPA) con sede a Bruxelles.

Gli obiettivi della *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. Gli audit sono condotti da Terze parti sulla base di una metodologia specifica sviluppata dagli stessi membri della 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 durevole con essi, foriero di benefici reciproci in termini di efficienza, produttività e riduzione dei rischi nell'ambito della *supply chain*;
- effettuare le attività di *capacity building* (sviluppo delle capacità), attraverso gli 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);
- condividere gli strumenti per affrontare i comuni temi di rilevanza internazionale, come ad es. il cambiamento climatico (*climate change*) o l'economia circolare.

[GRI 308-2] [GRI 407-1] [GRI 408-1] [GRI 409-1] [GRI 414-2] Nel periodo 2010-2021, grazie al progressivo incremento del numero dei membri della JAC, e nonostante la pandemia degli ultimi 2 anni, sono stati condotti 812 audit<sup>2</sup> - di cui 71 nel 2021 - presso gli stabilimenti produttivi (di fornitori e subfornitori) localizzati in Asia, Centro e Sud America, Nord Africa ed Europa. Le verifiche sono state effettuate da società internazionali specializzate, selezionate tramite gara, e hanno riguardato un totale di circa 1.477.900 lavoratori (oltre 107.000 solo nel 2021). I fornitori inclusi nelle campagne di audit appartengono ai comparti di produzione di dispositivi ed apparati d'utente, apparati di rete e apparecchiature IT.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 308] [GRI 204] [GRI 414] La seguente tabella mostra le non conformità riscontrate nel corso degli audit sui fornitori del Gruppo, fra cui quelle relative ai Diritti Umani.

	2021	2020	2019
Ambiente	65	39	49
Discriminazioni	2	2	7
Etica del business <sup>3</sup>	11	11	27
Lavoro forzato	16	8	8
Lavoro minorile	4	3	7
Libertà di associazione	6	1	5
Orari di lavoro	72	64	46
Salari	48	39	16
Pratiche disciplinari	4	0	0
Salute e sicurezza	174	111	103
<b>Totali</b>	<b>402</b>	<b>278</b>	<b>268</b>

Dall'inizio degli audit socio-ambientali (2010), al 2021, la *Joint Audit Cooperation* ha condotto un totale di 812 operazioni in loco. Questo totale include: Audit JAC e VAP (*Virtual Audit Process*), Indagine sui lavoratori e JAC Audit della JAC Academy.

<sup>1</sup> Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito web [jac-initiative.com](http://jac-initiative.com).

<sup>2</sup> Di cui 391 sui fornitori di TIM. Il numero complessivo degli audit può risentire della presenza di alcuni audit condotti a cavallo di due anni.

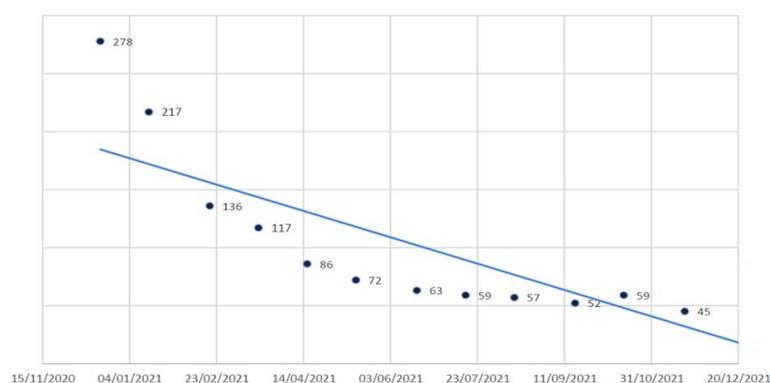
<sup>3</sup> In questa voce sono comprese, tra l'altro, i *conflict minerals*, lo standard ISO 27000, la *privacy*, la pubblicità responsabile, le pratiche anticoncorrenziali, la proprietà intellettuale, le pratiche corruttive.

[GRI 308-2] [GRI 414-2] Per tutte le non conformità riscontrate che hanno impatti sociali e ambientali negativi, come riportate in tabella, sono stati redatti gli 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 della JAC<sup>4</sup>.

Nel 2021, come riportato nella tabella precedente, i piani di azioni correttive (CAP) emersi sono stati 402, 190 dei quali già chiusi, mentre gli altri sono in corso di revisione. Come mostra il grafico che segue, ciò non ha modificato la tendenza delle risoluzioni evidenziata dalla fondazione della JAC (nel solo triennio 2018-2020, l'89% delle non conformità rilevate, è stato sanato entro un anno dall'avvio del piano di azioni correttive, per un totale di oltre 650 azioni correttive).

Si conferma che le prime tre aree impattate da tali azioni, sono state quelle della salute e sicurezza, orari di lavoro ed ambiente.

## Overdue CAPs Trend



Nel 2021, sempre a causa della perdurante pandemia, il forum annuale con i fornitori coinvolti nel programma JAC si è tenuto con una conferenza virtuale.

A questa conferenza, svoltasi in occasione del decimo anniversario del Forum JAC Corporate Social Responsibility (CSR), sono stati 'presenti' oltre 450 partecipanti. Gli operatori di telecomunicazioni hanno esplorato nuove tendenze normative, i requisiti e le migliori pratiche che hanno modellato la gestione sostenibile della catena di approvvigionamento nel 2021 e oltre. Questa collaborazione nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione mira a creare crescita e impatto in linea con le crescenti richieste legislative e dei consumatori per pratiche commerciali sostenibili. Questo 'incontro' tra gli operatori del settore ed i loro partner commerciali rafforza l'impegno del settore nella ricostruzione di attività per il futuro e promuove la sostenibilità lungo le proprie catene di approvvigionamento.

Sono stati infine assegnati i riconoscimenti ai fornitori che hanno adottato le migliori pratiche a riguardo della salute e sicurezza e che si sono distinti per lo spirito di collaborazione dimostrato nel corso della campagna di audit di CSR.

## 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 ed ottimizzare i processi operativi, applicando le logiche del *social networking* al contesto di business; il portale al 10/1/2022 conta 4.521 *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 sensibili 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.

<sup>4</sup>[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] Lo scopo dell'iniziativa è di aiutare i fornitori che operano nei Paesi con un maggiore rischio di 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.

## Impegni sulla catena di fornitura

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414]

Questi obiettivi sono parte del più ampio processo di integrazione della Sostenibilità nell'intera *supply chain* di TIM.

INDICATORI	DETTAGLI	OBIETTIVI 2021	CONSUNTIVI 2021	OBIETTIVI 2022
% di fornitori soggetta a audit	Somma cumulata dei fornitori ad alto rischio che hanno ricevuto un approfondito audit di sostenibilità a partire dal 2010 <sup>1</sup>	85% dei fornitori ad alto rischio	85% dei fornitori ad alto rischio	85% dei fornitori ad alto rischio
% 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 <sup>2</sup>	100% dei fornitori qualificati, come definiti nella parte introduttiva della sezione	100% dei fornitori qualificati, come definiti nella parte introduttiva della sezione	100% dei fornitori qualificati, come definiti nella parte introduttiva della sezione
% del personale addetto agli acquisti che ha ricevuto la 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	90%	90%	90%
% di nuovi contratti stipulati contenenti clausole legate ai rischi ESG		100%	100%	100%
% di fornitori con certificazioni ISO 14001 o equivalente		90% delle imprese di rete	90% delle imprese di rete	90% delle imprese di rete
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 gli indicatori di sostenibilità	100% dei fornitori qualificati, come definiti nella parte introduttiva della sezione	100% dei fornitori qualificati, come definiti nella parte introduttiva della sezione	100% dei fornitori qualificati, come definiti nella parte introduttiva della sezione

### Consuntivo 2021 e obiettivo 2022: Brasile

INDICATORE	DETTAGLI	OBIETTIVI 2021	CONSUNTIVI 2021	OBIETTIVI 2022
Gestione dei fornitori	Percentuale di fornitori valutati. Fornitori valutati da un questionario di due diligence che include elementi relativi all'etica e al conflitto d'interessi <sup>3</sup>	85%	96%	85%

<sup>1</sup> Il numero dei fornitori ad alto rischio varia di anno in anno, in quanto è in funzione dell'ordinato annuale e del mercato d'acquisto in cui i fornitori operano. Lo stesso vale in generale per quanto riguarda il numero complessivo dei fornitori appartenenti ai vari mercati d'acquisto.

<sup>2</sup> Il KPI è riferito sia ai nuovi fornitori sia ai fornitori esistenti in caso di rinnovo o estensione della qualificazione.

<sup>3</sup> Da inizio 2019 le valutazioni dei fornitori fondate su un questionario contenente i principi sociali e ambientali sono state sostituite da un questionario di due diligence che include i principi di etica e conflitto di interessi. La precedente indagine socio-ambientale è stata, comunque, applicata a tutti i fornitori di beni e servizi (non solo a quelli di importo superiore al milione di reais). La percentuale dei fornitori che ha completato l'indagine socio-ambientale è sta nel 2021 l'83%, nel 2020 il 64% e nel 2019 l'87%.

## Istituzioni

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 413] L'analisi di materialità ha evidenziato la sempre maggiore importanza attribuita dalle istituzioni e dalla società in generale agli indicatori ESG<sup>1</sup>, in quest'ottica il Gruppo intende mantenere un rapporto collaborativo e trasparente con le Istituzioni sovranazionali, nazionali e locali con l'obiettivo di facilitare il dialogo sui temi di interesse comune e assicurare una corretta rappresentazione della posizione di TIM nei due Paesi in cui il Gruppo opera: Italia e Brasile.

I nostri interlocutori in questo ambito sono:

- le Istituzioni nazionali centrali (Parlamento, Governo, Ministeri, Pubblica Amministrazione, ...);
- le Istituzioni locali e loro associazioni rappresentative;
- le autorità di settore e non, quali AGCOM, AGCM, il Garante per la protezione dei dati personali, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- le Istituzioni europee e internazionali quali, ad esempio, la Commissione Europea, il Consiglio e il Parlamento Europeo, il BEREC<sup>2</sup>, l'OCSE<sup>3</sup>, l'ONU<sup>4</sup>, il Global Compact, l'ITU<sup>5</sup> e altre agenzie o programmi dell'ONU, altre piattaforme internazionali quali il G20.

## Istituzioni nazionali centrali

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 413] L'attività di relazione avviene principalmente con i parlamentari componenti le Commissioni di Camera e Senato coinvolti su temi di possibile impatto aziendale come, per esempio, quelli di natura economico-finanziaria, privacy, telecomunicazioni, internet e TV. Anche la partecipazione alle audizioni parlamentari rappresenta un modo per approfondire tematiche specifiche e creare opportunità di confronto su temi oggetto di dibattito parlamentare.

Nei confronti delle istituzioni, l'attività di presidio legislativo si concretizza spesso nella predisposizione e presentazione di proposte emendative ai singoli provvedimenti.

Inoltre, la relazione con le istituzioni nazionali comprende la partecipazione all'attività di interlocuzione con il MiSE, in raccordo e coordinamento con le aree tecniche e di presidio regolamentare aziendali per gli aspetti di competenza, per la rappresentazione della posizione del Gruppo sui temi rilevanti, quali l'evoluzione della allocazione delle bande di spettro radioelettrico ai servizi di comunicazione elettronica e dei piani di inclusione digitale.

TIM fornisce inoltre il proprio supporto informativo ai Ministeri (prevalentemente al Ministero dello Sviluppo Economico) per l'attività relativa al sindacato ispettivo (interrogazioni parlamentari) nei confronti del Gruppo.

Nell'ambito dell'attività svolta verso i Ministeri, si segnala la partecipazione da parte di TIM alla consultazione pubblica indetta nel corso dell'anno dal MISE sullo schema di Decreto legislativo di recepimento della direttiva (UE) 2018/1972 che istituisce il Codice Europeo delle comunicazioni elettroniche. TIM ha inoltre partecipato alla consultazione pubblica indetta dal MITD sul Piano "Italia a 1 Giga".

L'attività legislativa nazionale oggetto di specifica attenzione e presidio da parte di TIM nel corso del 2021 ha riguardato principalmente i disegni di legge all'esame delle Camere ed i decreti legge varati dal Governo, di possibile impatto sul comparto delle comunicazioni elettroniche, nonché tutti quelli connessi all'emergenza da Covid-19.

- Decreto Legge 14 gennaio 2021, n. 2 recante "ulteriori disposizioni urgenti in materia di contenimento e prevenzione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 e di svolgimento delle elezioni per l'anno 2021" (convertito con Legge n. 29 del 12 marzo 2021)
- Decreto Legge 18 dicembre 2020, n. 172 recante "ulteriori disposizioni urgenti per fronteggiare i rischi sanitari connessi alla diffusione del virus COVID-19" (convertito con Legge n. 6 del 29 gennaio 2021)
- Decreto Legge 31 dicembre 2020, n. 183, recante "disposizioni urgenti in materia di termini legislativi, di realizzazione di collegamenti digitali, di esecuzione della decisione (UE, EURATOM) 2020/2053 del Consiglio, del 14 dicembre 2020, nonché in materia di recesso del Regno Unito dall'Unione europea" (convertito con Legge n. 21 del 26 febbraio 2021)
- DPCM 2 marzo 2021 "Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 maggio 2020, n. 35, recante «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19», del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 luglio 2020, n. 74, recante «Ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19», e del decreto-legge 23 febbraio 2021, n. 15, recante «Ulteriori disposizioni urgenti in materia di spostamenti sul territorio nazionale per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19».
- Decreto Legge 13 marzo 2021 n. 30, recante "Misure urgenti per fronteggiare la diffusione del COVID-19 e interventi di sostegno per lavoratori con figli minori in didattica a distanza o in quarantena" (convertito con Legge n. 61 del 6 maggio 2021)
- Decreto Legge 1 marzo 2021 n. 22, recante "Disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni dei Ministeri" (convertito con Legge n. 55 del 22 aprile 2021)

<sup>1</sup> Environment, Social e Governance (ESG)

<sup>2</sup> Body of European Regulators for Electronic Communication

<sup>3</sup> Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico

<sup>4</sup> Organizzazione per le Nazioni Unite

<sup>5</sup> International Telecommunication Union

- Decreto Legge 1 aprile 2021, n. 44, recante “Misure urgenti per il contenimento dell'epidemia da COVID-19, in materia di vaccinazioni anti SARS-CoV-2, di giustizia e di concorsi pubblici”.(convertito con Legge n. 76 del 28 maggio 2021)
- Legge 22 aprile 2021 n. 53. Delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione Europea -Legge di delegazione europea 2019-2020
- Decreto Legge 22 marzo 2021 n. 41 recante “ Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da Covid-19” (convertito con Legge n. 69 del 21 maggio 2021)
- Decreto Legge 22 aprile 2021 n. 52 recante “Misure urgenti per la graduale ripresa delle attività economiche e sociali nel rispetto delle esigenze di contenimento della diffusione dell'epidemia da COVID-19” (convertito con Legge n. 87 del 17 giugno 2021)
- Decreto Legge 6 maggio 2021, n. 59, recante “Misure urgenti relative al Fondo complementare al Piano nazionale di ripresa e resilienza e altre misure urgenti per gli investimenti” (convertito con Legge n. 101 dell'1 luglio 2021)
- Decreto Legge 25 maggio 2021, n. 73 recante “Misure urgenti connesse all'emergenza da COVID-19, per le imprese, il lavoro, i giovani, la salute e i servizi territoriali.”. (convertito con Legge n. 106 del 23 luglio 2021)
- Decreto Legge 31 maggio 2021, n. 77 recante “Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure” (convertito con Legge n. 108 del 29 luglio 2021)Decreto Legge 9 giugno 2021, n. 80 recante “ Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle PA funzionali all'attuazione del PNRR e per l'efficienza della giustizia” (convertito con Legge n. 113 del 6 agosto 2021)
- Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)
- Decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze del 6 agosto 2021. Assegnazione delle risorse finanziarie previste per l'attuazione degli interventi del PNRR e ripartizione di traguardi e obiettivi per scadenze semestrali di rendicontazione.
- DPR del 5 febbraio 2021 n. 54 “Regolamento recante attuazione dell'articolo 1, comma 6, del decreto legge 21 settembre 2019 n. 105, convertito con modificazioni dalla legge 18 novembre 2019, n. 133
- DPCM 14 aprile 2021, n. 81 Regolamento in materia di notifiche degli incidenti aventi impatto su reti, sistemi informativi e servizi informatici di cui all'articolo 1, comma 2, lettera b), del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 105, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 133, e di misure volte a garantire elevati livelli di sicurezza.
- DPCM 15 giugno 2021. Individuazione delle categorie di beni, sistemi e servizi ICT destinati ad essere impiegati nel perimetro di sicurezza nazionale cibernetica in attuazione dell'articolo 1, comma 6, lettera a) del decreto legge 21 settembre 2019, n. 105, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 133
- DPR concernente Regolamento recante sostituzione del regolamento di cui al DPR 7 settembre 2010, n. 178, in materia di istituzione e funzionamento del registro pubblico dei contraenti che si oppongono all'utilizzo dei propri dati personali e del proprio numero telefonico per vendite o promozioni commerciali (non ancora pubblicato in GU)
- Decreto Legge 14 giugno 2021, n. 82 recante “Disposizioni urgenti in materia di cybersicurezza, definizione dell'architettura nazionale di cybersicurezza e istituzione dell'Agenzia per la cybersicurezza nazionale “(convertito con Legge n. 109 del 4 agosto 2021)
- DPCM 17 giugno 2021 “Disposizioni attuative dell'articolo 9, comma 10, del decreto legge 22 aprile 2021 n. 52, recante misure urgenti per la graduale ripresa delle attività economiche e sociali nel rispetto delle esigenze di contenimento della diffusione dell'epidemia da Covid-19”
- Decreto Ministero Sviluppo Economico del 30 luglio 2021. Modifica del decreto 19 giugno 2019 concernente il calendario con aree geografiche per il rilascio della banda 700 MHz. (21A05618)
- Decreto Legge 23 luglio 2021, n. 105 recante " Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19 e per l'esercizio in sicurezza di attività sociali ed economiche” (convertito con Legge n. 126 del 16 settembre 2021)
- Decreto Legge 6 agosto 2021, n. 111 recante " Misure urgenti per l'esercizio in sicurezza delle attività scolastiche, universitarie, sociali e in materia di trasporti” (convertito con Legge n. 133 del 24 settembre 2021)
- Decreto Legge 21 settembre 2021, n. 127 recante “Misure urgenti per assicurare lo svolgimento in sicurezza del lavoro pubblico e privato mediante l'estensione dell'ambito applicativo della certificazione verde Covid-19 e il rafforzamento del sistema di screening” ( convertito con Legge n. 165 del 19 novembre 2021)
- Decreto Legge 27 settembre 2021, n. 130 recante “Misure urgenti per il contenimento degli effetti degli aumenti dei prezzi nel settore elettrico e del gas naturale “ ( convertito con Legge n. 171 del 25 novembre 2021)
- Decreto Legge 30 settembre 2021, n. 132 recante “Misure urgenti in materia di giustizia e di difesa, nonché proroghe in tema di referendum, assegno temporaneo e IRAP” ( convertito con Legge n. 178 del 23 novembre 2021)
- Decreto Legge 8 ottobre 2021, n. 139 recante” Disposizioni urgenti per l'accesso alle attività culturali, sportive e ricreative, nonché per l'organizzazione di PA e in materia di protezione dei dati personali” ( convertito con Legge n. 205 del 3 dicembre 2021)
- DPCM 12 ottobre 2021. Modifiche al DPCM 17 giugno 2021 recante “Disposizioni attuative dell'articolo 9, comma 10, del decreto legge 22 aprile 2021 n. 52, recante misure urgenti per la graduale ripresa delle

attività economiche e sociali nel rispetto delle esigenze di contenimento della diffusione dell'epidemia da Covid-19"

- Decreto Legge 21 ottobre 2021, n. 146 recante "Misure urgenti in materia economica e fiscale, a tutela del lavoro e per esigenze indifferibili" (convertito con Legge n. 215 del 17 dicembre 2021)
- Documento Programmatico di Bilancio 2022 (DPB)
- Decreto Legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante attuazione della direttiva UE 2018/1972 che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche
- Decreto Legislativo 8 novembre 2021, n. 177 recante attuazione della direttiva UE 2019/790 sul diritto d'autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale e che modifica le direttive 96/9/CE e 2001/29/CE
- Decreto Legislativo 8 novembre 2021, n. 208 recante attuazione della direttiva UE 2018/1808 recante modifica della direttiva 2010/13/UE relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi, in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato
- Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2021 - Fondo IPCEI. Criteri generali per l'intervento e il funzionamento del FondoDecreto Ministero dello Sviluppo Economico del 7 luglio 2021 - IPCEI Microelettronica
- Decreto Ministero dello Sviluppo Economico del 30 luglio 2021 - Fondo per gli investimenti innovativi delle imprese agricole
- Decreto legge 6 novembre 2021, n. 152 "Disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose (convertito con Legge n. 233 del 29 dicembre 2021)
- Decreto Legge 26 novembre 2021 n. 172 "Misure urgenti per il contenimento dell'epidemia da COVID 19 e per lo svolgimento in sicurezza delle attività economiche e sociali" (attualmente in fase di conversione)
- Decreto Legislativo 8 novembre 2021, n. 185 recante attuazione della Direttiva UE 2019/1, che conferisce alle autorità garanti della concorrenza degli Stati membri poteri di applicazione più efficace e che assicura il corretto funzionamento del mercato interno
- Legge 30 dicembre 2021, n. 234 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2022 e bilancio pluriennale per il triennio 2022-2024

## Istituzioni locali

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 413] Le relazioni istituzionali a livello locale sono tenute con le Regioni, i Comuni e le Province (o enti pubblici omologhi) in modo costante su tutto il territorio affinché si stabilisca un rapporto duraturo e proficuo. Il rapporto è curato anche con le associazioni: ANCI<sup>6</sup>, UPI<sup>7</sup>, UNCEM<sup>8</sup>, ALI<sup>9</sup>.

In TIM esiste una funzione centrale (Local Institutional Affairs) interamente dedicata alla gestione delle relazioni con gli enti locali, che ha anche delle persone in pianta stabile sul territorio al fine di facilitare l'interlocuzione e la costruzione del rapporto con i soggetti pubblici. La funzione si avvale, altresì, di 'local authority account' presenti sul territorio, figure specializzate nelle relazioni istituzionali su tematiche tecniche afferenti allo sviluppo delle reti fisse e mobili.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 413] Tra i suoi compiti la funzione Local Institutional Affairs:

- realizza tutte le possibili azioni di natura istituzionale volte a facilitare lo sviluppo della rete di telecomunicazione fissa e mobile; svolge inoltre azione di supporto alle competenti funzioni aziendali per il rilascio di autorizzazioni e permessi necessari allo sviluppo delle reti;
- recepisce le priorità di intervento dalle altre funzioni aziendali attraverso i Field Integration Committee<sup>10</sup>;
- 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;
- partecipa attivamente ai tavoli di lavoro intraoperatori nell'ambito delle Associazioni di categoria in seno a Confindustria.

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

- sviluppo delle reti ultrabroadband fisse e mobili;

<sup>6</sup> Associazione Nazionale Comuni Italiani

<sup>7</sup> Unione Province d'Italia

<sup>8</sup> Unione Nazionale Comuni Comunità Enti Montani

<sup>9</sup> Autonomie Locali Italiane

<sup>10</sup> Comitati locali interni nei quali partecipano i direttori delle funzioni aventi articolazioni territoriali.

- digitalizzazione di servizi di pubblica utilità;
- diffusione della cultura digitale.

Nel pieno rispetto dei principi di trasparenza e accountability, 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, inclusa la discriminazione di genere.

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 2021, si evidenziano i seguenti:

- sviluppo delle nuove reti ultrabroadband (NGAN<sup>11</sup>), implementazione dello standard LTE e lancio della nuova tecnologia 5G;
- 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 nuova 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 autorizzatorio e la relativa disciplina a quanto previsto dalle norme nazionali, anche in ottica di semplificazione a livello locale;
- la rimozione di impianti di telefonia pubblica (cabine telefoniche) per la quale è stata anche prevista una fase d'ascolto dei cittadini nell'ambito della procedura concordata con l'AGCOM;
- la promozione di iniziative di digital transformation di TIM per favorire la conoscenza e la diffusione delle nuove tecnologie anche attraverso la ricerca di forme di collaborazione con i Comuni;
- la promozione della cultura digitale anche attraverso la realizzazione di accordi, protocolli, partnership con le pubbliche amministrazioni locali;
- la promozione dell'innovazione anche attraverso la realizzazione di accordi, protocolli, partnership con le pubbliche amministrazioni locali per favorire la realizzazione di smart cities;
- attività di gestione, coordinamento e monitoraggio a livello centrale e territoriale dei reclami pervenuti da parte delle Istituzioni locali. Questa attività è stata particolarmente rilevante nel corso del 2020 per l'emergenza sanitaria per Covid-19;
- durante l'emergenza Covid-19, la funzione Local Institutional Affairs ha mantenuto contatti continui con i propri interlocutori istituzionali attraverso l'utilizzo di molteplici strumenti digitali quali ad es. videoconferenze riuscendo a fornire risposte efficaci e raggiungendo sfidanti ed urgenti obiettivi.

## Istituzioni comunitarie e internazionali

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 413] Le relazioni con le istituzioni comunitarie e sovranazionali si estrinsecano con modalità diverse, in particolare attraverso la partecipazione a piattaforme di discussione, consultazioni pubbliche, workshop, riunioni con i membri delle Commissioni parlamentari di rilievo per il gruppo, incontri con la Commissione UE, con i Rappresentanti Permanenti degli Stati Membri presso la UE, con Agenzie o gruppi di lavoro e studi specialistici sotto l'egida delle istituzioni UE quali, ad esempio, il Center for the European Policy study, L'European Internet Forum, ecc.

Il posizionamento verso le istituzioni e gli organi comunitari avviene attraverso azioni individuali su temi di rilievo per il Gruppo e/o attraverso la partecipazione alle associazioni di categoria, in particolare ETNO, l'associazione europea degli operatori di comunicazione elettroniche fisse e GSM, l'associazione degli operatori mobili (TIM è membro del Board di entrambe le associazioni).

Tra le tematiche affrontate a livello europeo, oggetto dei principali atti normativi/regolamentari d'interesse del Gruppo, si citano, a titolo non esaustivo, la proposta di regolamento Digital Service Act per la disciplina dei servizi digitali, volta a prevenire, soprattutto, la diffusione di contenuti illegali e la proposta del Digital Market Act per la disciplina dei mercati digitali, volta ad assicurare la contestabilità dei mercati digitali, oggi dominati dalle grandi piattaforme online; la proposta di regolamento Roaming che intende mantenere il principio del Roam like at home e introdurre alcune novità in tema di cap wholesale qualità del servizio, fair use, etc., la proposta di revisione delle linee guida sugli aiuti di stato alla banda larga e ultralarga; la revisione delle raccomandazioni accesso; le linee guida sugli accordi orizzontali e verticali; la proposta di direttiva NIS 2 in materia di sicurezza. TIM ha partecipato attivamente alle attività di analisi e di advocacy in relazione alle

<sup>11</sup> Next Generation Access Network.

diverse proposte provenienti dalle istituzioni comunitarie, con la predisposizione di posizioni sia individuali che in ambito associativo (in particolare attraverso ETNO, ha incontrato le istituzioni europee di riferimento in particolare i rappresentanti della Commissione EU, del Parlamento Europeo e del Consiglio (Rappresentanza italiana presso l'UE e presidenze di turno). TIM inoltre segue da vicino le discussioni a livello europeo sulla revisione della Direttiva ePrivacy che è tuttora in discussione al Consiglio dell'UE. Nell'ambito dei lavori sul Green Deal EU e la trasformazione verde, si seguono anche i lavori sul pacchetto Fit for 55, un pacchetto di 13 proposte normative volte ad accelerare il raggiungimento degli obiettivi climatici (riduzione delle emissioni di almeno il 55% entro il 2030 e neutralità climatica al 2050). Tra queste, la Direttiva sull'efficienza energetica, che individua il settore ICT come uno di quelli impattati (utilizzo energia elettrica del 5-9% a totale UE con conseguente produzione di emissioni in misura pari al 2%) ed il Regolamento sulla tassonomia volto a indirizzare i flussi finanziari verso attività economiche sostenibili.

TIM è inoltre particolarmente attiva sui tavoli europei, volti a garantire un ambiente online sicuro e legale; in particolare il gruppo segue le discussioni sulle proposte relative alla responsabilità degli intermediari nella distribuzione di contenuti terroristici, e le discussioni sulla necessità di adottare principi etici nello sviluppo dell'Intelligenza artificiale.

Con riferimento alla tutela dei minori, TIM segue un'iniziativa a livello UE volta ad accrescere la sicurezza dei minori quando navigano in internet: la Alliance to better protect children online, una piattaforma lanciata dalla Commissione EU. Inoltre, TIM segue il gruppo di lavoro "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.

TIM è attiva su tavoli internazionali quale quello OECD seguendo gruppi di lavoro tecnici sulla sicurezza e sull'IA, oltre a seguire attraverso il BIAC gruppi di lavoro su vari temi, access and connectivity, Data strategy, e-privacy, Digital Tax, Competition, Going Digital, Trade.

TIM segue inoltre da parecchi anni il B20, nel 2021 ha partecipato attivamente ai lavori del B20 Italia contribuendo alla redazione delle linee guida per il G20 relativamente alla trasformazione digitale.

Per quanto riguarda le competenze digitali, TIM è diventata membro della "Digital Skills and Jobs Coalition (DSJC)", istituita dalla Commissione europea per riunire ogni organismo o istituzione attivi nel fronteggiare l'analfabetismo digitale in Europa.

TIM partecipa attivamente ad una serie di iniziative, anche con la Commissione EU, come l'iniziativa "Digital Upskilling For All (DUFA)", promossa da ETNO e UNI Europa ICTS, che mira a sviluppare e diffondere le migliori pratiche per la riqualificazione digitale e l'inclusione di genere e intergenerazionale della forza lavoro nei ruoli ICT del settore europeo delle TIC; il Digital Volunteers Programme (attività di formazione rivolta a una PMI), il Pact for Skills (per favorire partenariati e iniziative volte a riqualificare le competenze digitali). Inoltre sono in corso con la Commissione EU una serie di incontri per definire nuove proposte per colmare il divario delle competenze di base e ICT.

## Rapporti con le istituzioni governative in Brasile

[GRI 413-1] Negli anni TIM ha instaurato relazioni eccellenti con le istituzioni, a ogni livello: Governo, Congresso, Autorità Regolatorie e Antitrust, Associazioni di settore e organi di stampa. Gli scambi con i soggetti sopraelencati sono intensi e frequenti e fondati su proposte, dichiarazioni e posizioni oggettive intese a sviluppare temi specifici non solo per l'Azienda, ma per l'intero settore. I rapporti con il Governo avvengono, a livello federale, principalmente per il tramite del Ministero delle Comunicazioni e con svariati altri Ministeri: della Casa Civile (Brasile), Ministero dell'Economia, di Giustizia e Sicurezza Pubblica, dello Sviluppo Regionale, delle Infrastrutture, della Scienza, Tecnologia e Innovazione, dell'Istruzione, eccetera. A livello del Congresso, TIM comunica con i Deputati e i Senatori membri dei Comitati che si occupano di (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo) questioni economiche e finanziarie, privacy, telecomunicazioni, infrastrutture e tutela dei consumatori. A livello regionale, TIM è molto spesso in contatto con istituzioni e autorità locali in merito a questioni generali relative al settore delle telecomunicazioni, in particolare per quanto riguarda sviluppo di infrastrutture e copertura di rete e altri temi di interesse per la comunità locale. Presentazione di proposte, incontri con gli stakeholder su temi specifici, dibattiti stimolanti, partecipazione attiva ad audizioni pubbliche e contributo alle consultazioni pubbliche, sono le principali modalità di interazione dell'azienda con le istituzioni di cui sopra. La presenza di TIM a livello istituzionale è inoltre sempre più supportata dalle attività di Istituto TIM per la democratizzazione della scienza, della tecnologia e dell'innovazione, per l'agevolazione del progresso sociale in Brasile attraverso la promozione della formazione matematica e scientifica per bambini e adolescenti e lo sviluppo di tecnologie gratuite a supporto delle politiche pubbliche. Dal 2013 a oggi l'attività di Istituto TIM ha già raggiunto tutti e 26 gli stati brasiliani e il Distretto Federale, coinvolgendo oltre 700.000 persone.

## Concorrenti

Il Gruppo TIM promuove una competizione leale, considerata funzionale ai propri interessi e a quelli di tutti gli operatori di mercato, dei clienti e degli stakeholder in genere, promuovendo e partecipando a iniziative e progetti in collaborazione con i concorrenti, alla gestione di tavoli tecnici e alle attività delle associazioni di categoria.

In questo ambito i nostri interlocutori sono:

- gli altri Operatori autorizzati (OAO) e gli Internet Service Provider;
- l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM);
- l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM);
- Il Ministero dello Sviluppo Economico (Mise), e la sua società in-house Infratel S.p.A. per le tematiche afferenti lo sviluppo della rete ultrabroadband;
- l'Agenzia Nazionale delle Telecomunicazioni (ANATEL) in Brasile;
- le associazioni, le federazioni e le associazioni di categoria nazionali e internazionali.

## Servizi agli altri operatori licenziatari (Other Authorized Operators)

Wholesale Market (di seguito WM) è la Direzione di TIM che, nell'ambito di Chief Regulatory Affairs & Wholesale Market Office, opera come punto di riferimento commerciale per gli altri operatori licenziatari OAO (Other Authorized Operators) e ISP (Internet Service Providers) per la fornitura di infrastrutture di rete e servizi wholesale, finalizzata al proprio consumo e/o alla successiva commercializzazione, da parte degli stessi operatori, di servizi di comunicazioni elettroniche alla propria clientela finale. WM cura, in collaborazione con altre funzioni aziendali, la raccolta delle esigenze dei clienti-operatori, la definizione del marketing mix di prodotto/servizio, le fasi di progettazione pre e post-vendita e la definizione dell'offerta, la sua contrattualizzazione, la vendita, l'assistenza e la fatturazione dei prodotti e servizi forniti, nonché la Comunicazione esterna attraverso i valti canali attivi verso il mercato.

La separazione organizzativa e amministrativa tra le Direzioni Retail di TIM e WM, che annualmente viene certificata da un ente esterno, assicura il rispetto dei principi di parità di trattamento e di non discriminazione, sanciti dalla vigente normativa regolatoria e in particolare dalla Delibera 152/02/CONS.

WM definisce e propone annualmente le Offerte di riferimento per i vari servizi wholesale regolamentati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). L'iter di approvazione di ciascuna Offerta di riferimento prevede una fase di approfondimento nell'ambito di una consultazione pubblica con tutti gli Operatori di servizi di comunicazioni elettroniche coordinata dall'AGCOM. Tale fase può produrre una revisione dell'Offerta pubblicata da TIM conseguente ai chiarimenti richiesti ed alle relative disposizioni espresse dalla stessa AGCOM, la quale ne approva i contenuti e controlla l'operato di WM a garanzia della tutela dello sviluppo del mercato. L'AGCOM è anche il Garante e l'Autorità di riferimento nelle controversie promosse dagli OAO/ISP e dagli utenti finali in materia regolamentare.

Oltre ai servizi regolamentati, RW.WM dispone di un'offerta di infrastrutture e capacità trasmissiva, accesso e trasporto dati, ospitalità di apparati di telecomunicazione, outsourcing, servizi digitali e tutti i servizi a valore aggiunto che consentono di "virtualizzare" le reti degli operatori.

Ogni operatore ha un rapporto diretto con il proprio account manager di riferimento nella funzione Sales di WM che acquisisce le richieste del cliente-operatore di propria competenza e propone soluzioni standard o a progetto attraverso la stipula di contratti nel rispetto degli obblighi regolamentari vigenti. In particolare, i contratti relativi ai servizi regolamentati includono clausole che stabiliscono un monitoraggio costante delle diverse fasi di fornitura del servizio, prevedendo che alcuni dei principali indicatori siano oggetto di periodica comunicazione all'AGCOM. Il presidio del cliente-operatore avviene in modo continuativo ed è formalizzato tramite lo svolgimento di conference call, videoconferenze e incontri in cui vengono coinvolte tutte le funzioni aziendali interessate.

## Attività con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ed il Ministero dello Sviluppo Economico (Mise)

TIM interagisce con AGCOM e Mise per contribuire al governo del processo regolamentare sui temi ritenuti materiali per l'accrescimento del valore dell'Azienda.

In quest'ottica persegue un dialogo leale e un confronto continuo con le Autorità e le Istituzioni allo scopo di pervenire a una regolamentazione semplice, efficace e simmetrica. Inoltre, il Gruppo mette a disposizione le proprie conoscenze partecipando a consultazioni pubbliche, audizioni istituzionali, convegni, incontri pubblici, presentando apposite memorie e istanze.

Il confronto costante con AGCOM, Mise 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. TIM fornisce le risposte dovute (ad esempio, consultazioni pubbliche, memorie difensive, fornitura dati e informazioni di varia natura, ecc.) garantendo sempre la completezza e l'affidabilità del contributo.

In caso di procedure d'infrazione avviate da AGCOM, TIM presenta memorie, perizie e altri scritti difensivi, chiedendo di essere sentita dal responsabile del procedimento sui fatti oggetto di contestazione.

A tale riguardo l'Azienda, inoltre, valuta anche l'opportunità di presentare una proposta, previa cessazione della condotta contestata, finalizzata a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anti competitive attraverso idonee e stabili misure.

## Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)

Nell'ambito della tutela della concorrenza e del consumatore TIM interagisce con l'Antitrust sia in via preventiva (richieste di informazioni o presentazione di denunce) sia in occasione dei procedimenti da questa avviati.

In caso di apertura di procedimenti di contestazione, il Gruppo fa valere le proprie ragioni nelle sedi opportune, in alcuni casi presentando all'Autorità impegni che fanno venir meno i presunti profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria. L'Autorità, valutati tali impegni, può renderli obbligatori e chiudere il procedimento senza irrogare alcuna sanzione pecuniaria.

All'interno dell'Azienda esistono controlli preventivi sui processi con impatti potenzialmente rilevanti ai fini Antitrust come, per esempio, la predisposizione dei piani di marketing, l'evoluzione della contrattualistica, le condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni, l'evoluzione dei sistemi informativi aziendali. I controlli mirano ad assicurare che la gestione operativa dei processi tenga in considerazione tali impatti potenziali.

Per sensibilizzare e diffondere un corretto approccio al tema, a seguito del programma di formazione online avviato nel 2010, nel 2013 è stato proposto al management uno specifico corso formativo in aula riguardante l'applicazione della normativa sulla concorrenza. Nel 2014 l'attività formativa è proseguita nei confronti del personale appartenente alla funzione che si occupa di servizi wholesale.

La Commissione Europea ed alcune autorità di concorrenza nazionali (tra cui AGCM) hanno mostrato di approvare gli sforzi delle società che decidono di dotarsi di un programma di compliance efficace. In Italia, la crescente attenzione ai programmi di compliance è confermata dall'adozione di "Linee guida sulla modalità di applicazione dei criteri di quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità in applicazione dell'articolo 15, comma 1, della legge n. 287/90", in cui l'AGCM ha inserito tra le circostanze attenuanti da valutare in sede di applicazione di sanzione per illecito antitrust anche "l'adozione e il rispetto di uno specifico programma di compliance, adeguato e in linea con le best practice europee e nazionali".

Per questo motivo TIM ha realizzato uno specifico programma di compliance antitrust a completamento delle azioni formative già intraprese.

TIM ha adottato un programma di compliance antitrust nel 2016. Le attività per la realizzazione del programma, iniziate nel marzo 2015, si sono articolate nelle seguenti fasi:

- Interviste a personale apicale previamente individuato da TIM;
- Verifica di documenti contenuti nei personal computer di un determinato numero di manager preventivamente selezionati al fine di effettuare una raccolta oggettiva di tali documenti;
- Training di formazione antitrust (81 dirigenti apicali);
- Redazione e adozione di un Codice di Condotta Antitrust;
- Redazione e adozione di una procedura interna finalizzata all'implementazione del programma di compliance nell'ambito delle procedure aziendali (Linee Guida di Compliance Antitrust).

Tutte le attività sono terminate nel mese di settembre 2016: la relazione illustrativa del Programma di Compliance Antitrust, sottoscritta da Allen & Overy, Studio esterno che ha assistito TIM nelle attività di realizzazione del Programma, è datata 17 ottobre 2016.

In questo ambito, si segnala l'effettuazione di attività di formazione antitrust (in modalità blended, online e in aula) che ha coinvolto, nel 2016, più di 3.000 dipendenti, individuati sulla base del criterio dell'esposizione delle Funzioni di appartenenza a possibili rischi antitrust.

Altri 177 dirigenti apicali sono stati oggetto di formazione specifica in aula nella seconda parte del 2017.

TIM ha valutato la necessità di integrare il programma di compliance del 2016 a seguito delle indicazioni formalizzate da AGCM lo scorso ottobre. Il 4 ottobre 2018 AGCM ha infatti pubblicato le Linee Guida in merito alla valutazione dei programmi di compliance all'interno di procedimenti antitrust.

I vantaggi di una compliance antitrust sono molteplici. Investire nel rispetto della normativa antitrust, oltre a ridurre l'esposizione della Società a sanzioni pecuniarie e richieste di risarcimento danni, comporta vantaggi e benefici per le strategie commerciali e l'operatività stessa delle imprese. Un programma di compliance mirato e ben divulgato oltre a consentire, in primo luogo, di evitare lo stesso rischio antitrust e quindi i costi derivanti dal mancato rispetto della normativa antitrust, può consentire alla Società, nel caso in cui l'illecito sia stato già posto in essere, di adottare misure idonee a porre fine all'infrazione. Questo potrebbe contribuire a contenere l'entità della sanzione con riferimento alla durata e gravità dell'illecito. Altro aspetto da tenere in considerazione è quello reputazionale e di immagine per TIM.

E' inoltre possibile ottenere una riduzione dell'importo della sanzione eventualmente irrogata in un procedimento antitrust.

L'analisi delle Linee Guida ha evidenziato la necessità di un aggiornamento degli strumenti di cui TIM si è dotata, affinché il Programma possa essere considerato adeguato, e dunque consentire a TIM di ottenere i relativi benefici.

La necessità di integrazione deriva principalmente dal fatto che, dopo l'adozione del programma, TIM è stata destinataria di procedimenti antitrust, tuttora in corso. Un'integrazione del programma si è resa perciò necessaria, con riferimento alle ipotesi di mancato rispetto della normativa attualmente al vaglio dell'Autorità.

A ottobre 2018 è stato avviato un progetto, per l'aggiornamento del vigente Programma di Compliance Antitrust.

I contenuti del progetto discendono dalla gap analysis della situazione attuale rispetto ai contenuti delle Linee Guida, e si possono riassumere nelle seguenti linee di intervento:

- Integrare il programma di compliance, focalizzando maggiormente il Codice di Condotta sulle fattispecie oggetto dei nuovi procedimenti in corso e sottoponendolo all'approvazione del CdA della società;
- Fornire maggior risalto, e dare maggiore informazione, al programma di Compliance e al Codice di Condotta, sia all'interno, sia all'esterno dell'Azienda con specifiche iniziative di comunicazione (ad es. provvedendo alla sua pubblicazione sul sito istituzionale del Gruppo, dandone adeguata visibilità a livello mediatico);
- Coinvolgere maggiormente i vertici dell'Azienda come "testimonial" che richiamano al rispetto del programma;
- Svolgere verifiche periodiche sull'attuazione del programma stesso, con modalità da definire;
- Pianificare sin d'ora ulteriori sessioni di formazione, anch'esse focalizzate sui presunti illeciti contestati;

Ulteriori interventi previsti: definizione di una metodologia strutturata di valutazione ed identificazione dei rischi antitrust e adozione dei relativi controlli.

Il nuovo Codice di Condotta Antitrust è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di TIM il 20 marzo 2019 ed è stato pubblicato sulla intranet aziendale e sul sito istituzionale ([gruppotim.it/it/gruppo/governance/il-sistema/codici.html](http://gruppotim.it/it/gruppo/governance/il-sistema/codici.html)).

La nuova versione del Codice di Condotta Antitrust e, più in generale, le iniziative volte a migliorare il programma di compliance antitrust sono state comunicate anche all'interno dell'azienda con una lettera dell'AD indirizzata a tutti i dipendenti e manager di TIM e pubblicata sul sito istituzionale ([gruppotim.it/it/gruppo/governance/il-sistema/codici.html](http://gruppotim.it/it/gruppo/governance/il-sistema/codici.html)). Per mezzo di tale lettera, in particolare, l'AD ha sottolineato e riaffermato: il coinvolgimento dei vertici aziendali nell'ambito del programma di compliance; la volontà di adottare e porre in essere modelli comportamentali virtuosi a tutti i livelli dell'azienda, al fine di prevenire le possibili violazioni della normativa antitrust; il ruolo del rinnovato Codice di Condotta Antitrust quale insieme di regole e "bussola" per orientare ogni comportamento di chi lavora per l'azienda; l'impegno di TIM a tradurre in comportamenti virtuosi la cultura aziendale di integrità e responsabilità.

E' stata anche realizzata una nuova campagna di comunicazione ed informazione interna, volta ad aumentare la consapevolezza del rischio antitrust ed il livello di conoscenza della materia, basata sulla diffusione di apposite schede (affiancate da relativi "teaser") che affrontano, sinteticamente e con linguaggio semplice, alcuni degli argomenti di maggiore interesse per la Società in materia antitrust.

Ad aprile 2019 è stato nominato un Responsabile del programma di compliance antitrust, il quale: è una risorsa senior (l'attuale Chief Regulatory Officer); è dotato dei requisiti di autonomia ed indipendenza e risponde direttamente al Consiglio di Amministrazione; si relaziona direttamente alle altre funzioni competenti in materia di compliance aziendale (auditing, compliance, responsabilità sociale); è dotato di specifiche risorse e strumenti per svolgere il proprio ruolo.

È stato altresì instaurato un Gruppo di Lavoro congiunto Direzione Compliance – Regulatory Affairs/Antitrust, dedicato all'ulteriore affinamento ed aggiornamento continuo del modello di controllo antitrust, a partire dalla definizione dei rischi e dalla mappatura dei controlli già esistenti anche attraverso un nuovo ciclo di interviste ai manager apicali.

In tale contesto è stato predisposto e lanciato un nuovo corso di formazione obbligatoria, ad oggi ancora online, per tutte le persone che lavorano per il Gruppo (circa 42.000 persone), con un nuovo specifico documento di formazione, che presenta al suo interno una serie di quesiti cui è necessario rispondere correttamente per completare il corso.

L'aggiornamento del programma di compliance realizzato nel corso del 2019 ha comportato la riduzione di sanzione di due procedimenti Antitrust (A514 e I820) avviati rispettivamente nel 2017 e nel 2018.

Nel contesto sopra richiamato e nell'ottica di continuo aggiornamento del programma di Compliance si è provveduto a predisporre, pianificare ed effettuare nuove interviste ai dirigenti apicali di TIM.

L'effettuazione delle Interviste, con lo scopo di monitorare il rischio antitrust e di individuare eventuali criticità, è stata ritenuta necessaria ed opportuna anche in considerazione dell'avvenuto cambiamento di molti manager apicali di TIM, rispetto al periodo nel quale le precedenti interviste erano state effettuate.

Le interviste sono state condotte tra febbraio e maggio 2020 nei confronti dei primi riporti dell'Amministratore Delegato e del Presidente, sulla base di un questionario appositamente predisposto, trattando (con i necessari adattamenti per tenere conto delle aree di competenza dell'intervistato) ad esempio le tematiche sulla consapevolezza delle iniziative di compliance antitrust di TIM, piuttosto che i rapporti con i concorrenti o ancora la partecipazione ad associazioni di categoria o gare pubbliche e private.

Le risultanze delle interviste hanno rappresentato la base di partenza per la definizione delle prossime attività di aggiornamento ai rischi antitrust nonché per le attività di identificazione dei processi/attività critiche da presidiare sulla base dei rischi individuati.

Inoltre, tra gennaio e febbraio 2020, è stata effettuata una nuova sessione di formazione in aula, specificamente rivolta ai primi e secondi livelli di struttura con una formula che, oltre all'illustrazione della normativa e della giurisprudenza, ha visto la partecipazione interattiva dei partecipanti, chiamati a prendere scelte, sulla base di opzioni appositamente predisposte, di fronte a situazioni rilevanti dal punto di vista del diritto antitrust. Le scelte dei partecipanti, espresse singolarmente tramite APP, sono state poi discusse nell'ambito della stessa sessione formativa.

Ad Aprile 2021 sono state aggiornate le Linee Guida di Compliance Antitrust che forniscono indicazioni specifiche sulle procedure aziendali previste per assicurare l'effettività del Programma di Compliance Antitrust ed il rispetto del Codice di Condotta Antitrust. Il documento è disponibile per tutti i dipendenti TIM nel Sistema Documentale Informatizzato (SDI).

Tutte le attività di compliance di TIM, sono state studiate, predisposte e implementate con il supporto di legali esterni (Studio DLA Piper) e da essi sono state certificate.

Maggiori dettagli circa i principali provvedimenti emessi a carico di TIM S.p.A. sono riportati nel paragrafo Contesto normativo e compliance del presente rapporto.

## Iniziative regolamentari relative alla rete di accesso

Il 5 novembre 2015, il CdA del Gruppo ha approvato un Nuovo Modello di Equivalence (NME), finalizzato a rafforzare ulteriormente l'efficienza e l'efficacia dei processi di attivazione e manutenzione dei servizi di accesso wholesale alla rete fissa di TIM forniti alle proprie direzioni commerciali e agli Operatori.

Il 22 dicembre 2015 AGCom ha pubblicato la Delibera 623/15/CONS contenente la richiesta a TIM di formulare una proposta per rafforzare ulteriormente le garanzie di parità di trattamento e due proposte relative alla disaggregazione ed esternalizzazione dei servizi connessi alle attività di provisioning ed assurance.

Il processo di approvazione da parte di AGCom delle misure per rafforzare le garanzie di parità di trattamento, connesse con la Delibera 623/15/CONS si è concluso con l'emanazione da parte di AGCom delle Delibere 652/16/CONS e 321/17/CONS.

Con la prima Delibera AGCom ha approvato la proposta di TIM, formulata ai sensi dell'articolo 64, comma 15, della delibera n. 623/15/CONS, contenente le misure volte a rafforzare il modello di equivalence.

Il Nuovo Modello di Equivalence pone sullo stesso piano le divisioni commerciali di TIM e gli altri Operatori assicurando piena parità di trattamento interna-esterna. Infatti TIM, per il tramite della Direzione Wholesale, fornisce i servizi base di accesso (ULL, SLU e VULA) alla propria divisione TIM Retail ed agli OAO agli stessi termini e condizioni, con le stesse tempistiche e mediante gli stessi sistemi e processi.

Con la Delibera 321/17/CONS del 27 luglio 2017 AGCom ha definito le modalità di "disaggregazione" dei servizi accessori di provisioning e assurance dei servizi ULL (Unbundling del Local Loop) e SLU (Sub-loop Unbundling), a garanzia di una maggiore trasparenza e flessibilità dei processi operativi come richiesto dagli operatori alternativi e dalle Autorità, ma nel pieno rispetto dei vincoli di integrità, funzionalità e sicurezza della rete fissa.

Con l'approvazione della Delibera 348/19/CONS dell'8 agosto 2019 relativa all'analisi dei mercati dei servizi di accesso locale e centrale all'ingrosso in postazione fissa tutti, AGCom ha decretato la sussistenza di condizioni di effettiva concorrenza nel Comune di Milano e revocato gli obblighi imposti in capo a TIM dalla delibera n. 623/15/CONS e relative Delibere attuative (321/17/CONS e 652/16/CONS); di conseguenza TIM sul Comune di Milano non è più un operatore con Significativo Potere di Mercato (SPM).

Parimenti a far data dall'8 agosto 2019 hanno cessato di avere efficacia sul Comune di Milano anche gli Impegni relativi ai servizi SPM di cui all'allegato A della Delibera 718/08/CONS, come tra l'altro previsto dai punti 16.6 (cessazione per mancata notifica di operatore SPM) e 16.7 (cessazione limitata a specifici mercati di prodotto o mercati geografici sui quali viene meno la qualifica di operatore SPM) degli Impegni stessi.

La medesima Delibera 348/19/CONS ha esteso la disaggregazione di cui alla Delibera 321/17/CONS anche al servizio VULA-C.

Il Consiglio di Amministrazione di TIM, del 31 agosto 2020 ha approvato l'accordo con KKR Infrastructure e Fastweb relativo alla costituzione di FiberCop, una NewCo in cui verranno conferite la rete secondaria di TIM (dall'armadio di strada alle abitazioni dei clienti) e la rete in fibra sviluppata da FlashFiber, la joint-venture partecipata da TIM (80%) e Fastweb (20%).

A valle di tale decisione, in data 2 settembre 2020 TIM ha notificato ad AGCom un progetto di separazione legale volontaria, integrato in data 25 novembre 2020, ai sensi dell'articolo 50 ter del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (CCE), correlato alla costituzione di FiberCop.

In conseguenza alla notifica ricevuta e conformemente a quanto previsto dall'articolo 50 ter del CCE, AGCom, con Delibera 637/20/CONS del 26 novembre 2020, ha avviato un procedimento istruttorio per una consultazione pubblica concernente il progetto di separazione legale volontaria notificato da TIM e per l'analisi coordinata dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa, al fine di valutare l'impatto di natura regolamentare del progetto di separazione legale volontaria della rete fissa di accesso notificato da TIM.

Gli esiti della consultazione pubblica sul progetto di separazione volontaria della rete fissa di accesso di TIM notificato all'Autorità - ai sensi dell'articolo 50-ter del CCE - il 2 settembre 2020 come integrato il 25 novembre 2020 sono stati pubblicati in data 12 ottobre 2021 con Delibera n. 253/21/CONS.

Detti esiti saranno recepiti ai fini della predisposizione dello schema di provvedimento di analisi coordinata dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa che sarà sottoposto a consultazione pubblica nazionale ai sensi dell'articolo 11 del CCE.

Con Delibera n. 412/21/CONS del 21 dicembre 2021, AGCom ha prorogato di novanta giorni i termini del procedimento istruttorio avviato con delibera n. 637/20/CONS concernente l'analisi coordinata dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa ai sensi dell'articolo 50-ter del Codice.

## Rapporti con le Autorità di settore e di mercato in Brasile

In Brasile TIM SA mantiene relazioni molto collaborative e partecipative con ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e CADE (Conselho Administrativo de Defesa Econômica), le autorità che si occupano rispettivamente di industria delle telecomunicazioni e di mercato e concorrenza. Con ANATEL TIM SA ha un'interazione estremamente cooperativa e partecipativa finalizzata a cooperare all'evoluzione del dialogo sul quadro normativo TLC migliore per il settore e la crescita economica generale. Obiettivo principale è collaborare con ANATEL all'individuazione delle tematiche più rilevanti e eliminare le barriere allo sviluppo del settore, in special modo dando il proprio contributo all'evoluzione dei principali capitoli normativi, quali, tra gli altri, gestione delle frequenze, qualità del servizio, interconnessione e condivisione delle reti, copertura delle

zone rurali, agenda digitale. TIM SA mantiene inoltre una relazione cooperativa e trasparente con CADE. La Società ha l'obbligo di notificare al Consiglio fusioni, acquisizioni e accordi, nonché di fornire tempestivamente tutte le informazioni necessarie o richieste. Oltre a ciò, TIM SA promuove dibattiti e studi e collabora con istituzioni accademiche allo scopo di supportare attività di ricerca sulle politiche di concorrenza nel Paese. Per quel che riguarda le associazioni di settore, le più importanti in cui TIM SA è attiva sono:

- ABR Telecom (Associazione brasiliana delle risorse di telecomunicazioni), che si dedica alla gestione centralizzata di soluzioni tecnologiche in ambiente condiviso, creando valore per i fornitori di servizi telecomunicazione;
- EAD ("Entidade Administradora da Digitalização de Canais TV e RTV"), responsabile della migrazione alla TV digitale e dello switch-off della TV analogica, delle comunicazioni e della distribuzione di decoder e antenne destinate alle famiglie a basso reddito nell'ottica dell'implementazione dell'LTE a 700 MHz;
- Conexis Brasil Digital (Associazione nazionale degli operatori TLC), che si occupa del coordinamento, della difesa e rappresentanza legale delle associate e comprende tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile;
- GSMA, che rappresenta gli interessi degli operatori di telefonia mobile di tutto il mondo e, a livello regionale, GSMA Latin America è un partner fondamentale nelle discussioni globali in materia di, ad esempio, gestione e attribuzione delle radiofrequenze, specifiche dei requisiti internazionali per l'ITU, e anche in relazione a tutela dei consumatori e attività che contribuiscono a migliorare la reputazione generale del settore (TIM prende parte all'iniziativa "We Care")
- ConectarAgro ("Rede ConectarAgro"), che rappresenta le aziende dell'agroalimentare e i fornitori di servizi di telecomunicazioni che vogliono promuovere connettività e tecnologia per i produttori agricoli in Brasile.

## Diritti Umani

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 411] [GRI 412] L'analisi di materialità, condotta da TIM nel 2021, ha confermato la promozione e la tutela dei Diritti Umani tema materiale per gli *stakeholder* ed il Gruppo, lungo l'intera "catena di valore". Questo risultato, apparentemente singolare 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 industriali, quali il rispetto del diritto a un'equa remunerazione, la non discriminazione, il non ricorrere al lavoro forzato/obbligato/vincolato, 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.

## L'impegno di TIM

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 411] [GRI 412] TIM ha aderito al *Global Compact* nel 2002; dal 2012 al 2019, TIM è stato uno dei componenti de "The Human Rights Peer Learning Group" (PLG)<sup>1</sup>, costituito nell'ambito del *Global Compact Network Germania*.

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 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 411] [GRI 412] TIM monitora 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

	2021	di cui sostanziate	2020	di cui sostanziate	2019	di cui sostanziate
Italia	5	1	8	—	2	—
Brasile	59	20	59	18	49	15

## 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 sui Diritti Umani* ci sono:

- l'identificazione e la mappatura dei rischi sui Diritti Umani che derivano dalle attività operative dell'Azienda;
- la conferma che ogni tematica abbia le relative responsabilità assegnate (*governance*), sia disciplinata da un apposito quadro normativo interno (ad es. policy, procedure), abbia un sistema di gestione che monitori e tracci le prestazioni regolarmente (se possibile attraverso gli opportuni indicatori, come quelli riguardanti la salute e la sicurezza);
- la definizione di un percorso di miglioramento graduale che, a partire dal semplice rispetto delle leggi locali, orienti le politiche ed i processi dei Diritti Umani verso la condivisione con gli opportuni stakeholder, attraverso le appropriate iniziative di coinvolgimento;
- l'evidenziazione degli eventuali divari o incoerenze tra le diverse funzioni dell'azienda e/o tra le diverse società dello stesso Gruppo;
- la possibilità del confronto sui Diritti Umani con le altre aziende.

<sup>1</sup> PLG è una piattaforma di apprendimento e leadership attiva per le aziende europee, dove gli incontri avvengono nel rispetto della Chatham House Rule.

[GRI 412-1] TIM ha effettuato la *due diligence* sui Diritti Umani (conclusa nel 2014) utilizzando il tool OCAI<sup>2</sup> attraverso il coinvolgimento delle due principali entità del Gruppo in termini di organico ed investimenti, ovvero la BU Domestic<sup>3</sup> (la percentuale coperta è stata del 98%, in quanto non ha compreso le società Olivetti e TIM Sparkle) e la BU Brasile. La funzione *Sustainability Metrics & Performance Index Analysis* 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)<sup>4</sup>.

In Italia, al termine dei *feed-back*, i risultati sono stati i seguenti:

- 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 d'informazione e formazione interni sui Diritti Umani.

Nel 2021 **TIM S.A.** ha condotto una nuova *due diligence* sui Diritti Umani, basata sul questionario *Human Rights Capacity Diagnostic* (HRCD) del *Global Compact*, per verificare il livello di coinvolgimento e gestione del tema. Il risultato medio è rimasto 3, su una scala da 1 a 6, che rappresenta un livello di maturità gestionale efficiente. Nessuna azione correttiva è stata individuata come necessaria dal processo di *due diligence*. La Capogruppo ha inserito nel Piano ESG 2022-24, presentato alla comunità finanziaria a marzo 2022, il progetto di una nuova *due diligence* sui Diritti Umani a valle della quale verrà fatta la rilettura della Policy e degli attuali corsi di (in)formazione disponibili sulla piattaforma di e-learning del Gruppo; a completamento del percorso verrà finalizzato il Manuale per il Rimedio.

[GRI 414-1] [GRI 414-2] I risultati degli audit sui Diritti Umani realizzati sui Fornitori del Gruppo sono riportati nel presente documento e sul sito web del Gruppo.

Per il Piano ESG '22-'24 il Gruppo si è impegnato a rivedere il processo di *due diligence*, e, a valle dei risultati, la rilettura della Policy per il rispetto dei Diritti Umani e i relativi corsi di (in)formazione oltre a completare il manuale per il Rimedio.

## 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 2015<sup>5</sup>, 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<sup>6</sup>, l'accessibilità alle persone disabili, la tutela della maternità, il lavoro forzato/obbligato/vincolato, l'approccio aziendale di tolleranza zero verso qualsiasi 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 ed 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 ad 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 particolare 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.

<sup>2</sup> 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'azienda 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".

<sup>3</sup> Tra l'altro, Relazioni Industriali, Salute & Sicurezza, Pari Opportunità, Privacy, Procurement, Compliance, Protezione dei clienti VAS (Servizi a Valore Aggiunto), Protezione dei clienti del servizio universale di telefonia.

<sup>4</sup> Nessuna risposta di livello uno è stata fornita nel corso del primo round.

<sup>5</sup> Disponibile in lingua Italiana e inglese nei siti di TIM S.p.A. ed in lingua brasiliana e inglese sul sito di TIM S.A.

<sup>6</sup> Per quanto riguarda le attività Italiane, l'ingresso in TIM è previsto al conseguimento del diploma di scuola superiore, quindi con la maggiore età, per il Brasile sono previsti contratti di apprendistato, quindi prima del raggiungimento della maggiore età. Per le società che operano all'estero (ad esempio TISparkle) si applicano le stesse modalità previste per l'Italia.

L'efficacia ed il monitoraggio della policy sui Diritti Umani, approvata dal Presidente di TIM, è garantita dalla funzione *Human Resources, Organization & Real Estate*, responsabile della sua osservanza per quanto riguarda il coinvolgimento delle persone di TIM, dalla funzione *Procurement*, 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 Metrics & Performance Index Analysis* 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, è stato realizzato un corso online per tutta la popolazione aziendale, disponibile dalla fine del 2015. Il corso, aggiornato nell'autunno 2018, è disponibile sulla piattaforma di e-learning TIM Academy per i dipendenti del Gruppo e – da luglio 2019 - per tutti gli stakeholder (solo in lingua italiana) alla URL<sup>1</sup> [dirittiumani.gruppotim.it](http://dirittiumani.gruppotim.it)<sup>2</sup>.

Il corso online d'(In)formazione sui Diritti Umani evidenzia, tra l'altro:

- quali sono i Diritti Umani e le principali Istituzioni internazionali che li disciplinano;
- le imprese ed i Diritti Umani, con focalizzazione sugli eventuali impatti prodotti dalle attività aziendali 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 S.A. ha reso disponibile a tutti i dipendenti - su " *Talent Hub Aprendizagem*", la piattaforma di formazione online - 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 nell'attività quotidiana.

TIM S.A. ha proseguito gli sforzi per la diffusione di una cultura più inclusiva all'interno dell'Azienda secondo il Piano *Diversity and Inclusion* (D&I). Nel 2021, per il secondo anno, TIM S.A. ha sponsorizzato e partecipato all'iniziativa *AfroPresença*, un evento online promosso dall'Ufficio del Ministero del Lavoro e dal Global Compact delle Nazioni Unite per diffondere le opportunità di lavoro per gli studenti universitari di colore.

[GRI 412-2] Le attività di formazione hanno riguardato principalmente la diffusione della Policy di Gruppo per il Rispetto dei Diritti Umani, in particolare gli standard di salute e sicurezza sul lavoro.

In appendice al capitolo "Il capitale umano" del presente rapporto sono disponibili le ore formazione sui Diritti Umani del Gruppo per gli anni 2021, 2020 e 2019.

<sup>1</sup> Uniform Resource Locator, ovvero una sequenza di caratteri che identifica in maniera univoca l'indirizzo di un video, immagine, documento, ecc. su una rete di computer, resa accessibile a un client (hardware o software).

<sup>2</sup> Il corso funziona su personal computer (Internet Explorer, Chrome Firefox) mentre - per ora - non è fruibile da smartphone.

## Denunce e incidenti

[GRI 103-3: Management Approach] Il Codice Etico e di Condotta di Gruppo richiede che i dipendenti, i collaboratori, i consulenti, nonché i terzi in rapporti d'affari con il Gruppo TIM 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 e di Condotta,
- *policy* e procedure interne,
- ogni irregolarità e/o negligenza.

Il Codice Etico e di Condotta di Gruppo richiede che i destinatari del Codice e quanti vi hanno aderito segnalino tempestivamente al responsabile della Direzione Audit di Telecom Italia S.p.A. o al responsabile della Funzione Audit della società estera del Gruppo direttamente interessata, avvalendosi delle apposite procedure interne:

- 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

La gestione delle denunce di cui sopra, anche di specifica competenza dell'Organismo di Vigilanza 231 (c.d. "whistleblowing"), che si avvale per le attività istruttorie del Responsabile della Direzione Audit, include qualche processo dei "Principi Guida su Imprese e Diritti Umani" dell'ONU; in Italia la fattispecie è disciplinata dalla Legge n° 179/2017 (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").

La procedura "Whistleblowing" prevede che il Responsabile della Direzione Audit, il quale svolge per conto dell'Organismo di Vigilanza 231 le attività istruttorie e risponde direttamente al Consiglio di Amministrazione in autonomia ed indipendenza rispetto ai *senior executive*:

- garantisca la ricezione, la protocollazione e l'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 la sua diffusione interna, di concerto con la funzione *Human Resources, Organization & Real Estate*.

I dipendenti sono stati sensibilizzati con una lettera dell'Amministratore Delegato e una news diffusa sulla intranet aziendale.

Nel 2021 sono pervenute complessivamente 141 denunce in Italia e 1.924 in Brasile.

Per quanto riguarda l'Italia, le 141 denunce, di cui 26 anonime e 115 non anonime, sono così raggruppate:

- 50 nell'ambito di applicazione della procedura "Whistleblowing"<sup>1</sup>;
- 91 non rientranti nell'ambito applicativo della procedura (reclami, richieste di informazioni e chiarimenti, oltre a *spam*), inviate alle competenti funzioni per le relative verifiche con comunicazione alla Direzione Audit dell'esito delle stesse.

Per quanto riguarda il Brasile, le 1.924 denunce - di cui 690 anonime e 1.234 non anonime - sono così raggruppate:

- 857 nell'ambito di applicazione della procedura "Whistleblowing"<sup>2</sup>;
- 913 reclami di clienti (per disservizi, ecc.);
- 154 non inerenti all'obiettivo della procedura.

Di seguito sono riportate le denunce relative ai Diritti Umani pervenute attraverso lo strumento che TIM mette a disposizione di tutti gli stakeholder per denunciare qualsiasi tipo di irregolarità normativa o violazione del Codice Etico e di Condotta, della Policy sul rispetto dei Diritti Umani, ovvero dalla procedura "Whistleblowing" disponibile sia sulla intranet aziendale sia sul sito web di TIM al seguente link:

[www.gruppotim.it/content/dam/gt/gruppo/governance/doc-governance/italiano/Procedura-Whistleblowing.pdf](http://www.gruppotim.it/content/dam/gt/gruppo/governance/doc-governance/italiano/Procedura-Whistleblowing.pdf)

<sup>1</sup> 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 di questo capitolo.

<sup>2</sup> Di cui 620 di tipo gestionale (processi migliorabili, ecc.) e 237 riguardanti le persone di TIM S.A. (dipendenti con situazioni di disagio).

## Denunce ricevute e gestite riguardanti i Diritti Umani in generale

	2021	di cui sostanziate	2020	di cui sostanziate	2019	di cui sostanziate
<b>Italia</b>						
Numero complessivo delle denunce riguardanti i Diritti Umani pervenute attraverso il meccanismo di whistleblowing	1 <sup>3</sup>	—	2 <sup>4</sup>	—	1 <sup>5</sup>	—
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	1	—	2	—	1	—
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	1	—	2	—	—	—
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	—	—	1	—	—	—
<b>Brasile</b>						
Numero complessivo delle denunce riguardanti i Diritti Umani pervenute attraverso il meccanismo di whistleblowing	11 <sup>6</sup>	2	20 <sup>7</sup>	6	11 <sup>8</sup>	3
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	11	2	20	6	11	3
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	10	2	20	6	9	3
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	—	—	2	—	1	1

## [GRI 406-1] Denunce ricevute e gestite riguardanti le discriminazioni

	2021	di cui sostanziate	2020	di cui sostanziate	2019	di cui sostanziate
<b>Italia</b>						
Numero complessivo delle denunce riguardanti le discriminazioni pervenute attraverso il meccanismo di whistleblowing	2 <sup>9</sup>	1	—	—	1 <sup>10</sup>	—
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	2	1	—	—	1	—
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	1	1	—	—	1	—
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	—	—	—	—	1	—
<b>Brasile</b>						
Numero complessivo delle denunce riguardanti le discriminazioni pervenute attraverso il meccanismo di whistleblowing	14 <sup>11</sup>	1	6 <sup>12</sup>	2	8 <sup>13</sup>	3
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	14	1	6	2	8	3
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	8	1	6	2	8	3
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	—	0	0	0	0	0

[GRI 406-1] In merito all'unica segnalazione sostanzziata in Italia nel 2021 il piano d'azione attuato è consistito nella interdizione al segnalato (non dipendente) di futuri rapporti con TIM. Di conseguenza l'informazione su piani d'azione che sono stati attuati, con risultati verificati attraverso processi di revisione della gestione interna di routine, non risulta applicabile in considerazione della tipologia d'azione riportata.

Per quanto riguarda il Brasile, il protocollo prevede il coinvolgimento della funzione Risorse Umane e Sicurezza. L'indagine sui casi di discriminazione nel 2021 si è svolta attraverso l'analisi del numero di denunce ricevute da TIM complaints channel. I reclami sono ricevuti attraverso un sistema che si avvale di una società specializzata esterna a TIM S.A. A valle della ricezione della denuncia, vengono attivate le aree Risorse Umane e Sicurezza, oltre all'attivazione dei dedicati canali interni. Il segnalante riceve un numero di protocollo, con il quale può seguire lo stato della sua denuncia. Tutti i casi ritenuti sostanziate ricevono specifiche misure correttive, di

<sup>3</sup> La denuncia ha riguardato la categoria "Diritti relativi all'accesso ai servizi di telecomunicazione".

<sup>4</sup> Le denunce hanno riguardato le categorie "diritti relativi alla privacy dei dipendenti e dei clienti" e la "mancata applicazione delle regole legate alla salute e sicurezza sul lavoro".

<sup>5</sup> La denuncia ha riguardato la categoria "diritti relativi alla privacy dei dipendenti e dei clienti".

<sup>6</sup> Delle undici denunce ricevute, quattro sono state relative a minacce o coercizione, quattro hanno riguardato la privacy e tre l'aggressione fisica (di cui due motivate).

<sup>7</sup> Delle venti denunce, cinque hanno riguardato la minaccia o la coercizione (delle quali una sostanziate) e quindi il diritto alla privacy (delle quali cinque sostanziate).

<sup>8</sup> Delle undici segnalazioni, sei si riferiscono a minaccia o coercizione (di cui una fondata), quattro al diritto alla privacy (di cui una fondata ed una particolarmente fondata) e una al lavoro minorile.

<sup>9</sup> Le denunce hanno riguardato la categoria "discriminazione o molestia relativa al sesso (genere)".

<sup>10</sup> La denuncia ha riguardato la categoria "discriminazione o molestia relativa al sesso (genere)".

<sup>11</sup> Delle 14 denunce, nove sono state relative alla razza/aspetto fisico, due hanno riguardato la discriminazione per orientamento sessuale, due il titolo del lavoro (esternalizzazione) e una la discriminazione in base all'età (sostanziate).

<sup>12</sup> Delle sei denunce, quattro hanno riguardato la discriminazione per orientamento sessuale (LGBT fobia), delle quali due sostanziate, una è stata relativa alla discriminazione di genere (misoginia), ed una ha riguardato la qualifica di un dipendente (esternalizzato).

<sup>13</sup> Delle otto denunce, tre hanno riguardato la discriminazione per orientamento sessuale (di cui una fondata), due la discriminazione razziale, una le persone disabili (fondata), una l'inquadramento di un dipendente (fondata) ed una la discriminazione per identità di genere.

competenza della funzione Risorse Umane, a seconda della loro gravità, viene coinvolta anche la funzione Legal.

Nel Gruppo, negli ultimi 3 anni, non sono stati segnalati incidenti relativi a discriminazioni o violazioni dei diritti delle popolazioni indigene<sup>14</sup>.

### Denunce ricevute e gestite riguardanti i temi del lavoro

	2021	di cui sostanziate	2020	di cui sostanziate	2019	di cui sostanziate
<b>Italia</b>						
Numero totale denunce relative a questioni di lavoro pervenute attraverso meccanismi formali nel periodo di riferimento	2 <sup>15</sup>	—	6 <sup>16</sup>	—	—	—
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	2	—	6	—	—	—
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	2	—	3	—	—	—
Numero totale di denunce relative a questioni di lavoro pervenute in precedenza che sono state risolte nel periodo di riferimento	3	—	—	—	1	—
<b>Brasile</b>						
Numero totale denunce relative a questioni di lavoro pervenute attraverso meccanismi formali nel periodo di riferimento	34 <sup>17</sup>	17	33 <sup>18</sup>	10	30 <sup>19</sup>	9
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	34	17	33	10	30	9
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	29	17	30	10	25	9
Numero totale di denunce relative a questioni di lavoro pervenute in precedenza che sono state risolte nel periodo di riferimento	3	1	5	4	1	1

Per rafforzare i fondamenti della governance aziendale, improntata ai principi di trasparenza e riservatezza, TIM SA ha messo a disposizione degli stakeholder interni ed esterni il “Canale Whistleblowing”, in formato bilingue (portoghese e inglese), accessibile attraverso la intranet aziendale e internet ([www.tim.com.br](http://www.tim.com.br) e [www.ri.tim.com.br](http://www.ri.tim.com.br) > ESG > Governança > Canal de Denúncias) o per telefono al numero (0800 900 8007), disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana. Le informazioni complete sono disponibili a questo link: [www.site.tim.com.br/sp/canal-de-denuncias](http://www.site.tim.com.br/sp/canal-de-denuncias).

<sup>14</sup> [GRI 103-1, 103-2, 103-3: Management Approach] [GRI 411-1] L'unica area geografica con popolazioni indigene in cui TIM opera è il Brasile; tuttavia, le attività di telecomunicazioni non hanno impatti negativi su tali popolazioni e pertanto nel triennio non si sono verificati episodi di violazioni ai diritti dei popoli indigeni.

<sup>15</sup> Le denunce hanno riguardato, in un caso, il diritto del lavoratore di eseguire attività e mansioni nel rispetto della propria dignità e, in un altro caso molestie sessuali sul lavoro.

<sup>16</sup> Le sei denunce hanno riguardato, in un caso, il diritto del lavoratore di eseguire attività e mansioni nel rispetto della propria dignità, in un caso la non equità del sistema di valutazione/incentivazione, in due casi il diritto del lavoratore allo svolgimento di mansioni operative nella piena consapevolezza di massimo rispetto dei ruoli e non in forma coercitiva e impositiva, in due casi molestie sessuali sul lavoro.

<sup>17</sup> Delle 34 denunce, 18 hanno riguardato la violazione del diritto del lavoro (di cui 10 sostanziate), 14 le molestie morali (di cui 7 sostanziate), una le molestie sessuali e una il bullismo.

<sup>18</sup> Delle trentatré denunce, sedici hanno riguardato le violazioni delle leggi sul lavoro (di cui cinque sostanziate), cinque le molestie morali (non sostanziate), dodici le molestie sessuali (delle quali cinque sostanziate).

<sup>19</sup> Ventitré denunce hanno riguardato le violazioni delle leggi sul lavoro (nove delle quali sono risultate fondate), due per molestie morali (non fondate) e cinque per molestie sessuali (non fondate).

# Tassonomia europea

# TASSONOMIA EUROPEA



## Un nuovo framework normativo

**La Tassonomia Europea (UE 2020/852)** è un sistema di classificazione introdotto nell'ambito del Green Deal europeo quale strumento abilitante al raggiungimento degli obiettivi ambientali e climatici previsti dal Patto, in particolare la decarbonizzazione al 2050.

Mediante precise indicazioni circa le attività economiche classificabili come eco-sostenibili, il regolamento intende indirizzare il tema della trasparenza per gli investitori, contrastare il fenomeno del cosiddetto "greenwashing", supportando al contempo le organizzazioni aziendali nel processo di transizione energetica e di adozione delle politiche ambientali sostenibili.

La Tassonomia Europea definisce sei obiettivi ambientali, dei quali ad oggi sono stati completamente regolamentati i primi due: la mitigazione dei cambiamenti climatici e l'adattamento ai cambiamenti climatici.

Da un punto di vista normativo, il regolamento introduce un nuovo obbligo di disclosure rivolto ai grandi enti di interesse pubblico che redigono già una DNF in ottemperanza all'applicazione del D Lgs 254/2016.

## La posizione di TIM

TIM ha accolto favorevolmente l'introduzione della Tassonomia Europea, cogliendo nel nuovo framework normativo le premesse di uno strumento in grado di offrire al mondo degli investitori e a tutti gli stakeholder un benchmark di riferimento comune e comparabile.

Oltre ad avviare fin da subito tutte le azioni necessarie per adeguare i propri sistemi di rendicontazione alla nuova normativa, TIM ha partecipato attivamente ai processi di consultazione, fornendo il proprio contributo mediante le associazioni di settore cui il Gruppo partecipa<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Etno

## Come TIM ha adottato la Tassonomia Europea

Sulla base delle indicazioni contenute negli Atti Delegati, pubblicati in via definitiva a giugno 2021, è stato sviluppato un processo in due fasi mediante il quale è stata dapprima valutata l'applicabilità della Tassonomia analizzando l'intero modello di business del Gruppo e successivamente avviate le operazioni di rendicontazione delle attività censite. In considerazione della fasi previste dalla *roadmap* di applicazione del Regolamento, nel 2021 il focus del processo ha riguardato esclusivamente gli obiettivi di mitigazione e di adattamento al cambiamento climatico, considerati in base al solo criterio della **eleggibilità**. Pertanto, le attività di business sono state suddivise nelle seguenti due categorie:

- **Attività eleggibili:** attività economiche esplicitamente incluse nel regolamento della Tassonomia perché contribuiscono in modo sostanziale alla mitigazione o all'adattamento al cambiamento climatico;
- **Attività non eleggibili:** tutte le attività economiche escluse dal regolamento in quanto non contribuiscono in modo sostanziale alla mitigazione o all'adattamento al cambiamento climatico.

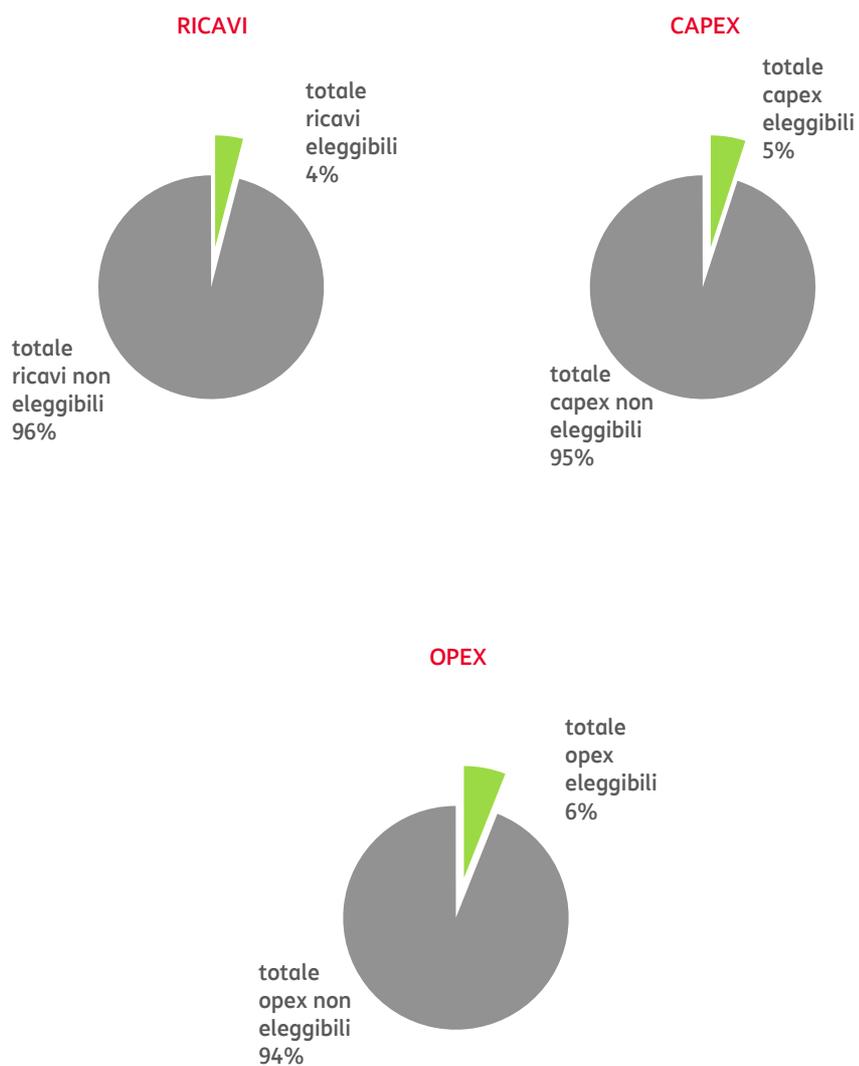
Sono stati quindi calcolati i tre indicatori di prestazione richiesti dal Regolamento, rappresentanti rispettivamente le **quote di ricavi, di investimenti e di spese operative, associati ad attività economiche considerate eco sostenibili**. Per maggiori dettagli sulle modalità di rendicontazione, vedere il paragrafo "Nota Metodologica".

Infine TIM ha parallelamente avviato lo studio delle integrazioni di processo necessarie a soddisfare gli obblighi di disclosure previsti a decorrere dall'esercizio 2022, che imporranno l'applicazione di un ulteriore vaglio tecnico per ciascuna delle attività censite (*allineamento* alla Tassonomia).

E' prevedibile che l'entrata in vigore dei criteri tecnici di screening comporterà, nei futuri esercizi, un restringimento nella selezione delle attività allineate ai criteri della Tassonomia ed un conseguente ridimensionamento degli indicatori di performance. Peraltro l'approccio di TIM nell'individuazione delle attività eleggibili è stato improntato al rigoroso rispetto delle linee guida della normativa, con conseguente esclusione di progetti non chiaramente previsti dagli Atti delegati del Regolamento.

## Principali risultati della dichiarazione di TIM in merito alla rendicontazione per la Tassonomia Europea

### Gli indicatori in sintesi



## Inventario delle attività eleggibili per categoria della Tassonomia Europea

### KPI 1 - RICAVI:

Proporzione dei ricavi da prodotti o servizi associati ad attività economiche eleggibili ai fini della Tassonomia Europea

Attività economica	Eur/000	Obiettivo ambientale	
		Mitigazione dei cambiamenti climatici (%)	Adattamento ai cambiamenti climatici (%)
<b>A - Attività eleggibili ai fini della Tassonomia</b>			
8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse (mitigation)	285.661	1,87%	
8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse (adaptation)	840		0,01%
8.2 Soluzioni basate sui dati per la riduzione delle emissioni di gas serra	17.942	0,12%	
8.2 Programmazione, consulenza informatica e attività connesse	172.260	1,12%	
8.3 Programming and broadcasting activities	123.890	0,81%	
7.2 Ristrutturazione di edifici esistenti	493	—%	
4.1 Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	—		
<b>Totale ricavi attività eleggibili ai fini della Tassonomia - Eur/000</b>	<b>601.086,00</b>	<b>3,92%</b>	<b>0,01%</b>
<b>Totale ricavi attività eleggibili ai fini della Tassonomia - %</b>	<b>4%</b>		
<b>B - Attività non eleggibili ai fini della Tassonomia</b>			
	14.714.914		
<b>Totale ricavi attività non eleggibili ai fini della Tassonomia - %</b>	<b>96%</b>		
<b>Totale A + B</b>	<b>15.316.000</b>		

**KPI 2 - CAPEX:**  
**Proporzione degli investimenti associati ad attività economiche eleggibili ai fini della Tassonomia Europea**

Attività economica	Eur/000	Obiettivo ambientale	
		Mitigazione dei cambiamenti climatici (%)	Adattamento ai cambiamenti climatici (%)
<b>A - Attività eleggibili ai fini della Tassonomia</b>			
8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse (mitigation)	163.806	3,09 %	
8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse (adaptation)	—		
8.2 Soluzioni basate sui dati per la riduzione delle emissioni di gas serra	231	0,004 %	
8.2 Programmazione, consulenza informatica e attività connesse	28.782		0,54 %
8.3 Programming and broadcasting activities	2.347		0,04 %
7.2 Ristrutturazione di edifici esistenti	72.260	1,36 %	
4.1 Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	1.947	0,04 %	
<b>Totale CapEx eleggibili ai fini della Tassonomia - Eur/000</b>	<b>269.373</b>	<b>4,50 %</b>	<b>0,59 %</b>
<b>Totale CapEx eleggibili ai fini della Tassonomia - %</b>	<b>5 %</b>		
<b>B - Attività non eleggibili ai fini della Tassonomia</b>	<b>5.027.627</b>		
<b>Totale CapEx non eleggibili ai fini della Tassonomia - %</b>	<b>95 %</b>		
<b>Totale A + B</b>	<b>5.297.000</b>		

**KPI 3 - OPEX:****Proporzion delle spese operative associate ad attività economiche eleggibili ai fini della Tassonomia Europea**

Attività economica	Eur/000	Obiettivo ambientale	
		Mitigazione dei cambiamenti climatici (%)	Adattamento ai cambiamenti climatici (%)
<b>A - Attività eleggibili ai fini della Tassonomia</b>			
8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse (mitigation)	237.109	3,73 %	
8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse (adaptation)	470		
8.2 Soluzioni basate sui dati per la riduzione delle emissioni di gas serra	1.726	0,03 %	
8.2 Programmazione, consulenza informatica e attività connesse	29.009		0,46 %
8.3 Programming and broadcasting activities	140.132		2,20 %
7.2 Ristrutturazione di edifici esistenti	366	0,01 %	
4.1 Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	—	— %	
<b>Totale OpEx eleggibili ai fini della Tassonomia - Eur/000</b>	<b>408.812</b>	<b>3,76 %</b>	<b>2,67 %</b>
<b>Totale OpEx eleggibili ai fini della Tassonomia - %</b>	<b>6 %</b>		
<b>B - Attività non eleggibili ai fini della Tassonomia</b>	<b>5.947.188</b>		
<b>Totale OpEx non eleggibili ai fini della Tassonomia - %</b>	<b>94 %</b>		
<b>Totale A + B</b>	<b>6.356.000</b>		

## NOTA METODOLOGICA

Come accennato nei precedenti paragrafi, il processo di rendicontazione si è sviluppato in due fasi:

**Censimento delle attività eleggibili:** sono state analizzate e mappate le principali attività aziendali del Gruppo TIM, in particolare i progetti di investimento e le offerte commerciali. Per ciascuna attività individuata, è stato raccolto e archiviato il relativo materiale descrittivo, necessario per l'assessment definitivo. Per l'individuazione delle attività eleggibili sono state prese a riferimento le seguenti categorie previste dagli Atti Delegati della normativa:

- Mitigazione dei cambiamenti climatici:
  - 8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse
  - 8.2 Soluzioni basate sui dati per la riduzione delle emissioni di gas serra
  - 7.2 Ristrutturazione di edifici esistenti
  - 4.1 Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica
- Adattamento ai cambiamenti climatici:
  - 8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse
  - 8.2 Programmazione, consulenza informatica e attività connesse
  - 8.3 Programming and broadcasting activities

Nelle tabelle sopra esposte, le attività sono state aggregate in base a tale classificazione.

**Consuntivazione dei valori economici e determinazione dei numeratori e dei denominatori dei KPI:** per tutte le attività censite, si è proceduto con la consuntivazione dei valori relativi ai tre indicatori da rappresentare (ricavi, capex ed opex). Sulla scorta delle indicazioni presenti negli Atti Delegati della normativa, i valori sono stati rendicontati in base ai seguenti criteri contabili:

- **KPI 1 - Ricavi** (Net turnover): tutte le voci di ricavo "eleggibili" riferite alla nota del Bilancio Consolidato n. 25:
  - ricavi al netto degli eventuali sconti concessi alla clientela, dell'imposta sul valore aggiunto ed altre imposte

- **KPI 2 - CapEx:** tutte le voci di investimenti “eleggibili” riferite alle note del Bilancio Consolidato nn. 5 - 6- 7:
  - investimenti immateriali e materiali
  - diritti d’uso capitalizzati
  - incrementi nei contratti di leasing
  
- **KPI 3 - OpEx:** tutte le voci di spese operative “eleggibili” riferite alle note del Bilancio Consolidato nn. 27 - 43:
  - spese per acquisto di beni e di servizi (manutenzioni, consulenze, consumi energetici, ecc)
  - costi per godimento di beni di terzi (affitti, locazioni, canoni, ecc.)
  - costi per ricerca e sviluppo (compresi i costi del personale dedicato)

**Il numeratore** di ciascun KPI corrisponde alla sommatoria dei valori riferiti alle attività eleggibili (nelle tabelle: sezione A - “Attività eleggibili ai fini della Tassonomia”).

**Il denominatore** di ciascuno dei tre KPI è riferito ai valori complessivi identificati dalle medesime note di bilancio sopra elencate ed è indicato nelle tabelle alla riga Totale A+B (attività eleggibili + attività non eleggibili).

Il rapporto tra i numeratori ed i denominatori restituisce la proporzione percentuale del totale delle attività eleggibili ai fini della Tassonomia sul totale complessivo delle attività aziendali. Come già accennato, il perimetro di rendicontazione corrisponde all’intero Gruppo TIM.

# Appendice

## Gruppo TIM - Principali dati economico-finanziari consolidati

[GRI 102-7]

(milioni di euro)	Ricavi *			EBITDA*			Investimenti industriali			Personale a fine periodo(unità)		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Domestic	12.505	12.905	14.078	3.730	5.339	5.708	3.377	2.748	2.912	42.591	42.925	45.496
Brasile	2.840	2.933	3.937	1.362	1.407	2.451	1.253	661	872	9.325	9.409	9.689
Altre attività	—	—	—	(12)	(9)	(9)	—	—	—	13	13	13
Rettifiche ed Elisioni	(29)	(33)	(41)	—	2	1	—	—	—			
<b>Totale consolidato</b>	<b>15.316</b>	<b>15.805</b>	<b>17.974</b>	<b>5.080</b>	<b>6.739</b>	<b>8.151</b>	<b>4.630</b>	<b>3.409</b>	<b>3.784</b>	<b>51.929</b>	<b>52.347</b>	<b>55.198</b>

\*Per i dettagli relativi alle modalità di adozione dei principi contabili e delle eventuali rideterminazioni dei valori, si rimanda alla Nota "Principi contabili" del Bilancio consolidato al 31 dicembre del Gruppo TIM.

I contributi totali, incassati nell'ambito di progetti di ricerca ed innovazione finanziati da enti pubblici nazionali ed internazionali, ammontano a 2,25 milioni di euro nel 2021 (5,30 mln nel 2020 e 5,56 mln di euro nel 2019). Si segnala inoltre che il totale dei contributi incassati, nel 2021, dalla BU Domestic è pari a circa 59 milioni di euro.

### Altri dati economico-finanziari consolidati

(milioni di euro)	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2019
Totale Patrimonio Netto	22.039	28.840	22.626
- attribuibile ai Soci della Controllante	17.414	26.215	20.280
- attribuibile alle partecipazioni di minoranza	4.625	2.625	2.346
Utile (perdita) dell'esercizio attribuibile ai Soci della Controllante	(8.652)	7.224	916
Utile (perdita) dell'esercizio attribuibile alle Partecipazioni di minoranza	252	128	326
Indebitamento finanziario netto contabile	22.416	23.714	28.246

### [GRI 201-1] Valore economico prodotto e distribuito

(milioni di euro)	2021	2020	2019
a) Totale ricavi e proventi operativi	15.588	16.016	18.907
b) Interessi attivi e dividendi incassati	165	311	78
c) Plusvalenze (minusvalenze) da realizzo di attività non correnti	1	(11)	(49)
<b>d) Valore economico prodotto direttamente (a+b+c)</b>	<b>15.754</b>	<b>16.316</b>	<b>18.936</b>
e) Costi operativi	7.467	6.542	7.555
f) Costi del personale	2.941	2.639	3.077
g) Finanziatori	1.580	1.643	1.729
h) Imposte e tasse	110	676	365
<b>i) Valore economico distribuito (e+f+g+h)</b>	<b>12.098</b>	<b>11.500</b>	<b>12.726</b>
<b>Valore economico non distribuito (d-i)</b>	<b>3.656</b>	<b>4.816</b>	<b>6.210</b>

## Dettaglio Costi

(milioni di euro)

	2021	2020	2019
<b>Costi del personale</b>	<b>2.941</b>	<b>2.639</b>	<b>3.077</b>
Salari e stipendi	1.794	1.804	1.950
Oneri sociali	651	647	716
Altri oneri	496	188	411
<b>Costi operativi</b>	<b>7.467</b>	<b>6.542</b>	<b>7.555</b>
Acquisti di materie e servizi	6.550	6.173	6.463
Altri costi operativi *	1.402	865	1.501
Variazione delle rimanenze	(10)	6	128
Attività realizzate internamente	(475)	(502)	(537)
<b>Finanziatori</b>	<b>1.580</b>	<b>1.643</b>	<b>1.729</b>
Dividendi distribuiti	373	378	296
Interessi passivi	1.207	1.265	1.433
<b>Imposte e tasse</b>	<b>110</b>	<b>676</b>	<b>365</b>
Imposte dirette	11	580	241
Imposte indirette e tasse	99	96	124
di cui relative alla BU Domestic	109	514	282
di cui relative alla BU Brasile	(20)	142	45
di cui relative ad attività estere	21	20	38

\*Comprende principalmente svalutazioni e oneri connessi alla gestione dei crediti non finanziari per 305 milioni di euro (423 milioni di euro nel 2020), accantonamenti per rischi per 704 milioni di euro (43 milioni di euro nel 2020), contributi e canoni per l'esercizio di attività di Tlc per 189 milioni di euro (199 milioni di euro nel 2020) e penali e indennizzi per transazioni e sanzioni amministrative per 127 milioni di euro (120 milioni di euro nel 2020), al netto di "Imposte indirette e tasse" per 99 milioni di euro (96 milioni di euro nel 2020) incluse nella voce "Imposte e tasse".

## Imposte e tasse

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 207-1] L'approccio alla fiscalità ricade nel tema materiale Etica e Corporate Governance. Nel Gruppo TIM la governance fiscale si ispira ai principi contenuti nel Codice Etico e di Condotta del Gruppo. La responsabilità della gestione delle tematiche tributarie fa capo alla funzione fiscale, che riporta al General Counsel. La Tax Strategy rappresenta l'approccio definito dal CdA nella gestione delle tematiche fiscali e la Tax Policy, che disciplina la governance fiscale della società, viene rivista con cadenza biennale. L'approccio fiscale è allineato alle strategie di business che fanno propri gli obiettivi di sviluppo sostenibile tramite il Piano triennale ESG.

[GRI 207-2] Governance fiscale, controllo e gestione del rischio Tale gestione comprende principalmente:

- gli adempimenti fiscali, in termini di diretta esecuzione, o di supervisione;
- il supporto, in termini di consulenza fiscale, alle attività del Gruppo TIM;
- la difesa delle società del Gruppo TIM, nei casi di contenzioso fiscale;
- la gestione e prevenzione dei rischi fiscali tramite un sistema di controllo interno del rischio fiscale (Tax Control Framework); in questo senso, le attività nel settore fiscale sono incluse nei sistemi, e nelle procedure generali di controllo del rischio, adottate dal Gruppo, così come nelle attività e nei programmi generali di Audit e di Compliance;
- l'attiva contribuzione alle discussioni di natura tecnica, a livello internazionale e nell'ambito degli organismi e delle istituzioni internazionali, su tematiche di politica fiscale (tanto generali, quanto legate allo specifico settore).

In termini generali, TIM ritiene che la piena trasparenza nei confronti delle amministrazioni finanziarie faccia parte dei propri doveri di contribuente, anche in termini di responsabilità sociale.

Nello stesso tempo, TIM ritiene che il pieno rispetto degli obblighi fiscali, da parte di tutte le imprese che competono sui vari mercati, costituisca non soltanto un dovere di tutti i contribuenti, ma anche una condizione necessaria per l'affermarsi di un contesto di fair competition, tra imprese che si confrontano, e competono, sui medesimi mercati.

L'impegno alla trasparenza si riflette nell'operatività del Gruppo TIM in campo fiscale secondo quanto indicato nel documento di Strategia Fiscale.

Nel dettaglio, il Gruppo TIM si impegna a:

- operare secondo principi di onestà, correttezza e osservanza della normativa tributaria, assumendo comportamenti collaborativi e trasparenti nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi, al fine di minimizzare ogni impatto sostanziale in termini di rischio fiscale;
- operare sempre in conformità alla lettera ed allo spirito della normativa tributaria dei paesi in cui opera; a questo scopo adotta l'interlocuzione preventiva con l'Agenzia delle Entrate in merito alle questioni potenzialmente controvertibili o di dubbia interpretazione nei casi di operazioni societarie, finanziarie o commerciali complesse con esiti rilevanti per la fiscalità, a prescindere da ipotesi di presumibile abuso del diritto / elusività di un'operazione, nonché in ipotesi di possibile disapplicazione di norme antielusive;
- applicare policy in materia di prezzi di trasferimento volte ad evitare erosione di base imponibile, tramite l'allineamento tra localizzazione dei redditi soggetti ad imposizione e luogo in cui l'attività economica viene esercitata ed il rispetto del principio dell'arm's length;
- non costituire società localizzate in paradisi fiscali;
- non adottare schemi di pianificazione fiscale aggressiva.

La Società indica regolarmente, nell'ambito dei bilanci annuali, le voci e gli oneri di natura fiscale.

[GRI 207-3] Nella matrice di materialità il tema è ricompreso nella corporate conduct. Il Gruppo non ha, ad oggi, ricevuto sollecitazioni da parte dei propri stakeholder in merito agli aspetti di tassazione. Qualora dovessero pervenire, esse sarebbero trattate dalle funzioni aziendali preposte alla compliance in materia.

[GRI 207-4] Rendicontazione Paese per Paese evidenza, per ciascuna delle giurisdizioni in cui il Gruppo opera stabilmente con proprie società controllate, delle imposte sul reddito versate localmente (milioni di euro) sulla base del criterio di cassa. Per quanto riguarda il 2021, come Gruppo TIM, la voce Imposte sul reddito è negativa per 3.885 milioni di euro (positiva per 5.955 milioni di euro nell'esercizio 2020). Gli oneri per imposte sono principalmente relativi allo stralcio del 50% delle attività per imposte anticipate Ires e dell'intero ammontare delle imposte anticipate Irap iscritte nel 2020 a fronte del riconoscimento fiscale di maggiori valori iscritti in bilancio ai sensi del DL 104/2020 art. 110, co. 8 e 8 bis; tale stralcio è dovuto all'allungamento a 50 anni del periodo di assorbimento del tax asset introdotto dall'art 160 della Legge di Bilancio per il 2022 (L. 234/2021) e alla mutata valutazione circa la recuperabilità delle attività per imposte anticipate in base all'attuale proiezione degli utili futuri della TIM S.p.A..

	2021	2020	2019
Argentina	—	—	—
Austria	0,06	0,02	(0,02)
Belgium	0,02	0,02	0,02
Bolivia	—	—	—
Brazil	0,30	10,67	29,94
Bulgaria	—	—	—
Chile	0,07	—	—
Colombia	—	0,08	0,08
Czech Republic	0,01	—	—
France	0,29	0,25	0,76
Germany	0,26	0,25	0,28
Greece	0,12	0,36	0,11
Israel	1,77	2,80	0,44
Italy	205,40	(264,17)	85,62
Luxembourg	32,50	26,31	0,07
Netherlands	0,04	0,05	0,06
Panama	—	—	(0,03)
Peru	—	—	—
Puerto Rico	—	—	—
Romania	—	—	0,01
Russian Federation	—	—	0,01
San Marino	0,49	0,07	0,29
Spain	—	—	—
Switzerland	0,01	0,01	0,03
Turkey	—	0,33	—
Usa	0,19	(0,38)	(0,04)
Venezuela	0,04	—	0,01
<b>Totali</b>	<b>241,57</b>	<b>(223,36)</b>	<b>117,36</b>

	RICAVI			EBITDA			EBIT			TASSE PAGATE (Criterio di cassa)		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Domestic	12.505	12.905	14.078	3.730	5.339	5.708	(3.990)	1.635	1.887	242	(261)	87
Brasile	2.840	2.933	3.937	1.362	1.407	2.451	473	476	1.297	—	11	30
Altre attività ed Elisioni	(29)	(33)	(41)	(12)	(7)	(8)	(12)	(7)	(9)	—	26	—
<b>Totale</b>	<b>15.316</b>	<b>15.805</b>	<b>17.974</b>	<b>5.080</b>	<b>6.739</b>	<b>8.151</b>	<b>(3.529)</b>	<b>2.104</b>	<b>3.175</b>	<b>242</b>	<b>(224)</b>	<b>117</b>

## Tabelle di sintesi sulle iniziative con gli stakeholders

[GRI 102-43] [GRI 102-44]



Dialogo



Partnership



Informazione



Consultazione

Istituzioni ed enti regolatori		
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temi e</li> <li>• Azioni/impegni</li> </ul>	Modalità di engagement
Istituzioni nazionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infrastrutture e tecnologie emergenti</li> <li>• Inclusione digitale</li> <li>• Cyberbullismo, pedopornografia, gambling online                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione del “Referente per la Polizia Postale” nell’ambito della funzione Security Operations Center (SOC) per il contrasto della pedopornografia on line e degli illeciti informatici,</li> <li>• Soluzione esclusiva TIM-Protect per la protezione totale dalle minacce nel web</li> <li>• Operazione Risorgimento digitale nelle scuole</li> </ul> </li> </ul>	Partecipa al Safer Internet Centre (SIC) – Generazioni Connesse, del cui Advisory Board TIM è membro  Protocolli, Convenzioni e contratti con DPC e altri Enti per la gestione delle emergenze (da calamità naturali e sanitarie), per i dispositivi di diffusione allarme in caso di scomparsa di minori, per la localizzazione a supporto del Soccorso Alpino
Istituzioni, Business community di settore, Fornitori, Società civile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusione digitale                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fronteggiare le emergenze</li> </ul> </li> </ul>	<a href="#">Operazione Risorgimento Digitale</a>
Istituzioni locali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infrastrutture e tecnologie emergenti</li> <li>• Relazioni con i clienti</li> <li>• Inclusione digitale</li> </ul>	Incontri, comitati di controllo congiunti multistakeholder  Aderisce all’iniziativa di solidarietà digitale e di innovazione del Comune di Torino a sostegno della comunità, in occasione dell'emergenza Covid 19
Istituzioni locali, Business partner, Startup, Università	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infrastrutture e tecnologie emergenti</li> <li>• Inclusione digitale                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborazione con alcune municipalità per realizzare progetti pluriennali di eco-sostenibilità: Smart Control Room di Venezia; soluzioni 5G Smart road a Genova;</li> <li>• Sviluppo di tecnologie innovative e soluzioni applicative, in particolare in ambito 5G, IoT, Cyber Security, Augmented Analytic, 5G Intensive Services e Cloud Native &amp; Edge Powered.</li> <li>• Attività brevettuale</li> </ul> </li> </ul>	Accordi e protocolli con gli enti locali  Partecipa come partner ai lavori del Competence Industry Manufacturing 4.0 (CIM 4.0) per sviluppare l'adozione della tecnologia 4.0 nei processi produttivi, nei prodotti e nei modelli di business
Dipartimento di Protezione Civile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto al territorio per uno sviluppo sostenibile</li> <li>• Tutela delle risorse umane e immateriali</li> <li>• Garantire i servizi essenziali di comunicazione</li> </ul>	Partecipa al Comitato Operativo per l'emergenza Covid
Istituzioni internazionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cyberbullismo, pedopornografia, gambling online</li> <li>• Privacy e cybersecurity</li> <li>• Inclusione digitale</li> </ul>	Gruppi di lavoro in ambito OECD e B20  Partecipa al progetto biennale “Digital Upskilling For All”, promosso da ETNO e UNI Europa ICTS  Partecipa al gruppo di lavoro “Alliance to better protect minors online” lanciato dalla Commissione Europea

Istituzioni nazionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoraggio delle politiche regolatorie strategiche e delle agende normative per il settore delle telecomunicazioni, oltre a possibili modifiche della relativa legislazione e/o adozioni di nuove leggi.</li> </ul>	 <p><i>Brasile.</i> Partecipazione ad incontri strategici con enti governativi e/o associazioni dell'industria ICT.</p>
Istituzionali locali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorire lo sviluppo di operatori e fornitori di prodotti nel settore ICT</li> <li>• Promozione di soluzioni tecniche integrate tra gli associati per la fornitura di servizi di telecomunicazioni e gli adempimenti degli obblighi normativi</li> <li>• Incentivare la connettività dell'interno del paese per favorire l'accesso dei produttori agricoli di tutto il Brasile per sfruttare Agribusiness</li> </ul>	 <p><i>Brasile.</i> Membri del Consiglio di Amministrazione di Conexis Brasil Digital, Telecomunicazioni Braziliane: Associazione (Telebrasil), Brazilian Telecommunications Resources Association (ABR Telecom) e ConectarAGRO.</p>

Società civile		
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temi e</li> <li>• Azioni/impegni</li> </ul>	Modalità di engagement
Organizzazioni e associazioni non profit, volontari TIM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusione digitale</li> </ul>	 <p>Operazione Risorgimento digitale, corsi di formazione in aula e in piazza, raccolta feedback</p>  <p>Attività di Fondazione TIM</p>
Organizzazioni e associazioni non profit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etica e corporate governance</li> <li>• Lotta alla corruzione, trasparenza</li> </ul>	 <p>Partecipa al Business Integrity Events di Transparency International</p>  <p>Partecipa al gruppo di lavoro "Legalità e 231" di Confindustria</p>
Organizzazioni e associazioni non profit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportistica ESG</li> <li>• Cambiamento climatico</li> <li>• Invio obiettivi di riduzione emissioni CO2 alla Scienze Based Target initiative (SBTi) con un impegno a 1,5C</li> <li>• Piano di seminari per manager e dipendenti su Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, progetti di economia circolare e contrasto al cambiamento climatico</li> </ul>	 <p>Collaborazione con ASVIS</p>
Enti e consorzi di ricerca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacy e cybersecurity</li> <li>• Infrastrutture e tecnologie emergenti</li> </ul>	 <p>Partecipa al progetto quadriennale CONCORDIA (Cyber security cOMpeteNce fOR Research and InnovAtion), contribuzione al progetto di ricerca RESISTO (RESilience enhancement and risk control platform for communication infraSTRUCTure Operators), entrambi nell'ambito del programma di ricerca europeo Horizon 2020</p>
Analisti di sostenibilità, agenzie di rating di sostenibilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiamento climatico</li> <li>• Monitorare il perseguimento degli obiettivi ESG nelle strategie aziendali</li> </ul>	 <p>Partecipa alla compilazione di questionari e survey ed è ammessa nei principali indici e rating ESG</p>

<p>Utenti, istituzioni pubbliche e private, ricercatori, Università, startupper</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusione digitale</li> <li>• Sviluppo di progetti e programmi di innovazione digitale aperta con diversi stakeholder, come università, aziende, tra gli altri</li> </ul>	 <p><i>Brasile.</i> Sviluppo dei "TIM Living Labs" per esplorare, condividere conoscenze e collaborare per l'implementazione del 5G. Partnerships sviluppate da TIM Lab con università, centri di ricerca, aziende ed altri enti interessati alla Ricerca &amp; Sviluppo. Academic Working Capital (AWC), programma di educazione imprenditoriale</p>
<p>Organizzazioni e associazioni non profit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorire la diffusione di tecnologie, competenze digitali e R&amp;S</li> <li>• Promuovere la sviluppo di una società digitale inclusiva, favorendo l'accesso ai servizi digitali</li> <li>• Promuovere l'inclusione ed assistenza sociale di persone a basso reddito</li> <li>• Etica ed integrità</li> <li>• Lotta contro la corruzione; favorire la trasparenza</li> </ul>	 <p><i>Brasile.</i> "Mulheres Positivas". Iniziativa e piattaforma digitale per aiutare lo sviluppo personale e professionale delle donne. Partnership con Organizzazioni non Governative(NGOs) Brasiliane, come Instituto Dara and Biomob Institute Sottoscrizione del Patto Aziendale per l'Integrità e la Lotta contro la Corruzione dell'Instituto Ethos. Instituto TIM ("TIM Institute") porta avanti progetti ed azioni in partnership con istituzioni che promuovono lo sviluppo umano e l'inclusione sociale in Brasile attraverso applicativi tecnologici e l'educazione.</p>
<p>Analisti di sostenibilità, agenzie di rating di sostenibilità</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiamento climatico</li> <li>• Monitorare il perseguimento degli obiettivi ESG nelle strategie aziendali</li> </ul>	 <p><i>Brasile</i> Partecipa alla compilazione di questionari e survey ed è ammessa nei principali indici e rating ESG</p>

Clienti		
Stakeholder	• Temi e • Azioni/impegni	Modalità di engagement
Clienti consumer e clienti business	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relazioni con i clienti</li> <li>• Presidio e miglioramento della qualità e customer experience</li> <li>• Canali di comunicazione interattiva con i clienti (My TIM App e Website e social network) per una risposta più dinamica e reattiva alle loro esigenze e per tenerli coinvolti.</li> </ul>	 Ampio sistema di ascolto che rileva la customer experience nei diversi "momenti della verità" del customer journey, tra cui il CSI
Associazioni dei consumatori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relazioni con i clienti</li> </ul>	 Collaborazione con le associazioni dei consumatori ("conciliazione paritetica") e con i Co.Re.Com per la risoluzione delle controversie con i clienti
Associazioni dei consumatori clienti, cittadini	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relazioni con i clienti</li> <li>• Inclusione digitale</li> <li>• Webinar nell'ambito di Operazione Risorgimento Digitale</li> </ul>	 "5G: innovazione, opportunità e regole", la web conference pubblica sviluppata in collaborazione con Consumers' Forum e nata per raccontare le numerose potenzialità del 5G sulla vita dei cittadini
Clienti consumer e clienti business	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soddisfazione del cliente, qualità del servizio</li> <li>• Investimenti per l'evoluzione dell'ambiente digitale e il canale "My TIM App" per migliorare la qualità dei servizi offerti e la customer experience.</li> </ul>	 <i>Brasile.</i> TIM S.A. conduce vari sondaggi sulla soddisfazione dei clienti a livello nazionale attraverso interviste: online con i clienti consumer, al telefono con i clienti business mobili, con sondaggi via call center ed i sondaggi transazionali sempre via call center.)
Associazione dei consumatori, clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soddisfazione del cliente, qualità del servizio</li> <li>• Aumentare il numero dei reclami gestiti e risolti, ridurre i reclami</li> </ul>	 <i>Brasile,</i> TIM S.A. partecipa a iniziative in collaborazione con le Agenzie 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

Fornitori		
Stakeholder	• Temi e • Azioni/impegni	Modalità di engagement
Startup, ICT partner, Università	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiche di Approvvigionamento ESG</li> <li>• Diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali</li> <li>• Programma investimenti nel capitale di rischio realizzati da TIM Ventures</li> </ul>	 Vari ambiti di collaborazione e co-progettazione in modalità Open Innovation
Aziende manifatturiere, ICT partner, peer operator	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiche di Approvvigionamento ESG</li> <li>• Climate change</li> <li>• Economia circolare</li> <li>• Audit su fornitori e sub-fornitori rilevanti</li> <li>• Programmi di miglioramento (salute e sicurezza, ambiente, orari di lavoro)</li> <li>• Programmi di formazione</li> <li>• Condivisione di strumenti e soluzioni sui temi di comune interesse</li> <li>• Fornitori a maggior rischio in fase di qualificazione; periodicamente, ai fornitori già qualificati;</li> <li>• Questionario aggiornato nel 2021 con nuovi temi</li> </ul>	 Partecipazione alle attività nell'ambito dell'iniziativa Joint Audit Cooperation - JAC  Portale Vendor Hub  BU domestic e Brasile. Questionario di autovalutazione in termini di sostenibilità  Audit di sostenibilità periodici fatti da aziende terze sui fornitori delle classi a maggior rischio  BU domestic e Brasile. Questionario in cui il fornitore s'impegna per sé e gli eventuali subappaltatori autorizzati, collaboratori e dipendenti, ad osservare i principi comportamentali del Codice Etico e di Condotta del Gruppo (100% dei nuovi fornitori iscritto in anagrafica)
Fornitori e partner di tecnologia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovazione, Ricerca e Sviluppo di tecnologie, servizi e applicazioni di telecomunicazione</li> <li>• Test 5G</li> </ul>	 <i>Brasile</i> TIM Lab Innovation Center, uno spazio per l'innovazione aperta, mira a identificare nuovi approcci per la creazione e la diffusione di infrastrutture di rete di telecomunicazioni, promuovere partnership con università e istituti di ricerca. Nel 2021 l'azienda ha anche innovato fornendo una rete di supporto alla sperimentazione per il primo esperimento di utilizzo del 5G standalone.
Aziende manifatturiere, aziende di servizi, business partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmi di potenziamento (es. Salute e Sicurezza, Ambientale)</li> </ul>	 <i>Brasile</i> Workshops e corsi di formazione; Campagne di sensibilizzazione; Policy di TIM S.A. per la relazione con i fornitori

Business community di settore		
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temi e</li> <li>• Azioni/impegni</li> </ul>	Modalità di engagement
Associazioni e federazioni estere di settore, enti di standardizzazione, associazioni, alleanze, telco open communities	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiamento climatico</li> <li>• Relazioni con i clienti               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovazione delle reti e delle piattaforme e sviluppo e accelerazione dell'industrializzazione di servizi, in particolare per il 5G</li> </ul> </li> </ul>	 Partecipa come membro alle attività di vari enti e associazioni di standardizzazione
Associazioni di settore	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relazioni con i clienti               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emanazione di linee guida</li> <li>• Supporto e formazione alle realtà territoriali di progettazione</li> <li>• Evoluzione degli strumenti software per la valutazione delle esposizioni</li> <li>• Tavoli congiunti TIM-ARPA Regionali</li> </ul> </li> </ul>	 Partecipa a comitati e gruppi di lavoro del CEI - Comitato Elettrotecnico Italiano (Elettromagnetismo e conformità con la legislazione ambientale vigente)
Over the Top, Business partner, Other Authorized Operator, Startup	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusione digitale</li> <li>• Reportistica ESG</li> <li>• Infrastrutture e tecnologie emergenti</li> </ul>	 Proposta di partenariato pubblico-privato per la creazione del Polo Strategico Nazionale, un'infrastruttura per la gestione in cloud di dati e applicazioni della PA con CDP, Leonardo e Sogei   Official Platinum Sponsor del Padiglione Italia a Expo 2020 Dubai   Collaborazione cross-industry tra player delle telecomunicazioni e dei servizi finanziari (Credit Agricole)
Associazioni e federazioni estere di settore	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicurezza delle reti e dei servizi, frode e criminalità informatica               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio "Safe web Plus"</li> </ul> </li> </ul>	 BU Domestic e Brasile Partecipazione ai lavori GSMA (GSM Association);   Partecipazione ai lavori in sede ETNO
Associazioni estere di settore	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cyberbullismo, pedopornografia, gambling online               <ul style="list-style-type: none"> <li>• TIM Protect</li> </ul> </li> </ul>	 Bu Domestic e Brasile Partecipazione ai gruppi di lavoro in ambito GSMA
Business partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva e l'accesso ai servizi digitali, in particolare nelle aree rurali</li> </ul>	 <i>In Brasile</i> Nel 2019 TIM S.A. ha creato l'iniziativa ConectarAgro in partnership con altre aziende dell'ecosistema agribusiness. Partenariato con AgTech Garage, un hub d'innovazione del agribusiness. Sviluppo del 4G TIM no Campo (TIM 4G senza campo) ed il mercato IoT per l'Agrobusiness (con la digitalizzazione di soluzioni per vari segmenti, come ad esempio agribusiness, città intelligenti, smart cities, utenze elettriche e l'industria 4.0).
Over the Top, Business partner, Other Authorized Operator, Startup	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo e testing di nuove tecnologie e soluzioni per l'infrastruttura di rete</li> <li>• Creazione di standard universali per assicurare interoperabilità dei fornitori</li> <li>• Migliorare l'offerta dei fornitori</li> </ul>	 <i>Brasile.</i> Dal 2017, TIM S.A. partecipa al Telecom Infra Project (TIP).
Altri operatori mobili	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva</li> <li>• Riduzione dei consumi energetici</li> <li>• Ottimizzazione dei costi e risorse per sviluppare un'architettura di rete</li> </ul>	 <i>Brasile.</i> Accordo per condivisione LTE RAN.

Comunità finanziaria		
Stakeholder	• Temi e • Azioni/impegni	Modalità di engagement
Azionisti, investitori istituzionali e retail, associazioni di piccoli azionisti, obbligazionisti, investitori socialmente responsabili, analisti equity e del credito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportistica ESG</li> <li>• Informazioni aggiornate, finanziarie e non, sul Gruppo, con la massima attenzione alle esigenze di tutte le diverse categorie di stakeholder</li> <li>• Generazione di cassa, e il possibile sostegno al percorso di deleverage del Gruppo da opzioni straordinarie;</li> <li>• Tematiche ESG a valle della presentazione del piano di sostenibilità del Gruppo e in occasione della pubblicazione del framework per il sustainable bond;</li> <li>• L'accordo con Google Cloud per lo sviluppo e la spinta di TIM all'interno del mercato nazionale del Cloud, con focus sulle dinamiche di sviluppo dei datacenters, Noovle S.p.A., FiberCop;</li> <li>• il 5G e i potenziali sviluppi competitivi;</li> <li>• la crescita dei clienti serviti con tecnologia FTTx, dei servizi convergenti e della penetrazione nella clientela Business dei servizi ICT;</li> <li>• lo sviluppo di TIM Brasil e i suoi positivi risultati;</li> </ul>	<p> Attraverso il sito web del Gruppo TIM fornisce importanti informazioni agli investitori individuali e al pubblico in generale</p> <p> Nel 2021 la funzione Investor Relations ha gestito centinaia di incontri virtuali, tra diretti, di gruppo e individuali, in audio o videoconferenza: 4 conferenze call in occasione dei risultati annuali e trimestrali, road show anche ESG, nonché partecipazioni alle principali conferenze di settore TLC in modalità virtuale</p>
Azionisti, investitori istituzionali e retail, associazioni di piccoli azionisti, obbligazionisti, investitori socialmente responsabili, analisti equity e del credito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportistica ESG</li> <li>• Presentazioni risultati</li> <li>• Comunicazione con il Consiglio d'Amministrazione</li> </ul>	<p>  <b>Brasile.</b> Sondaggio sul Clima Aziendale, Indagine sul coinvolgimento, altre indagini sull'impatto della pandemia. Revisione delle Performance. Meeting periodici col management e conseguenti comunicazioni. Programmi di formazione. Workshops per condividere valori, esperienze. Azioni di endobranding ed endomarketing per allineare i dipendenti al posizionamento del marchio e alle nuove offerte e servizi. Con cadenza annuale, i TIM Talks riuniscono dipendenti provenienti da tutto il Brasile in un programma d'apprendimento e sviluppo. Gli impiegati sviluppano argomenti che combinano interessi aziendali e personali, come business e tecnologia, rapporto tra ambiente, benessere e società, diversità e inclusione.</p>

Persone		
Stakeholder	• Temi e • Azioni/impegni	Modalità di engagement
Tutti i dipendenti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavoro e capitale umano</li> <li>• sviluppo del capitale umano dell'azienda</li> <li>• efficacia del management</li> <li>• engagement e soddisfazione personale</li> <li>• tutelare le diversità e favorire le pari opportunità in azienda;</li> </ul>	<p> BU Domestic e Brasile. Engagement Survey 2021</p> <p> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniziative di Family Care</li> <li>• Gestione delle performance attraverso un approccio personalizzato per varie aree della Società</li> <li>• Iniziative a supporto della persona</li> <li>• Progetto WelBeing</li> <li>• Progetto Donna</li> <li>• Disability Management</li> <li>• LGBT Management</li> <li>• Progetto Longevity <ul style="list-style-type: none"> <li>- Piano di Ascolto interno</li> <li>- Piani di Formazione</li> <li>- Piani di Sviluppo</li> <li>- Programma "Per i Cittadini di TIM"</li> <li>- Progetti che favoriscono la Cultura dell'Inclusione</li> </ul> </li> <li>• 4,8 milioni di ore di formazione <ul style="list-style-type: none"> <li>- 200 percorsi di riqualificazione e di sviluppo delle competenze</li> </ul> </li> </ul>
Impiegati, manager, professional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavoro e capitale umano</li> <li>• sviluppo del capitale umano dell'azienda</li> <li>• efficacia del management</li> </ul>	<p>  Nuovo modello delle competenze di TIM sulla base dei nuovi valori aziendali Aggiornamento del sistema professionale - Processo di performance management 2021</p>

Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavoro e capitale umano</li> <li>Diversi percorsi formativi di supporto, coinvolgimento sviluppo e d'ispirazione dedicati ai diversi target manageriali;</li> </ul>	 Percorso formativo blended sulla cultura del feedback per i Dirigenti e Quadri in posizione
Manager, professional e neolaureati	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavoro e capitale umano</li> <li>engagenetworking e knowledge sharingment</li> <li>formazione</li> <li>networking e knowledge sharing</li> </ul>	 Attività di onboarding per i neoassunti 2021
Impiegati in ambiti tecnici	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavoro e capitale umano</li> </ul>	 Progetti di skill assessment su tematiche trasversali e specialistiche
Operatori di customer care	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavoro e capitale umano</li> <li>Sviluppo delle competenze per far fronte alle nuove tecnologie</li> <li>Correttezza e innovazione nelle relazioni con i clienti</li> </ul>	 Coinvolgimento e aggiornamento continuo tramite il portale TUO, Trova, Usa ed Organizza Rivisitazione ciclo di Performance Management con inserimento nuovi obiettivi in ambito Sales&Caring. Percorsi formativi su temi di Customer Experience e iniziative formative per forza vendita
Sales e partner commerciali, personale di fornitori di servizi di customer care	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavoro e capitale umano</li> <li>Nuove modalità di gestione delle relazioni con i clienti per una maggiore tutela della privacy e adempimenti previsti da GDPR</li> </ul>	 Piani di formazione ad hoc in relazione al ruolo
Rappresentanze Sindacali, Persone TIM	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavoro e capitale umano</li> <li>Gestione dei rapporti di lavoro</li> <li>Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori</li> <li>Sviluppo del capitale umano dell'azienda</li> <li>Bilanciamento vita - lavoro</li> <li>Misure a sostegno del perseguimento degli obiettivi di Business e per le Persone</li> <li>Azioni e misure per affrontare la trasformazione tecnologica attraverso l'innalzamento del livello del capitale umano impiegato in azienda, ampliando e ridefinendo le competenze possedute dai lavoratori</li> <li>Dinamica degli assetti professionali e adeguamento dei regimi di orario individuali</li> <li>Evoluzione del modello di Relazioni Industriali, volto a favorire il dialogo continuo costruttivo e partecipativo</li> </ul>	 <p>Definizione di nuovo modello di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri di confronto con i sindacati sulle mutate condizioni lavorative in seguito alla pandemia da Covid-19</li> <li>Accordo per la flessibilità in uscita (BU domestic oltre 3.700 uscite biennio '20-'21)</li> </ul> <p>Linee guida per fronteggiare l'emergenza Adozione di misure idonee</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Protocollo d'intesa per la gestione della seconda fase dell'emergenza Covid-19</li> </ul> <p>Definizione strumenti e misure a supporto della digital Transformation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contratto di Espansione - nuove assunzioni, riduzione dell'orario di lavoro, formazione per reskilling e acquisizione di nuove competenze di ruolo</li> <li>Accordo Fondo Nuove Competenze</li> </ul> <p>Protocollo Relazioni Industriali: vari incontri su diversi temi (ie. Welfare e Pari opportunità, Comitati Salute e Sicurezza Nazionale e Territoriali, ecc)</p> <p>Realizzazione, nel triennio 2021-2023, di 1.450 passaggi di livello. In aggiunta per il personale impegnato in attività di progettazione di rete e impianti tecnologici sono previsti 550 passaggi di livello. Per il personale part time sono previsti - nel triennio - incrementi del 25% dell'orario di lavoro per un totale di 400 lavoratori a tempo parziale (BU Domestic)</p>
Persone TIM, Società civile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavoro e capitale umano</li> <li>Tutelare le diversità e favorire le pari opportunità in azienda</li> </ul>	 Diffusione della cultura dell'inclusione <ul style="list-style-type: none"> <li>Organizzazione di 4 Weeks 4 Inclusion, calendario di 200 eventi condivisi tra 200 aziende e rivolte al bacino di 700.000 dipendenti delle aziende stesse</li> <li>Promozione programma di sostegno all'occupazione femminile "Mulheres Positivas" (offerta più di 100 corsi e 700 posti vacanti);</li> <li>Evento di inclusione per studenti di colore "Afro Presença" (impegno a selezionare il 50% delle donne nelle aree tecnologiche e il 50% degli studenti neri nelle aree generali)</li> </ul>

Tabella di raccordo 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. Evidenza dei perimetri e riferimenti di pagina. Alcuni temi materiali sono attinenti a più temi del D.Lgs., per economicità di esposizione si è usato il criterio della prevalenza che non è da ritenersi esaustivo.

Tema del D.Lgs. 254/2016	Tema Materiale 2021	GRI Standard di riferimento	Perimetro interno	Perimetro esterno	Sezione a pagina
Ambientali	Cambiamento climatico	GRI 302: Energia	Gruppo TIM con le esclusioni riportate nel capitolo l'approccio alla tutela ambientale	TIM contribuisce direttamente e indirettamente attraverso la relazione con fornitori, business partner e clienti	<a href="#">60, 69</a>
		GRI 305: Emissioni			<a href="#">60, 74</a>
		GRI 307: Compliance ambientale			<a href="#">60, 63</a>
	Politiche di approvvigionamento ESG (i relativi temi sociali e di governance sono ripresi nei Diritti Umani)	GRI 204: Pratiche di approvvigionamento	BU Domestic, BU Brasile	TIM contribuisce direttamente e indirettamente attraverso la relazione con fornitori e business partner	<a href="#">157, 161</a>
		GRI 306: Rifiuti			<a href="#">60, 79</a>
		GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori			<a href="#">157, 159, 161, 163, 162</a>
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori		<a href="#">157, 159, 161, 163, 162, 174</a>			
Sociali	Relazioni con i clienti	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	BU Domestic, BU Brasile	TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione i clienti e le associazioni di categoria	<a href="#">140</a>
		GRI 417: Marketing e etichettatura			<a href="#">140</a>
	Privacy e cybersecurity	GRI 418: Privacy dei clienti	BU Domestic, BU Brasile	TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con i clienti e le associazioni di categoria	<a href="#">144, 174</a>
	Reportistica ESG	GRI 102: Stakeholder engagement	BU Domestic, BU Brasile	TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con tutti gli stakeholder del Gruppo	<a href="#">2, 3, 10, 13, 15, 16, 17, 40, 42, 45, 47, 101, 110, 114, 127, 132, 137, 151, 155, 157, 190, 211</a>
		GRI 413: Comunità locali			<a href="#">32, 164</a>
	Inclusione digitale	Aspetto non GRI	BU Domestic, BU Brasile	TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con clienti, comunità, istituzioni, concorrenti, fornitori	
	Infrastrutture e tecnologie emergenti	GRI 203: Impatti economici indiretti	BU Domestic, BU Brasile	TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con i fornitori, i business partner e le istituzioni	<a href="#">83, 90, 149</a>
	Cyberbullismo, pedopornografia gambling on line	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	BU Domestic, BU Brasile	TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con i clienti, i fornitori, i business partner e le Istituzioni	<a href="#">140</a>
Attinenti al personale	Lavoro e capitale umano	GRI 401: Occupazione	Gruppo TIM	TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con i sindacati e i fornitori	<a href="#">99, 101, 121, 127</a>
		GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management			<a href="#">99, 114</a>
		GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro			<a href="#">118, 159, 174</a>
		GRI 404: Formazione e istruzione			<a href="#">99, 101, 105, 127</a>
	Pari opportunità in azienda	GRI 405: Diversità e pari opportunità	Gruppo TIM	TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con i sindacati, i fornitori e le comunità in cui opera	<a href="#">101, 102, 121, 127</a>

Rispetto dei diritti umani	Diritti Umani	GRI 406: Non discriminazione	BU Domestic, BU Brasile	TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con i fornitori, i business partner e clienti	<a href="#">121, 174, 177, 178</a>
		GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva			<a href="#">114, 159, 161, 174, 177</a>
		GRI 408: Lavoro minorile			<a href="#">114, 159, 161, 174, 177</a>
		GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio			<a href="#">114, 159, 161, 174, 177</a>
		GRI 410: Pratiche per la sicurezza			<a href="#">159, 174, 177</a>
		GRI 411: Diritti dei popoli indigeni			<a href="#">174, 178</a>
		GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani			<a href="#">101, 127, 157, 174, 177</a>
Lotta alla corruzione	Etica e corporate governance	GRI 205: Anticorruzione	BU Domestic, BU Brasile	TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con i fornitori, i business partner, le istituzioni e i concorrenti	<a href="#">21</a>
		GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale			<a href="#">24</a>
		GRI 207: Imposte			<a href="#">190</a>
		GRI 415: Approccio verso il sistema pubblico			<a href="#">24</a>
		GRI 419: Compliance socio-economica			<a href="#">140</a>

[GRI 102-55] **GRI CONTENT INDEX**  
for “In accordance”- Comprehensive

GENERAL DISCLOSURES			
GRI Standard	Definizioni	Sezione a pagina	Omissioni
<b>GRI 101: Foundation</b>			
<b>GRI 102: General Disclosures</b>			
<b>Profilo dell'organizzazione</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	<a href="#">13</a>	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	<a href="#">13</a>	
102-3	Ubicazione sede centrale	<a href="#">13</a>	
102-4	Luogo delle attività	<a href="#">13</a>	
102-5	Proprietà e forma giuridica	<a href="#">13</a>	
102-6	Mercati serviti	<a href="#">13</a>	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	<a href="#">13, 15, 16, 101, 190</a>	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	<a href="#">101, 127</a>	
102-9	Catena di fornitura	<a href="#">157</a>	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	<a href="#">10, 13, 15</a>	
102-11	Principio di precauzione	<a href="#">17, 47</a>	
102-12	Iniziative esterne	<a href="#">45, 151</a>	
102-13	Adesione ad associazioni	<a href="#">45</a>	
<b>Strategia</b>			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	<a href="#">3</a>	
102-15	Impatti chiave, rischi ed opportunità	<a href="#">47</a>	
<b>Etica ed integrità</b>			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	<a href="#">45</a>	
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	<a href="#">17</a>	
<b>Governance</b>			
102-18	Struttura della governance	<a href="#">17, 45</a>	
102-19	Delega dell'autorità	<a href="#">17, 45</a>	
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	<a href="#">17, 45</a>	
102-21	Consultazione degli stakeholder sui temi economici, ambientali e sociali	<a href="#">17, 45</a>	
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	<a href="#">17</a>	
102-23	Presidenza del massimo organo di governo	<a href="#">17</a>	
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	<a href="#">17</a>	
102-25	Conflitti di interessi	<a href="#">17</a>	
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nella definizione delle finalità, dei valori e delle strategie	<a href="#">17, 45</a>	
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	<a href="#">17</a>	
102-28	Valutazione della performance del massimo organo di governo	<a href="#">17</a>	
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	<a href="#">17, 47</a>	
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	<a href="#">17, 47</a>	

## GENERAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Sezione a pagina	Omissioni
102-31	Revisione dei temi economici, ambientali e sociali	<a href="#">17, 45</a>	
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	<a href="#">17, 45</a>	
102-33	Comunicazione delle segnalazioni al massimo organo di governo	<a href="#">17</a>	
102-34	Natura e numero totale delle criticità	<a href="#">17</a>	
102-35	Politiche di remunerazione	<a href="#">17</a>	
102-36	Processo per la definizione della remunerazione	<a href="#">17</a>	
102-37	Coinvolgimento degli stakeholders nella remunerazione	<a href="#">17, 110</a>	
102-38	Tasso di remunerazione totale annua	<a href="#">110</a>	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 di remunerazione totale annua	<a href="#">110</a>	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.
<b>Stakeholder engagement</b>			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	<a href="#">40</a>	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	<a href="#">114</a>	
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	<a href="#">40</a>	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	<a href="#">40, 132, 151, 155, 194</a>	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	<a href="#">40, 132, 151, 155, 194</a>	
<b>Processo di reporting</b>			
102-45	Entità incluse nel bilancio finanziario consolidato e non incluse nel report di sostenibilità	<a href="#">10, 13</a>	
102-46	Definizione dei contenuti del report e perimetro dei temi	<a href="#">10, 42</a>	
102-47	Elenco dei temi materiali	<a href="#">10, 42</a>	
102-48	Ridefinizione delle informazioni rispetto ai precedenti report	<a href="#">10, 13</a>	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	<a href="#">42</a>	
102-50	Periodo di rendicontazione	<a href="#">10</a>	
102-51	Data del report più recente	<a href="#">10</a>	
102-52	Periodicità di rendicontazione	<a href="#">10</a>	
102-53	Contatti relativi a richieste sul report	<a href="#">2</a>	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità agli Standard GRI	<a href="#">10</a>	
102-55	Indice dei contenuti GRI	<a href="#">204</a>	
102-56	Assurance esterna	<a href="#">10, 211</a>	

## MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Gli indicatori non presenti nelle tabelle a seguire sono risultati non materiali	Sezione a pagina	Omissioni
<b>GRI 203 Impatti economici indiretti (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">90, 149</a>	Il perimetro si riferisce a BU Domestic e BU Brasile
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">90, 149</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">90, 149</a>	
	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	<a href="#">83, 90, 149</a>	
	203-2	Analisi e descrizione dei principali impatti indiretti	<a href="#">90, 149</a>	
<b>GRI 204 Pratiche di approvvigionamento (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">157</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">157</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">151</a>	
	204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	<a href="#">157</a>	
<b>GRI 205 Anticorruzione (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">21</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">21</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">21</a>	
	205-1	Percentuali di business unit analizzate per rischio corruzione e rischi identificati	<a href="#">21</a>	
	205-2	Comunicazione delle policies e training dei dipendenti su anti-corruzione	<a href="#">21</a>	
	205-3	Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione	<a href="#">21</a>	
<b>GRI 206 Comportamento anti concorrenziale (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">24</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">24</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">24</a>	
	206-1	Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	<a href="#">24</a>	
<b>GRI 207 Imposte (2019)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">190</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">190</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">190</a>	
	207-1	Approccio alla fiscalità	<a href="#">190</a>	
	207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	<a href="#">190</a>	
	207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	<a href="#">190</a>	
	207-4	Rendicontazione Paese per Paese	<a href="#">190</a>	Rendicontazione parzialmente incompleta. Il Gruppo si impegna ad estendere la rendicontazione nei prossimi anni.
<b>GRI 302 Energia (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">60</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">60</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">60</a>	
	302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	<a href="#">69</a>	
	302-2	Consumo di energia all'esterno dell'organizzazione	<a href="#">69</a>	Non sono rendicontati i consumi di energia all'esterno del Gruppo in quanto non tutti i dati risultano disponibili.
	302-3	Intensità energetica	<a href="#">69</a>	
	302-4	Riduzione dei consumi di energia	<a href="#">69</a>	

## MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Gli indicatori non presenti nelle tabelle a seguire sono risultati non materiali	Sezione a pagina	Omissioni
	302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	<a href="#">68</a>	Non viene espressa la riduzione dei consumi dei prodotti e dei servizi in quanto i dati non risultano tutti disponibili.
<b>GRI 305 Emissioni (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">60</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">60</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">60</a>	
	305-1	Emissioni totali dirette di gas effetto serra per peso (Scope1)	<a href="#">74</a>	
	305-2	Emissioni indirette di gas effetto serra per peso (Scope 2)	<a href="#">74</a>	
	305-3	Altre emissioni indirette di gas effetto serra (Scope 3)	<a href="#">74</a>	
	305-4	Intensità carbonica	<a href="#">74</a>	
	305-5	Iniziative per ridurre le emissioni di gas effetti serra e risultati raggiunti	<a href="#">74</a>	
	305-6	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	<a href="#">74</a>	
	305-7	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria suddivise per tipologia e peso	<a href="#">74</a>	Non applicabile. Ossidi di azoto (NOx) e ossidi di zolfo (SOx) non sono rilevanti nelle emissioni del Gruppo e quindi non sono rendicontate.
<b>GRI 306 Rifiuti (2020)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">60</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">60</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">60</a>	
	306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	<a href="#">60</a>	Il perimetro di riferisce a TIM SpA, Noovle, Sparkle Italia, Olivetti
	306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	<a href="#">60</a>	
	306-3	Rifiuti prodotti	<a href="#">60</a>	
	306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	<a href="#">60</a>	
	306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	<a href="#">60</a>	
<b>GRI 307 Compliance ambientale</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">60</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">60</a>	Il perimetro si riferisce a BU Domestic e BU Brasile
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">60</a>	
	307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti ambientali	<a href="#">63</a>	
<b>GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">157</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">157</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">157</a>	Il perimetro si riferisce a BU Domestic e BU Brasile
	308-1	Percentuale di nuovi fornitori valutati in base a criteri ambientali	<a href="#">159</a>	
	308-2	Significativi impatti ambientali negativi identificati all'interno della catena di fornitura	<a href="#">159</a>	
<b>GRI 401 Occupazione (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">99</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">99</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">99</a>	
	401-1	Numero totale di nuovi assunti e turnover	<a href="#">101, 127</a>	
	401-2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo indeterminato non previsti per i lavoratori a tempo determinato o part-time	<a href="#">121</a>	
	401-3	Congedi parentali	<a href="#">102, 127</a>	
<b>GRI 402 Relazioni industriali (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">114</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">114</a>	

## MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Gli indicatori non presenti nelle tabelle a seguire sono risultati non materiali	Sezione a pagina	Omissioni
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">114</a>	
	402-1	Periodo minimo di notifica per modifiche operative (cambiamenti organizzativi)	<a href="#">114</a>	
<b>GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro (2018)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">118</a>	Il perimetro di riferisce ai soli lavoratori del Gruppo TIM
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">118</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">118</a>	
	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	<a href="#">118</a>	
	403-2	Identificazione dei pericolo, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	<a href="#">118</a>	
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	<a href="#">118</a>	
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	<a href="#">118</a>	
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	<a href="#">118</a>	
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	<a href="#">118</a>	
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	<a href="#">118</a>	
	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	<a href="#">118</a>	
	403-9	Infortuni sul lavoro	<a href="#">118</a> , <a href="#">127</a>	Non sono esposti numero e tasso di infortuni relativi ai lavoratori esterni in quanto i dati non risultano ad oggi disponibili.
	403-10	Malattie professionali	<a href="#">118</a>	Non sono esposti numero e tasso di malattie professionali relative ai lavoratori esterni in quanto i dati non risultano ad oggi disponibili.
<b>GRI 404 Formazione (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">105</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">105</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">105</a>	
	404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente	<a href="#">105</a> , <a href="#">127</a>	
	404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e dei programmi di assistenza alla transizione	<a href="#">105</a>	
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo della carriera	<a href="#">105</a>	
<b>GRI 405 Diversità e pari opportunità (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">102</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">102</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">102</a>	
	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	<a href="#">102</a>	
	405-2	Rapporto dello stipendio base delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria	<a href="#">127</a>	
<b>GRI 406 Non discriminazione (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">174</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">174</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">174</a>	
	406-1	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie ed azioni intraprese	<a href="#">178</a>	

## MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Gli indicatori non presenti nelle tabelle a seguire sono risultati non materiali	Sezione a pagina	Omissioni
<b>GRI 407 Libertà di associazione e accordi collettivi (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">159, 161, 174</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">159, 161, 174</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">159, 161, 174</a>	
	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	<a href="#">159, 161, 174</a>	
<b>GRI 408 Lavoro minorile (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">159</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">159</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">159</a>	
	408-1	Operazioni e fornitori con rischi significativi per incidenti sul lavoro minorile	<a href="#">159, 161</a>	
<b>GRI 409 Lavoro forzato o obbligatorio (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">159</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">159</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">159</a>	
	409-1	Operazioni e fornitori con rischi significativi per incidenti sul lavoro forzato o obbligatorio	<a href="#">159, 161</a>	
<b>GRI 410 Politiche e procedure di sicurezza sui Diritti Umani (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">159</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">159</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">159</a>	
	410-1	Pratiche di sicurezza	<a href="#">159</a>	
<b>GRI 411 Diritti dei popoli indigeni (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">159</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">159</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">159</a>	
	411-1	Episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni	<a href="#">178</a>	
<b>GRI 412 Valutazione sul rispetto dei Diritti Umani (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">174</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">174</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">174</a>	
	412-1	Operazioni che sono state sottoposte a verifiche del rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto	<a href="#">174</a>	
	412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o procedure sui diritti umani	<a href="#">174</a>	
	412-3	Accordi e contratti significativi che includono clausole sui diritti umani o che sono stati sottoposti a screening sui diritti umani	<a href="#">174</a>	
<b>GRI 413 Comunità locali (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">24, 151</a>	Il perimetro si riferisce a BU Domestic e BU Brasile
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">24, 151</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">24, 151</a>	
	413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	<a href="#">24, 151</a>	
	413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	<a href="#">24</a>	Rendicontazione parziale, maggiori informazioni sul sito <a href="http://www.gruppotim.it/it/sostenibilita.html">www.gruppotim.it/it/sostenibilita.html</a> , e <a href="http://ri.tim.com.br/en/esg/overview-indicators-and-indices">ri.tim.com.br/en/esg/overview-indicators-and-indices</a>

## MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Gli indicatori non presenti nelle tabelle a seguire sono risultati non materiali	Sezione a pagina	Omissioni
<b>GRI 414 Valutazione dei fornitori su aspetti sociali (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">157</a>	Il perimetro si riferisce a BU Domestic e BU Brasile
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">157</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">157</a>	
	414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati usando criteri sociali	<a href="#">157, 159</a>	
	414-2	Impatti sociali negativi nella supply chain	<a href="#">157, 159</a>	
<b>GRI 415 Approccio verso il sistema pubblico (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">24</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">24</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">24</a>	
	415-1	Contribuzioni a partiti politici	<a href="#">24</a>	
<b>GRI 416 Salute e sicurezza del consumatore (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">140</a>	Il perimetro si riferisce a BU Domestic e BU Brasile
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">140</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">140</a>	
	416-1	Valutazione dell'impatto su salute e sicurezza delle categorie di prodotti e servizi	<a href="#">140</a>	
	416-2	Numero di casi di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi	<a href="#">140</a>	
<b>GRI 417 Marketing ed etichettatura (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">140</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">140</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">140</a>	
	417-1	Requisiti di informazioni ed etichettatura	<a href="#">140</a>	
	417-2	Episodi di non conformità relativi a informazioni ed etichettatura di prodotti e servizi	<a href="#">140</a>	
	417-3	Episodi di non conformità relativi a comunicazioni di mercato	<a href="#">140</a>	
<b>GRI 418 Privacy del Cliente (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">144</a>	
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">144</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">144</a>	
	418-1	Reclami relativi a violazioni della privacy e perdite dei dati dei clienti	<a href="#">144</a>	
<b>GRI 419 Compliance Socioeconomica (2016)</b>				
	103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	<a href="#">140</a>	Il perimetro si riferisce a BU Domestic e BU Brasile
	103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	<a href="#">140</a>	
	103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	<a href="#">140</a>	
	419-1	Non compliance con leggi e regolamenti in ambito socio-economico	<a href="#">140</a>	La rendicontazione è limitata alle sole non conformità economiche

# RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE

[GRI 102-56]



EY S.p.A.  
Via Meucci, 5  
10121 Torino

Tel: +39 011 5161611  
Fax: +39 011 5612554  
ey.com

## Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

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

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. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della TIM S.p.A. (di seguito la "Società") e sue controllate (di seguito "Gruppo" o "Gruppo TIM") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 02 marzo 2022 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia Europea" della DNF, richieste dall'art.8 del Regolamento europeo 2020/852.

### 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 ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

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.

### 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

EY S.p.A.  
Sede Legale: Via Marecchi, 12 - 20123 Milano  
Sede Secondaria: Via Lombardis, 31 - 00187 Roma  
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 I.v.  
iscritta alla S.O. del Registro delle imprese presso la C.C.I.A.A. di Milano Monza Brianza Lodi  
Codice fiscale e numero di Identificazione 02450220961 - numero R.S.A. di Milano 600158 - P.IVA 02891231003  
iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998  
iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Consob al progressivo n. 2 delibera n. 10831 del 16/7/1997  
A member firm of Ernst & Young Global Limited

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. 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 del Gruppo 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 inclusi 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 della TIM S.p.A. e con il personale di Noovle S.p.A. e TIM Retail Srl 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 gruppo
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a 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.
- per le seguenti società, TIM S.p.A., Noovle S.p.A., TIM Retail Srl e TIM Participações SA, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato incontri da remoto nel corso dei 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 2021 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo TIM non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia Europea" della stessa, richieste dall'art.8 del Regolamento europeo 2020/852.

Torino, 16 marzo 2022

EY S.p.A.

Ettore Abate  
(Revisore Legale)

