



# 2017 Bilancio di Sostenibilità

Dichiarazione  
consolidata di carattere  
non finanziario 2017

**TIM**



# Lettera del Presidente

“Presupposto di una maggiore prosperità per le generazioni attuali e future è una sempre più ampia diffusione delle tecnologie digitali al servizio della vita privata e del lavoro delle persone, dello sviluppo e dell’innovazione delle imprese, dell’incremento di efficienza e di qualità dei servizi pubblici e, non ultimo, di un maggior rispetto dell’ambiente e di una più efficace lotta al cambiamento climatico.”

TIM, con le sue reti, i suoi prodotti e le sue soluzioni tecnologiche, è uno dei grandi protagonisti dell’evoluzione verso un’economia digitale ed è per dimensione, capillarità e patrimonio infrastrutturale e tecnologico, pienamente integrata con il territorio e il tessuto sociale ed economico-produttivo. Consapevole di questo ruolo strategico, **TIM opera costantemente per gestire e innovare le sue infrastrutture e tecnologie, che mette al servizio del Paese**, e, a questo fine, effettua rilevanti investimenti. L’ambizioso piano di investimenti contenuto nel Piano Industriale di Gruppo per il triennio 2018-2020 corrisponde a importanti target di copertura con le tecnologie a banda larga e ultralarga. Il nostro impegno è volto a **raggiungere gli sfidanti obiettivi che l’Unione Europea si è proposta di raggiungere, attraverso la creazione di un Digital Single Market**, in termini di copertura in banda ultralarga fissa e mobile e di incremento della domanda di servizi digitali. Ad oggi il piano di investimenti di TIM assume quindi un peso rilevante nell’ottica della trasformazione digitale della società e conferma il ruolo storico del nostro Gruppo come motore di modernizzazione dell’Italia.

**L’attenzione all’innovazione e agli investimenti in nuove infrastrutture e tecnologie caratterizza l’azione di TIM anche in Brasile**, Paese nel quale il Gruppo opera dal 1997 attraverso la controllata TIM Brasil e che, per il Gruppo, è il secondo mercato di riferimento. Prendendo in considerazione solo gli ultimi 5 anni, TIM ha investito in Brasile oltre 7 miliardi di euro, con un focus prevalentemente indirizzato alla realizzazione delle infrastrutture di nuova generazione.

Il contributo che il nostro Gruppo offre allo sviluppo della società non si ferma ai progetti infrastrutturali e spazia dalle **soluzioni digitali per i servizi della Pubblica Amministrazione**, ai servizi cloud per le imprese, dalle **piattaforme digitali per le scuole a quelle per gli ospedali**, dalle applicazioni rivolte a persone con disabilità, alle tecnologie per il contenimento dei consumi energetici delle città e delle imprese.

Se, da un lato, la nostra offerta infrastrutturale e di servizi si pone come volano per lo sviluppo della società, il nostro impegno nel perseguire lo sviluppo dell’Azienda in modo sostenibile si esprime anche, e soprattutto, nella **conduzione etica di tutte le attività quotidiane**. Siamo fermamente convinti che non ci possa essere un futuro sostenibile, né per il nostro Gruppo né per la società, senza un forte radicamento etico dei principi e delle azioni. Per noi l’agire etico si traduce in un forte senso di responsabilità nei confronti degli stakeholder: questo è ciò che abbiamo chiaramente espresso nel nostro Codice Etico e nella Policy per il Rispetto dei Diritti Umani, con la convinta adesione ai principi del Global Compact dell’ONU e agli altri principali standard per la tutela del lavoro, per la salvaguardia dell’ambiente e per la lotta alla corruzione.

Per la salvaguardia dell’ambiente, il nostro Gruppo contribuisce alla **riduzione dei consumi energetici e delle emissioni** dei clienti attraverso soluzioni di dematerializzazione e di telemonitoraggio dei consumi e degli spostamenti. Nel frattempo, non abbassiamo la guardia sull’impronta ambientale delle nostre attività. Abbiamo dato il via a una serie di progetti per la sostituzione di apparati e impianti energivori, e ci siamo posti target a breve, medio e lungo termine per ridurre le nostre emissioni in aria e i nostri consumi elettrici. Questi obiettivi risultano ancora più sfidanti se si considera che proprio lo sviluppo

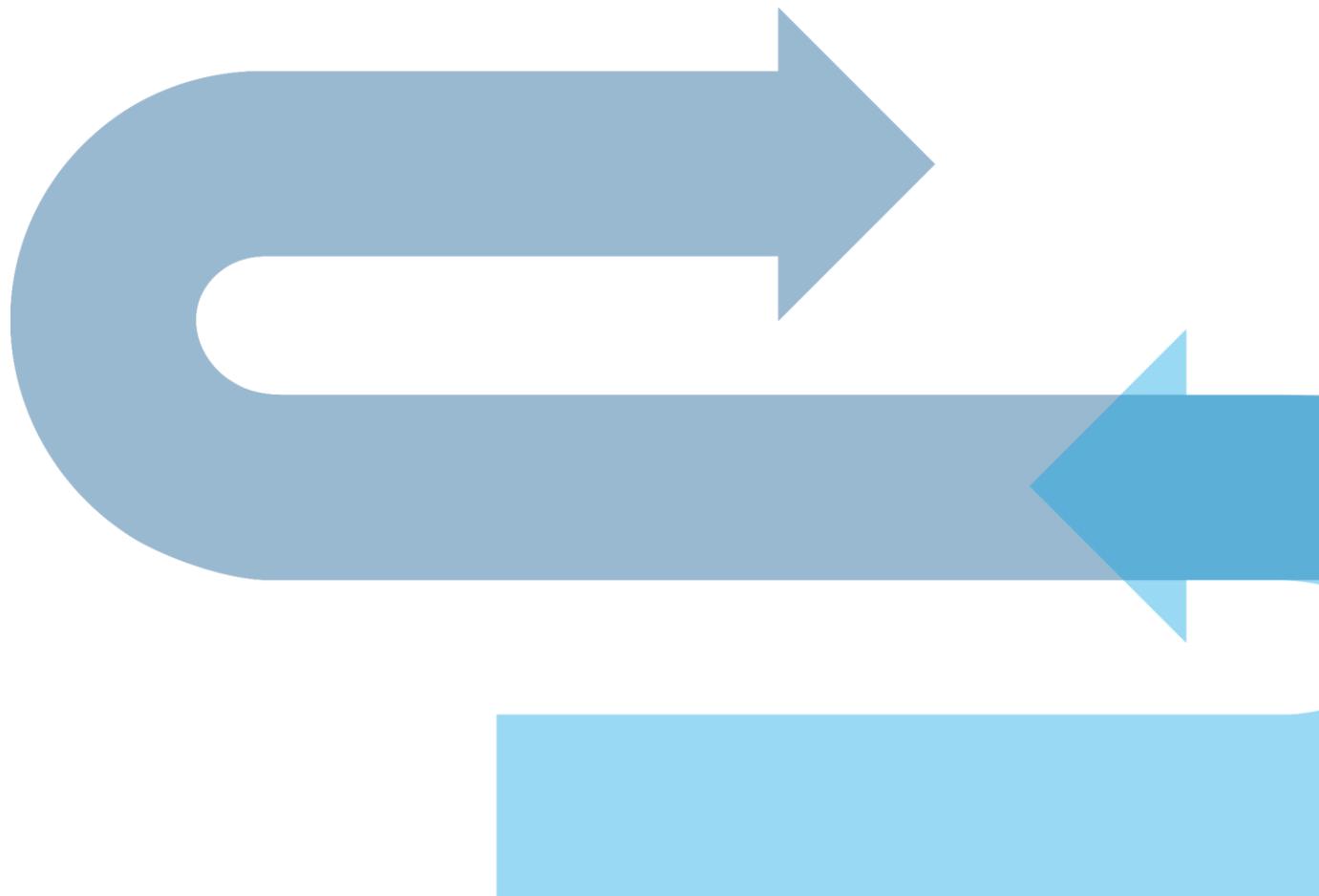
delle reti di nuova generazione richiede maggiori quantitativi di energia, e quindi eventuali riduzioni possono avvenire solo grazie a una oculata gestione delle risorse energetiche.

Sul versante sociale, oltre a contribuire al miglioramento della qualità della vita delle persone tramite la digitalizzazione, poniamo attenzione alla cura e alla motivazione delle persone che lavorano nel Gruppo. Il 2017 è stato caratterizzato da una rilevante azione di tutela e riqualificazione del perimetro occupazionale a tutela del quale sono intervenute una serie di azioni, prime tra tutte, l'introduzione di percorsi formativi strutturati di sviluppo delle competenze professionali, che hanno permesso di potenziare i settori con un maggiore impatto sul business e di valorizzare il mercato interno delle professionalità del Gruppo.

Questi ultimi anni sono stati molto impegnativi e quelli che si prospettano saranno ricchi di nuove sfide da affrontare. L'Europa, attraverso lo sviluppo del Digital Single Market rivestirà sicuramente un ruolo da protagonista nella "Gigabit Society" del futuro; **noi siamo convinti di essere uno strumento fondamentale per dare alle Istituzioni e ai cittadini la consapevolezza di vincere tali sfide, contribuendo a tutto ciò con le nostre reti e i nostri servizi.**

Arnaud de Puyfontaine

Presidente



## INDICE

Nota metodologica	6
 <b>IL GRUPPO TIM</b>	8
Il Gruppo TIM	10
Corporate Governance	16
Stakeholder engagement	27
Matrice di materialità	30
 <b>L'AMBIENTE</b>	44
Tutela dell'ambiente	45
Iniziative TIM per l'ambiente	54
Performance ambientale	58
 <b>LA CATENA DEL VALORE</b>	69
Comunità	70
Ricerca e Sviluppo	81
Clienti	93
Fornitori	119
 <b>I DIRITTI UMANI</b>	127
Impegno per il Rispetto dei Diritti Umani	131
(In)Formazione sui Diritti Umani	133
Denunce e incidenti	134
 <b>LE PERSONE DI TIM</b>	138
Le persone di TIM	139
Sviluppo e nuove competenze	152
Tutela della salute e sicurezza	162
Relazioni industriali	165
<b>APPENDICE</b>	180
Tabelle di sintesi sulle iniziative con gli stakeholder	181
Risultati 2016 e 2017	192
Obiettivi 2018 e pluriennali	195
<b>RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE</b>	198
<b>GRI Content Index</b>	202

## NOTA METODOLOGICA [GRI 102-56]

### Perimetro e criteri

La Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario (di seguito “Dichiarazione” o “Bilancio di Sostenibilità”) adempie gli obblighi previsti dal D.Lgs. 254/2016 riguardante la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario. Tale Dichiarazione, coincidente con il Bilancio di Sostenibilità, rappresenta per TIM il seguito all’impegno di comunicare ai propri stakeholder le performance e i risultati raggiunti in ambito di sostenibilità, già avviato negli anni precedenti. **[GRI 102-45]** La Dichiarazione presenta i dati e le informazioni che si riferiscono alla Società TIM S.p.A. e alle società da essa controllate e consolidate integralmente al 31 dicembre 2017 (di seguito “il Gruppo TIM” o “il Gruppo”), così come presentate in Relazione Finanziaria Annuale. I dati di performance ambientale sono presentati con alcune limitazioni rispetto al perimetro di Gruppo. Tali limitazioni non sono rilevanti ai fini della comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dal Gruppo.

**[GRI 102-50] [GRI 102-51] [GRI 102-52]** Il Bilancio di Sostenibilità del 2017, redatto annualmente sull’anno solare, rispetta le medesime scadenze della Relazione Finanziaria Annuale di Gruppo e risponde agli obblighi previsti dal D.Lgs. 254/2016. Il Bilancio si basa su un approccio multi-stakeholder, attraverso l’analisi congiunta delle azioni realizzate nei confronti dei principali portatori di interesse con i quali l’Azienda interagisce.

**[GRI 102-10] [GRI 102-48]** Nel corso del 2017 non si sono registrate variazioni significative nel perimetro di consolidamento. Nell’arco dell’ultimo triennio tra le principali variazioni si segnala la creazione di INWIT S.p.A., quotata alla Borsa Valori di Milano, attiva nel settore delle infrastrutture per le comunicazioni elettroniche.

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

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

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

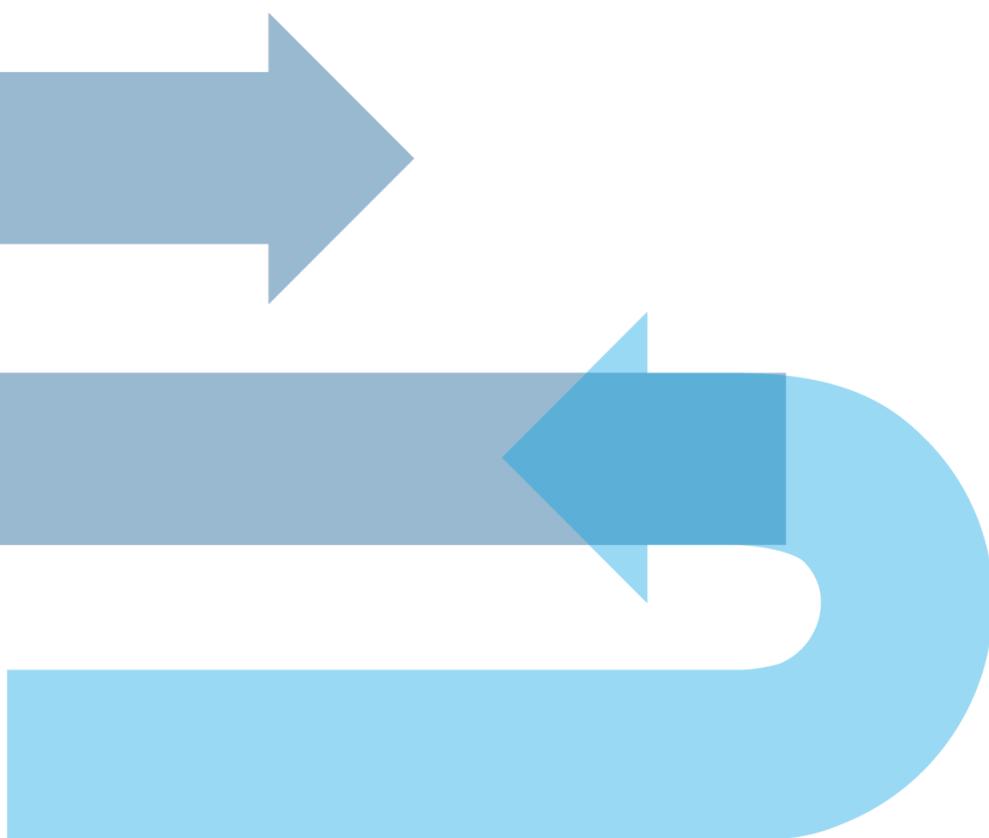
I KPI sono stati definiti in base:

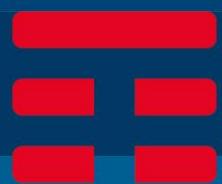
- all’analisi del GRI, organismo internazionale che sviluppa delle linee guida universalmente applicabili per la stesura dei report di sostenibilità;
- alle indicazioni ricevute dagli stakeholder;
- ai questionari inviati dalle principali agenzie di rating ai fini dell’ammissione agli indici azionari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

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

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di TIM S.p.A. il 6 marzo 2018.

L'esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità/Dichiarazione è stato affidato a PricewaterhouseCoopers S.p.A., società di revisione del Gruppo, la cui Relazione è disponibile a pag. 198 del presente Rapporto.

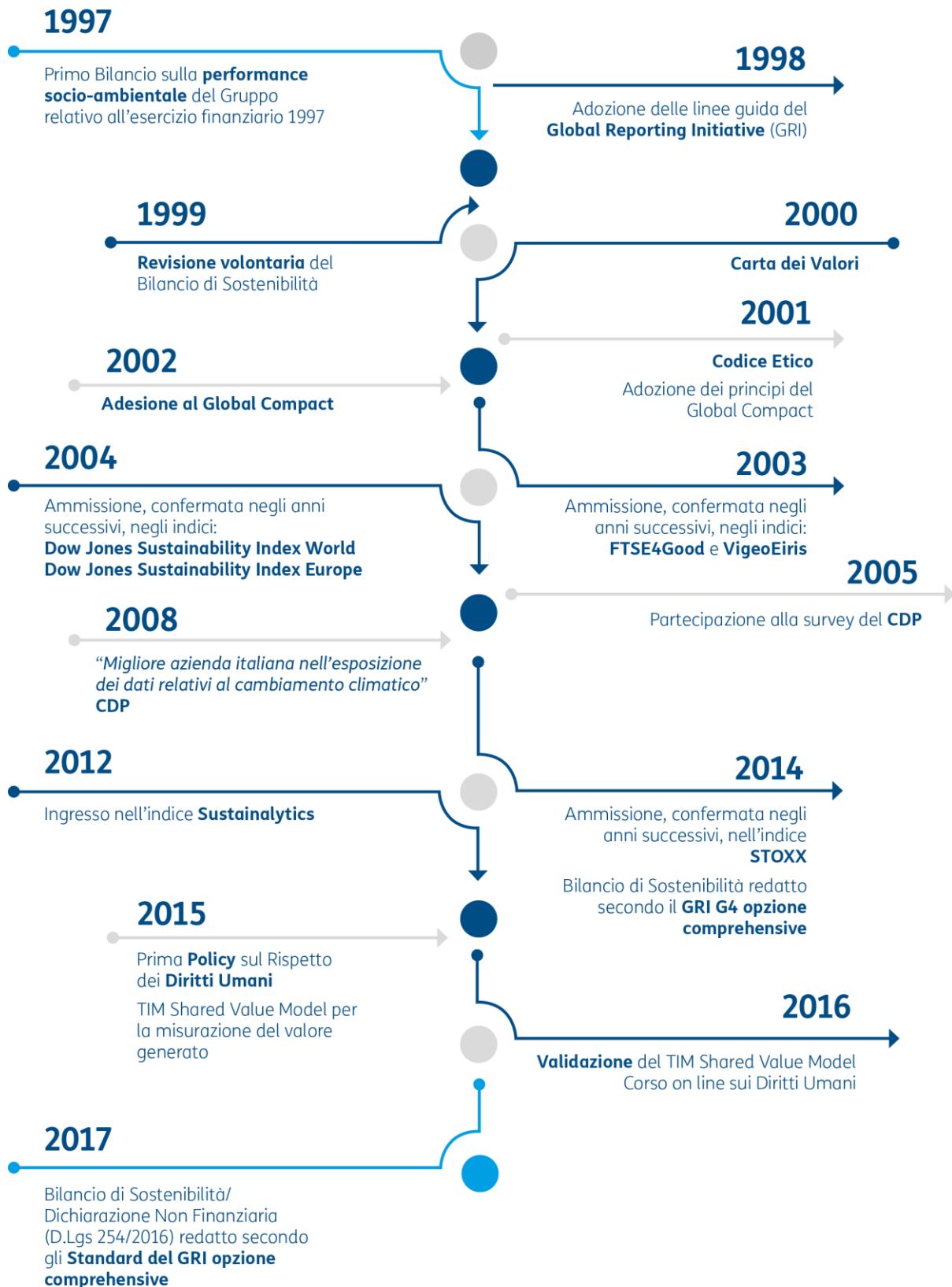




## IL GRUPPO TIM



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





# IL GRUPPO TIM

**[GRI 102-1]** Il Gruppo TIM offre servizi di comunicazioni fisse, mobili e soluzioni ICT oltre a contenuti digitali. In Italia, il Gruppo gestisce la più grande infrastruttura di rete fissa, per voce e dati, diffusa in modo capillare su tutto il territorio, e fornisce una delle piattaforme di rete mobile più estesa e avanzata del Paese. **[GRI 102-4]** La leadership domestica è accompagnata da una significativa presenza in Brasile<sup>1</sup>. **[GRI 102-10] [GRI 102-48]** Nel corso del 2017 non si sono registrate variazioni significative nel perimetro di consolidamento. Nell'arco dell'ultimo triennio tra le principali variazioni si segnala la creazione di INWIT S.p.A., quotata alla Borsa Valori di Milano, attiva nel settore delle infrastrutture per le comunicazioni elettroniche.

**[GRI 102-2] [GRI 102-6] [GRI 102-7]** Le attività del Gruppo sono riconducibili alle seguenti Business Unit:

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

I principali brand del Gruppo sono:

- **TIM è il brand unico del Gruppo** 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.
- **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. **Persidera** offre capacità trasmissiva in tecnica digitale terrestre e soluzioni tecnologiche ai principali editori televisivi operanti nel mercato domestico. Infine **INWIT** è la tower 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 l’Azienda è presente. È con questo intento che è stata istituita nel 2008 **Fondazione TIM** a cui è seguito, nel 2013, l’**Instituto TIM** in Brasile.

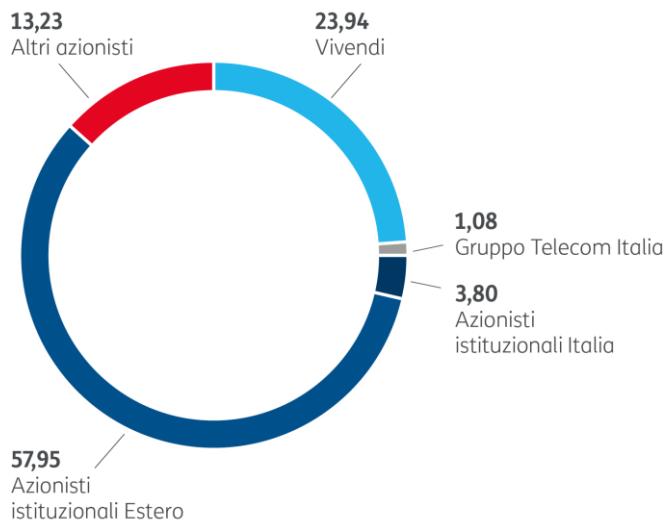
<sup>1</sup> **[GRI 102-45]** Per maggiori informazioni circa l’articolazione del Gruppo ed il dettaglio dei Paesi in cui TIM è attiva si rimanda alla Nota “Le imprese del Gruppo TIM” del Bilancio Consolidato del Gruppo nella quale sono anche elencate le imprese del Gruppo suddivise per modalità di consolidamento



## I principali azionisti di TELECOM ITALIA S.P.A.

**[GRI 102-5]** Telecom Italia è una società per azioni organizzata secondo l'ordinamento giuridico della Repubblica Italiana<sup>1</sup>, **[GRI 102-3]** dove ha sede la Capogruppo. **[GRI 102-5]** L'azionista di riferimento, al 31 dicembre 2017, risulta essere la francese Vivendi S.A. con il 23,94% del capitale ordinario. **[GRI 102-10]** La composizione azionaria non ha subito rilevanti cambiamenti nel corso del 2017, dopo l'ingresso, nel 2015, dell'azionista francese. 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.

Composizione, in percentuale, del capitale azionario al 31 dicembre 2017<sup>2</sup>.



**[GRI 102-10]** Nel corso del triennio, Vivendi S.A. ha incrementato la propria quota di 2,6 pp; anche gli azionisti istituzionali estero sono aumentati (+1,3 pp) mentre gli azionisti istituzionali Italia sono diminuiti (-0,9 pp) come pure altri azionisti sono diminuiti di 2,9 pp. Le azioni detenute dal Gruppo sono diminuite di poco (-0,1 pp).

<sup>1</sup> **[GRI 102-5]** Si veda anche il Bilancio Consolidato del Gruppo TIM

<sup>2</sup> Fonte: Libro dei Soci al 31 dicembre 2017 integrato da comunicazioni ricevute e da altre informazioni a disposizione.



## I principali dati economico-finanziari e operativi

Il Gruppo TIM 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 il Gruppo 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, di seguito sono riportati alcuni dati di sintesi della performance economica desumibili dalla Relazione Annuale.

### Gruppo TIM - Principali dati economico-finanziari consolidati

(milioni di euro)	Ricavi			EBITDA			Investimenti industriali			Personale a fine periodo (unità)		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
Domestic	15.354	15.006	15.001	6.171	6.698	5.567	4.551	3.709	3.900	49.851	51.280	52.644
Brasile	4.502	4.047	4.637	1.635	1.325	1.451	1.150	1.167	1.289	9.508	9.849	13.042
Media	-	-	82	-	-	37	-	-	8	-	-	64
Altre attività	-	11	49	(16)	(18)	(51)	-	-	-	70	100	117
Rettifiche ed elisioni	(28)	(39)	(50)	-	(3)	2	-	-	-	-	-	-
<b>Totali consolidati</b>	<b>19.828</b>	<b>19.025</b>	<b>19.719</b>	<b>7.790</b>	<b>8.002</b>	<b>7.006</b>	<b>5.701</b>	<b>4.876</b>	<b>5.197</b>	<b>59.429</b>	<b>61.229</b>	<b>65.867</b>



**[GRI 102-7]** La distribuzione dei ricavi per prodotti e servizi è riportata nella Nota "Ricavi" del Bilancio Consolidato del Gruppo TIM.

### Gruppo TIM - Altri dati economico-finanziari consolidati

(milioni di euro)	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015
Totale Patrimonio Netto	23.783	23.553	21.249
- attribuibile ai Soci della Controllante	21.557	21.207	17.554
- attribuibile alle partecipazioni di minoranza	2.226	2.346	3.695
Utile (perdita) dell'esercizio attribuibile ai Soci della Controllante	1.121	1.808	(70)
Utile (perdita) dell'esercizio attribuibile alle Partecipazioni di minoranza	166	158	(731)
Indebitamento finanziario netto contabile	26.091	25.955	28.475

**[GRI 102-7]** L'andamento della capitalizzazione e del debito del Gruppo è riportato nella Relazione sulla Gestione del Gruppo TIM. La seguente tabella mostra uno dei principali dati gestionali del Gruppo, l'andamento delle linee d'accesso ai servizi di telefonia fissa e mobile.

### Gruppo TIM – Consistenza linee a fine periodo

(migliaia)	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015
<b>FISSO DOMESTICO</b>			
Accessi fisici	18.995	18.963	19.209
Accessi BroadBand	10.154	9.206	8.890
<b>MOBILE DOMESTICO</b>			
Consistenza linee	30.755	29.617	30.007
<b>BRASILE</b>			
Consistenza linee	58.634	63.418	66.234

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



## Gruppo TIM – Valore economico prodotto e distribuito (mln di euro)



(milioni di euro)	2017	2016	2015
Valore economico prodotto direttamente			
a) Totale ricavi e proventi operativi	20.351	19.336	20.006
b) Interessi attivi e dividendi incassati	129	159	216
c) Plusvalenze (minusvalenze) da realizzo di attività non correnti	11	14	336
d) Valore economico prodotto direttamente (a+b+c)	20.491	19.509	20.558
Valore economico distribuito			
e) Costi operativi	8.824	8.128	9.295
f) Costi del personale	3.626	3.106	3.589
g) Finanziatori	1.705	1.729	2.291
h) Imposte e tasse	750	946	534
i) Valore economico distribuito (e+f+g+h)	14.905	13.909	15.709
Valore economico non distribuito (d-i)	5.586	5.600	4.849



I valori espressi in queste tabelle sono in milioni di euro

	2017	2016	2015
Salari e stipendi	2.056	2.116	2.296
Oneri sociali	745	770	834
Altri oneri	825	220	459
Costi del personale	3.626	3.106	3.589

	2017	2016	2015
Acquisti di materie e servizi	8.388	7.793	8.532
Altri costi operativi	1.097	983	1.375
Variazione delle rimanenze	(35)	(9)	44
Attività realizzate internamente	(626)	(639)	(656)
Costi operativi	8.824	8.128	9.295

	2017	2016	2015
Dividendi distribuiti	223	191	262
Interessi passivi	1.482	1.538	2.029
Finanziatori	1.705	1.729	2.291

	2017	2016	2015
Imposte dirette	639	849	418
Imposte indirette e tasse	111	100	116
Imposte e tasse	750	949	534
- <i>di cui relative alla BU Domestic</i>	679	876	381
- <i>di cui relative alla BU Brasile</i>	64	84	123
- <i>di cui relative ad attività estere/altro</i>	7	(11)	30



## 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 in linea con il Consiglio di Amministrazione di TIM S.p.A.. Il Consiglio di Amministrazione del Gruppo è nominato dall'Assemblea degli Azionisti sulla base di liste presentate da aventi diritto di voto che complessivamente possiedano almeno lo 0,5% del capitale ordinario (ovvero la diversa misura richiesta dalla disciplina regolamentare emanata dalla Consob). **[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.

**[GRI 102-24]** Lo Statuto di TIM richiede che gli esponenti del genere meno rappresentato siano almeno un terzo del totale dei Consiglieri, con arrotondamento, in caso di numero frazionario, all'unità superiore. L'indipendenza di un numero minimo di Consiglieri è richiesta dalla legge (TUF)<sup>1</sup> sulla base della composizione complessiva del Consiglio; la stessa legge e il Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana definiscono anche i criteri di indipendenza degli Amministratori.

**[GRI 102-24]** Nell'esprimere il proprio parere di orientamento ai soci, in vista dell'Assemblea di rinnovo dell'organo amministrativo, avvenuto con l'Assemblea del 4 maggio 2017, il Consiglio di Amministrazione uscente si era espresso, tra l'altro, su alcuni desiderata relativi al nuovo Consiglio, tra cui:

- esercitare tempestivamente i diritti di candidatura alla carica di Amministratori della Società loro attribuiti da legge e Statuto;
- considerare i suggerimenti e le valutazioni sopra espresse nella composizione delle liste di candidati;
- presentare, unitamente alle liste, proposte motivate in ordine a numero, durata del mandato e compensi dei nominandi Amministratori, anche in questo caso prestando attenzione alle raccomandazioni formulate nella Relazione sulle proposte deliberative dell'Assemblea degli Azionisti del 4 maggio 2017 disponibile sul sito [www.telecomitalia.com](http://www.telecomitalia.com).

**[GRI 102-22]** Il Consiglio di Amministrazione in carica a partire dal 5 maggio 2017 è composto da 15 membri, di cui 10 indipendenti. Dei componenti del Consiglio, 6 sono donne, e il genere femminile è l'unico sottogruppo sociale rappresentato. La "Struttura del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati e altri incarichi ricoperti" contenuta nella Relazione sulla Corporate Governance e sugli Assetti Proprietari dell'esercizio 2017 indica, per ciascun amministratore, la data di prima nomina, la durata dell'incarico, i comitati di appartenenza, il numero e la natura di altri incarichi, la lista di appartenenza (indicando "LSGR" in caso di nomina con voto di lista e candidatura da parte della Lista SGR e Investitori Istituzionali, indicando "LV" in caso di nomina con voto di lista e candidatura da parte della Lista Vivendi), l'eventuale indipendenza, l'esecutività/non esecutività nonché il relativo curriculum, disponibili anche sul sito [telecomitalia.com](http://www.telecomitalia.com)<sup>2</sup>. Le competenze in campo economico dei Consiglieri spaziano dall'insegnamento universitario, agli studi universitari e post universitari, alla preparazione specifica nel settore fusioni e acquisizioni, ad esperienze presso l'Autorità di vigilanza del mercato borsistico e all'apice di grandi aziende. Maggiori dettagli sono disponibili sul sito [telecomitalia.com](http://www.telecomitalia.com). **[GRI 102-31]** Nel 2017 si sono tenute 13 riunioni del Consiglio di Amministrazione.

**[GRI 102-27]** I Consiglieri partecipano a specifici incontri con il management o con consulenti esterni, finalizzati a fornire un'adeguata conoscenza del settore di attività in cui TIM opera, delle dinamiche aziendali e della loro evoluzione. Si organizzano colazioni di lavoro, workshop sulle nuove tecnologie, incontri formativo-informativi in vista delle riunioni strategiche. L'aggiornamento rispetto al quadro normativo di riferimento è oggetto di specifiche note informative. Sono inoltre previsti per il 2018 incontri formativi sulla sostenibilità.

<sup>1</sup> Testo Unico della Finanza

<sup>2</sup> Canale Il Gruppo, sezione Organi Sociali/Consiglio di Amministrazione/Membri



**[GRI 102-18] [GRI 102-24]** Attualmente i comitati costituiti all'interno del Consiglio sono il Comitato per il Controllo e i Rischi, il Comitato per le Nomine e la Remunerazione e il Comitato Strategico. L'eventuale conclusione di operazioni rilevanti con parti correlate è soggetta all'istruttoria del Comitato per il Controllo e i Rischi in caso di operazioni di minore rilevanza, ovvero di un Comitato composto da tutti gli Amministratori indipendenti in caso di operazioni di maggiore rilevanza. Il processo di selezione e nomina dei membri di ciascun Comitato, così come i requisiti di indipendenza e di competenza, sono descritti nel Regolamento Comitato Nomine e Remunerazione, nel Regolamento Comitato Controllo e Rischi, disponibili sul sito telecomitalia.com.

**[GRI 102-28]** Per l'esercizio 2017 il processo di autovalutazione della dimensione, della composizione e del funzionamento del Consiglio e dei suoi Comitati, è stato effettuato con il supporto del consulente Eric Salmon. La board review viene effettuata (dal 2005) con cadenza annuale. Le modalità e i risultati dell'assessment sono illustrati nella Relazione Governo Societario (RGS). Nell'autovalutazione del 2017 non sono state affrontate tematiche di sostenibilità.

**[GRI 102-19] [GRI 102-20] [GRI 102-23] [GRI 102-26]** Il Consiglio di Amministrazione, nella riunione del 5 maggio 2017, ha nominato i Consiglieri Giuseppe Recchi, Arnaud de Puyfontaine e Flavio Cattaneo nelle cariche rispettivamente di Presidente Esecutivo, Vice Presidente e Amministratore Delegato di TIM S.p.A.

In data 1 giugno 2017, il Consiglio di Amministrazione di TIM, preso atto del via libera alla concentrazione Vivendi-TIM rilasciato dalla Commissione Europea in data 30 maggio 2017, ha rinnovato gli assetti di governance e completato la propria organizzazione interna nominando a maggioranza Arnaud de Puyfontaine Presidente Esecutivo e Giuseppe Recchi Vice Presidente. Il Consiglio ha altresì conferito al Presidente Esecutivo deleghe e poteri oltre a quelli allo stesso spettanti per legge quale presidente della Società.

Il 24 luglio 2017 l'Amministratore Delegato dott. Flavio Cattaneo ha rassegnato le dimissioni con effetto dal 28 luglio 2017. È stato pertanto avviato il processo di successione, a conclusione del quale, nella riunione consiliare del 28 settembre 2017, è stato nominato per cooptazione Consigliere di Amministrazione Amos Genish (e dunque sino alla prossima Assemblea). Il Consiglio nella medesima riunione ha nominato il dott. Genish Amministratore Delegato<sup>1</sup> e ha deliberato di assumerlo con decorrenza immediata come lavoratore dipendente della Società, con qualifica dirigenziale (Direttore Generale). Nella medesima riunione, oltre a conferire i poteri al neo nominato Amos Genish, sono state confermate e riatribuite, con alcune modifiche, le deleghe al Presidente e al Vice Presidente.

Tra le deleghe e i poteri attribuiti al Presidente, oltre a quelli di supervisione dei processi di pianificazione strategica, industriale e finanziaria, si menziona **[GRI 102-32]** la responsabilità delle attività di Corporate Shared Value (inclusa la redazione del Bilancio di Sostenibilità) e il governo della Fondazione TIM.

**[GRI 102-19] [GRI 102-20] [GRI 102-26]** Tra le deleghe e i poteri attribuiti all'Amministratore Delegato si menzionano la responsabilità complessiva della Società e delle attività di amministrazione, la responsabilità di sviluppo e attuazione dei Piani strategici, industriali e finanziari e tutte le responsabilità organizzative per garantire la gestione e lo sviluppo del business in Italia e Sud America.

**[GRI 102-19] [GRI 102-20]** Il sistema di deleghe dei poteri da parte degli amministratori esecutivi (Presidente Esecutivo, Vice Presidente e Amministratore Delegato) alle funzioni a loro riporto è oggetto di una apposita procedura aziendale che stabilisce le modalità attraverso cui tale sistema deve essere implementato (Conferimento e Revoca Procure). Le deleghe sono di norma conferite ai riporti diretti degli amministratori esecutivi e, in particolare, per le questioni di carattere economico-finanziario, sono delegati i riporti dell'Amministratore Delegato che si occupano di tali materie, mentre per la sostenibilità è delegato il responsabile della Funzione Amministrazione e Bilancio a cui riporta la funzione Sustainability Reporting, Monitoring and

<sup>1</sup> Il dottor Genish non ricopre incarichi di amministrazione in società in cui i restanti Consiglieri di TIM rivestono la carica di chief executive officers



Relationship. I riporti diretti possono a loro volta delegare determinati poteri a specifiche funzioni; **[GRI 102-21]** in particolare, sono conferite in questo modo le deleghe per la gestione dei rapporti con gli stakeholder (clienti, fornitori, Pubblica Amministrazione, dipendenti ecc., elencati nel paragrafo Stakeholder Engagement del presente documento).

**[GRI 102-25]** La procedura aziendale per l'effettuazione delle operazioni con parti correlate<sup>1</sup>, redatta in ottemperanza al Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010, è sistematicamente aggiornata (l'ultima revisione è del 28 settembre 2017) ed è 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.

In data 16 ottobre 2017 e 2 novembre 2017 la Presidenza del Consiglio dei Ministri ha emanato dei provvedimenti assunti sulla base della istruttoria in tema di esercizio dei poteri derivanti dalla disciplina della cd Golden Power. Maggiori dettagli sono contenuti nel Bilancio Consolidato di Gruppo.

**[GRI 102-29] [GRI 102-30] [GRI 102-11]** Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire - attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi - una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati. Il Consiglio di Amministrazione, in quanto responsabile del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, definisce le linee di indirizzo del sistema, verificandone l'adeguatezza, l'efficacia e il 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 agli Amministratori Esecutivi, ciascuno rispetto all'area delegata, e al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili della società per l'ambito di competenza, così da assicurare l'adeguatezza complessiva del sistema e la sua concreta funzionalità, in una prospettiva di tipo risk based, che viene considerata anche nella definizione dell'agenda dei lavori consiliari. Il coordinamento tra i soggetti coinvolti nel sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è illustrato in RGS. Il sistema di controllo interno si completa con il c.d. "Modello Organizzativo 231", vale a dire un modello di organizzazione e gestione, adottato ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 volto a prevenire la commissione dei reati che possono comportare una responsabilità della società.

**[GRI 102-33] [GRI 102-34] [GRI 102-17]** Dal mese di novembre 2015 è in vigore in TIM la procedura segnalazioni ("Procedura Whistleblowing"<sup>2</sup>), che prevede la gestione accentrata, a cura della Direzione Audit, di tutte le segnalazioni - comprese quelle di competenza del Collegio Sindacale, anche nel suo ruolo di Organismo di Vigilanza 231 - tramite un applicativo informatico, al quale i segnalanti possono accedere dalla intranet aziendale. Dal 2016, tale canale di segnalazione è accessibile anche dal sito internet di Gruppo. Le segnalazioni possono essere effettuate da qualsiasi dipendente, collaboratore, consulente, prestatore di lavoro, nonché terzo in rapporti d'affari con il Gruppo. Per ciascuna segnalazione il sistema assegna un codice identificativo univoco, che consente al segnalante di verificarne lo stato di lavorazione, in modo anonimo.

---

<sup>1</sup> Per "parte correlata" e "parti correlate" di TIM si intendono i soggetti definiti come tali dal Regolamento Consob. A prescindere dalla loro qualificabilità come parti correlate ai sensi dei principi contabili, la Procedura si applica anche ai partecipanti a patti parasociali rilevanti ai sensi dell'art. 122 del TUF che disciplinano la candidatura alla carica di Consigliere di Amministrazione della Società, là dove dalla lista presentata dai partecipanti ai patti parasociali sia risultata tratta la maggioranza dei Consiglieri nominati. Maggiori dettagli sono disponibili in "Operazioni con le parti correlate e attività di direzione e coordinamento" della Relazione sulla Gestione

<sup>2</sup> La citata Procedura è in corso di aggiornamento, anche a seguito dell'entrata in vigore della legge 30 novembre 2017, n.179 "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato"



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

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

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

Nessuna conseguenza negativa deriva in capo a chi abbia in buona fede effettuato una segnalazione.

È in ogni caso assicurata la riservatezza dell'identità dei segnalanti secondo apposite procedure interne, fatti salvi gli obblighi di legge. Nessun destinatario del Codice, collaboratore o terzo in rapporti di affari con il Gruppo, può essere soggetto a sanzioni o, comunque, può essere discriminato qualora rifiuti il compimento di atti o l'adozione di comportamenti ritenuti in buona fede in violazione del Codice, anche se tale rifiuto abbia determinato la perdita di un affare o altra conseguenza pregiudizievole per il business aziendale e/o di Gruppo. TIM Participações utilizza un sistema di gestione automatizzata -end to end- delle segnalazioni, accessibile via intranet ed anche dal sito internet della società, protocollando automaticamente ogni segnalazione ricevuta e permettendo al denunciante di seguire lo stato di avanzamento di ogni caso.

**[GRI 102-34]** Nel 2017, attraverso la procedura Whistleblowing sono arrivate 150 segnalazioni in Italia e 703 in Brasile. Il capitolo Diritti Umani 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.

Nel corso del 2017 non sono pervenute segnalazioni sostanziate relative ai Diritti Umani di competenza dell'Organismo di Vigilanza 231.

**[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 102-36]** l'Assemblea degli Azionisti determina il compenso globale annuo lordo del Consiglio di Amministrazione (non anche degli amministratori muniti di particolari cariche: Presidente Esecutivo e 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.

**[GRI 102-36]** Al fine di assicurare che le scelte effettuate in materia di remunerazione siano adeguatamente istruite, conformi alle regole di trasparenza e di rigorosa disciplina dei potenziali conflitti di interesse, il Consiglio di Amministrazione si avvale del supporto del Comitato per le Nomine e la Remunerazione. Per lo svolgimento delle proprie funzioni, il Comitato (alle cui riunioni



interviene il Presidente del Collegio Sindacale o, in caso di sua impossibilità, altro Sindaco da lui designato) si avvale della collaborazione delle competenti strutture della Società e può avvalersi del supporto di consulenti esterni che non si trovino in situazioni tali da comprometterne l'indipendenza di giudizio. A seguito del rinnovo del Consiglio di Amministrazione, il Comitato si è avvalso dell'assistenza e del supporto forniti da Egon Zehnder per l'anno 2017, avendo preventivamente accertato che non si trovasse in situazioni tali da comprometterne l'indipendenza di giudizio.

**[GRI 102-35]** Fatta eccezione per il Presidente Esecutivo e 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 Relazione sulla Remunerazione (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 stock option), dei benefit e del trattamento di severance attribuiti all’Amministratore Delegato, al Presidente Esecutivo e ai dirigenti con responsabilità strategiche, così come gli obiettivi per la componente variabile della remunerazione dell’Amministratore Delegato sono illustrati in dettaglio in RR. In particolare, gli obiettivi assegnati al Presidente ed all’Amministratore Delegato, per il 2018, sono prevalentemente di natura economico-finanziaria, ad eccezione dell’indicatore di *Customer Satisfaction* per l’Amministratore Delegato e della valutazione - a cura del Consiglio di Amministrazione - sull’efficacia nella gestione delle attività del Consiglio di Amministrazione stesso, attribuito al Presidente. Gli obiettivi di sostenibilità usati per determinare il sistema di incentivazione del management sono esposti nel capitolo Le persone di TIM del presente rapporto, paragrafo Politiche di remunerazione.

## Governance e gestione della sostenibilità

**[GRI 102-18] [GRI 102-26]** Il monitoraggio delle tematiche socio-ambientali del Gruppo, così come l’individuazione dei progetti e delle iniziative di sostenibilità, sono in capo alla funzione Sustainability Reporting, Monitoring and Relationship, di seguito “SRMR” - di Amministrazione e Bilancio - e a Corporate Digital Communication & CSV Projects che riporta al Responsabile Institutional Communication.

La funzione SRMR riporta direttamente al Presidente del Consiglio di Amministrazione per il Bilancio di Sostenibilità/Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario e periodicamente riferisce al Comitato Controllo e Rischi. Quest’ultimo esercita una funzione di alta supervisione in materia di sostenibilità, vigilando sulla coerenza delle azioni realizzate con i principi posti dal Codice Etico e di Condotta del Gruppo, con i valori in cui il Gruppo si riconosce e con la normativa di riferimento. **[GRI 102-31]** Nel corso del 2017 il Consiglio di Amministrazione ha incontrato i responsabili delle attività di sostenibilità una volta.

**[GRI 102-32]** Il Bilancio di Sostenibilità, ivi inclusa l’analisi di materialità, ricade nelle responsabilità del Presidente del Consiglio di Amministrazione ed è sottoposto per l’approvazione al Consiglio di Amministrazione. Il Comitato Controlli e Rischi esercita una funzione di alta supervisione in materia di corporate social responsibility, vigilando sulla coerenza delle azioni realizzate con i principi posti dal Codice Etico del Gruppo e con i valori in cui il Gruppo si riconosce.

**[GRI 102-19]** La delega delle responsabilità in materia socio-ambientale, così come tutte le deleghe aziendali, si espleta attraverso la procedura conferimento e revoca procure. In particolare **[GRI 102-20]** la responsabilità del monitoraggio e della comunicazione delle tematiche ambientali e sociali risiede in capo alla funzione SRMR, che redige il Bilancio di Sostenibilità, gestisce le relazioni con le agenzie di rating e cura anche l’implementazione di particolari progetti. La responsabilità della gestione delle particolari tematiche socio-ambientali resta in capo alle funzioni che gestiscono direttamente le operazioni che coinvolgono quelle tematiche. **[GRI 102-26]** Sono queste ultime funzioni, in particolare, a individuare strategie specifiche e target diretti al miglioramento della performance socio-ambientale, ciascuna funzione per la propria area di competenza.



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

## Riferimenti

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

- decreti, direttive, raccomandazioni e comunicazioni del Parlamento Italiano e della Commissione Europea;
- linee guida dell’OCSE destinate alle imprese multinazionali;
- standard UNI EN ISO ISO 9001 e 14001 per i sistemi di gestione della qualità e dell’ambiente;
- principi delle convenzioni dell’International Labour Organization (ILO) per il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori;
- standard del Social AccountAbility 8000 (SA 8000), finalizzato a favorire il rispetto dei Diritti Umani e delle condizioni di lavoro da parte delle aziende e della loro filiera di fornitura;
- Sustainability Reporting Standard del GRI, opzione comprehensive;
- AA1000 AccountAbility Principles Standard (APS 2008) elaborato da Accountability, organizzazione internazionale che promuove la collaborazione tra gli stakeholder e la definizione di standard e linee guida in materia di sostenibilità;
- standard UNI ISO26000, rivolta alle organizzazioni private e pubbliche di qualunque dimensione.

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

- 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. TIM partecipa al gruppo di lavoro Environment and Climate Change (Study Group 5);
- ETSI (European Telecommunications Standards Institute), la principale organizzazione europea di standardizzazione per le telecomunicazioni. TIM partecipa ai seguenti comitati tecnici e gruppi di interesse concernenti l’ambiente: TC ATTM (Access, Terminals, Transmission and Multiplexing) e TC EE (Environmental Engineering);
- GSM Association, e in particolare il gruppo di lavoro GSMA – Mobile Alliance against Child Sexual Abuse Content, per tutte le iniziative tecnologiche e di comunicazione rivolte alla tutela dei minori nel settore della telefonia mobile;
- Alliance to better protect children online, piattaforma lanciata dalla Commissione Europea nell’ambito della strategia Better Internet for Kids (“BIK”), per la definizione e l’implementazione dei principi e tecnologie necessarie a rendere internet un ambiente sicuro per i minori;
- GRI, l’organismo fondato nel 1997 dal CERES, Coalition for Environmentally Responsible Economies, con l’obiettivo di sviluppare le linee guida, applicabili globalmente, per la stesura del report di sostenibilità;
- GeSI (Global e-Sustainability Initiative), una partnership globale di società ICT per promuovere lo sviluppo sostenibile delle nuove tecnologie. TIM è rappresentata nell’Assemblea Generale e partecipa ai gruppi di lavoro dell’iniziativa, in particolare nell’Industry Responsibility Committee che segue i progetti legati alla valutazione della performance dei fornitori e all’assessment della sostenibilità dei prodotti e dei servizi;



- ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association), un'associazione di settore che ha tra i suoi obiettivi lo sviluppo di un mercato europeo delle TLC competitivo ed efficiente attraverso il coordinamento tra gli operatori e il dialogo con le Istituzioni. TIM fa parte dell'Executive Board, di cui ha avuto la presidenza dal 2011 al 2014 e ha aderito alla Corporate Responsibility Charter of the European Telecommunications Network Operators' Association. Le problematiche legate alla corporate responsibility sono gestite attraverso un gruppo di lavoro, di cui TIM ha la presidenza dal 1997, che ha anche - fra i suoi mandati - la promozione e la verifica degli obiettivi assunti attraverso la Corporate Responsibility Charter dell'Associazione. A questo gruppo di lavoro risponde una task force sull'energia, coordinata da TIM, che si occupa di valutare e mettere a fattor comune le migliori prassi e le soluzioni più avanzate nel campo dell'efficienza energetica oltre ad una task force sulla protezione dei minori online;
- 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 ed è rappresentata nella Leadership Assembly (che ha funzione di indirizzo e verifica ed è costituita da rappresentanti di alto livello delle rispettive funzioni Acquisti e CSR dei membri) ed ha la vice-presidenza dell'Operational Committee, che sviluppa le strategie da proporre alla Leadership Assembly, definisce procedure e strumenti e coordina l'attività di audit dei fornitori.

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

## 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 informatori dell'attività dell'Azienda con riferimento ai principali stakeholder con i quali il Gruppo interagisce.

Le Carte dei Servizi, che intendono semplificare e rendere sempre più diretto il rapporto con la clientela, espongono i principi di comportamento e gli impegni assunti da TIM in materia di qualità dei servizi offerti; forniscono inoltre indicazioni per quanto riguarda il miglioramento continuo degli standard di qualità e dei canali di contatto a disposizione dei clienti. Le Carte dei Servizi sono disponibili anche sui siti commerciali del Gruppo ([tim.it](http://tim.it), [impresasemplice.it](http://impresasemplice.it)).

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

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

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

## Lotta alla corruzione

**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 205]** La correttezza della corporate conduct, e in particolare la lotta alla corruzione, rappresenta un topic materiale per qualsiasi azienda e lo è ancora di più per un Gruppo che è impresa "di



sistema”, integrata con il territorio e con il tessuto sociale ed economico produttivo, con un ruolo pervasivo per l’intera economia di Italia e Brasile e per la competitività delle sue aziende, per l’efficienza della PA e, più in generale, per il benessere degli stessi cittadini. Infatti la corruzione è ampiamente riconosciuta come uno dei fattori che mettono a repentaglio la crescita socio-economica e il benessere delle popolazioni.

La lotta alla corruzione è sempre stata una parte importante del sistema di controllo interno del Gruppo TIM. Lo strumento per l’identificazione, la prevenzione e il controllo dei rischi di corruzione è il “Modello Organizzativo 231” (comprendente del Codice Etico) approvato dal Consiglio di Amministrazione nel 2003 e successivamente aggiornato ed approvato a luglio 2017, con richiamo ai reati di istigazione alla corruzione tra privati, corruzione tra privati, e intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro -c.d. reato di caporalato-, aggiornamento disciplina market abuse) che richiama altresì, in termini di applicazione, la specifica Policy Anticorruzione di Gruppo<sup>1</sup> al riguardo adottata nel dicembre 2012.

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

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 205]** Nel Modello Organizzativo 231<sup>2</sup> sono identificati i processi a rischio reato corruzione tra cui: gestione dei rapporti con i soggetti pubblici, negoziazione con i clienti, individuazione e gestione delle controparti nell’ambito rapporti commerciali, partnership, joint venture, partecipazione in associazioni, acquisizione partecipazioni, acquisti di beni e servizi, consulenze e prestazioni professionali, selezione, assunzione e impiego del personale. In termini di applicazione risulta altresì adottata specifica Policy Anticorruzione di Gruppo<sup>3</sup>.

Per quanto attiene **TIM Participações**, la società adotta la versione estera del Modello Organizzativo in applicazione alla legge anticorruzione locale (Ley 12846/13) e alle previsioni al riguardo richieste a livello di Gruppo. In data 6 ottobre 2016 il Consiglio di Amministrazione di TIM Participações ha approvato una nuova versione del Modello Organizzativo risultando individuati specifici riferimenti ai fini dell’estensione di applicazione del Modello ai soggetti privati. In precedenza, in Brasile, risultano adottate procedure di prevenzione della corruzione, inclusa una Policy Anticorruzione del maggio 2013.

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 205]** Nessun episodio di corruzione è avvenuto nelle società del Gruppo negli ultimi 3 anni. L’obiettivo è di mantenere questo livello. Il responsabile della funzione Compliance viene nominato dal Consiglio di Amministrazione della società a cui risponde. All’interno della politica di remunerazione variabile a breve termine (MBO), per il responsabile di funzione vengono assegnati obiettivi coerenti con la prevenzione dei reati ex D. Lgs. 231/2001.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 205]** I dipendenti vengono formati ogni volta che il Modello Organizzativo subisce modifiche sostanziali. TIM rende disponibile moduli di formazione e-learning sul Modello Organizzativo 231 e aspetti anticorruzione agli organi sociali delle società controllate nazionali. In TIM Brasile sono stati erogati corsi on line relativamente al “Compliance Program Anticorruzione” (Modello Organizzativo).

<sup>1</sup> [http://www.telecomitalia.com/content/dam/telecomitalia/documents/Governance/it/codici\\_principi\\_procedure/Policy\\_anticorruzione\\_ITA\\_sett\\_2016.pdf](http://www.telecomitalia.com/content/dam/telecomitalia/documents/Governance/it/codici_principi_procedure/Policy_anticorruzione_ITA_sett_2016.pdf)

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

<sup>3</sup> [http://www.telecomitalia.com/content/dam/telecomitalia/documents/Governance/it/codici\\_principi\\_procedure/Policy\\_anticorruzione\\_ITA\\_sett\\_2016.pdf](http://www.telecomitalia.com/content/dam/telecomitalia/documents/Governance/it/codici_principi_procedure/Policy_anticorruzione_ITA_sett_2016.pdf)



Il progetto per l'adozione dello Standard 37001 che definisce il «Sistema di Gestione in materia di anticorruzione» in ambito TIM S.p.A. è stato approvato dal Comitato per il Controllo e i Rischi in data 11 novembre 2017. Nel corso del 2018 è prevista l'implementazione del progetto.

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 partecipa ai gruppi di lavoro istituiti presso il B20 per l'implementazione delle raccomandazioni formulate a livello di G20/B20 su tematiche anticorruzione: nel corso del 2017 è stato avviato un gruppo di lavoro in Confindustria per lo sviluppo di un toolkit per le piccole e medie imprese, tenendo conto dei risultati del questionario erogato, di “adattare” il toolkit alla realtà Italiana; nell'ambito del gruppo di lavoro “Legalità 231” di Confindustria, a cui partecipa TIM, è stato predisposto un questionario da sottoporre a 100 PMI, per valutare la consapevolezza degli imprenditori circa il rischio di reati corruttivi e la diffusione di Modelli 231.

Inoltre, è stato sviluppato, in collaborazione con la società controllata Alfabook, un modulo di apprendimento digitale indirizzato alle scuole secondarie su temi relativi all'anticorruzione (percorso alternanza scuola-lavoro, che è stato commercializzato nel corso del 4° trimestre 2017).

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 205]** Per richieste di chiarimenti o presunte azioni di corruzione, TIM mette a disposizione di chiunque (dipendenti, collaboratori, consulenti, clienti, terzi in genere) un canale unico per inviare o trasmettere, con la massima garanzia di riservatezza, la segnalazione. Tale canale (whistleblowing) attribuisce a ciascuna segnalazione inserita un codice identificativo univoco, che permette al segnalante di verificarne lo stato di lavorazione in modo del tutto anonimo.

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 205]** In termini di riconoscimenti esterni, TIM ha ottenuto un quarto posto nel TRAC (Transparency in Reporting on Anti-Corruption) Telecom Report 2015, relativamente all'adozione di un programma anticorruzione; la valutazione è stata effettuata a livello mondiale dall'organizzazione internazionale Transparency International ed ha interessato 35 società di telecomunicazioni.

**[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. A dicembre 2017, la funzione Compliance ha partecipato all’“Italian Business Integrity Day”, promosso dal Coordinamento Anticorruzione del Ministero degli Esteri presso la sede OCSE a Parigi nell'ambito del working group on bribery.

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

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

e inoltre:

- vendita beni e servizi



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

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 205]** Le aree di cui sopra costituiscono i criteri in base ai quali decidere se i processi o le attività sono a rischio (ogni processo/attività è a rischio se include tali aree).

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

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

Nel 2016 1.208 risorse hanno completato la fruizione di un modulo di apprendimento digitale su gestione delle informazioni privilegiate sulle postazioni di lavoro (Market Abuse). Come esplicitato precedentemente, le campagne formative non hanno necessariamente cadenza annuale, dipendono invece dalle novità introdotte nel Modello o da altre esigenze organizzative.

Nel corso del 2017, è stato erogato il corso su Policy Anticorruzione e Whistleblowing che ha coinvolto i dipendenti della capogruppo e delle principali controllate (l'ultimo, all'8 gennaio 2018, è stato completato, in ambito TIM S.p.A., da 33.335 risorse, pari a circa il 73% del target; se si tiene conto anche delle principali controllate, il numero dei dipendenti che ha completato il corso è di 34.421 risorse, pari a circa il 73% del target), come illustrato dalle tabelle di seguito riportate:

#### **[GRI 205-2] Campagne di formazione in e-learning - TIM S.p.A.\***

	2017	2016	2015
Dirigenti	370	211	42
Quadri	2.814	420	185
Altri	30.151	577	10.828
<b>Totali</b>	<b>33.335</b>	<b>1.208</b>	<b>11.055</b>

\*Unità di misura: numero di persone



## [GRI 205-2] Campagne di formazione in e-learning - Gruppo TIM

	2017
Dirigenti	416
Quadri	3.023
Altri	30.982
<b>Totale</b>	<b>34.421</b>

I dati del Gruppo sono disponibili a partire dal 2017

**[GRI 205-2]** In Brasile la comunicazione su tematiche anticorruzione, a dipendenti e partner, è stata avviata nel 2014 e a partire dal 2015 e sono state erogate varie attività formative in aula (indirizzate ai focal point delle funzioni, alle risorse che gestiscono i rapporti con i soggetti pubblici e ai consulenti legali) e on line.

L'ultimo corso on line relativamente al Compliance Program Anticorruzione (Modello Organizzativo), erogato durante il 2016, è stato completato dal 94% dei dipendenti secondo i dati registrati a dicembre 2017.

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

## Contesto normativo e compliance

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

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

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

Il Gruppo pone molta attenzione, nei suoi sistemi di gestione ambientale, al rispetto della normativa dei Paesi in cui opera, come meglio descritto nel capitolo Ambiente del presente rapporto.



# STAKEHOLDER ENGAGEMENT

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

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

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

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

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

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

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

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

## Azionisti

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



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

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

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

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

Anche nel 2017 la Società ha organizzato conference call trimestrali, road show all'estero, incontri presso le sedi istituzionali del Gruppo (reverse road show) e partecipazioni a conferenze di settore; a queste attività si accompagnano i contatti diretti e le conversazioni telefoniche che il team di Investor Relations gestisce con frequenza quotidiana.

Per un focus puntuale sulle attività svolte nel corso dell'anno e sui temi di maggiore interesse emersi, si rimanda alla sezione dedicata alle "Informazioni per gli Investitori" della Relazione Finanziaria Annuale 2017 del Gruppo TIM e al canale dedicato sul sito [www.telecomitalia.com](http://www.telecomitalia.com).

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

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

**[GRI 102-43] [GRI 102-44]** In Appendice sono schematizzate le principali iniziative di stakeholder engagement del Gruppo nel 2017.

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.



A fine 2017, TIM ha aggiornato e approfondito la visione esterna sulla rilevanza dei topic materiali consultando un gruppo di autorevoli rappresentanti dei propri stakeholder attraverso la piattaforma collaborativa Re2N<sup>1</sup>.

Sono state intervistate 50 persone e 23 hanno risposto in rappresentanza di istituzioni, fornitori, clienti, concorrenti, ambiente, comunità fornendo la loro visione rispetto ai topic più rilevanti per la strategia di TIM.

Questa iniziativa è parte della nuova metodologia adottata da TIM per l'analisi di materialità (descritta nel paragrafo dedicato in questo capitolo) per sfruttare le potenzialità della digital transformation anche nell'ambito delle attività di sostenibilità. Sulla stessa piattaforma nel corso del 2018 TIM intende sviluppare iniziative di stakeholder engagement e collaboration con il duplice obiettivo di rendere più fluido e continuativo il confronto e il coinvolgimento degli stakeholder, sistematizzando al contempo le iniziative che con essi vengono intraprese, e di alimentare in "tempo reale" il processo di aggiornamento dell'analisi di materialità con le risultanze del confronto svolto sulla piattaforma.

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



---

<sup>1</sup> <http://re2n.com/welcome>



# LA MATRICE DI MATERIALITÀ'

**[GRI 102-46]** Nel 2017, in ottemperanza al D.Lgs. 254/2016 ed ai requisiti degli Standard del Global Reporting Iniziative, TIM ha condotto il processo di analisi di materialità con lo scopo di individuare i topic materiali per quanto attiene agli impatti socio-ambientali ed economici che le attività di business generano all'interno e all'esterno dell'Azienda.

## Metodologia

Alla luce del sostanziale non cambiamento dei temi materiali emersi durante i forum multistakeholder del 2015 e 2016, descritti sul sito web del Gruppo - canale sostenibilità, TIM ha ritenuto opportuno avviare un'analisi finalizzata alla verifica della validità dei topic materiali. Il processo è quindi conforme alle "Linee guida per l'aggiornamento dell'analisi di materialità di TIM", aggiornate nel corso del 2017 al GRI Standard. Volendo prendere in considerazione uno scenario più ampio dei topic materiali del settore, l'attività è stata condotta attraverso l'utilizzo di metodologie di semantic analysis<sup>1</sup> per una analisi di dettaglio validata da un ampio numero di fonti informative al fine di intercettare e mappare i topic materiali confrontandoli poi con i temi materiali identificati da TIM nel 2016.

La prima attività eseguita è stata la definizione della corretta tassonomia<sup>2</sup> da utilizzare nel motore semantico. La tassonomia utilizzata da TIM è stata creata sulla base di differenti riferimenti in ambito sostenibilità e digital. In particolare:

- Standard del Global Reporting Iniziative, ISO26000, Sustainable Development Goals (SDGs) e assessment specialistici<sup>3</sup>;
- Agenda Digitale Italiana, Obiettivi del Digital Single Market Europeo e indici dedicati<sup>4</sup>.

Successivamente sono stati identificati e raccolti i documenti legati al core business di Gruppo da sottoporre ad analisi, selezionando fonti nazionali ed internazionali, pubbliche e non pubbliche, interne ed esterne a TIM<sup>5</sup>.

Il motore semantico ha analizzato tutte le fonti informative con diverse iterazioni. Questo processo ha portato a definire l'elenco dei topic sulla base delle occorrenze<sup>6</sup> presenti nei vari documenti e le correlazioni logiche tra gli stessi stabilendo gerarchie tra i topic. Questo ha permesso, nella fase successiva dell'analisi, di definire l'alberatura dei temi.

Infine, attraverso le occorrenze, sono stati individuati i topic materiali. Il risultato finale è un albero dei topic del settore che è stato confrontato con i topic emersi dall'alberatura 2016.

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

<sup>2</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>3</sup> Ad esempio i questionari di RobecoSam (Dow Jones Sustainability Index), FTSE4good e Sustainalytics

<sup>4</sup> Ad esempio il Digital Economy Society Index che monitora differenti aspetti del livello di digitalizzazione dei singoli Paesi Europei

<sup>5</sup> Ad esempio "Piano Nazionale italiano per l'Agenda 2030" del Governo italiano, "megatrends report 2015" EY, rapporto "Benessere equo e sostenibile in Italia 2016" promosso dal Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro e dall'Istat

<sup>6</sup> Le occorrenze identificano il numero di volte che un concetto (o un termine specifico) viene rilevato dal motore semantico all'interno del documento e sono una indicazione della significatività del topic rilevato nel contesto del documento



## Identificazione dei topic materiali

Al termine dell'analisi, TIM è stata in grado di stilare una lista di topic, rappresentativi delle seguenti macro aree:

- correttezza della corporate conduct
- impatti sul territorio e la comunità in cui l'azienda opera
- strategie e gestione responsabile della supply chain
- gestione dei rapporti di lavoro e sviluppo dell'occupazione interna
- gestione salute e sicurezza dei lavoratori
- qualità del servizio, rapporti con i clienti, tutela delle categorie vulnerabili
- tutela della privacy, protezione e sicurezza dei dati personali
- tutela dell'ambiente
- digital inclusion geografica e sociale
- supporto allo sviluppo di istruzione inclusiva, sostenibile e alla crescita delle competenze digitali
- sviluppo delle infrastrutture digitali con reti di nuova generazione, UBB, LTE
- gestione e riduzione degli impatti negativi sui Diritti Umani con azioni dedicate

## Attribuzione dei punteggi di rilevanza ai temi

Sulla base dell'alberatura, TIM ha quindi avviato il processo di definizione della rilevanza dei topic materiali per l'Azienda e gli stakeholder. Il punto di vista interno è stato fornito dal Top Management che, grazie al coinvolgimento di un campione significativo di referenti rappresentativi di tutte le funzioni aziendali, si è espresso sulla proposta di rilevanza di ciascun topic per la strategia di TIM<sup>1</sup>.

La raccolta del punto di vista esterno<sup>2</sup>, come detto, è stata agevolata grazie a strumenti innovativi quali le semantic analysis e i big data, calati sui riscontri dello scorso anno.

Tale approccio ha permesso a TIM di:

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

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

<sup>2</sup>In coerenza con le attività dello scorso anno, sono stati osservati gli stakeholder coinvolti nelle attività di engagement, a cui sono stati aggiunti altri soggetti. In totale 20 stakeholder afferenti a: clienti, fornitori, concorrenti, istituzioni, ambiente e comunità. Per realizzare l'analisi si sono individuate tre tipi di fonti:

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



Al termine dell'analisi, TIM ha attribuito un punteggio di rilevanza in funzione delle occorrenze dei temi<sup>1</sup>.

Il risultato dell'attività è la seguente matrice di materialità:



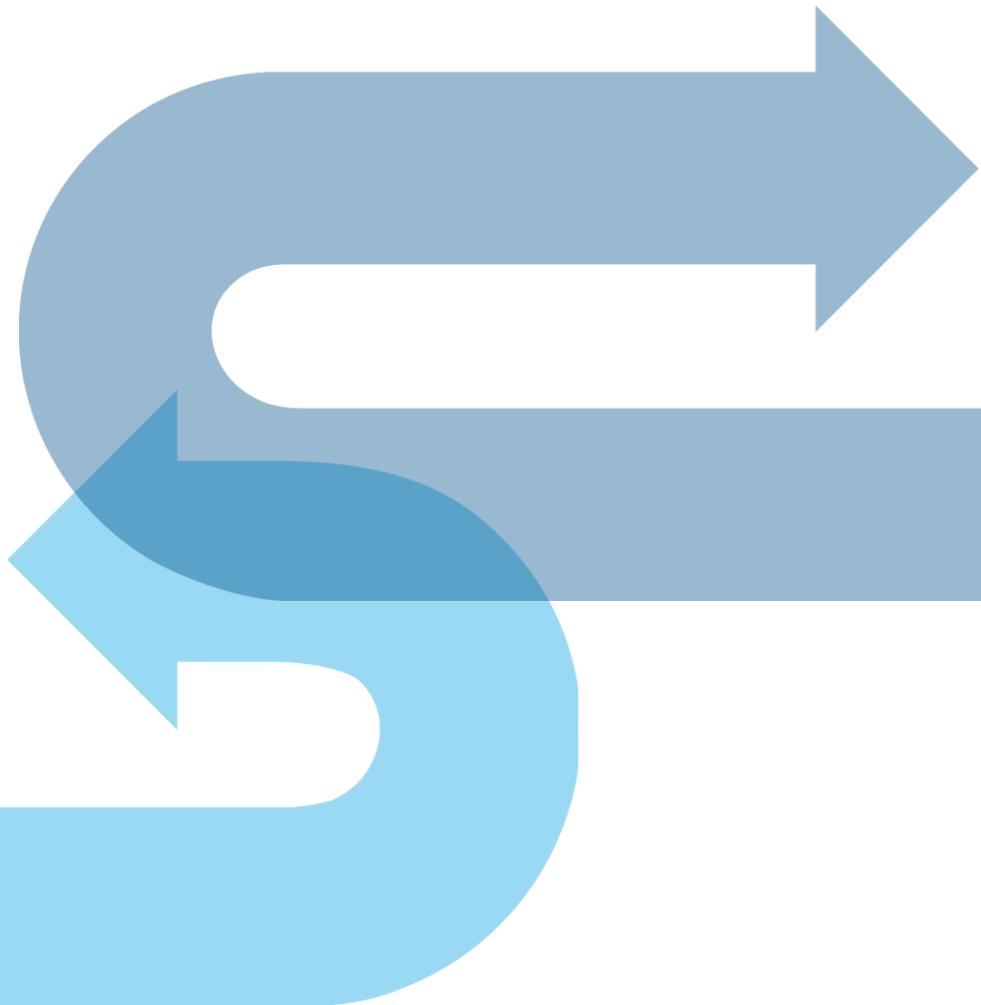
La matrice di materialità riflette, oltre agli ambiti di impegno prioritari per TIM e per i propri stakeholder, anche i SDGs su cui l'Azienda ritiene di poter contribuire in misura maggiore attraverso il proprio core business.

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



Nello specifico i Goals rilevanti sono:

- n. 3: Salute e Benessere
- 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: Lotta contro il cambiamento climatico
- n. 16: Pace, Giustizia e Istituzioni solide





## TOPIC

CORRETTEZZA DELLA CORPORATE CONDUCT



DIGITAL INCLUSION GEOGRAFICA E SOCIALE



GESTIONE DEI RAPPORTI DI LAVORO E SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE



GESTIONE E RIDUZIONE DEGLI IMPATTI NEGATIVI SUI DIRITTI UMANI CON AZIONI DEDICATE



GESTIONE SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI



IMPATTI SUL TERRITORIO E LA COMUNITA' IN CUI L'AZIENDA OPERA



QUALITA' DEL SERVIZIO, RAPPORTI CON I CLIENTI, TUTELA DELLE CATEGORIE VULNERABILI





## TOPIC

STRATEGIE E GESTIONE RESPONSABILE DELLA SUPPLY CHAIN



SUPPORTO ALLO SVILUPPO DI ISTRUZIONE INCLUSIVA E SOSTENIBILE E ALLA CRESCITA DELLE COMPETENZE DIGITALI



SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE DIGITALI CON RETI DI NUOVA GENERAZIONE, UBB, LTE



TUTELA DELLA PRIVACY, PROTEZIONE E SICUREZZA DEI DATI PERSONALI



TUTELA DELL'AMBIENTE





## Validazione

La validazione dei topic e dell'intero processo di analisi di materialità è stata effettuata dalla funzione Sustainability Reporting, Monitoring and Relationship di Amministrazione e Bilancio che si è avvalsa del supporto di RE2N<sup>1</sup>, società che sviluppa strumenti innovativi per la sostenibilità e il valore condiviso e di TIM Data Room. TIM Data Room è la struttura del Gruppo che analizza i dati digitali provenienti dalla rete attraverso attività di ascolto, reporting e benchmarking<sup>2</sup>. La governance della sostenibilità di TIM è esposta nel paragrafo Governance della sostenibilità del presente documento. La matrice è stata approvata dal Comitato e Controllo Rischi del 4 dicembre 2017.

## Review

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

## Boundaries

**[GRI 102-47]** Tutti i topic 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 topic materiali individuati sono:

- correttezza della corporate conduct
- impatti sul territorio e la comunità in cui l'azienda opera
- strategie e gestione responsabile della supply chain
- gestione dei rapporti di lavoro e sviluppo dell'occupazione interna
- gestione della salute e sicurezza dei lavoratori
- qualità del servizio, rapporti con i clienti, tutela delle categorie vulnerabili
- tutela dell'ambiente
- gestione e riduzione degli impatti negativi sui Diritti Umani con azioni dedicate

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

- sviluppo delle infrastrutture digitali con reti di nuova generazione, UBB, LTE
- tutela della privacy, protezione e sicurezza dei dati personali
- supporto allo sviluppo di istruzione inclusiva, sostenibile e alla crescita delle competenze digitali
- digital inclusion geografica e sociale

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

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

<sup>1</sup><http://re2n.com/welcome>

<sup>2</sup><https://www.impresasemplice.it/cloud-it/big-data/tim-data-room>



## Rischi

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

Il processo adottato è ciclico e prevede le seguenti fasi:

- definizione del Risk Appetite e delle Risk Tolerance;
- Risk Assessment;
- Risk Response;
- elaborazione dei flussi di reporting.

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

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

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



## TEMI MATERIALI



### IMPATTI SUL TERRITORIO E LA COMUNITÀ IN CUI L'AZIENDA OPERA

Rischi	Gestione
<p>Rischi di natura regolatoria (normativa vigente in materia di concorrenza, regolamentazione asimmetrica, trasparenza e tutela dei consumatori/Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e Organo di Vigilanza e Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Associazioni dei Consumatori)</p>	<p>TIM presidia la conformità dei processi alla normativa vigente, pone in essere una concomitante attività di monitoraggio sull'evoluzione dello scenario regolamentare e svolge una costante attività di divulgazione e formazione. Gestisce quindi i rapporti con le Autorità preposte e le Associazioni dei Consumatori, al fine di ottimizzare la propria offerta sulla base delle attese del mercato ed in conformità alle normative. TIM Participações dispone di una Social Investment, volta alla valutazione degli investimenti in progetti di carattere sociale che siano di pubblico interesse. Ciascun investimento deve essere conforme al Codice Etico e di Condotta, alle Policy Anticorruzione e sul Conflitto di interessi, alla Policy di Responsabilità Sociale e ai Principi Generali del Controllo Interno del Gruppo.</p>



### GESTIONE DEI RAPPORTI DI LAVORO E SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE INTERNA GESTIONE SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Rischi	Gestione
<p>Rischio di mancato recepimento/non corretta interpretazione delle normative sui diritti dei lavoratori (salvaguardia dei diritti dei lavoratori, ivi incluso il diritto alla privacy; sicurezza sul lavoro)</p>	<p>TIM è conforme agli adempimenti previsti in materia di sicurezza sul lavoro anche attraverso la definizione e l'aggiornamento periodico del Documento di Valutazione Rischi. Garantisce inoltre il recepimento delle normative in materia di diritto dei lavoratori definendo apposite norme applicative rivolte alle funzioni di gestione nonché di regolamenti e disposizioni specificative rivolte a tutto il personale. Il processo di Performance Management, regolarmente attuato sia a livello di management che di personale operativo, definisce sistemi di misurazione delle performance a tutti i livelli, professionali e manageriali, consentendo di apprezzare in modo equo e oggettivo il merito individuale di abilitare i processi e i piani di sviluppo.</p>



## QUALITÀ DEL SERVIZIO, RAPPORTI CON I CLIENTI, TUTELA DELLE CATEGORIE VULNERABILI TUTELA DELLA PRIVACY, PROTEZIONE E SICUREZZA DATI PERSONALI

Rischi	Gestione
Rischi connessi alla qualità percepita dai clienti	<p>TIM monitora il livello di qualità percepita mediante un sistema articolato di survey realizzate anche con il supporto di primari istituti di ricerca e mediante l'impiego di sistemi informatici e piattaforme di analisi. TIM Participações controlla il livello della qualità tramite gli indicatori di performance operativa stabiliti da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), i quali prevedono obiettivi collegati alla qualità e standard che devono essere rispettati dai fornitori. Inoltre, TIM Participações è dotata di certificazioni 9001 (International Organization for Standardization), e di indicatori interni con l'obiettivo di monitorare la mappatura dei gap e di mettere in atto piani di mitigazione.</p>
Rischi connessi alla operatività del Customer Care	<p>TIM promuove la diffusione di una cultura orientata all'experience del cliente e condivide periodicamente le principali guidelines sul modello di caring che definiscono il modello di accoglienza e di servizio da erogare ai clienti. TIM ha costituito gruppi specialistici con lo scopo di migliorare la Customer Experience del cliente ed al contempo l'approccio commerciale.</p>
Rischi connessi alla privacy e data protection	<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. In Italia, con particolare riferimento al nuovo regolamento privacy GDPR n. 2016/679, sono in atto una serie di attività volte all'analisi degli impatti derivanti dall'applicazione della normativa ed alla produzione delle conseguenti indicazioni operative a cui le funzioni/società interessate devono attenersi. In Brasile, TIM Participações ha strutturato un processo che stabilisce le linee guida per la sicurezza dei dati dei suoi clienti, definiti come riservati dalla legge brasiliana. Esistono meccanismi di controllo dei sistemi, che impediscono l'accesso al personale non autorizzato e la diffusione di dati sensibili.</p>



## QUALITÀ DEL SERVIZIO, RAPPORTI CON I CLIENTI, TUTELA DELLE CATEGORIE VULNERABILI TUTELA DELLA PRIVACY, PROTEZIONE E SICUREZZA DATI PERSONALI

Rischi

Gestione

Rischi Informatici

TIM dispone di un processo di ICT Risk Management che prevede la mappatura del rischio cyber e, in coerenza anche con le necessità espresse dagli organi di controllo, coordina l'individuazione delle aree di intervento su base prioritaria al fine di garantire il controllo e la gestione del rischio cyber complessivo per tutto il perimetro TIM e controllate.

Il processo di ICT Risk Management contribuisce alla sicurezza delle informazioni attraverso la gestione del processo di valutazione e trattamento dei rischi operativi sulle risorse ICT che trattano le informazioni per garantire: a) un livello di riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni proporzionale al rispettivo valore di business, ovvero alle perdite dirette o indirette che un incidente di sicurezza può determinare sui servizi erogati ai propri clienti; b) La sicurezza dei servizi erogati ai propri clienti e i livelli di continuità operativa previsti nei contratti; c) La sicurezza delle informazioni personali dei dipendenti, nel rispetto della normativa vigente ed a tutela del dipendente. In Brasile, TIM Participações si è dotata di una procedura che definisce le misure di sicurezza relative ai sistemi IT e di una piattaforma avanzata contro gli attacchi informatici. TIM Participações monitora gli incidenti collegati agli attacchi informatici e i malfunzionamenti nella protezione dei dati, e ne inoltra quindi comunicazione alle parti interessate.





## TUTELA DELL' AMBIENTE

### Rischi

Rischi connesso alla sicurezza dei siti aziendali

### Gestione

TIM monitora e gestisce i rischi che potrebbero impattare sui principali siti tra cui:

- rischio inquinamento serbatoi correlato alla presenza, dimensioni e stato di funzionamento dei serbatoi contenenti liquido combustibile;
- rischio idraulico: effetti indotti sul territorio dal superamento dei livelli idrometrici critici (possibili eventi alluvionali lungo i corsi d'acqua principali);
- rischio sicurezza dipendenti: rischi connessi alla salute e salvaguardia della sicurezza sul lavoro dei dipendenti (es. amianto, emissioni elettromagnetiche degli impianti).

In Brasile, TIM ha una procedura operativa per lo smaltimento delle batterie esauste e delle apparecchiature di rete, al fine di ottimizzare e tenere sotto controllo possibili impatti. Tale procedura è integrata ai processi del piano di gestione smaltimento, di assistenza e risposta alle emergenze ambientali e di ricerca sugli aspetti e sugli impatti ambientali, pericoli e rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro. Inoltre, vengono eseguite azioni di contenimento e monitoraggio delle emissioni di radiazioni elettromagnetiche.



## Sviluppo delle infrastrutture digitali con reti di nuova generazione, UBB, LTE

### DIGITAL INCLUSION GEOGRAFICA E SOCIALE

### SUPPORTO ALLO SVILUPPO DI ISTRUZIONE INCLUSIVA, SOSTENIBILE, E ALLA CRESCITA DELLE COMPETENZE DIGITALI

Rischi	Gestione
Rischi associati allo sviluppo delle reti fisse e mobili (ricerca, ingegnerizzazione ed implementazione delle infrastrutture abilitanti servizi e soluzioni innovative)	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 (NGAN e LTE) e di evoluzione verso cloud network.
Rischi connessi all'adeguamento delle competenze necessarie a garantire la business transformation	Le funzioni commerciali contribuiscono allo sviluppo dei servizi innovativi mediante la strutturazione di offerte ad hoc.  TIM ottimizza il mix di capabilities necessarie al mantenimento del vantaggio competitivo nei mercati maturi e al rafforzamento del posizionamento in quelli focalizzati sui digital services e servizi innovativi. Per il conseguimento di tali obiettivi sono strutturati skill assessment per la mappatura delle competenze esistenti e percorsi di formazione, spesso disponibili su una piattaforma online dedicata all'e-learning e destinata a una molteplicità di soggetti in linea con le necessità aziendali di sviluppo personale. Esistono, altresì, iniziative per la formazione specifica e workshop tenuti di persona, a seconda della necessità strategica di sviluppare le competenze dello staff.



## CORRETTEZZA DELLA CORPORATE CONDUCT

Rischi	Gestione
Rischi di compliance (gestione della conformità rispetto alle normative di riferimento)	TIM presidia la conformità dei propri processi alle normative attraverso apposite funzioni di Compliance la cui autonomia è garantita dalla rispondenza gerarchica al C.d.A. La società recepisce le raccomandazioni di Borsa Italiana per le società quotate in Italia ed ha implementato un sistema di controllo interno sui rischi strutturato su tre livelli, che integrano le responsabilità di corporate governance degli organi aziendali.



## STRATEGIE E GESTIONE RESPONSABILE DELLA SUPPLY CHAIN

Rischi	Gestione
Rischio connesso alla selezione e qualifica dei fornitori e prodotti	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. Vengono inoltre effettuate verifiche campionarie trimestrali 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.



## GESTIONE E RIDUZIONE DEGLI IMPATTI NEGATIVI SUI DIRITTI UMANI CON AZIONI DEDICATE

Rischi	Gestione
Rischi economici, impatti reputazionali	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.



L'AMBIENTE



## TUTELA DELL'AMBIENTE

**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 302] [GRI 305]** I punti di attenzione relativi alla tutela ambientale sono esplicitati negli assunti dei Sustainable Development Goals: prevenzione e controllo del cambiamento climatico, vita terrestre e marina, progettazione di smart cities, sono target a cui le aziende sono tenute a puntare con azioni concrete e misurabili. La rilevanza della tutela dell'ambiente è infatti evidente nella matrice di materialità TIM 2017.

Il settore ICT può contenere e ridurre le proprie emissioni di CO<sub>2</sub> e soprattutto può contribuire alla riduzione delle emissioni di altri settori e dei singoli cittadini grazie alle sue soluzioni innovative e caratterizzanti: videoconferenza, telelavoro, telemedicina e, più in generale, tutti i servizi per la digitalizzazione dell'economia che abilitano comportamenti e stili di vita concretamente sostenibili. Si calcola<sup>1</sup> che l'adozione di questi servizi possa portare al 2030 ad una riduzione del 20% delle emissioni globali di CO<sub>2</sub>, mantenendole ai livelli del 2015.

In sinergia con gli altri settori dell'economia TIM è in questo senso consapevole di poter giocare un ruolo importante, nel facilitare la transizione verso un futuro caratterizzato da basse emissioni di carbonio.

Lo stakeholder Ambiente è rappresentato infatti dalle generazioni future con il loro diritto di vivere in un contesto non compromesso dagli effetti negativi e collaterali allo sviluppo delle generazioni precedenti.

Testimoniano l'interesse verso l'Ambiente le numerose istanze espresse da

- associazioni ambientaliste nazionali e internazionali;
- istituzioni nazionali e sovranazionali;
- la Comunità in genere, con particolare riferimento alle aree territoriali in cui TIM opera;
- associazioni di settore e organizzazioni non profit attive su tematiche di rilievo ambientale. Fra queste in particolare: European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO), European Telecommunications Standards Institute (ETSI), Global e-Sustainability Initiative (GeSI), CDP, International Telecommunication Union (ITU).

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 302]** Il Gruppo fa largo uso in primo luogo al suo interno di servizi di comunicazione avanzati per ridurre la necessità di spostamenti del personale e al contempo costi gestionali ed emissioni associate ai viaggi di servizio. Ad esempio viene utilizzato il portale di prenotazione automatica dei servizi di audio e videoconferenza "VAI On Line", le Virtual Room e il nuovo servizio Smart On Line<sup>2</sup> lanciato nel 2017. Con queste modalità gestite autonomamente dai dipendenti TIM ha registrato un incremento complessivo dei meeting erogati pari a +5% rispetto al 2016. In dettaglio:

- VAI On Line: 41.763 videoconferenze effettuate da TIM e dalle aziende del Gruppo;
- VAI On Line: 78.692 audioconferenze effettuate da TIM e dalle aziende del Gruppo;
- Smart On Line: 21.544 audioconferenze/videoconferenze effettuate da TIM.

<sup>1</sup> #SMARTer2030 – ICT Solutions for 21st Century Challenges – pubblicato nel 2015 dalla Global e-Sustainability Initiative

<sup>2</sup> Il servizio Smart On Line si basa sulla assegnazione di una sala riunione virtuale personale (FAN, Free Access Number) sempre a disposizione, dove invitare i partecipanti, in qualsiasi momento, senza limiti di tempo e senza necessità di prenotazione. E' un'evoluzione tecnologia dei servizi già forniti in azienda che garantisce maggiore flessibilità di utilizzo e migliore qualità



**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 302] [GRI 305]** Anche in tema di lotta al cambiamento climatico, TIM ha risposto con quattro livelli sinergici di azione:

- riduzione delle proprie emissioni dirette e indirette di gas serra;
- contenimento delle emissioni degli altri settori dell'economia e dei clienti in generale attraverso il supporto alla dematerializzazione e all'offerta di servizi e soluzioni che promuovano nuovi modi sostenibili di lavorare, apprendere, viaggiare e, più in generale, di vivere;
- adozione di politiche di acquisto che tengano in considerazione l'impatto dei cambiamenti climatici lungo tutta la catena del valore;
- diffusione - all'interno e all'esterno dell'Azienda - di una cultura che crei consapevolezza dell'importanza del tema e delle azioni che ciascuno può mettere in atto per contribuire alla diminuzione delle emissioni di gas ad effetto serra.

Questo tema rilevante viene gestito all'interno del Gruppo con il fine di mitigare e/o rimediare agli impatti negativi legati in particolare all'utilizzo delle risorse energetiche.

In particolare i principi su cui si fonda la strategia TIM per l'Ambiente sono:

- ottimizzazione dell'utilizzo di fonti energetiche e altre risorse naturali;
- ricerca continua del miglioramento della performance energetica e ambientale attraverso minimizzazione degli impatti negativi e massimizzazione degli impatti positivi;
- adozione di politiche di acquisto sensibili alle tematiche ambientali;
- diffusione di un corretto approccio alle tematiche ambientali.

Da tempo TIM, in maniera volontaria, si è dotata di linee guida ambientali<sup>1</sup> e di policy per la qualità e l'ambiente in vigore presso alcune specifiche realtà del Gruppo, cioè la Direzione Technology e la funzione Open Access, (ultime revisioni rilasciate a luglio 2017). Inoltre è in vigore presso TIM Sparkle una policy per la qualità, la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro e l'ambiente rilasciata anch'essa a luglio 2017.

Già nel 2012, **in Italia**, TIM ha sottoscritto con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM) un accordo volontario volto alla promozione di progetti comuni finalizzati a misurazione, contenimento e neutralizzazione dell'impatto del settore delle telecomunicazioni sul clima. Sono state definite in questo contesto le metodologie relative all'analisi per i servizi tipici delle attività di telecomunicazioni con l'obiettivo di fornire gli indicatori di *carbon footprint* per i servizi erogati da TIM sull'intero territorio nazionale: rete fissa (chiamate telefoniche), rete mobile (SMS, dati trasferiti, chiamate), dati trasferiti (inclusi MMS)<sup>2</sup>.

Per gestire in modo efficace e sostenibile i propri processi operativi, le aree di TIM caratterizzate da un 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 certificato in conformità alla norma ISO 50001<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> [www.telecomitalia.com/tit/it/sustainability.html](http://www.telecomitalia.com/tit/it/sustainability.html)

<sup>2</sup> In accordo con la metodologia descritta nel Capitolo due del "GHG Protocol Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard ICT Sector Guidance"

<sup>3</sup> Si tratta delle sedi aziendali di Roma Parco de' Medici, Bologna, via Stendhal, e Rozzano (MI) 1 e 2



**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 302]** L'efficienza energetica del Data Center di Rozzano 2 è attestata dal valore del PUE<sup>1</sup> (Power Usage Effectiveness), certificato nel 2014, e pari a 1,66, che può essere considerato un buon valore per un Data Center costruito fra il 2008 e il 2010. Il PUE degli altri Data Center è in fase di certificazione.

## Brasile

Le attività operative della rete tecnica negli Stati di Rio de Janeiro, São Paulo e Espírito Santo – aree in cui sono maggiormente concentrate le attività industriali e commerciali del Paese – hanno ottenuto la certificazione ISO 14001 fin dal 2010. Anche le attività di TIM Participações vengono svolte in conformità con la policy ambientale<sup>2</sup>, oggetto di revisione nel 2015, che sottolinea l'impegno alla riduzione degli sprechi e all'uso sostenibile delle risorse naturali.

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

Indicatori	Consuntivi 2017
Totale consumo energia elettrica acquistata e prodotta	😊 In diminuzione
Totale emissioni di CO <sub>2</sub> in atmosfera	😊 In diminuzione
Indicatore di eco-efficienza	😊 In crescita
% di rifiuti riciclati	😊 In crescita

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 302] [GRI 305]** Per assicurare lo sviluppo e l'attuazione dei programmi di efficienza energetica e di consumo razionale delle risorse, temi rilevanti per TIM, all'interno della Direzione Procurement è stata creata una funzione trasversale dedicata ai temi energetici ed alla individuazione e realizzazione degli opportuni interventi di efficienza energetica. La funzione, denominata Utilities, Services and Logistics Procurement, assicura gli acquisti di energia, la pianificazione e il monitoraggio dei consumi energetici e delle azioni di deployment dei progetti di efficienza in Italia. La politica di remunerazione variabile a breve termine (MBO) prevede che nell'ambito della funzione vengano assegnati ai responsabili obiettivi legati al raggiungimento dei target di efficienza energetica coerenti con il piano industriale del Gruppo.

<sup>1</sup>È il rapporto fra l'energia elettrica totale consumata da un Data Center e quella necessaria per l'alimentazione dei soli apparati IT; permette quindi di valutare l'incidenza dei servizi ausiliari sui consumi e l'efficienza energetica complessiva

<sup>2</sup> <http://ri.tim.com.br/show.aspx?idCanal=4K/0QqB9zlbMs3+gpxdxTA==&linguagem=en#> e [www.telecomitalia.com/content/dam/telecomitalia/documents/Sostenibilita/en/Policies\\_ENG/ENVIRONMENTAL%20POLICY-TIM%20Brazil-%20sito%20Brazil-201506.pdf](http://www.telecomitalia.com/content/dam/telecomitalia/documents/Sostenibilita/en/Policies_ENG/ENVIRONMENTAL%20POLICY-TIM%20Brazil-%20sito%20Brazil-201506.pdf)



L'effettiva applicazione delle normative è monitorata tramite un sistema di controllo basato su procedure di autovalutazione periodica da parte dei responsabili del contenimento dei consumi. Inoltre, per rispondere all'obiettivo di ridurre gli impatti negativi e rafforzare i comportamenti positivi, viene redatta con cadenza mensile una relazione che descrive le attività il grado di contenimento dei consumi, i risultati raggiunti e lo stato dei piani di miglioramento. È stata in quest'ottica introdotta una nuova modalità contrattuale che prevede una fideiussione a garanzia del risultato sia per la manutenzione sia per la realizzazione dei progetti. In questo modo i livelli di servizio sono garantiti e risulta più agevole prevedere i costi energetici a carico di TIM.

Inoltre, per aumentare la sensibilità alla tutela ambientale, è stato eseguito un piano di formazione, dedicato al personale interno ed ai partner commerciali. In totale sono stati svolti incontri formativi per un numero di ore pari a 9.017, che hanno visto la partecipazione di circa 3.100 persone.

Le azioni specifiche messe in atto dal Gruppo sono, come si è detto, volte a ridurre i propri impatti ambientali e a proporre soluzioni tecnologiche a persone, imprese e PA. Obiettivo la realizzazione di una società digitale, inclusiva e vivibile forte di una economia a basse emissioni di carbonio.

Anche nella definizione delle architetture di rete fissa e mobile, e delle specifiche tecniche di apparati e componenti sono adottati criteri atti a minimizzare l'impatto ambientale (es. consumi, scavi, ingombri, rumorosità, uso di batterie), compatibilmente con i requisiti di servizio e i costi delle varie soluzioni. In particolare, a partire dal 2008, in fase di valutazione economica di gara, si considerano anche i consumi energetici su un arco temporale di tre-cinque anni.

## Conformità con la legislazione ambientale vigente

TIM mette a disposizione di chiunque (dipendenti, collaboratori, consulenti, clienti, terzi in genere) un canale unico per inviare o trasmettere richieste di chiarimenti o segnalazioni di presunte violazioni alla legislazione ambientale, con la massima garanzia di riservatezza. A ciascuna segnalazione inserita viene associato un codice identificativo univoco, che permette al segnalante di verificarne lo stato di lavorazione in modo del tutto anonimo<sup>1</sup>.

**[GRI 307-1]** 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.

## Italia

Nel corso del 2017 non sono state inflitte alle aziende del Gruppo in Italia sanzioni pecuniarie significative per violazioni alla legislazione ambientale riscontrate nelle aree in cui le stesse svolgono le proprie attività. Tale considerazione ha valenza anche per i due anni precedenti.

---

<sup>1</sup> Tutte le informazioni al riguardo sono disponibili al link: [www.telecomitalia.com/tit/it/aboutus/governancesystem/Whistleblowing.htmls](http://www.telecomitalia.com/tit/it/aboutus/governancesystem/Whistleblowing.htmls)



## Brasile

Nel corso del 2017 in Brasile a TIM è stata inflitta una sanzione significativa<sup>1</sup>, per aver messo in funzione stazioni radio base senza aver atteso il rilascio dell'autorizzazione ambientale da parte dell'organismo competente. TIM ha presentato ricorso ottenendo una riduzione da 500.000 R\$ a 50.000 R\$. La multa è stata pagata e si è in attesa delle licenze ambientali a completamento della procedura amministrativa. Nel 2016 ne era stata inflitta una per presunta non conformità con i regolamenti ambientali<sup>2</sup>, il cui processo di risoluzione è tuttora in corso, e nel 2015 una -risolta- per la stessa ragione di quella inflitta nel 2017, mentre non ne erano pervenute negli anni precedenti.

Per l'anno 2017 sono inoltre da segnalare 15 sanzioni amministrative non pecuniarie inflitte a TIM Brasil; l'anno precedente ne erano state inflitte 7. Nessuna sanzione di questo tipo da segnalare invece nel corso del 2015. Non si riportano casi di risoluzione di controversie ambientali attraverso meccanismi di conciliazione, in quanto in Brasile non è prevista la forma di risoluzione conciliativa di eventuali controversie ambientali.

## IoT e ricerca per l'ambiente

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 302]** A ulteriore testimonianza del suo impegno verso l'ambiente, TIM investe ogni anno nella ricerca di soluzioni innovative per il contenimento degli impatti ambientali, in particolare con obiettivo il contenimento del consumo di risorse naturali e di energia.

Tali attività sono dettagliate nei paragrafi che seguono.

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

**Smart grid.** Applicazione dell'IoT alla gestione dei vari segmenti delle reti elettriche: TIM sta studiando soluzioni volte a un migliore utilizzo delle risorse energetiche nell'ottica della generazione distribuita e del controllo da remoto. In particolare continua l'attività in corso relativa alla possibilità di condividere infrastrutture di reti di telecomunicazione e infrastrutture di reti elettriche in ottica di riduzione di costi e impatti ambientali.

**Smart water.** Applicazione dell'IoT alla gestione delle reti di distribuzione dell'acqua. Le soluzioni analizzate permettono infatti di effettuare ricerca e identificazione delle perdite occulte dell'acqua in modo più efficiente ed a basso costo. L'acqua è una risorsa ambientale preziosa: perdite nella rete di distribuzione dell'ordine del 30% non saranno più sostenibili, né dal punto di vista ambientale né da quello economico. Per la ricerca delle perdite e l'ottimizzazione dei costi di distribuzione si stanno anche sviluppando e provando in campo soluzioni di smart metering (applicazioni per il monitoraggio in tempo reale dei consumi) multi utility che includano acqua, gas ed eventualmente elettricità basate su reti capillari come il Narrowband IoT<sup>3</sup>.

---

<sup>1</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 128.031 euro al cambio del 31 Dicembre 2017

<sup>2</sup> Fino allo scorso anno in Brasile venivano considerate significative sanzioni pecuniarie per un importo superiore a 100.000 reais (equivalenti a 25.206 euro al cambio del 31 dicembre 2017, a 29.108,5 euro al cambio del 31 Dicembre 2016 e a 23.523 euro al cambio del 31 Dicembre 2015). Per questo motivo nel Bilancio di Sostenibilità 2016 ne erano state dichiarate 341

<sup>3</sup> Si tratta di una soluzione basata su una nuova interfaccia radio, che può essere utilizzata sia in una porzione della banda del segnale LTE (o nella banda di separazione fra le bande), o ancora in modo autonomo in porzioni di spettro rese disponibili dal rilascio di frequenze

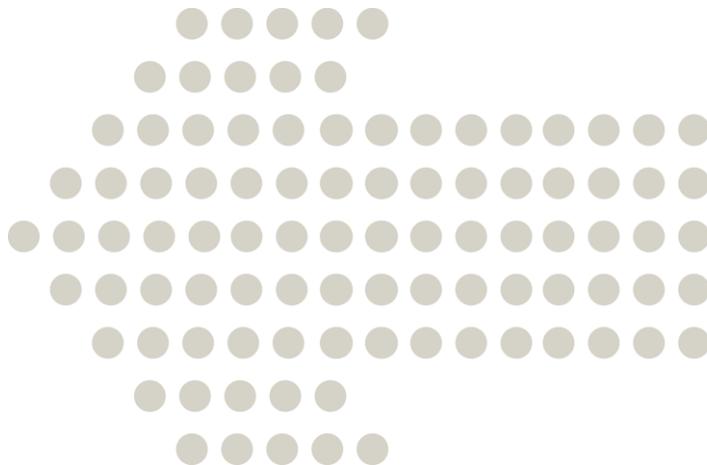


**Smart waste.** Gestione efficiente del ciclo dei rifiuti per un incremento della raccolta differenziata e una riduzione di discariche abusive. Sono misurati in tempo reale i livelli di riempimento delle varie isole ecologiche e, solo quando necessario, vengono inviati mezzi per lo svuotamento. Risultato: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

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

Il progetto **REPLICATE**<sup>1</sup> si focalizza su soluzioni di smart energy, smart mobility e smart waste e sullo sviluppo di piattaforme IoT per la gestione della distribuzione dell'acqua e del waste management in collaborazione e partnership con il comune di Firenze. È iniziato a febbraio 2016 e avrà una durata di cinque anni.

Il Progetto **MONICA**<sup>2</sup> affronta i temi dell'inquinamento acustico urbano e della sicurezza nella vita pubblica. Le prime applicazioni sviluppate nell'ambito del progetto saranno presentate nella primavera del 2018. TIM ha anche contribuito al progetto "Torino Smart City" denominato **SMILE**<sup>3</sup> con focus sul tema *life & health* che ha definito soluzioni e azioni per un miglioramento della qualità della vita e della sostenibilità ambientale della città. Sulla base degli input del progetto SMILE, il Comune di Torino ha redatto un master plan per Torino Smart City. TIM ha firmato un Protocollo di Intesa con il Comune di Torino che prevede l'utilizzo di tecnologie 5G per lo sviluppo di servizi di smart city sostenibili. Il progetto, iniziato nel mese di luglio 2017, si concluderà a metà 2020.



<sup>1</sup> RENaissance of PLaces with Innovative Citizenship And Technologies; rientra nell'ambito del programma europeo Horizon 2020

<sup>2</sup> Management Of Networked IoT Wearables – Very Large Scale Demonstration of Cultural Societal Applications; rientra nell'ambito del programma europeo Horizon 2020

<sup>3</sup> SMart mobILity at the European land borders; rientra nell'ambito del programma europeo Horizon 2020



## CAMBIAMENTI CLIMATICI

**[GRI 201-2]** La COP 23<sup>1</sup>, che si è tenuta a Bonn nel novembre 2017, ha registrato progressi verso la revisione degli impegni degli Stati per la riduzione delle emissioni di gas serra, nonostante la decisione presa dall'amministrazione Trump di ritirare gli Stati Uniti dall'Accordo sul clima di Parigi (COP21 – 2015). Gli impegni già presi a Parigi non sembrano però sufficienti per raggiungere l'obiettivo concordato nel 2015 ovvero mantenere l'aumento della temperatura media globale al di sotto di 2 gradi centigradi, e preferibilmente al di sotto di 1,5 gradi rispetto ai livelli preindustriali. Una revisione dell'accordo sarà l'obiettivo della prossima Conferenza delle Nazioni Unite sul clima, la COP24 che avrà luogo a Katowice, in Polonia, nel mese di dicembre 2018.

Secondo il rapporto<sup>2</sup> dell'Agenzia Europea dell'Ambiente (AEA) dieci sono i pericoli naturali di maggior rilievo in Europa: ondate di calore, piogge torrenziali, straripamento di corsi d'acqua, tempeste di vento, frane, siccità, incendi boschivi, valanghe, grandinate e mareggiate. Eventi che impattano sulla salute umana, sull'economia e sugli ecosistemi e possono essere aggravati da altri cambiamenti quali l'impermeabilizzazione del suolo, l'edificazione in aree a rischio, l'invecchiamento della popolazione o il degrado degli ecosistemi.

Le perdite economiche complessive documentate generate da eventi atmosferici e climatici estremi nei 33 Stati membri dell'AEA nel periodo 1980-2016 hanno superato i 450 miliardi di euro. La quota maggiore delle ripercussioni economiche è stata causata dalle inondazioni (circa il 40%), seguite dalle tempeste (25%), dalla siccità (circa il 10%) e dalle ondate di calore (circa il 5%). La copertura assicurativa complessiva di questi pericoli è circa del 35%. La riduzione degli impatti di eventi atmosferici e climatici pericolosi e l'adattamento ai cambiamenti climatici sono quindi priorità assolute dell'Unione Europea. Il raggiungimento di questi obiettivi richiede un forte impegno da parte di tutti i settori dell'economia, delle amministrazioni e dei cittadini.

Come già sottolineato in precedenza, TIM approccia il problema dei cambiamenti climatici con più livelli sinergici di azione, ponendosi come obiettivi:

- la riduzione delle proprie emissioni dirette e indirette di gas serra;
- il contenimento delle emissioni degli altri settori e dei clienti attraverso supporto alla dematerializzazione e offerta di servizi e soluzioni che promuovono nuovi modi sostenibili di lavorare, apprendere, viaggiare e, più in generale, di vivere;
- la 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, CDP, VigeoEiris,...).

Questi obiettivi si concretizzano nelle iniziative descritte in seguito nei paragrafi Performance ambientale/Energia e Performance ambientale/Emissioni.

---

<sup>1</sup>La COP, o Conference of the Parties, è l'organismo di governo della United Nations Framework Convention on Climate Change, e ne monitora e supporta l'avanzamento nelle sue riunioni periodiche, a cui viene assegnato un numero progressivo

<sup>2</sup>Climate change adaptation and disaster risk reduction in Europe – EEA Report N. 15-2017



## I rischi legati ai cambiamenti climatici

**[GRI 201-2]** I rischi legati ai cambiamenti climatici per il settore TLC e quindi per TIM hanno implicazioni di tipo fisico, economico e regolamentare con ricadute su immagine e reputazione delle società.

Installazioni, infrastrutture di rete e Data Center TIM sono distribuiti su tutto il territorio nazionale: l'Azienda considera il rischio di esondazione uno dei rischi fisici più seri e con maggiore probabilità di verificarsi. I danni che ne conseguono vanno dalla riduzione d'uso fino alla perdita delle infrastrutture aziendali con conseguente azzeramento della capacità di fornitura del servizio.

Per evitare o limitare i 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 è progettata con adeguati livelli di **resilienza e ridondanza**.

Le infrastrutture di rete TIM in zone caratterizzate da un elevato livello di rischio idro-geologico sono monitorate attraverso il **sistema aziendale Ci.Pro** (Civil Protection) che utilizza una base dati di informazioni aggiornata continuamente su territorio e infrastrutture per la rapida pianificazione degli interventi necessari.

Gli asset aziendali inevitabilmente soggetti a rischi fisici hanno una **copertura assicurativa** che tiene conto del valore di strutture e apparati e di eventuali effetti che fenomeni catastrofici causerebbero sul servizio.

In **Brasile** le condizioni climatiche mutevoli danno origine sempre più spesso a condizioni meteorologiche estreme. Condizioni climatiche estreme possono danneggiare l'infrastruttura di rete, in particolare torri e tralicci di trasmissione aumentando i costi di gestione e di assicurazione contro i rischi e causando riduzione della copertura, indebolimento del segnale e interruzioni del servizio. Anche variazioni nel tasso di umidità e salinità dell'aria possono ridurre la vita utile delle apparecchiature. Un aumento della temperatura media potrebbe infine richiedere maggiore consumo di energia elettrica per i sistemi di condizionamento e refrigerazione. Possibili inondazioni rendono difficoltosi gli spostamenti del personale e l'operatività, diminuendo l'efficienza del sistema.

TIM Brasil ha sviluppato tecnologie e **applicazioni per il monitoraggio efficace e continuo**, sostenendo forti investimenti in infrastrutture e tecnologie avanzate per garantire continuità e qualità del servizio offerto ai propri clienti e aumentare l'efficienza e ridurre i consumi associati alle proprie operazioni.

Al momento in Brasile la maggior parte dell'energia elettrica viene generata da centrali idroelettriche (64% secondo i dati del Balanço Energético Nacional – 2016). Periodi prolungati di siccità possono portare ad una diminuzione anche drastica della disponibilità di energia elettrica, oltre che all'aumento del costo della stessa e al ricorso sempre maggiore ai combustibili fossili. La diminuita disponibilità di acqua nei bacini idrici potrebbe portare al razionamento dell'energia e a fluttuazioni significative del costo per kWh.

Una parte considerevole delle emissioni di TIM Brasil è legata ai consumi di energia elettrica, soprattutto da parte dell'infrastruttura di rete che in Brasile è in continua espansione. Le politiche che riguardano il settore energetico tendono a far aumentare il costo dell'energia, e tali aumenti vengono a loro volta trasferiti agli utilizzatori e quindi anche a TIM, che potrebbe veder aumentare anche il costo dei beni e dei servizi che acquista dai propri fornitori, in particolare da quelli che producono apparati e infrastrutture per telecomunicazioni.



## Le opportunità legate ai cambiamenti climatici

**[GRI 201-2]** Il settore ICT è chiamato a fornire il suo contributo nella lotta ai cambiamenti climatici traguardando la società verso la digitalizzazione e la dematerializzazione della società stessa e riducendo l'esigenza di spostamento fisico di persone e cose.

In particolare:

- i servizi di **audio/videoconferenza e il lavoro agile** riducono la necessità di spostamenti fisici delle persone;
- la **fatturazione e i pagamenti on line** permettono risparmio di carta (e quindi dell'energia relativa alla produzione e al trasporto di questa) ed eliminano gli spostamenti fisici per effettuare i pagamenti;
- i servizi di **telemedicina** riducono gli spostamenti per visite mediche;
- i sistemi di **infomobilità**, grazie ad informazioni ottenute da terminali mobili, permettono di ottimizzare i flussi di traffico riducendo i tempi di percorrenza e le emissioni di gas serra;
- i sistemi di **monitoraggio e analisi dei consumi** consentono di ottimizzare l'efficienza energetica di uffici e abitazioni.

Il miglioramento dell'efficienza, i risparmi ottenibili in termini economici e la riduzione degli impatti sull'ambiente associati all'effettivo utilizzo di tali servizi rappresentano una reale opportunità di business per l'Azienda: la sensibilità degli stakeholder e dei cittadini in generale verso la necessità di abbattere in modo significativo le emissioni di gas serra per garantire un futuro sostenibile al pianeta e alla società è infatti in costante crescita.

Anche il **Brasile** guarda allo sviluppo di soluzioni per la mitigazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici: con il Ministero della Scienza Tecnologia, Innovazione e Comunicazioni (MCTIC) TIM Brasil ha siglato una partnership per l'installazione di **piattaforme di raccolta dati relativi alle precipitazioni** presso le stazioni radio base (SRB) in prossimità di zone ad elevato rischio di disastri naturali.

Per ovviare invece a situazioni di scarsa disponibilità di energia elettrica dovute a ragioni opposte (scarsità di precipitazioni), TIM Brasil promuove iniziative per ridurre i consumi dei suoi servizi e installazioni. La società ritiene che la gestione strategica del carbonio combinata con pratiche trasparenti sia un'opportunità per raggiungere più clienti in un mercato dei consumi sempre più esigente. In questo contesto, TIM ha il vantaggio di offrire prodotti e servizi più efficienti, con un consumo energetico ridotto o l'utilizzo di fonti energetiche alternative.

La società ritiene inoltre che i suoi servizi di telecomunicazione possano essere utilizzati per ridurre le emissioni derivanti dal pendolarismo delle persone. Oltre ad essere una base per l'ottimizzazione dei processi produttivi e dei flussi logistici in vari settori, aiutano i clienti a ridurre le loro emissioni. A loro volta gli investitori danno la priorità alle aziende che sono trasparenti sulla gestione delle proprie emissioni.

A testimonianza del proprio impegno **TIM Participações S.A.** è stata confermata nel **BM&FBovespa's Corporate Sustainability Index (ISE)**<sup>1</sup> per il decimo anno consecutivo. TIM Brasil inoltre fin dal 2010 partecipa al programma nazionale EPC – Empresas pelo Clima<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> [http://www.bmfbovespa.com.br/en\\_us/products/indices/sustainability-indices/corporate-sustainability-index-ise.htm](http://www.bmfbovespa.com.br/en_us/products/indices/sustainability-indices/corporate-sustainability-index-ise.htm)

<sup>2</sup> <http://www.empresaspeloclima.com.br/?locale=en>



# INIZIATIVE TIM PER L'AMBIENTE

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 302]** Di seguito si riportano alcuni servizi e iniziative TIM dove tecnologia, know-how, strutture e sensibilità aziendale sono dispiegate e convergono a favore di un mondo sostenibile.

## Interventi di efficientamento energetico

### Industriali e civili

Nel corso del 2017 gli sviluppi tecnologici di infrastrutture di rete fissa e mobile e le soluzioni IT hanno avuto come conseguenza una significativa crescita annuale dei consumi energetici del Gruppo.

In Italia TIM è proattivamente riuscita non solo ad annullarla attraverso una continua ricerca di efficienza e ottimizzazione delle soluzioni adottate, ma ha anche così ottenuto un bilancio positivo **corrispondente ad un risparmio netto di oltre 10 GWh**.

Inoltre nel corso del primo semestre 2017 sono stati analizzati e predisposti **ulteriori interventi** di adeguamento ed efficientamento delle strutture di centrale di rete fissa, realizzati nella seconda parte dell'anno, con l'obiettivo di incrementare la percentuale di riduzione della quantità di consumi di energia rispetto agli anni precedenti. Al fine di individuare possibili aree di efficientamento sono stati presi in analisi tutti quei siti non interessati da piani di efficientamento già avviati.

Sono proseguite le iniziative di **dismissione di piattaforme tecnologiche obsolete** che hanno riguardato principalmente i seguenti progetti di evoluzione della Rete:

- **Rete fissa:** il progetto prevede la migrazione degli accessi tradizionali (ad eccezione di quelli ISDN) verso piattaforme più recenti (VoIP). Questo per ridurre i consumi energetici, l'occupazione degli spazi, la manutenzione ed in generale di superare l'obsolescenza degli impianti tradizionali. Nel 2017 è stato attuato lo spegnimento e/o la migrazione di circa 2.900.000 porte PSTN, pari al 15% del totale.
- Avviato nel 2015 il piano di dismissione degli **Stadi di Gruppo Urbano (SGU)** mediante accorpamento ai fini di una significativa riduzione dei consumi di energia elettrica. Nel 2017 le attività sono state completate su 27 SGU, su un totale di 54 comprese nel piano. Il progetto comporta inoltre l'ottenimento di Titoli di Efficienza Energetica (certificati bianchi) e la riduzione di altri costi di gestione operativa nonché del rischio di guasto derivante dall'obsolescenza per alcuni apparati. La riduzione dei consumi stimata a regime è di 3,7 GWh annui, pari al 50% del totale previsto.
- **ATM:** il progetto prevede l'ottimizzazione degli accessi dati verso una progressiva dismissione degli apparati ATM e lo spostamento su apparati a tecnologia IP. Ciò permette di ridurre i consumi energetici e, in generale, di superare l'obsolescenza degli impianti tradizionali. Nel corso dell'anno sono state spente 1,3 milioni di porte pari a circa il 21% del totale a fine 2016.
- Altri interventi in ambito industriale comprendono i piani di ammodernamento di sistemi aziendali in obsolescenza tramite una semplificazione dell'architettura; è possibile infatti aumentare l'efficienza energetica con la graduale dismissione dei sistemi e delle piattaforme preesistenti, giunte alla fine del ciclo di assistenza e manutenzione (end of support), e la migrazione dei servizi di rete dati verso piattaforme più performanti. Sono inoltre incluse le iniziative di dismissione hardware (storage e server) in ambito IT.



Nel corso del 2017 sono stati messi in atto i seguenti interventi:

## Uffici

**Progetto BEMS** (Building Energy Management System): nella seconda metà del 2017 è stata avviata l'analisi del piano di interventi di efficientamento energetico su 20 sedi particolarmente energivore ad uso ufficio/CED/promiscuo, non oggetto di dismissione nel prossimo triennio, con ottimizzazione dei sistemi di gestione automatica delle performance dell'edificio per garantire il minimo consumo energetico a parità di condizioni d'esercizio. Il sistema BEMS sarà configurato in modo che operi con controllo automatico degli impianti tecnologici dell'edificio. Gli interventi interesseranno in tutto circa 50 sedi che corrispondono ad un consumo di circa 280 GWh con un risparmio energetico totale stimato a regime pari a circa 28 GWh (10% della baseline di riferimento) di cui 10,5 GWh già nel 2018.

**Progetto riscaldamento e raffrescamento adattivo:** è stato riproposto l'utilizzo di piattaforme operative che utilizzano algoritmi di ottimizzazione dei consumi delle centrali di raffrescamento e riscaldamento in base alle condizioni di temperatura interna ed esterna. Per quanto riguarda l'ottimizzazione dei consumi di climatizzazione invernale sono state interessate dal progetto 11 sedi che rappresentano, in termini di consumi di gas per riscaldamento, una quota del 12% del totale e numericamente sono pari al 6% del totale delle sedi, mentre una sede è stata oggetto di intervento per quanto riguarda la climatizzazione. Il risultato conseguito è la riduzione del 35% dei consumi di gas e del 15% dei consumi di energia elettrica.

## Rete fissa

- **Centrali:** è stato avviato un piano di interventi di adeguamento delle infrastrutture delle centrali sia di alimentazione che di condizionamento, finalizzato all'efficienza energetica. Gli interventi, conclusi alla fine del 2017, hanno riguardato le 110 centrali (SGU e POP) più energivore (su una consistenza totale di 10.500) che rappresentano indicativamente l'11% del totale consumi delle Centrali - in totale circa 156 GWh annui - con un obiettivo di saving a regime di circa 20 GWh. **Il risparmio energetico conseguito a fine 2017 è stato di circa 4 GWh (corrispondente ad un valore di circa 600 mila euro).**
- **Apparati:** è stato realizzato un piano di interventi di razionalizzazione, compattamento e ottimizzazione atti a ridurre il consumo energetico negli SGU in ambito metropolitano con un risparmio energetico stimato a regime (2018) di circa 4 GWh. L'attività ha interessato 44 SGU e il risparmio energetico ottenuto nel **2017 è pari a circa il 17% di quello previsto a regime.**

## Data Center

- **Raffrescamento adattivo delle sale del Data Center:** in questa prima fase è stata estesa l'applicazione della soluzione già sperimentata di gestione dei sistemi di raffrescamento con algoritmi adattivi che controllano il funzionamento dei condizionatori in base alla mappatura termica delle sale server, riducendo così i consumi legati al condizionamento. Il risparmio energetico previsto a regime (2018) è di circa 1,2 GWh.
- **Soluzione eco per infrastruttura IT in cloud:** è stato ampliato il parco macchine su cui è attivo lo spegnimento controllato e dinamico in real-time dei server delle «farm in cloud» basate su meccanismi di virtualizzazione con ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse fisiche (CPU e RAM) e conseguente risparmio energetico. La soluzione, la cui efficienza è stata già testata negli anni precedenti, migliora il funzionamento delle farm IT in termini di prestazioni e informazioni di capacity plan, e consente di ottimizzare lo sviluppo fisico delle piattaforme IT anche con aumenti del carico elaborativo richiesto. Il risparmio energetico stimato a regime (2018) è di circa 0,6 GWh, di cui il 50% già consuntivabile nel 2017.

## IoRiciclo

In ottemperanza al DM 121/2016 in attuazione della direttiva europea 2012/19/EU, nel 2017 TIM ha lanciato ioRiciclo, una iniziativa sostenibile dedicata alla raccolta di telefonini e smartphone da rottamare, senza vincolo di acquisto. In un selezionato



numero di punti vendita TIM distribuiti su tutto il territorio nazionale è stato attivato il servizio gratuito di raccolta dei terminali mobili in disuso, attraverso la formula uno contro zero: tutti possono consegnare presso il punto vendita i propri device in disuso lasciandoli in un contenitore senza dover acquistare un altro prodotto.

I rifiuti così raccolti sono avviati a riciclo. Da un cellulare infatti si possono recuperare mediamente 9 grammi di rame, 11 grammi di ferro, 250 mg di argento, 24 mg di oro, 9 mg di palladio, 65 grammi di plastica, 1 grammo di terre rare e altri elementi preziosi contenuti in piccolissime quantità. Oltre al recupero di materie, il riciclo contribuisce al risparmio di energia elettrica e acqua, evitando anche emissioni di CO<sub>2</sub>.

IoRiciclo è un progetto sviluppato con la collaborazione di Remedia, consorzio no-profit specializzato nella gestione di RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), pile e accumulatori esausti. Con ioRiciclo prosegue l'impegno per la creazione di valore e per favorire lo sviluppo sostenibile nelle proprie aree di influenza, sensibilizzando il pubblico sull'importanza di una corretta gestione del fine vita di tutte le apparecchiature elettriche ed elettroniche.

## Prodotti consumer: TIM eco-friendly

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 302] [GRI 302-5]** L'ICT può influenzare le caratteristiche di prezzo, efficienza e convenienza di prodotti e servizi impattando sulla stessa domanda e aumentando complessivamente il consumo energetico.

Migliorare l'efficienza ambientale dei prodotti proposti ai clienti, sia privati che business, significa avere cura degli aspetti energetici, ottimizzando i consumi rispetto alle esigenze dei servizi erogati e applicare regole di "Design For Environment" che riducano gli impatti sull'ambiente, in particolare nella fase di produzione e nella gestione del fine vita degli apparati. È responsabilità del settore ICT, e quindi anche di TIM, tenere in considerazione questi aspetti puntando alla ricerca e sviluppo di prodotti a basso impatto ambientale lungo tutto il proprio ciclo di vita.

TIM ha lanciato già alla fine degli anni novanta una serie di attività interne di ricerca e sviluppo per realizzare terminali a impatto ambientale ridotto.

Seguendo e ampliando questa logica è stato creato il logo Telecom Italia Green, ribattezzato TIM eco-friendly nel 2015, che identifica sia le iniziative e i progetti di TIM rivolti alla tutela dell'ambiente sia i prodotti eco-compatibili. Per i prodotti e le iniziative che recano tale marchio vengono fornite informazioni sulle caratteristiche e sulle specifiche soluzioni adottate, in virtù delle quali è dimostrabile la loro eco-compatibilità e/o il vantaggio che se ne ricava in termini ambientali. Nel caso dei prodotti queste informazioni sono riportate sia sulla dichiarazione ambientale redatta in conformità alla Norma UNI EN ISO 14021, sia nella sezione di sostenibilità del sito [telecomitalia.com](http://telecomitalia.com) in cui sono disponibili anche informazioni sulle caratteristiche di eco-compatibilità di eventuali iniziative e progetti.

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



Sul fronte Access Gateway (AG) è in fase di chiusura il deployment degli ultimi esemplari del modem “basic” Wi-Fi N, che ha sostituito l’Access Gateway Wi-Fi N, primo prodotto della linea TIM eco-friendly<sup>1</sup>. È in distribuzione massiva lo “Smart Modem Plus” (noto anche come “Access Gateway Evo”), prodotto di fascia alta in grado di supportare accessi eVDSL e servizi voce e video premium, che soddisfa requisiti di efficienza energetica in coerenza con i limiti previsti dal Codice di Condotta europeo per gli apparati Broadband<sup>2</sup>, che TIM ha adottato come riferimento per i target di consumo.



<sup>1</sup><http://www.telecomitalia.com/tit/it/sustainability.html>

<sup>2</sup><https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eu-code-conduct-energy-consumption-broadband-equipment-version-6>. TIM ha partecipato attivamente allo sviluppo di questo e degli altri codici di condotta che definiscono i limiti ottimali di consumo degli apparati ICT adottati dall’Unione Europea



# PERFORMANCE AMBIENTALE

## Energia

**[GRI 302-1], [GRI 302-2], [GRI 302-4]** I consumi di energia del Gruppo vengono presentati seguendo le linee guida proposte dal Global Reporting Initiative con riferimento ai consumi diretti per riscaldamento, generazione di energia elettrica e autotrazione (Scope1, secondo il Greenhouse Gas Protocol<sup>1</sup>) e a quelli indiretti per acquisto e consumo di energia elettrica (Scope2).

### Riscaldamento

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

		Gruppo	Domestic	Brasile
Energia generata da gasolio	MJ	25.399.048	100%	0%
Energia generata da gas naturale	MJ	350.753.778	100%	0%
<b>Totale energia per riscaldamento</b>	<b>MJ</b>	<b>376.152.826</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
2017 su 2016		(20)%	(20)%	
2017 su 2015		(31)%	(31)%	

I dati della tabella evidenziano nel 2017 una significativa riduzione rispetto al 2016 e al 2015, da attribuire principalmente ad una revisione delle modalità di rendicontazione dei consumi di combustibile ma anche alle condizioni climatiche verificatesi durante l'anno di riferimento e ad azioni di razionalizzazione immobiliare ed efficienza energetica.

In Brasile, in considerazione delle particolari condizioni climatiche durante tutto l'anno, non si fa ricorso al riscaldamento degli ambienti.

<sup>1</sup> Il Greenhouse Gas (GHG) Protocol, sviluppato dal World Resources Institute (WRI) e dal World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), definisce gli standard di riferimento per misurare, gestire e rendicontare le emissioni di gas serra



## Autotrazione<sup>(\*)</sup>

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

		Gruppo	Domestic	Brasile
Energia da benzina senza piombo	MJ	52.188.185	50%	50%
Energia da gasolio	MJ	588.376.075	100%	0%
Energia da GPL	MJ	1.621.389	100%	0%
Energia da gas naturale	MJ	102.852	100%	0%
<b>Totale energia per autotrazione<sup>(**)</sup></b>	<b>MJ</b>	<b>642.288.501</b>	<b>96%</b>	<b>4%</b>
2017 su 2016		(4)%	(3)%	(9)%
2017 su 2015		(10)%	(8)%	(38)%
<b>Numero totale veicoli</b>	<b>n</b>	<b>15.908</b>	<b>96%</b>	<b>4%</b>
2017 su 2016		(14)%	(15)%	(5)%
2017 su 2015		(19)%	(18)%	(38)%
<b>Percorrenza totale veicoli</b>	<b>km</b>	<b>257.132.080</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>
2017 su 2016		(8)%	(8)%	0%
2017 su 2015		(17)%	(16)%	(37)%

(\*) I dati riportati nelle tabelle relative all'autotrazione 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 Brasil e relativi consumi e percorrenze.

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

In generale i consumi energetici per autotrazione e le percorrenze sono in diminuzione. In Italia nel 2017 è stato completato un progetto di rinnovamento e razionalizzazione della flotta operativa<sup>1</sup>.

Si riportano di seguito i consumi di energia elettrica per il funzionamento degli impianti di telecomunicazioni e degli impianti tecnologici civili e industriali.

<sup>1</sup> In particolare sono state riconsegnate auto a fine leasing senza reintegrarle nel parco automezzi



## Energia elettrica acquistata e prodotta

### [GRI 302-4]

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

		Gruppo	Domestic	Brasile
Energia elettrica da fonti miste	kWh	2.471.225.016	71%	29%
2017 su 2016		(6)%	(12)%	9%
2017 su 2015		240%	967%	28%
Energia elettrica da fonti rinnovabili	kWh	60.149.176	95%	5%
2017 su 2016		43%	35%	
2017 su 2015		(97)%	(97)%	
<b>Totale energia elettrica</b>	<b>kWh</b>	<b>2.531.374.192</b>	<b>71%</b>	<b>29%</b>
2017 su 2016		(6)%	(11)%	9%
2017 su 2015		(4)%	(13)%	28%

L'acquisto di energia elettrica da fonti miste ha subito un incremento significativo nel 2017 e nel 2016 rispetto al 2015 a causa della decisione di non acquistare, in Italia, garanzie d'origine che certificano l'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili ma piuttosto di investire in interventi di efficienza energetica che hanno riguardato l'infrastruttura di rete e le sedi sociali. Questo giustifica le significative variazioni % dei consumi di energia elettrica da fonti rinnovabili e miste rispetto al 2015.

L'autoproduzione di energia elettrica, tramite i sistemi di cogenerazione e tri-generazione, nel 2017 è stata inferiore rispetto al 2016. Nel corso del 2017 sono stati portati a termine una serie di interventi di manutenzione ed è stato rivisto il contratto di conduzione degli impianti in consistenza. Si prevede quindi, nei prossimi anni, di aumentare l'autoproduzione di energia elettrica con questo sistema. Inoltre è in fase di analisi (nell'ambito delle centrali di rete fissa di media/piccola taglia non comprese nel piano di dismissione) un progetto che prevede soluzioni di micro co-generazione (50-100 kW) per incrementare il livello di indipendenza energetica (minori prelievi da rete a fronte di un aumento del consumo di gas ad uso industriale). I sistemi di cogenerazione e tri-generazione consentono un risparmio energetico complessivo nell'ordine del 30% rispetto ai sistemi tradizionali di produzione dell'energia elettrica e svolgono un ruolo non trascurabile per TIM in particolare nei siti industriali e nei centri elaborazione dati (CED), che presentano fabbisogni energetici significativi ed elevate esigenze di riscaldamento/raffreddamento.

**[GRI 302-4]** L'efficienza energetica di TIM in Italia è stata anche riconosciuta tramite l'assegnazione di Titoli di Efficienza Energetica<sup>1</sup> (TEE, detti anche certificati bianchi): alla fine del 2017 il numero complessivo di progetti approvati è arrivato a 47. I titoli attestano il conseguimento di risparmi energetici negli usi finali di energia, attraverso interventi di incremento dell'efficienza energetica virtuosi perché più performanti rispetto alla media nazionale. Il valore complessivo dei TEE ottenuti da inizio periodo è pari a circa 47 milioni di euro.

Nel 2017 TIM Brasil ha incrementato significativamente il proprio utilizzo di energia elettrica da fonti rinnovabili. Infatti la società ha noleggiato 5 impianti idroelettrici della capacità di circa 1 MW ciascuno che nel mese di dicembre hanno

<sup>1</sup> Un TEE corrisponde a 1 Tonnellata Equivalente di Petrolio (TEP), risparmiata, ed ha un valore economico negoziabile. 1 TEP è equivalente a 5.347 kWh di elettricità prelevati dalla rete elettrica



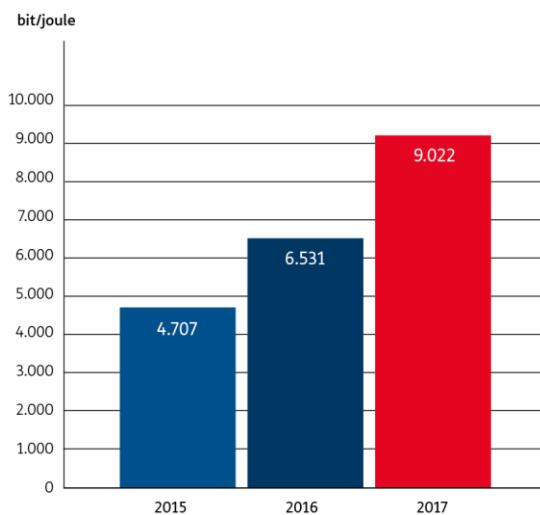
cominciato a soddisfare la richiesta energetica di 1.234 siti, producendo circa 3.162.000 kWh. A questi vanno aggiunti i 40 impianti a pannelli solari attualmente operativi (più 7 rispetto al 2016) che nel 2017 hanno prodotto circa 134.500 GWh.

## Indicatore di eco-efficienza

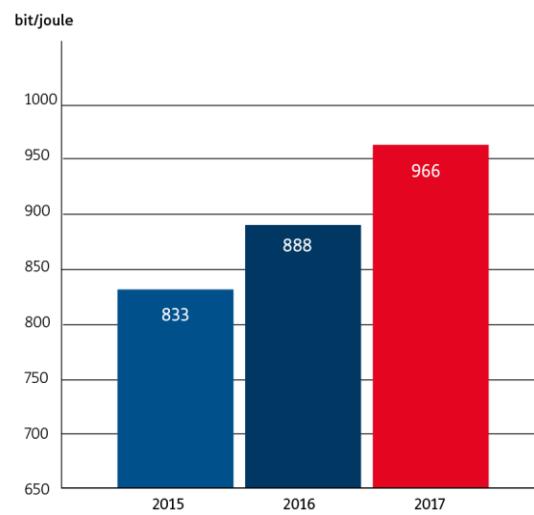
**[GRI 302-3]** Il Gruppo misura la propria efficienza energetica mediante un indicatore di eco-efficienza che mette in relazione il servizio offerto alla clientela (bit trasmessi) con l'impatto sull'ambiente (joule di energia consumati). Vengono presi in considerazione i valori di traffico dati e voce 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.

BU Domestic



BU Brasile



Nel 2017 il valore dell'indicatore calcolato per la BU Domestic è risultato pari a 9.022 bit/joule, in crescita del 38% rispetto al 2016 e del 91% rispetto al 2015. L'impegno prosegue con la definizione per il 2018 di un obiettivo di 12.000 bit/Joule, pari ad un incremento di +33% rispetto al dato 2017 (cfr. Obiettivi 2018 in Appendice).

Anche l'indicatore di eco-efficienza calcolato per il Brasile mostra un continuo miglioramento: nel 2017 è cresciuto dell' 8,8% rispetto al 2016 e di oltre il 16% rispetto al 2015. Questo è il risultato di un sostanziale aumento del traffico dati che grazie all'efficienza della rete non ha comportato un corrispondente aumento del consumo di energia elettrica.

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



## Emissioni atmosferiche

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

Vengono inoltre considerate e convertite in kg di CO<sub>2</sub> equivalente anche le dispersioni di gas idroclorofluorocarburi (HCFC), idrofluorocarburi (HFC) ed altri gas dagli impianti di condizionamento.

Anche 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. Le emissioni in atmosfera qui riportate, ove non specificato diversamente, sono state calcolate in base ai coefficienti aggiornati resi disponibili dal GHG Protocol<sup>1</sup>.

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

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 305]** La tabella che segue riporta le emissioni complessive di CO<sub>2</sub> del Gruppo.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Emissioni di CO <sub>2</sub> per autotrazione	kg	47.933.614	96%	4%
Emissioni di CO <sub>2</sub> per riscaldamento	kg	20.931.295	100%	0%
Emissioni di CO <sub>2</sub> equivalenti per dispersioni di gas ozonolesivi*	kg	14.193.781	59%	41%
Emissioni di CO <sub>2</sub> da generazione elettrica da cogenerazione	kg	45.359.877	100%	0%
Emissioni di CO <sub>2</sub> da generazione elettrica mediante gasolio	kg	8.198.079	93%	7%
<b>Totale emissioni dirette di CO<sub>2</sub> – ex Scope1 GRI</b>	kg	<b>136.616.646</b>	94%	6%
2017 su 2016		(10)%	(10)%	(15)%
2017 su 2015		(18)%	(15)%	(47)%

\* La valorizzazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente di idroclorofluorocarburi (HCFC), idrofluorocarburi (HFC) e altri gas refrigeranti è effettuata facendo riferimento a specifici coefficienti del Global Warming Potential per le varie tipologie di gas: l'indice è basato su una scala relativa che confronta il gas considerato con un'uguale massa di biossido di carbonio il cui GWP è pari a 1. In Italia l'indice è calcolato come valore medio del GWP dei vari gas utilizzati ed è pari a 1.780 per gli HCFC, e pari a 1.300 per gli HFC. Quest'anno sono state contabilizzate anche le emissioni degli impianti di TIM Brasil che sono state incluse anche nel confronto con gli anni precedenti

<sup>1</sup> Per il calcolo delle emissioni legate al consumo di energia elettrica da fonti miste acquistata sul mercato italiano è stato utilizzato il coefficiente pubblicato dal GHG Protocol (2009) che prende in considerazione il mix energetico nazionale pari a 386 grammi di CO<sub>2</sub>/kWh. Per il Brasile sono stati utilizzati i coefficienti medi per il 2015, 2016 e 2017 calcolati e pubblicati dal locale Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, pari rispettivamente a circa 124,4, 81,7 e 92,7 grammi di CO<sub>2</sub>/kWh



	Gruppo	Domestic	Brasile
Emissioni di CO <sub>2</sub> da acquisto di energia elettrica prodotta da fonti miste	kg	700.440.520	90% 10%
<b>Totale emissioni indirette di CO<sub>2</sub> – ex Scope2 GRI</b>	<b>kg</b>	<b>700.440.520</b>	90% 10%
2017 su 2016		(9)%	(12)% 24%
2017 su 2015		751%	5081% (5)%
Emissioni di CO <sub>2</sub> da spostamenti casa-lavoro**	kg	63.846.442	93% 7%
Emissioni di CO <sub>2</sub> da spostamenti aerei***	kg	4.639.390	62% 38%
Emissioni di CO <sub>2</sub> da spostamenti in treno****	kg	424.717	100% NC
Emissioni di CO <sub>2</sub> da soggiorni in strutture alberghiere****	kg	488.504	100% NC
Emissioni di CO <sub>2</sub> dall'utilizzo di automezzi noleggiati****	kg	96.635	100% NC
<b>Totale altre emissioni indirette di CO<sub>2</sub> – ex Scope3 GRI</b>	<b>kg</b>	<b>69.495.688</b>	91% 9%
2017 su 2016		(1)%	0% (11)%
2017 su 2015		(11)%	(8)% (36)%
<b>Totale emissioni di CO<sub>2</sub></b>	<b>kg</b>	<b>906.552.854</b>	91% 9%
2017 su 2016		(9)%	(10)% 15%
2017 su 2015		177%	257% (15)%

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

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

\*\*\*\* Il calcolo delle emissioni per gli spostamenti in treno è relativo all'Italia e solo per la S.p.A., ed è stato ricavato dai report di LifeGate (utilizzati unicamente per la valorizzazione della CO<sub>2</sub> Rail). I fattori di emissione fanno riferimento ai mezzi di trasporto adibiti al trasporto passeggeri e derivano da due fonti principali: 1. Annuario delle emissioni ambientali legate al trasporto annualmente calcolate dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA); 2. Database Ecoinvent versione 2.2; i fattori di emissione sono stati calcolati usando i fattori di caratterizzazione rilasciati dall'Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) nel 2007. Gli stessi riferimenti sono stati utilizzati per il calcolo delle emissioni da soggiorni in strutture alberghiere e per l'utilizzo di automezzi noleggiati

Le emissioni prodotte dall'acquisto di energia elettrica da fonti miste (Scope2) hanno subito un incremento significativo nel 2017 e nel 2016 rispetto al 2015 in conseguenza alla decisione di non investire nell'acquisto di garanzie d'origine che certificano l'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili (a differenza di quanto avvenuto in Italia nel 2014 e nel 2015) ma di investire piuttosto in interventi di efficienza energetica che hanno riguardato l'infrastruttura di rete e le sedi sociali. Nel 2017 le emissioni sono diminuite del 9% rispetto al 2016.

**[GRI 305-4]** TIM misura anche la "Carbon Intensity" della BU Domestic<sup>1</sup> mediante un indicatore che mette in relazione le emissioni dirette e indirette di CO<sub>2</sub> (o Scope1 e Scope2, misurate in kg e generate attraverso le proprie attività) con il servizio offerto alla clientela (Tbit trasmessi).

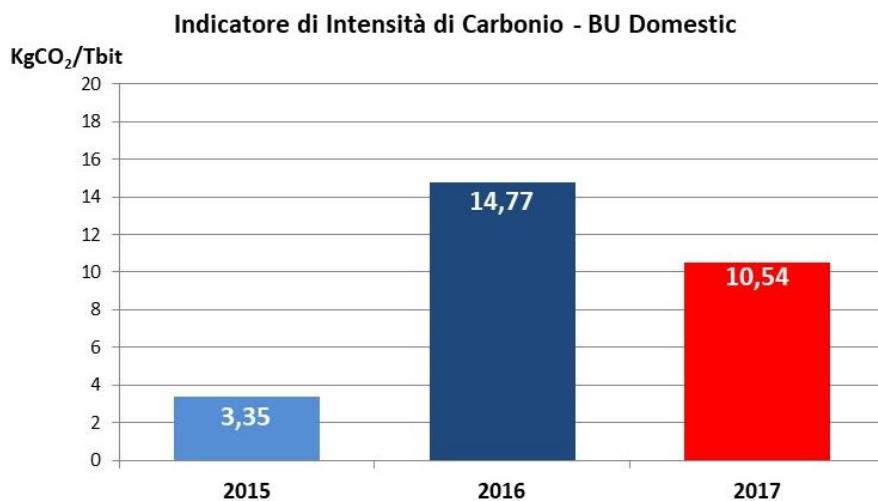
<sup>1</sup> Al netto delle attività di Persidera e del Gruppo Olivetti.



Vengono 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 e quelle indirette legate all'acquisto di energia elettrica prodotta da terzi.

Nel 2017 il valore dell'indicatore è diminuito di oltre il 28% rispetto al 2016. Risulta invece molto più consistente (+214%) rispetto al 2015 per la decisione presa nel 2016 di non investire in Italia (come avveniva nei due anni precedenti) nell'acquisto di garanzie d'origine che certificano l'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili. Di qui l'aumento considerevole delle emissioni da acquisto di energia elettrica da fonti miste (Scope2).

Il traffico trasmesso è aumentato del 24% rispetto al 2016 e del 69% rispetto al 2015.





## Consumo d'acqua

### [GRI 303-1]

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

		Gruppo	Domestic	Brasile
Consumo di acqua prelevata da pozzi artesiani	m <sup>3</sup>	24.758	100%	0%
Consumo di acqua prelevata da enti erogatori	m <sup>3</sup>	2.200.223	94%	6%
Consumo di acqua prelevata da altre fonti	m <sup>3</sup>	24.454	0%	100%
<b>Totale consumo di acqua</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>2.249.435</b>	<b>93%</b>	<b>7%</b>
2017 su 2016		(43)%	(44)%	(21)%
2017 su 2015		(61)%	(62)%	(23)%

In generale il consumo di acqua tende a diminuire, grazie ad interventi mirati di gestione e sensibilizzazione. Sono state inoltre applicate nuove modalità di calcolo dei consumi di acqua in Italia, basate essenzialmente su un esame più puntuale condotto su un campione significativo delle fatture emesse dalle società erogatrici che ha portato ad una stima molto più attendibile dei consumi reali del 2017.

## Consumo carta uso ufficio e commerciale

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

		Gruppo	Domestic	Brasile
Carta non riciclata e non certificata acquistata per uso ufficio	kg	15.339	100%	0%
Carta riciclata acquistata per uso ufficio	kg	0	0%	0%
Carta certificata FSC acquistata per uso ufficio	kg	68.496	70%	30%
<b>Totale carta acquistata per uso ufficio</b>	<b>kg</b>	<b>83.835</b>	<b>76%</b>	<b>24%</b>
2017 su 2016		(53)%	(60)%	(10)%
2017 su 2015		(71)%	(74)%	(46)%
<b>Totale carta acquistata per uso commerciale</b>	<b>kg</b>	<b>2.254.572</b>	<b>64%</b>	<b>36%</b>
2017 su 2016		(21)%	(29)%	1%
2017 su 2015		(45)%	(13)%	(66)%



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)<sup>1</sup>.

La riduzione dei consumi di carta per uso ufficio esposta in tabella segue un trend storico che è frutto dell'opera di sensibilizzazione dei dipendenti sull'utilizzo responsabile della carta in ambito lavorativo e di razionalizzazione dei consumi ottenuta attraverso il progetto "printing on demand": stampanti condivise ad alte prestazioni e modalità di stampa che permettono di ridurre i consumi energetici e risparmiare materiale. Inoltre dal 2015 TIM ha aderito al progetto Cloud Printing di Olivetti rinnovando le stampanti con l'obiettivo di ottimizzare i processi di stampa e ridurne i costi. I nuovi dispositivi di stampa sono caratterizzati da elevata efficienza energetica e ridotto impatto ambientale.

Sono continue le attività volte alla riduzione complessiva dei consumi di carta per uso commerciale, tra cui la promozione presso i clienti del ricorso a **fatture ed estratti conto in formato elettronico**. Inoltre, a partire dal ciclo di fatturazione di giugno 2017, con l'introduzione delle nuove modalità di billing, la periodicità di invio delle fatture consumer fisso è stata modificata dal ciclo mensile al "bi-periodo di 56 giorni" (il periodo di fatturazione è passato a 28 giorni). I dati di consuntivo recepiscono pertanto la riduzione dei volumi inviati a partire dal mese di giugno.

## Rifiuti

**[GRI 306-2]** I dati indicati nella tabella che segue si riferiscono alle quantità di rifiuti conferiti<sup>2</sup> e contabilizzati per legge<sup>3</sup>.

		% di incidenza delle Business Unit sui valori di Gruppo e variazione % rispetto ai 2 anni precedenti	Gruppo	Domestic	Brasile
Rifiuti pericolosi	kg	4.599.022	100%	0%	
Rifiuti non pericolosi	kg	6.927.908	95%	5%	
<b>Totale rifiuti conferiti*</b>	kg	<b>11.526.930</b>	97%	3%	
2017 su 2016		(9)%	(8)%	(32)%	
2017 su 2015		(33)%	(32)%	(53)%	
Rifiuti avviati a riciclo o recupero	kg	11.193.782	99%	1%	
% Rifiuti avviati a riciclo o recupero		97%	100%	20%	

\* 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 2017 TIM ha dismesso 1.130.521 pali, per un peso equivalente di 979.504 kg

<sup>1</sup> V. fsc.org

<sup>2</sup> Per "rifiuti conferiti" si intendono i rifiuti consegnati al trasportatore per l'avvio a riciclo e recupero o smaltimento

<sup>3</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 l'effettiva produzione accertata per il 2016 è superiore (+8%) rispetto a quanto dichiarato nello scorso Bilancio. Questo incremento non è stato però tenuto in conto nel confronto 2017 su 2016 dei rifiuti prodotti



I dati relativi ai rifiuti presentano un andamento variabile nel tempo in relazione ai quantitativi e alla tipologia dirifiuto. Il dato di maggior rilievo è rappresentato dal rapporto fra i rifiuti prodotti e quelli conferiti per riciclo/recupero, categoria quest'ultima che ha raggiunto un livello notevole. L'ICT può accelerare l'obsolescenza dei prodotti e rendere necessaria la gestione dei rifiuti tecnologici che ne derivano. TIM ha stipulato contratti mirati con società specializzate nella gestione di prodotti usati, guasti e giunti a fine vita, con l'obiettivo di permettere il recupero della componentistica e delle materie prime, ottenendo al contempo tangibili benefici economici derivanti, appunto, dalla loro valorizzazione.

Nel 2017 le varie attività di gestione hanno consentito di rigenerare prodotti di logistica e materiali di rete (39.530 pezzi), rigenerare prodotti di logistica commerciale (126.400 pezzi), inviare al recupero della componentistica e delle materie prime pezzi per un totale di 189.000 kg, quasi esclusivamente di telefonia fissa. Nel 2017 non è stata effettuata attività di rivendita prodotti usati di telefonia mobile.

Anche in Brasile TIM raccoglie e gestisce terminali mobili, batterie ed accessori presso i propri negozi attraverso il programma Recarregue o Planeta (Ricarica il Pianeta). Nel 2017 ne sono stati raccolti complessivamente 821 kg che sono stati inviati a recupero/riciclo o smaltiti in modo conforme alla legislazione vigente. Tali attività hanno una duplice valenza: contribuire alla riduzione dei Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE) prodotti e al contempo generare un beneficio economico derivante dalla differenza tra il costo che dovrebbe essere sostenuto per l'acquisto di apparati nuovi e il costo di rigenerazione.

## Emissioni Elettromagnetiche

L'attenzione del Gruppo al tema delle emissioni elettromagnetiche si sostanzia

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

Il monitoraggio sistematico dei livelli di emissioni elettromagnetiche degli impianti è finalizzato a garantire il rispetto dei limiti di legge e il mantenimento di elevati standard di sicurezza per la popolazione e per i 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 previsionali accurati per la previsione elettromagnetica, che evolvono consentendo l'analisi delle nuove tecnologie (oggi 4.5G e 5G). Il tool GUARDIAN, in particolare, calcola i livelli di esposizione in relazione ai siti che ospitano antenne e garantisce che i valori stabiliti per legge siano rispettati. Il suo utilizzo unito alla piattaforma di progettazione radio TIMplan consente di ottimizzare il posizionamento dei siti e l'orientamento delle antenne in relazione allo specifico contesto (abitazioni, strade, luoghi di ritrovo). TIM inoltre partecipa attivamente ai comitati e ai gruppi di lavoro del CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano) per l'emanazione di linee guida e norme tecniche sulle metodologie di misurazione e calcolo previsionale dei livelli di esposizione ai campi elettromagnetici emessi dai sistemi radiomobili.

L'accurata pianificazione ed ottimizzazione della rete radiomobile (scelta ottimale dei siti, valorizzazione ottimale dei parametri radio-trasmissivi) incrementa l'efficienza della rete a parità di area coperta massimizzando la capacità e la



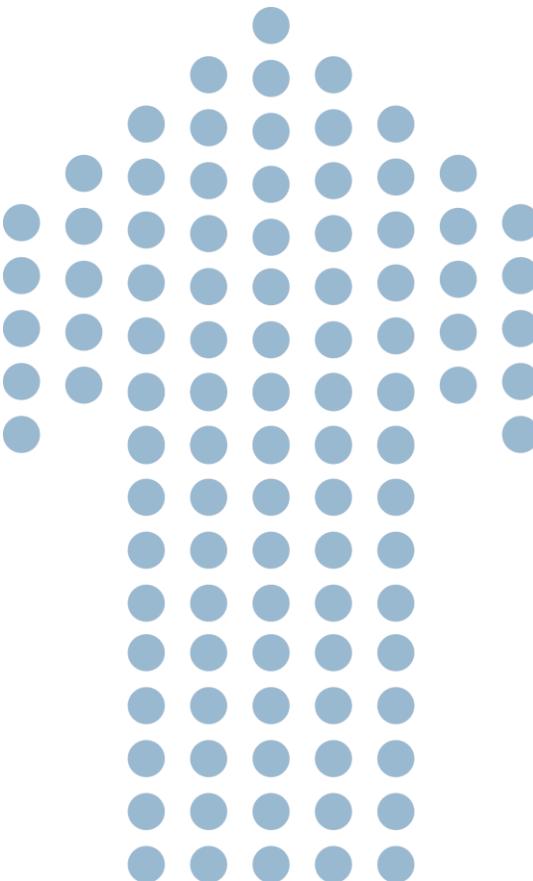
qualità del servizio e minimizzando l'interferenza, e quindi contribuendo alla riduzione delle potenze trasmesse sia dai terminali mobili sia dalle stazioni radio base.

Nel 2017, in particolare, sono proseguiti in modo continuativo le seguenti attività:

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

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

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





LA CATENA  
DEL VALORE



## COMUNITÀ'

**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 413]** TIM, con le sue reti, i suoi prodotti e le sue soluzioni tecnologiche, è uno dei grandi protagonisti dell'evoluzione verso un'economia digitale ed è per dimensione, capillarità e patrimonio infrastrutturale e tecnologico, pienamente integrata con il territorio e il tessuto sociale ed economico-produttivo. Consapevole di questo ruolo strategico, TIM opera costantemente per gestire e innovare le sue infrastrutture e tecnologie, che mette al servizio del Paese, e a questo fine effettua rilevanti investimenti.

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

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

Le società del Gruppo considerano con favore e, se del caso, forniscono sostegno a iniziative sociali, culturali e educative orientate alla valorizzazione della persona e al miglioramento delle sue condizioni di vita. La missione di **Fondazione TIM** (FTIM) è promuovere la cultura del cambiamento e dell'innovazione digitale, favorendo l'integrazione, la comunicazione e la crescita economica e sociale. La strategia d'investimento sociale di TIM Participações mira a favorire l'inclusione sociale delle fasce svantaggiate della popolazione brasiliana, in particolare bambini e adolescenti, attraverso la realizzazione di progetti educativi che rafforzino il concetto di "impresa senza frontiere" anche all'interno della sfera sociale. Con tale spirito, nel 2013 è stato fondato l'**Instituto TIM**.

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



## Sicurezza e Crisis Management

TIM ha sottoscritto e attua le seguenti convenzioni, nell'ottica di assicurare alle Istituzioni la massima collaborazione in tema di sicurezza (in particolare di Crisis Management):

- 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” per l’invio di sms;
- 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”;
- il “contratto per la fornitura di informazioni sulla localizzazione di sim card relative ad utenze di TIM” con il corpo nazionale soccorso alpino e speleologico per la ricerca delle persone disperse in montagna.

Nel 2017, come previsto dalle leggi in materia per quanto riguarda la formazione, TIM ha partecipato a cinque esercitazioni nazionali di Protezione e Difesa civile in collaborazione con la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento di Protezione Civile e con gli altri Organi Istituzionali competenti, finalizzate a:

- testare la validità della pianificazione d’emergenza e la capacità di risposta delle strutture operative;
- mantenere uno stato di readiness del personale, delle strutture e degli strumenti del sistema di gestione dell’emergenze;
- individuare, ove necessario, azioni di miglioramento sia nei processi aziendali interni, sia dei processi di interfaccia con gli stakeholders interessati (Istituzioni, comunità, clienti).

La partecipazione a queste esercitazioni è necessaria, in quanto TIM, azienda erogatrice di servizi essenziali, fa parte del Sistema Nazionale di Protezione Civile insieme alle altre componenti pubbliche e private.

In relazione alle emergenze del 2017, TIM ha assicurato la presenza presso le Unità di Crisi costituite, assicurando i servizi richiesti nei seguenti eventi:

- sisma in Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria nell’agosto 2016 e gennaio 2017;
- emergenza neve Centro Italia, nel mese di gennaio;
- incendi in estate in Lazio, Campania, Calabria, Puglia e Sicilia;
- eventi meteo di Livorno, Pisa, Roma in settembre.

## Rapporti con le comunità locali

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



TIM ha come obiettivo la diffusione dell'innovazione tecnologica nel Paese, attraverso la realizzazione di reti in banda ultra larga fissa e mobile, nonché la digitalizzazione dei processi operativi di soggetti pubblici e privati, nella convinzione che tale impegno generi una crescita intelligente, sostenibile ed inclusiva del Paese.

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

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

- realizza tutte le possibili azioni di natura istituzionale volte a facilitare lo sviluppo della rete di telecomunicazione;
- recepisce le priorità di intervento dalle altre funzioni aziendali attraverso i Field Integration Committee<sup>1</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.

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

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

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

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, in particolare, senza 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]** In virtù della capillarità della sua rete, il Gruppo intrattiene rapporti con gli enti locali su tutto il territorio in cui opera, e le attività di valutazione degli impatti delle operazioni e dei piani di sviluppo vengono effettuate per qualsiasi tipo di

---

<sup>1</sup> Comitati locali interni nei quali partecipano i Direttori delle funzioni aventi articolazioni territoriali



intervento, che avviene comunque sempre nel pieno rispetto non solo della normativa vigente, ma anche delle esigenze delle comunità locali.

Tra i temi principali, oggetto del dialogo con gli enti locali nel corso del 2017, si evidenzia:

- lo sviluppo delle nuove reti ultra broadband, la copertura territoriale e la riduzione del digital divide;
- azioni di natura istituzionale verso le amministrazioni locali volte a favorire lo sviluppo della rete di telecomunicazione fissa e mobile;
- stipula di protocolli con gli enti locali per accelerare lo sviluppo delle reti di accesso di nuova generazione;
- 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 consentendo un'equa coesistenza dei diversi interessi coinvolti, nell'ottica di semplificare la normativa e omogeneizzarla 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 di riferimento nazionali, anche in ottica di ulteriore 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;
- la promozione di iniziative di digital transformation per favorire la diffusione e l'apprendimento delle nuove tecnologie anche attraverso la ricerca di forme di collaborazione con i Comuni;
- la diffusione dell'innovazione e della cultura digitale anche promuovendo la realizzazione di accordi, protocolli, partnership con le pubbliche amministrazioni locali;
- la promozione del sistema di soluzioni e servizi digitali per la realizzazione di smart cities;
- la redazione di 20 Policy Report regionali finalizzati a fare il punto sullo stato dell'arte e sull'evoluzione delle politiche regionali in materia di servizi digitali, infrastrutture di rete, agenda digitale e smart cities alla luce della nuova politica di programmazione dei fondi comunitari 2014-2020;
- attività di gestione, coordinamento e monitoraggio a livello centrale e territoriale dei reclami pervenuti da parte delle Istituzioni locali, anche tramite il sistema interno "Digital Development Project".

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



## Misurazione del contributo alla comunità

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 413]** Il contributo del Gruppo alla comunità, calcolato tenendo in considerazione il London Benchmarking Group (LBG)<sup>1</sup>, ammonta per il 2017 a circa 17,4 milioni di euro. Il calcolo del contributo è stato effettuato utilizzando dati gestionali, in parte oggetto di stime. i dati relativi al 2015 e 2016 sono disponibili sul sito web di Gruppo, canale sostenibilità.



## Iniziative coerenti con il core business

### Raccolte fondi

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

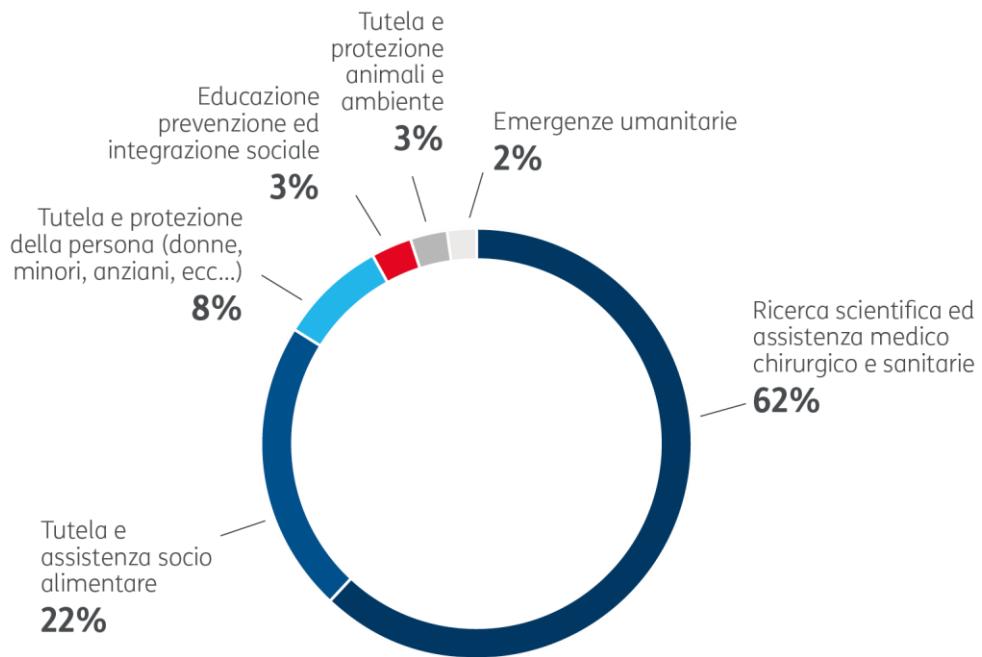
Da oltre un decennio TIM è attore fondamentale nella catena di solidarietà legata a progetti con finalità umanitarie, scientifiche o ambientali che supporta offrendo la possibilità di fare una donazione del valore di 1 o 2 euro mediante l’invio di un SMS e di 2, 5 o 10 euro tramite una telefonata da rete fissa a un numero dedicato. Tra le 100 numerazioni destinate al terzo settore, di cui 2 destinate alle emergenze, 60 sono attualmente configurate e disponibili, in comune con gli altri operatori.

Gli importi raccolti sono devoluti interamente senza alcuna trattenuta, né da parte del fisco, né da parte dell’Azienda per i costi sostenuti.

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



Nel 2017 sono state attivate 124 campagne, per una raccolta superiore agli 11 milioni di euro. I fondi maggiori si raccolgono per le iniziative medico-scientifiche, seguite dalle iniziative socio assistenziali. Sotto la rappresentazione della ripartizione delle raccolte fondi.



Da citare inoltre, ulteriore alle raccolte fondi tradizionali tramite telefono, l'iniziativa di raccolta fondi per le popolazioni terremotate dell'Umbria tramite la piattaforma di crowdfunding "WithYouWeDo", a favore dell'iniziativa "Un aiuto subito".

## Progetti di Cultura Digitale

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

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



TIM partecipa dal 2015 in qualità di partner fondatore mecenate, oggi benefattore, a **Programma il Futuro**, un'iniziativa del MIUR che favorisce l'introduzione del pensiero computazionale e del coding nei programmi didattici delle scuole di ogni ordine e grado. Il progetto è attuato dal CINI<sup>1</sup> e TIM supporta tutte le attività attraverso diverse tipologie di intervento: sostegno economico, supporto tecnologico attraverso la piattaforma di crowdfunding, comunicazione e volontariato d'impresa.

Dall'anno scolastico 2016/2017, TIM promuove **A scuola di Digitale con TIM**, progetto in collaborazione con il MIUR per avvicinare i docenti agli strumenti digitali, per offrire loro una visione d'insieme sulle applicazioni tecnologiche che aggiungono valore e nuove opportunità alla didattica. Si tratta di un progetto di durata biennale che coinvolge i docenti delle scuole di ogni ordine e grado in 18 regioni italiane. Nell'anno 2017 il progetto ha coinvolto circa 3.350 docenti.

La sicurezza in rete è promossa attraverso il progetto **Navigare Sicuri**, un'App, disponibile su IOS e Android, strutturata in 3 macro aree: una sezione bambini, il cui obiettivo è sensibilizzare i giovanissimi (target 8-12 anni) ai rischi del digitale ed in particolare veicolare le dieci regole da seguire nella navigazione in rete in maniera ludica ed accattivante; una sezione genitori, il cui obiettivo è sensibilizzare i genitori sui pericoli del web seguendo le raccomandazioni del FOSI<sup>2</sup> e una sezione educatori che offre spunti didattici sui temi della sicurezza in rete.

**WithYouWeDo** è la **piattaforma di crowdfunding** che promuove e sostiene il finanziamento di iniziative, idee e progetti digitali nei campi dell'innovazione sociale, della cultura digitale e della tutela ambientale, e al tempo stesso si propone di facilitare l'incontro tra domanda e offerta di fondi da parte sia dei singoli cittadini che di imprese e/o istituzioni del mondo profit e no-profit. Oltre a mettere a disposizione la piattaforma tecnologica, TIM si impegna a contribuire al finanziamento dei progetti di maggior successo fino ad un massimo di 10.000 euro ciascuno. Dal lancio della piattaforma a inizio 2015 fino a dicembre 2017 sono oltre 700 i progetti ricevuti, 72 quelli pubblicati, e 35 quelli che hanno raggiunto il proprio obiettivo economico. In totale WithYouWeDo ha raccolto, per i progetti pubblicati, più di 1,9 milioni di euro da oltre 4.000 donatori.

L'innovazione sociale è protagonista anche della seconda edizione di **Start!**, un programma televisivo in 5 puntate andato in onda su Rai2. La seconda edizione del programma si focalizza su come la tecnologia, le reti e le piattaforme digitali possono contribuire allo sviluppo della società in cui viviamo, soprattutto in termini di creazione di valore sociale.

Inoltre, TIM mette a disposizione di **Dynamo Camp**, che ospita gratuitamente ogni anno 200 famiglie 1.200 ragazzi dai 6 ai 17 anni, affetti da gravi patologie, alcuni dei propri asset (tecnologia, spazi fisici, project management e risorse umane) per il progetto di rilancio di Radio Dynamo, una web radio (radiodynamo.org) che rappresenta una delle più apprezzate attività di animazione dentro al Camp, e anche una delle maggiori attività del programma di outreach, cioè Dynamo fuori dal Camp, che consente di raggiungere tutto l'anno moltissimi ragazzi che, per diverse ragioni, non possono andare al Camp. Da febbraio 2017 lo studio e la redazione di Radio Dynamo sono ospitati all'interno della sede TIM di Milano piazza Einaudi.

## L'impegno di Fondazione TIM

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 413]** Le società del Gruppo sono particolarmente attente alle esigenze delle comunità in cui operano e realizzano iniziative e progetti di ampio respiro finalizzati al loro sviluppo sociale ed economico.

<sup>1</sup> Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'Informatica

<sup>2</sup> Family Safety Online Institute



La missione di Fondazione TIM (FTIM) è promuovere la cultura del cambiamento e dell'innovazione digitale, favorendo l'integrazione, la comunicazione e la crescita economica e sociale.

FTIM può operare, in Italia e all'estero, nei modi e con gli strumenti che vengono, di volta in volta, ritenuti idonei per il conseguimento degli scopi statutari.

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

- **Istruzione:** innovare didattica e istruzione promuovendo iniziative volte, sia all'aggiornamento tecnologico della scuola italiana, sia all'innovazione profonda di metodologie e strumenti didattici.
- **Cultura dell'innovazione:** un programma di attività non convenzionali nel mondo delle fondazioni, per la diffusione della cultura dell'innovazione, diventandone un punto di riferimento.
- **Social Empowerment:** gli enti senza scopo di lucro, sono imprese. FTIM promuove non solo un migliore utilizzo delle nuove tecnologie, ma capacità di gestione ed efficienza, per aiutare sempre più a fare “bene il bene”.
- **Patrimonio storico-artistico:** Il patrimonio artistico italiano rappresenta l'eccellenza della “tecnologia del passato”. FTIM vuole contribuire alla sua valorizzazione ed alla fruizione pubblica attraverso la tecnologia del presente.

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

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

Nel 2017 FTIM ha concentrato le proprie risorse su alcuni importanti progetti che le hanno consentito, puntando sempre di più sull'innovazione tecnologica, di migliorare le soluzioni individuate, ampliare la numerosità dei target obiettivo da raggiungere con effetto moltiplicativo dell'impatto sulla comunità-Paese.

Nell'ambito della Cultura dell'innovazione, è stato prodotto un programma televisivo, MeravigliosaMente, andato in onda su La7, che ha visto come protagonisti 5 centri di eccellenza italiani. Un viaggio attraverso cui Enrico Bertolino ha portato gli spettatori in 5 diverse città italiane a conoscere le migliori giovani menti che progettano il futuro in importanti poli accademici o di ricerca: Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, Istituto Italiano di Tecnologia di Genova, Università degli Studi di Padova, Università di Milano Bicocca, Politecnico di Torino. Un viaggio attraverso tante materie affascinanti come la robotica, le neuroscienze, la mobilità innovativa, i nuovi materiali, la genetica, la cyber security.

Insieme al programma è stata lanciata anche una piattaforma web, meravigliosamente.org, che contiene più di 2.000 profili di under 40 operanti nel campo della scienza e della tecnologia in un ampio numero di specializzazioni possibili. Un sito dove gli



studenti, confrontando profili simili, possono verificare l'esistenza di affinità con i ricercatori presenti e soprattutto scoprire dove poter seguire i corsi necessari.

Nell'area del Social Empowerment, prosegue l'impegno nel campo della dislessia: in occasione del **World Dyslexia Day**, una vasta campagna di comunicazione digitale ha raccontato ai non addetti ai lavori cosa è e cosa non è la dislessia, favorendo il superamento degli stereotipi collegati a questo disturbo. La campagna ha permesso anche di dare visibilità ai progetti in ambito sanitario, rendendo disponibili strumenti di screening precoce, gratuiti e accessibili e, in ambito scolastico, per una scuola sempre più inclusiva.

Nell'area **Istruzione**, è proseguita la collaborazione con l'Accademia della Scala che vuole valorizzare e diffondere l'operato di una delle eccellenze italiane ed innovare la formazione per tramandare mestieri tradizionali e preziosi; un progetto di trasformazione che coniuga l'educazione sulle maestrie teatrali con le tecnologie più innovative, favorendo i giovani talenti e avvicinando i giovani al mondo dell'Opera, attraverso:

- “**Talenti on stage**”, una campagna di crowdfunding, al suo secondo anno, presente sulla piattaforma TIM WithYouWeDo, che ha raccolto fondi per l'assegnazione di 171 borse di studio (FTIM per ogni euro donato ha riconosciuto all'Accademia un pari contributo, raggiungendo la soglia massima di 200.000 euro),
- “**Innovazione On Stage**”, un tour che ha toccato le città di Milano, Bari, Torino e Palermo e ha permesso ai visitatori, anche attraverso un'esperienza immersiva, di entrare nel cuore del palcoscenico e conoscere il mondo dell'Accademia e la sua offerta formativa.

In ambito valorizzazione del **patrimonio storico e artistico**, FTIM ha firmato una convenzione con il Comune di Roma, a fine 2015, che prevede un finanziamento di 6 milioni di euro per il restauro del Mausoleo di Augusto - un imponente monumento funerario del I secolo a.C. che col suo diametro di 300 piedi romani (circa 87 metri) è il più grande sepolcro circolare che si conosca al mondo. Alla convenzione sul restauro si aggiunge un accordo di valorizzazione e multimedialità, sempre in accordo con il Comune ma direttamente eseguita da FTIM, pari a 2 milioni di euro. La conclusione dei lavori è prevista per marzo 2019. Tutte le informazioni sul progetto sono presenti sul sito <http://www.mausoleodiaugusto.it/> che ha ricevuto peraltro molti premi nazionali e internazionali.

Da segnalare, infine, Fondazione TIM #Italiax10, il bando che FTIM dedica alle iniziative di enti senza scopo di lucro sponsorizzate dai colleghi del Gruppo che quest'anno è stato dedicato alle idee progettuali volte alla rinascita delle aree del Centro Italia colpite dal sisma nel 2016. L'iniziativa che si è conclusa con una giornata celebrativa dei 10 progetti finalisti, vedrà la proclamazione del vincitore nel primo Consiglio di Amministrazione del prossimo anno.

## L'Istituto TIM

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

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

- education/insegnamento
- application
- lavoro
- inclusione sociale



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

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

Uno dei maggiori ostacoli che si frappone al progresso scientifico e tecnologico in Brasile è lo scarso livello dell'insegnamento della matematica nelle scuole. Secondo il Ministero dell'istruzione, solo il 42% degli studenti di terza elementare è capace di eseguire semplici operazioni aritmetiche come addizioni e sottrazioni. Nel Programma Internazionale per la Valutazione dell'Allievo (PISA) 2012, il Brasile, considerati i risultati ottenuti in matematica dai suoi studenti, si è posizionato solo al 58° posto in una classifica che interessava 65 nazioni. Focalizzando l'attenzione sui primi anni della scuola primaria, il progetto O Círculo da Matemática do Brasil, in collaborazione con i suoi fondatori, i professori Bob ed Ellen Kaplan dell'Università di Harvard, introduce nel paese l'approccio del Circolo della Matematica, perfezionando e adattandone i contenuti alla realtà brasiliana. Avviato nel 2013, il progetto è iniziato con la formazione di 50 insegnanti selezionati da scuole pubbliche di tutto il paese. Gli insegnanti hanno preso parte ad un workshop di formazione con Bob e Ellen Kaplan e hanno imparato a replicare in aula l'approccio del Circolo della Matematica con i propri studenti. Alla fine del periodo è stata condotta una valutazione sull'impatto del progetto, da cui è emerso che in soli tre mesi le competenze degli studenti in matematica erano aumentate del 5,7%, dato che nel 2014 è salito al 7,3%. In seguito, la formazione degli insegnanti è proseguita, permettendo a migliaia di bambini di molte città del Brasile di fruire di questo innovativo e proficuo metodo di insegnamento. A maggio 2017 tutti gli insegnanti che sono stati formati nel 2016 hanno ricevuto i propri certificati.

#### *TIM Faz Ciência (TIM Does Science)*

I risultati degli studenti brasiliani in ambito scientifico son tutt'altro che ideali. Il test di scienze condotto nel 2012 dal PISA (Programma Internazionale per la valutazione dell'allievo), ha posto il Brasile al 59° posto di una classifica che interessava 65 paesi. Tra i tre ambiti valutati -lettura, matematica e scienze - quest'ultimo è stato quello in cui gli studenti brasiliani hanno ottenuto i risultati meno soddisfacenti. Tuttavia, durante l'anno scolastico 2014, più di 2.000 insegnanti delle scuole pubbliche di tutto il Paese sono stati in grado di applicare un approccio più interessante durante le lezioni di scienze. Nella seconda metà del 2013, l'Istituto TIM ha dato vita a TIM Faz Ciência (TIM Fa Scienza): un'attività educativa rivolta a insegnanti e studenti del 4° e 5° anno della scuola primaria. Il progetto prevede lo sviluppo di un insieme di risorse volte a guidare i docenti nell'insegnamento delle basi del pensiero scientifico ai bambini. Il contenuto esplora le nozioni di definizione, osservazione, formulazione di domande e ipotesi, classificazione, verifica, applicazione e generalizzazione. Complessivamente, nel 2014, 70.000 studenti sono stati invitati ad esplorare le nozioni e i concetti scientifici in modo più piacevole ed efficace. Nel 2015, il programma ha coinvolto oltre 125.000 studenti e 4.000 insegnanti ed è stato adottato da 6 città come progetto di formazione locale mentre nel 2016 gli studenti sono saliti a 136.764, gli insegnanti a 4.731 in 115 città del Paese. Nel primo semestre del 2017, gli insegnanti che hanno preso parte al training nel 2016 hanno ricevuto i certificati.



### TIM Tec

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

TIM Tec, è una piattaforma per corsi a distanza che usa il concetto del MOOC<sup>1</sup>. Questi corsi, realizzati e resi disponibili gratuitamente sulla piattaforma, sono destinati agli studenti delle scuole superiori e degli istituti tecnici. Chiunque può registrarsi per seguire i corsi che insegnano a programmare le lingue, i database, i siti web, la progettazione dei giochi e molte altre cose ancora. Ci sono anche corsi destinati agli insegnanti delle scuole elementari e a migliorare le capacità considerate basilari per la formazione di qualsiasi professionista, come ad esempio scrivere testi. La tecnologia e i contenuti della piattaforma TIM Tec sono condivisi con Istituti Federali di Educazione, Scienza e Tecnologia con l'appoggio della Segreteria di Educazione Professionale e Tecnologica del Ministero dell'Educazione (SETEC/MEC). L'Istituto TIM supporta gli Istituti Federali nel processo di installazione e utilizzo della piattaforma. A dicembre 2017 la piattaforma aveva 28 corsi fruibili con più di 55.000 studenti iscritti. Entro il primo semestre 2018 saranno pubblicati ulteriori 2 corsi.

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

---

<sup>1</sup> Massive Open Online Courses



# RICERCA E SVILUPPO

## In Italia

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

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

Sotto il profilo del ruolo, anche nel 2017 l'innovazione, sia tecnologica che di business, si conferma l'elemento centrale per rispondere al cambiamento del contesto tecnologico, di mercato e competitivo. Coerentemente con ciò, il Gruppo ha agito su più direzioni:

- continuando l'azione, iniziata nel corso del 2016, di rinforzo delle linee di innovazione interna, focalizzando l'attività dei laboratori e dei gruppi di ricerca sui filoni fondamentali dell'evoluzione della rete fissa e mobile verso i futuri standard 5G e la banda ultra larga, sui temi delle piattaforme di servizio e dei nuovi sistemi di operations;
- confermando l'orientamento ai principi della "Open Innovation", con l'obiettivo di massimizzare i benefici derivanti dall'integrazione dei contributi di innovazione che si generano all'interno con sorgenti esterne di idee innovative;
- relazionandosi con il mondo delle start-up al fine di catalizzare la capacità di innovazione di quest'ultime attraverso il programma di accelerazione di TIM #Wcap e gli investimenti in equity attraverso TIM Venture. Nel 2017, TIM #Wcap ha lanciato una call for Start-ups e due call for Partners;
- realizzando iniziative abilitanti la crescita di ecosistemi di co-creation come l'IoT Open Lab, un laboratorio dedicato allo sviluppo di soluzioni in ambito IoT basate sulle tecnologie chiave per il Telco Operator in un'ottica di open innovation.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203]** La gestione dell'innovazione è presidiata, con mission diverse, dalla funzione Innovation e dalle ingegnerie, ma coinvolge diversi stakeholder interni ed esterni all'Azienda: le altre aree aziendali che di volta in volta sono coinvolte sui temi, sia come clienti interni rispetto alla soluzione output di innovazione, sia come centri di competenza rispetto alla tematica;

- i partner, sia tradizionali sia digital, per il go2market congiunto dei digital services;
- i centri di ricerca e le università, per collaborazioni e progetti congiunti. **[GRI 203-1]** Nel 2017 sono stati attivati 22 contratti di ricerca per un valore complessivo di 555.000 euro;
- **[GRI 203-1]** enti e associazioni di standardizzazione: sempre molto attiva la presenza di TIM presso i principali Enti e Associazioni di standardizzazione con 30 iscrizioni per il 2017 per un costo di 840.000 euro. A livello nazionale, ma soprattutto internazionale, esiste un vasto insieme composto da enti di standardizzazione (ETSI, ITU, CENELEC e 3GPP tra gli altri), associazioni (GSMA e NGMN per nominare le maggiori) alleanze (come il oneM2m e il BBF) telco open communities (ad esempio ONF, OPNFV e CORD) che hanno un ruolo fondamentale nell'evoluzione dell'industry delle TLC per le reti, le piattaforme e i servizi. Ci sono poi i Ministeri (Ministero dello Sviluppo Economico e Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca), l'Unione Europea e gli Enti Pubblici (ad esempio CNR e Amministrazioni locali) per la realizzazione di progetti finanziati, tramite la partecipazione a bandi di gara, e di iniziative in partnership.



L'identificazione dei temi sui quali sviluppare progetti passa attraverso il Piano tecnologico triennale, il documento di riferimento per il Gruppo che fornisce le linee guida per l'evoluzione di Rete, piattaforme e servizi. Il Piano, che viene pubblicato annualmente a valle di un ampio processo di coinvolgimento delle strutture aziendali interessate, individua i principali fattori esogeni (regolamentazione, standard, fornitori, altri operatori di mercato) che possono influenzare le strategie aziendali ed evidenzia le tecnologie emergenti e trasversali ad altri settori di interesse per il Gruppo.

Gli obiettivi qualitativi e/o quantitativi di ciascun progetto possono afferire a un arco di tempo pluriennale ma sono comunque declinati su base annuale e vengono definiti in modo da essere oggettivamente misurabili nel rispetto degli standard delle norme sulla qualità (ISO9001) e sull'ambiente (ISO14001) e i processi operativi dell'innovazione, così come in generale i processi TIM sono basati sullo standard di riferimento E-Tom del TMF.

**[GRI 203-1]** Complessivamente, nel 2017 TIM ha impegnato circa 1.300 risorse umane in attività di innovazione tecnologica e di engineering con un ammontare complessivo di investimenti di 1.992 milioni di euro pari a circa il 13% del fatturato domestico.

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

Il 5G consente non solo l'erogazione di velocità superiori a quelle possibili con le tecnologie precedenti, ma anche l'abilitazione di una molteplicità di servizi con requisiti molto diversi, in particolare in ambito mMTC<sup>1</sup> e URLLC<sup>2</sup>.

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

Le attività operative di sviluppo della tecnologia e dei trial 5G sono accompagnate da un'articolata attività di comunicazione tecnica che spazia dal piano editoriale a quello promozionale con eventi di divulgazione scientifica. In particolare, nel 2017 l'iniziativa di comunicazione tecnica "Speciale 5G" si è concretizzata attraverso il 5G day, un evento di condivisione con rappresentanti delle istituzioni e del mondo industriale, oltre che della ricerca accademica, volto a promuovere l'ecosistema di business per lo sviluppo di soluzioni 5G. A questo ha fatto eco l'e-magazine Notiziario Tecnico TIM<sup>3</sup> che ha dedicato due numeri a descrivere e approfondire rispettivamente gli aspetti di rete e di servizio abilitati dal 5G. Nel 2017 sono state avviate tre importanti iniziative - Torino 5G, San Marino 5G e Bari-Matera 5G - per la copertura radiomobile in tecnologia 5G di questi comuni.

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

Nel novembre 2016 TIM ha inaugurato presso la sede di Torino l'IoT Open Lab, entrato nella piena operatività nel 2017, il cui scopo, secondo le modalità proprie dell'Open Innovation, è supportare lo sviluppo di soluzioni in ambito IoT basate su tecnologie chiave per il Telco Operator. In particolare, l'IoT Open Lab si pone come acceleratore di business per supportare le aziende a entrare nell'ecosistema delle tecnologie standardizzate dal 3GPP e, per quanto riguarda il periodo attuale, le tecnologie Narrow

<sup>1</sup> Massive Machine Type Communication

<sup>2</sup> Ultra Reliable and Low Latency Communication

<sup>3</sup> Webzine quadriennale con taglio tecnico divulgativo, che dal 1992 pubblica articoli di dettaglio sulle innovazioni tecnologiche e sui servizi per la Digital Life. Una "lente di ingrandimento" sulla trasformazione del mondo ICT, in cui la collaborazione competitiva tra Telco e OTT abilita nuovi scenari di business, creando ecosistemi dinamici, in cui TIM svolge da sempre un ruolo chiave. Il Notiziario Tecnico TIM è regolarmente registrato presso il Tribunale della Stampa di Roma - Sezione "Pubblicazioni Telematiche" dal 05/07/2012 con il n. 217/2012



Band IoT. A oggi più di 130 aziende e clienti hanno visitato il Lab, e di loro, una quarantina di aziende costruttrici hanno concordato con TIM una partnership per poter fruire di quanto offerto a titolo gratuito dal Lab.

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

Le attività di Open Innovation (intese come comportamento partecipativo di R&D) per il 2017 si sono fortemente concentrate nel nuovo modello di Innovation perseguito in TIM e orientato dal top management. Coerentemente, a fronte di una significativa minore polarizzazione su servizi, communities, e innovazione creativa, è stato posto il focus su aspetti di innovazione tecnologica, con particolare enfasi alle opportunità derivanti dal 5G. La nuova direzione si è tradotta in un ridimensionamento dei JOL (chiusura di Pisa e Milano, ridimensionamento di Trento e Catania), e nell'attivazione anche nei JOL “residui” di progetti a forte baricentro tecnologico: Cognitive Computing, 5G, applicazioni nel settore della Rete, applicazioni di Industrial IoT, potenziamento delle iniziative pre-commerciali associabili all'Open IoT Lab, soprattutto a beneficio di Olivetti.

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

TIM è da sempre attiva nella partecipazione a progetti e iniziative di innovazione e ricerca finanziate dalla commissione europea, cosa che ha consentito non solo di ottenere finanziamenti di circa otto milioni di euro nel triennio 2015-2017<sup>1</sup>, ma anche di partecipare a iniziative di elevato contenuto innovativo dove ha sviluppato e consolidato il proprio know-how in settori in veloce evoluzione, grazie alla collaborazione con i più importanti centri di ricerca non soltanto europei, ma anche nordamericani, coreani e giapponesi. In questo ambito sono da evidenziare le attività svolte per i progetti finanziati sulla tematica del 5G che ha consentito di arricchire il proprio bagaglio di competenze acquisendo un ruolo riconosciuto a livello europeo che oggi permette di attivare in Italia diversi progetti pilota sul 5G, in netto anticipo rispetto alle tempistiche previste.

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

Oltre a contribuire a sviluppi interni all'Azienda, TIM produce un numero significativo di brevetti: nel periodo 2015-2016 ha depositato oltre 120 brevetti. Per massimizzare la loro valorizzazione è stato anche recentemente sviluppato un modello di “spin up”, e cioè di lancio di start-up che hanno ricevuto asset e diritti di sfruttamento di brevetti in cambio di opzioni di equity.

**[GRI 203-1]** Nel 2017 il portafoglio brevetti del Gruppo si è arricchito di 25 nuovi depositi e numerose ulteriori proposte in sede di valutazione. Le aree di brevettazione riguardano l'intero comparto ICT con punte di eccellenza nel comparto mobile. Più in dettaglio:

- 3.136 brevetti posseduti da TIM a novembre 2017 (di cui 2.557 concessi), relativamente a 609 famiglie brevettuali;
- 254 brevetti nati dalla collaborazione con università e istituti di ricerca dall'avvio della collaborazione (1997) a oggi.

Si segnala inoltre la partecipazione a un patent pool sul tema LTE con un brevetto essenziale al relativo standard. Il patent pool ha acquisito nuovi partecipanti nel corso dell'anno (per un totale attuale di 16 licenziatari) e ha concesso numerose licenze. Si segnala anche la partecipazione al Techshare Day 2017 nel quale TIM e il Politecnico di Torino hanno messo a disposizione delle PMI italiane una selezione di brevetti e tecnologie, con lo scopo di ampliare la valorizzazione dei risultati della ricerca e accrescere le relazioni con il settore industriale.

---

<sup>1</sup> **[GRI 201-4]** I contributi totali, incassati nell'ambito di progetti di ricerca ed innovazione finanziati da enti pubblici nazionali ed internazionali, ammontano a 5,2 milioni di euro nel 2017 (7,2 mln nel 2016 e 4,8 mln nel 2015).



## Ricerca e Sviluppo in Brasile

**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 203], [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203]** La funzione Innovation & Technology, che fa capo alla struttura del CTO di TIM Brasil, è responsabile delle attività di Ricerca e Sviluppo (R&S). Le sue responsabilità principali sono la definizione dell'innovazione tecnologica della Rete, le esigenze evolutive per nuove tecnologie e dispositivi, le linee guida architettoniche unitamente allo sviluppo di partnership strategiche, al fine di sfruttare i nuovi modelli di business e garantire l'evoluzione delle infrastrutture di rete in linea con la strategia aziendale. La struttura organizzativa di Innovation & Technology attualmente è composta da 28 persone in ambito Reti, tra cui ingegneri in telecomunicazioni, elettrici ed elettronici, esperti informatici e altri tecnici di diversa estrazione, competenze ed esperienze, che rispondono a tutte le esigenze innovative e forniscono supporto alle attività di R&S.

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

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

Nel corso del 2017 sono stati conclusi più di 180 progetti di validazione e innovazione. Inoltre, sono stati inclusi nella gamma di iniziative relative all'innovazione e alla R&S nuovi ambiti tecnologici, come soluzioni per il trasporto e l'accesso fisso. A questo proposito sono stati investiti più di 22 milioni di reais per questo progetto nel periodo 2016/17, compresi i nuovi locali del Lab, e, secondo il budget 2018-2020, sono previsti ulteriori investimenti pari a 17 milioni di reais.

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

- Reti di nuova generazione
- Applicazioni Internet future
- Impatti ambientali positivi
- Impatti sociali positivi
- Iniziative Open Lab



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

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

- riduzione dei costi per il deployment LTE;
- ampliamento dell'area di copertura LTE e attivazione della strategia di Carrier Aggregation, con un miglioramento dell'esperienza del cliente attraverso "throughput" più elevati;
- miglioramento della copertura indoor. Oltre all'espansione della copertura, l'uso delle bande 850/1.800/2.100 MHz può aumentare la capacità nelle città già coperte dalla banda LTE a 2,6 GHz con un costo aggiuntivo contenuto.

Un'altra considerazione importante in questo scenario è che più dell'88% dei terminali LTE attuali sono già compatibili con le bande 1.800 MHz e 2.600 MHz, e con altre bande disponibili, pertanto l'implementazione dell'LTE multilayer si sta rivelando un'eccellente strategia che beneficia della diffusione dei dispositivi.

- Il deployment del layer LTE a 700 MHz porterà un'espansione significativa della copertura e della penetrazione indoor, promuovendo la presenza dell'LTE sul territorio nazionale e consolidando la leadership di TIM Brasil nell'LTE. Il roll-out effettivo seguirà le regole dettate dalla EAD<sup>1</sup> al fine di gestire la pulizia dello spettro ed evitare problemi di interferenze con il servizio di trasmissione della TV analogica. Il 78% dei dispositivi LTE utilizzati dagli attuali utilizzatori dei servizi di TIM Brasil è abilitato alla banda 700 MHz.
- Il 15 giugno 2016 TIM Brasil ha attivato la sua prima rete LTE commerciale a 700 MHz nella città di Rio Verde, che la posiziona fra i primi operatori ad esplorare questa banda di frequenza in Brasile. Alla fine del 2017 più di 830 città potevano sperimentare la copertura LTE a 700 MHz.
- Nell'ambito dell'IP Multimedia Network Evolution, nel 2015 sono stati condotti tre test presso l'Innovation Lab per la valutazione dell'IMS<sup>2</sup>. Nel 2016 i test sono stati estesi a reti live, permettendo a TIM Brasil di predisporre l'infrastruttura funzionale per fornire servizi come Voice over LTE, Video over LTE (ViLTE) e Wi-Fi Calling, completamente posati su IP e attivati da una piattaforma IMS. Nel luglio 2017 TIM ha lanciato sul mercato i servizi di chiamate vocali ad alta definizione VoLTE, consentendo servizi di chiamata senza la necessità di passare attraverso linee commutate. Alla fine del 2017 più di 1.000 città potevano usufruire di questo servizio.
- Per quanto riguarda la Network Functions Virtualization (NFV) e le Software Defined Networks (SDN), sono state lanciate alcune iniziative come la creazione del “TIM Brasil NFV Program”, sviluppato attraverso quattro gruppi di lavoro (costituiti sulla base dei domini logici e delle competenze della NFV) che hanno il mandato di definire requisiti tecnici, planimetrie infrastrutturali, roadmap delle funzioni di rete virtualizzate (VNF), specifiche di tipo “open lab” e architetture di riferimento conformi allo standard ETSI sulle NFV. I driver principali che spingono l'adozione di questi approcci di rete innovativi sono la riduzione di Capex/Opex, un più rapido time to market, ottimizzazione e spinta all'innovazione.

### [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] Progetti con impatti ambientali positivi

- L'espansione del “RAN sharing 4G”, in partnership con altri operatori mobili brasiliani, mira a definire requisiti architetturali, assunzioni tecniche e specifiche per la soluzione di “LTE RAN sharing”, ottimizzando le risorse di rete e i costi. I costi delle infrastrutture sono prevalentemente legati all'introduzione del nuovo sistema radiante e di altri dispositivi elettronici, infrastrutture passive e reti di trasporto; pertanto la condivisione di risorse fornite da soluzioni di LTE RAN sharing rappresenta una significativa ottimizzazione dei costi per gli operatori. A questo proposito TIM ha perseguito e valutato

<sup>1</sup> Entidade Administradora de Processo de Redistribuição e Digitalização de Canais de TV e RTV

<sup>2</sup> IMS: IP Multimedia Subsystem, soluzioni focalizzate su prove funzionali, analisi delle specifiche e interoperabilità con i cosiddetti “legacy system”



soluzioni di RAN sharing fin dal 2007. Un'altra motivazione forte è rappresentata dalle problematiche di copertura e di tempistiche nel rispetto degli obblighi regolatori. Inizialmente sono stati condotti test in ambiente controllato presso l'Innovation Lab e successivamente è stata definita una soluzione MOCN<sup>1</sup>, standardizzata da 3GPP. In una seconda fase è stato introdotto un test pilota *live* per valutare altri aspetti tecnici. Attualmente, questo è il più grande accordo di RAN Sharing al mondo e consente alle principali città brasiliane di fruire dei servizi 4G.

L'accordo di RAN Sharing consente a TIM di promuovere l'evoluzione dello sviluppo LTE nelle regioni rurali brasiliane, condividendo l'accesso e il *backhaul* in modo efficace.

Attualmente il RAN Sharing 4G conta su due partner nazionali, migliorando i possibili benefici e le efficienze di questo modello tecnico.

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

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] Progetti di rete di nuova generazione, Applicazioni Internet future, Impatti ambientali positivi, Impatti sociali positivi**

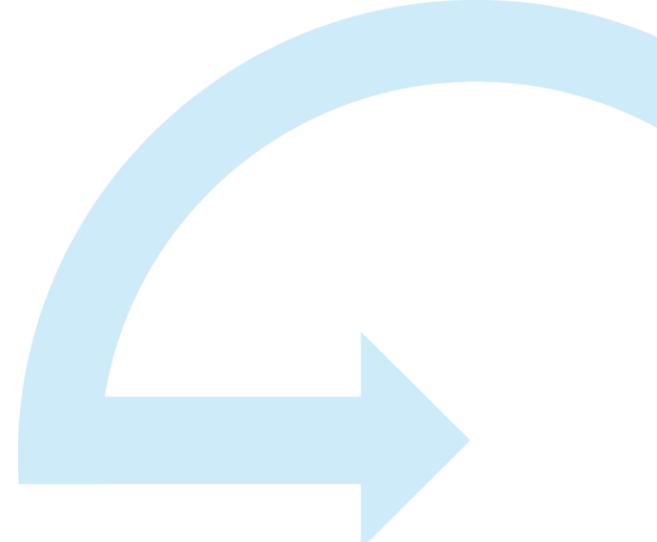
- Alla fine del 2016 TIM Lab ha preparato il suo primo scenario IoT E2E, utilizzando tecnologie NB-IoT tramite la Rete LTE e applicandola ai sensori di parcheggio. TIM Brasil ritiene che la massiccia introduzione di IoT potrà cambiare drasticamente il mercato mobile, in quanto sfrutta la creazione di servizi e rappresenta un potenziale strumento per applicazioni agricole, auto connesse, soluzioni di tracking, assistenza sociale e sanitaria. Nel 2017 TIM ha investito in TIM Lab e nell'ambiente E2E, migliorando le applicazioni di smart parking esistenti e attivando la connessione di nuove applicazioni, preparando il terreno per la futura rete commerciale NB-IoT e LTE-M.

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

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

---

<sup>1</sup> Multiple Operator Core network





# Digital inclusion

## Digital inclusion geografica

**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 203]** La diffusione di reti a banca larga e ultralarga rappresenta un volano per la crescita economica dei Paesi. I Piani industriali del Gruppo hanno sempre sottolineato i benefici economici connessi allo sviluppo delle infrastrutture tecniche. In particolare i target di copertura fissa e mobile sono disponibili, per il triennio 2017-2019 sul sito web del Gruppo al seguente link: <http://www.telecomitalia.com/tit/en/investors/presentations.2017.html>

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203]** Per fronteggiare il divario tecnologico generatosi nelle cosiddette zone marginali del territorio italiano, che altrimenti resterebbero escluse dai programmi ordinari degli operatori di telecomunicazione a causa della scarsa redditività degli investimenti, tra il 2005 e dicembre 2017 TIM ha realizzato un programma d'investimenti che ha permesso di fornire la copertura ADSL (copertura linda<sup>1</sup> > 70%) a 7.705 comuni in totale (4.355 comuni in più rispetto a dicembre 2005).

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203]** A dicembre 2017, in Italia, TIM ha attivato il servizio ADSL in circa 9.690 centrali, di cui 8.500 con portante in fibra ottica. Oltre al piano di estensione delle coperture, TIM ha affiancato un piano integrativo di ampliamento della rete attiva<sup>2</sup>, laddove necessario, per garantire la piena fruibilità del servizio da parte dei clienti e lo sviluppo della digital inclusion.

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

Indicatori	2017	2016	2015
Copertura ADSL*	99,38	99,31	99,10
Copertura UMTS e HSDPA**	>98	>97	96,00
Copertura LTE**	98	>96	88,00
Copertura Next Generation Plan (telefonia fissa)***	76,97	58,90	42,00

\* La percentuale si riferisce alle linee telefoniche fisse di TIM.

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

\*\*\* 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. La percentuale non comprende le aree coperte da Open Fiber (nei casi in cui ha vinto i relativi bandi).

Dal momento che le percentuali di copertura hanno ormai raggiunto valori molto elevati (superiori al 99,3% per la copertura linda e 98% circa per la copertura linda superiore ai 2Mb/s), negli ultimi anni per ampliare la copertura delle aree geografiche a

<sup>1</sup>I dati di copertura ufficiale di TIM si riferiscono alla copertura tecnica della popolazione telefonica (in termini di linee a 64 kbit/s equivalenti) al lordo delle aree non tecnicamente servibili a causa delle caratteristiche della rete di accesso in rame (presenza di apparati numerici quali ad esempio multiplex (MPX), Unità di Concentrazione Remota (UCR) o Multiplex con Backhauling in Fibra Ottica (MD48), eccessiva distanza dalla centrale, ecc)

<sup>2</sup>Il piano è costituito dagli interventi che garantiscono la piena fruibilità del servizio da parte dei clienti attraverso l'ampliamento della capacità degli apparati utilizzati, sia in termini di porte utente sia di ampiezza della banda disponibile sulla rete internet. Tecnicamente si parla di attività di desaturazione degli apparati DSLAM, svolte preventivamente o al superamento di soglie definite di qualità e disponibilità del servizio broadband



“fallimento di mercato”, TIM ha seguito un approccio selettivo e mirato, volto soprattutto a sanare eventuali criticità locali di mancata copertura e a migliorare la qualità e velocità del servizio offerto attraverso interventi d’incremento delle prestazioni. La scelta cade principalmente su segnalazioni e reclami delle Amministrazioni Locali interessate o su situazioni di criticità per la chiusura prolungata della commercializzazione in determinate aree “sature”.

In alcuni casi, gli interventi avvengono anche attraverso la collaborazione “pubblico-privato”, con l’acquisizione di tratte in fibra ottica a basso prezzo messe a disposizione da alcune società *in-house* regionali (INSIEL in Friuli Venezia-Giulia, Lepida in Emilia-Romagna o INVA in Valle d’Aosta).

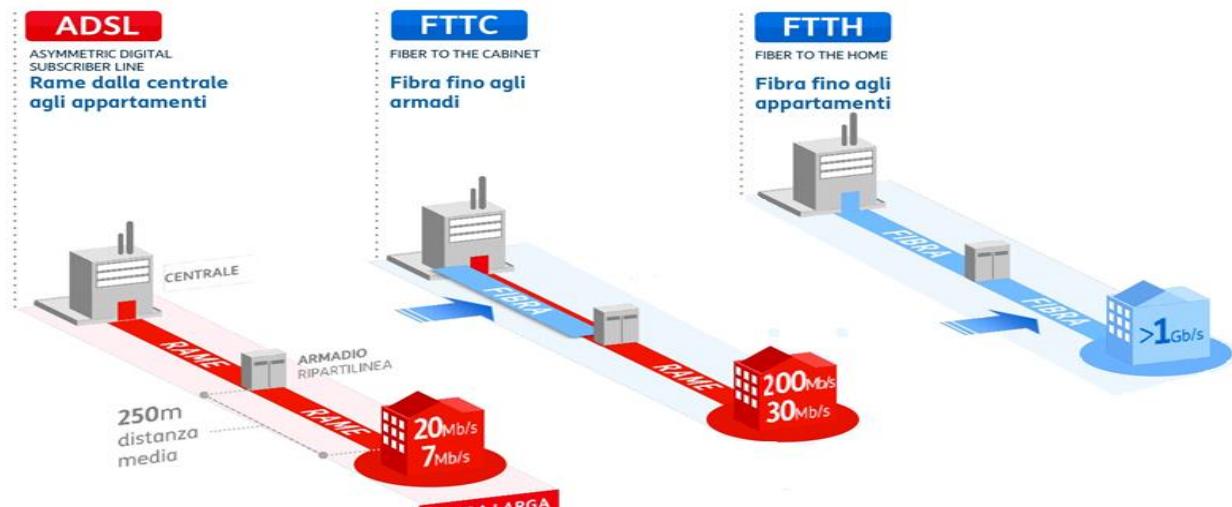
**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203]** A partire dal 2012 TIM ha sviluppato la propria rete a banda ultralarga (detta anche “NGAN” – Next Generation Access Network) con l’obiettivo di portare i servizi di connettività ad alta velocità su fibra ottica alla gran parte del territorio italiano.

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

- architettura FTTC (Fiber To The Cabinet). La fibra ottica parte dalla centrale ed arriva fino all’armadio stradale, dove è installato un apparato attivo (ONU) che consente di trasferire il traffico dati sul doppino in rame fino al modem/router nella sede del cliente. La rete FTTC, grazie alla tecnologia eVDSL (*enhanced Very High-speed Digital Subscriber Line*), può raggiungere 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 (*Gigabit Passive Optical Network*), può raggiungere velocità di un gigabit al secondo ed è sviluppata in aree già coperte in tecnologia FTTC, in modo da garantire alla clientela ampia possibilità di scelta in termini di velocità di connessione.

## La rete NGAN di TIM

Dal rame alla fibra con soluzioni complementari e scalabili!



**TIM**



**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] [GRI 203-1] [GRI 203-2]** Alla fine di dicembre 2017 la rete a banda ultralarga di TIM ha realizzato una copertura pari a circa il 77% delle unità immobiliari presenti sul territorio nazionale. In particolare più di:

- 2.200 comuni sono stati raggiunti dal servizio fibra in tecnologia FTTC;
- 100 comuni sono stati raggiunti anche dal servizio fibra in tecnologia FTTH.

A partire dal 2013, il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) ha emesso alcuni bandi su base regionale nell'ambito del “Piano Digitale Banda Ultra Larga” tramite INFRATEL, individuata come soggetto attuatore e concedente dei fondi pubblici previsti<sup>1</sup>. I bandi pubblicati sono relativi a sette Regioni: Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Molise, Puglia e Sicilia; TIM ha partecipato a tutti i suddetti bandi e ne è risultata aggiudicataria. Grazie ai fondi pubblici e all'impegno di TIM, nelle sette regioni la copertura in fibra ottica ha raggiunto livelli molto elevati, in forte anticipo rispetto alle altre regioni italiane e agli obiettivi comunitari.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] [GRI 203-1] [GRI 203-2]** I principali obiettivi per aumentare la digital inclusion geografica in Italia, per il 2019, sono riportati nella seguente tabella.

Indicatore	Unità di misura	Target 2019
Copertura LTE	%	>99
Copertura Next Generation Plan (telefonia fissa)	%	79,1

## Brasile

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

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203]** TIM ha investito in Brasile, solo negli ultimi 5 anni, oltre 7 miliardi di euro, con un focus prevalentemente indirizzato alla realizzazione delle infrastrutture di nuova generazione, contribuendo fattivamente alla modernizzazione del Paese. A seguito dell'acquisizione effettuata nel 2014 del diritto d'uso della banda LTE 700MHz (con un esborso pari a 936 milioni di euro), nel 2017 TIM Participações ha continuato ad investire sul rafforzamento delle infrastrutture della rete e ha raggiunto la leadership nel 4G, sia per numero di città coperte (3.003 fine 2017) sia in termini di copertura della popolazione urbana (91% a fine 2017).

<sup>1</sup> Il passaggio dalla banda larga alla banda ultralarga consiste nella progressiva diffusione delle nuove tecnologie FTTC (basate sull'impiego pervasivo della fibra ottica che parte dalla centrale e può arrivare fino ad un apparato stradale) o FTTH (direttamente in sede cliente), a discapito delle precedenti tecnologie fondate interamente sull'impiego del rame dalla centrale fino alla sede cliente (tipicamente ADSL). Le nuove tecnologie in fibra ottica consentono di raggiungere la velocità in download fino ad 1 Gbit/s (a differenza della tecnologia ADSL che consente di raggiungere velocità max. pari a 20Mbit/s)



**[GRI 203-1]** In America Latina la telefonia mobile, sin dalla sua introduzione, ha svolto un ruolo chiave nel processo di integrazione delle fasce più disagiate, divenendo fattore di coesione e di partecipazione alla vita sociale e democratica. TIM Participações gestisce quasi 58,6 milioni di linee mobili (dicembre 2017) e, in questo contesto, ha sempre giocato un ruolo importante. Quanto fatto in passato estendendo la copertura della rete mobile a tutto il Paese, prosegue su alcuni importanti assi di sviluppo, quali il miglioramento della qualità della rete per le maggiori città, lo sviluppo del Mobile BroadBand e del Fiber-To-The-Site (FTTS) sviluppato in alcune città, progetti pilota di small-cell e Wi-Fi e lo sviluppo del progetto di trasmissione LT Amazonas fiber nella regione amazzonica.

**[GRI 203-2]** TIM Participações si distingue per progetti di inclusione sociale come Broadband Implementation Project for Rural Areas (Brazilian National Telecommunications Agency Obligation), che porta fibra ottica in alcune municipalità di zone rurali. La disponibilità di infrastrutture, tuttavia, è solo uno degli ingredienti e deve procedere di pari passo a una complessiva crescita digitale della popolazione, un'alfabetizzazione che faccia sviluppare la domanda e stimoli gli investimenti. In questo contesto il progetto ha raggiunto 800 municipalità e 4.007 scuole. L'obiettivo è di incoraggiare e diffondere l'uso e la distribuzione di beni e servizi ICT alle aree più remote nonché di rendere più accessibili i servizi a tutte le fasce della popolazione, contribuendo a ridurre le diseguaglianze economiche e sociali.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] [GRI 203-1] [GRI 203-2]** I principali obiettivi per aumentare la digital inclusion geografica in Brasile, per il 2020, sono riportati nella seguente tabella.

Indicatore	2017	Target 2020
4G	3.003 città (86,7% pop. urbana)	> 4.200 città (96% pop. urbana)
FTTH	~ 100.000 famiglie	~ 3.000.000 famiglie



## Digital inclusion sociale

**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 203]** Gli impegni di TIM, in termini di agevolazioni economiche e misure specifiche, hanno riguardato sostanzialmente le seguenti categorie di clienti:

- disabili (sordi, ciechi e ciechi parziali). In ottemperanza alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione (AGCom) n. 46/2017, TIM ha riconosciuto - ai clienti disabili - le agevolazioni riguardanti sia le offerte internet di rete fissa sia di telefonia mobile<sup>1</sup>. Queste agevolazioni non hanno scadenza e, una volta attivate, non necessitano di alcuna domanda di rinnovo; per ulteriori informazioni sulle agevolazioni si può contattare il servizio clienti TIM 187 e 119. Per l'assistenza i non udenti possono interagire con il servizio clienti TIM 187 e 119 anche grazie all'app Pedius, disponibile per Apple e Android, la quale utilizza le tecnologie di riconoscimento e sintesi vocale, trasformando la voce dell'operatore in testo scritto per il cliente;
- che si trovano in una situazione di “disagio economico e sociale”. TIM riserva le suddette agevolazioni - che hanno validità annuale e possono essere stabilite dall'AGCom<sup>2</sup> o dall'Azienda su propria iniziativa<sup>3</sup> - alla clientela, per l'utilizzo del servizio telefonico in prima abitazione (su rete tradizionale RTG e ISDN);
- residenti nell'Italia centrale, colpiti dagli eventi sismici dell'agosto ed ottobre 2016 e gennaio 2017. Oltre ad aver immediatamente partecipato a numerose iniziative di solidarietà, TIM ha adottato volontariamente diverse agevolazioni per i clienti residenti in tali zone, attraverso una serie di azioni a supporto degli stessi clienti<sup>4</sup>. Tali agevolazioni hanno contribuito a sostenere la popolazione colpita sia nella fase della gestione dell'emergenza, sia nella gestione del medio/lungo periodo per tutelare le esigenze della clientela interessata. L'AGCom ha stabilito con successive delibere le agevolazioni a carico di tutti gli operatori<sup>5</sup>.

<sup>1</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) e lo sconto del 50% sull'abbonamento a un'offerta internet aggiuntiva oppure lo sconto del 50% sull'abbonamento a offerte voce+internet, così come previsto per i clienti ciechi o ciechi parziali (diverse offerte della gamma TIM SMART CASA e FIBRA);
- telefonia mobile le agevolazioni di TIM garantiscono un volume di traffico dati di 20 Gb e l'invio di SMS illimitati per i clienti sordi (TIM EASY SMS+GIGA) mentre, per i clienti ciechi totali e parziali, un'offerta comprensiva di minuti illimitati di traffico voce e un volume di traffico dati di 10 Gb (TIM EASY VOCE+GIGA). Tali offerte dedicate sono presenti nel sito tim.it: <https://www.tim.it/agevolazioni-per-non-vedenti-e-non-udenti/offerte-fisso>; <https://www.tim.it/agevolazioni-per-non-vedenti-e-non-udenti/offerte-mobile>

<sup>2</sup> Delibere AGCom 314/00/CONS e 330/01/CONS

<sup>3</sup> Clienti titolari di social card

<sup>4</sup> In sostanza, TIM ha esteso e prorogato tutte le agevolazioni adottate per gli eventi sismici avvenuti a partire dal 24 agosto 2016 fino all'ultimo evento del 18 gennaio 107, che hanno riguardato:

- la sospensione della fatturazione per le abitazioni inagibili nei comuni maggiormente colpiti;
- la dilazione e/o il posticipo dei termini di scadenza delle fatture emesse in concomitanza o successivamente agli eventi sismici;
- la sospensione di tutte le azioni gestionali del credito;
- la sospensione, su richiesta cliente, del servizio telefonico per le linee riconducibili a situazioni di inagibilità permanente o prolungata;
- il trasloco gratuito della linea telefonica su altra abitazione;
- l'attivazione gratuita della linea telefonica;
- l'esenzione dei costi previsti dal contratto in caso di cessazione della linea telefonica;
- il subentro gratuito per il cambio intestazione della linea telefonica e relativa fattura;
- il blocco delle attività di marketing telefonico (sia in via telefonica e tramite SMS);
- l'assistenza dedicata raggiungibile al numero gratuito 187 del servizio clienti linea fissa.

Le agevolazioni hanno riguardato da subito i comuni individuati nel Decreto del 2 settembre 2016, riferito al sisma del 24 agosto 2016, e sono state estese agli ulteriori comuni indicati nel D.lgs n. 189/2016 (convertito con modificazioni dalla Legge 229/2016) a seguito dei successivi eventi sismici del 26 e 30 ottobre 2016. Inoltre in situazioni di particolare gravità (agosto 2016 e gennaio 2017) TIM ha offerto ricariche mobili e gigabyte gratuiti

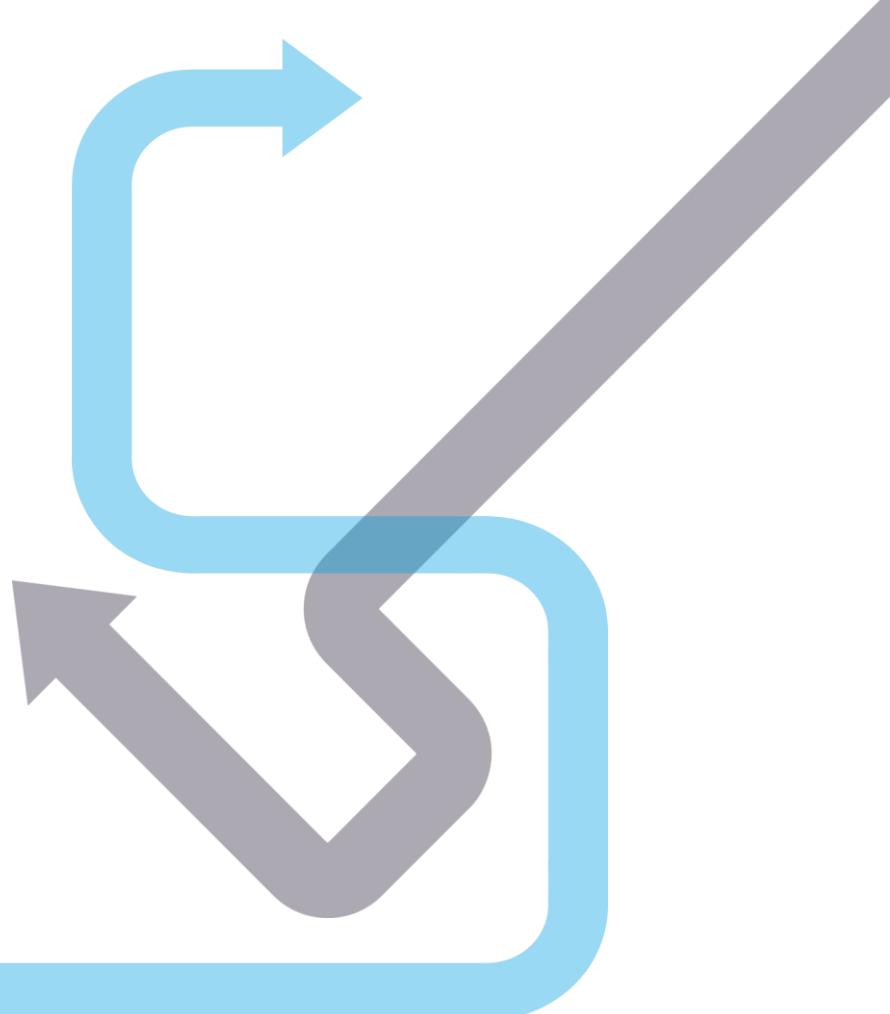
<sup>5</sup> L'AGCom con la delibera 66/17/CONS di febbraio 2017 ha previsto i termini per la sospensione temporanea dei pagamenti per la clientela di rete fissa; con le Delibere 235/17/CONS di luglio 2017 e 346/17/CONS di settembre 2017 ha previsto ulteriori agevolazioni a carico degli operatori (anche per la clientela di rete mobile) e differito i termini sia per la presentazione dell'istanza di adesione per i clienti interessati (29 ottobre 2017), sia per la sospensione dell'obbligo di pagamento delle fatture (28 febbraio 2018)



## Brasile

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] [GRI 203-2]** TIM Participações ha continuato la promozione delle offerte commerciali per favorire la diffusione del web mobile, specialmente presso le classi meno abbienti. Si tratta di offerte a consumo con tariffe convenienti, particolarmente adatte a favorire l'ampliamento della digital inclusion socio-culturale, come ad es. INFINITY WEB, LIBERTY WEB e LIBERTY WEB Rural (offerta nelle aree rurali degli stati di Rio de Janeiro, Espírito Santo, Paraná e Santa Catarina).

Il progetto Data Connections è stato richiesto da ANATEL (Authority brasiliana delle comunicazioni) agli operatori che hanno acquistato le frequenze definite nel Bidding Note n° 004/2012 (ovvero, Claro, Oi, TIM e Vivo) per la copertura delle aree rurali in Brasile, comprese le scuole pubbliche, secondo la divisione fra gli Stati. TIM assicura questo servizio negli stati di Rio de Janeiro, Espírito Santo, Paraná e Santa Catarina con il download dati a 256 kbps e l'upload a 128 kbps. A dicembre 2017 il progetto è stato realizzato al 96%; da gennaio 2018 la velocità di download è di 1 mbps e quella di upload di 256 kbps. Ulteriori informazioni sono disponibili al link: <http://www.anatel.gov.br/consumidor/telefonia-fixa/atendimento-rural>





# CLIENTI

**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 102] [GRI 102-43] [GRI 102-44]** L'analisi di materialità del 2017 ha evidenziato tema materiale la relazione del Gruppo verso la propria clientela. **[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102] [GRI 102-43] [GRI 102-44]** L'obiettivo del Gruppo è di garantire una risposta immediata e competente alle esigenze dei clienti, uniformando i propri comportamenti a correttezza negoziale, trasparenza nei rapporti e negli impegni contrattuali, cortesia e collaborazione, nella logica della centralità del cliente e nel pieno rispetto dei principi stabiliti dalle politiche e procedure aziendali. In tale contesto è altresì valorizzata l'attività di collaborazione con le associazioni dei consumatori anche attraverso la stipula di accordi specifici in materia.

Gli stakeholder rilevanti sono:

- i clienti consumer, con particolare attenzione ai clienti con bisogni specifici (disabili, anziani, minori, ecc.);
- i clienti business e la Pubblica Amministrazione;
- le associazioni dei consumatori.

## Customer Satisfaction

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102], [GRI 102-43]** Il mercato delle telecomunicazioni sta subendo dei cambiamenti radicali a seguito delle innovazioni tecnologiche e della accresciuta capacità di scelta dei consumatori in un mercato sempre più competitivo. Il confronto con mercati che offrono sempre più l'accesso digitale ai servizi aumenta le aspettative dei clienti verso le aziende di telecomunicazioni impegnate, negli ultimi anni, ad individuare nuovi modelli di business.

In questo contesto TIM ha intrapreso un percorso di trasformazione che apre al futuro “digital”.

La qualità e la customer experience costituiscono i pilastri fondamentali di questo percorso: il cliente è al centro di TIM e di tutti i processi per il miglioramento della qualità del servizio ed il rafforzamento della relazione con il brand.

TIM ha sviluppato un ampio sistema di ascolto per rilevare la customer experience nei diversi momenti del *customer journey*<sup>1</sup>, ad esempio: la navigazione sul web, l'acquisto di un servizio, la chiamata al customer care, la segnalazione di un guasto, i post sui social.

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102] [GRI 102-43]** Tra i sondaggi riveste particolare importanza il monitoraggio del Customer Satisfaction Index (CSI) – basato sullo standard ACSI (American Customer Satisfaction Index) – che ha l'obiettivo di rilevare la qualità percepita dai clienti TIM e dei principali concorrenti. Il monitoraggio del CSI ha conseguito l'attestazione di conformità alla norma UNI 11098:2003 ed è inserito nel sistema di incentivazione manageriale (Management By Objectives).

I risultati del CSI nel 2017 hanno confermato i livelli elevati registrati nel 2016 (75,30 per l'intero anno; -0,3% rispetto al 2016)<sup>2</sup>. Il legame mostrato dai clienti nei confronti del Gruppo è evidenziato anche dagli elevati livelli di propensione alla fidelizzazione

<sup>1</sup> Il *customer journey* è l'itinerario che tutti noi, quando agiamo in qualità di clienti, percorriamo dal primo contatto con un'azienda, su un determinato canale, fino a quando, attraversando uno o più punti di contatto forniti dall'azienda stessa o da altri consumatori, decidiamo di acquistare o meno

<sup>2</sup> Per la clientela consumer, il CSI nel 2015 è stato pari a 77,00 e nel 2016 a 75,53



(loyalty), in un contesto sempre più competitivo, dove l'esperienza del consumatore si arricchisce attraverso il confronto sui diversi mercati.

TIM ha avviato un processo di trasformazione centrato sulla qualità, basato sui pilastri della "trasparenza", "semplicità" e "rispetto del cliente", per il quale sono stati messi in campo piani di miglioramento con l'obiettivo di affermare la leadership di TIM sulla customer experience e la qualità dei servizi offerti.

La sempre maggiore focalizzazione di TIM sul "miglioramento continuo" dei processi e della *customer experience* ha riscontro anche dai risultati dei Net Promoter Score (NPS) rilevati dai clienti che parlano con il servizio di assistenza telefonica e che si confermano ampiamente positivi (NPS superiore a 10)<sup>1</sup>.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102] [GRI 102-43] [GRI 102-44]** Tra i progetti che l'Azienda realizza, per il miglioramento della customer experience, vanno evidenziati quelli orientati a rendere i dipendenti sempre più protagonisti di soluzioni innovative ed efficaci:

- "customer journey lab", che mira a far "vivere" l'esperienza del cliente consumer ai colleghi/sperimentatori attraverso la scelta, l'acquisto, l'attivazione e l'utilizzo dei servizi, al fine di individuare il percepito del cliente ed i principali punti di attenzione/forza;
- "Chi-ama TIM", uno strumento con il quale i dipendenti TIM possono veicolare le segnalazioni di clienti amici o conoscenti relativamente alle esigenze di telefonia fissa consumer, di tipo commerciale e tecnico. Il progetto rende il dipendente parte attiva come promotore di soluzioni nella gestione dei clienti.

## Brasile

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102] [GRI 102-43] [GRI 102-44]** Nell'ottica di confermare l'impegno sulla qualità dei servizi e la trasparenza nei rapporti con la propria clientela, TIM Participações ha lanciato nel 2013 - prima azienda in America Latina - il sito web "Portas Abertas", che mostra i dettagli dei piani di espansione della rete tecnica. Tra l'altro, il sito offre al cliente la possibilità di:

- interagire con l'Azienda sulla mappa della copertura della rete tecnica a livello di singola strada;
- ricevere le notifiche riguardanti sia le manutenzioni sia i fallimenti nel raggiungimento degli obiettivi della rete tecnica;
- fornire un feedback a TIM sulla percezione della qualità della rete tecnica.

Nel 2017 TIM Participações ha rinforzato l'impegno per l'evoluzione dell'ambiente digitale, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti ai propri clienti. Infatti, ha ottimizzato il canale della "My TIM App" che conta, a dicembre 2017, 4,7 milioni di utilizzatori e 23,1 milioni di accessi al mese. Inoltre, a titolo di esempio, con l'invio della fattura in formato PDF, il cliente ha la possibilità di visualizzarla in anticipo con il dettaglio dei servizi utilizzati e relativi costi; vi è anche l'identificazione automatica del cliente al collegamento alla rete TIM senza l'inserimento di login e password (transparent authentication).

---

<sup>1</sup> Il Net Promoter Score (NPS) è un indicatore fondato su standard internazionali ed utilizzato in diversi settori industriali. L'NPS è basato sulla raccomandabilità dell'operatore in relazione all'esperienza vissuta. In una scala da 0 a 10, si definiscono "promotori" i clienti che esprimono i voti 9 o 10, "detrattori" quelli che forniscono un voto da 0 a 6, mentre i restanti clienti si considerano "passivi" e non concorrono all'NPS. L'NPS è calcolato come differenza tra la percentuale dei "promotori" e quella dei "detrattori"



TIM Participações ha anche iniziato la migrazione dei clienti di telefonia mobile alla nuova versione del sito web My TIM, la quale permette un loro comportamento reattivo; il processo ha avuto inizio con la clientela prepagata, per la quale è stata implementata la priorità della gestione dei principali servizi TIM, a seconda del profilo della clientela (ad es., credito residuo, ricariche e dati di consumo).

TIM Participações si relaziona con la propria clientela anche attraverso Twitter e Facebook. “@TIMBrasil” (<https://twitter.com/TIMBrasile>) a dicembre 2017 conta oltre 766.000 followers e Facebook ([www.facebook.com/timbrasil](http://www.facebook.com/timbrasil)) più di 2.562.000 likers.

Dal 2012 TIM Participações ha inoltre attivato un ulteriore canale “@TIM\_AJUDA” ([https://twitter.com/TIM\\_AJUDA](https://twitter.com/TIM_AJUDA)), che consente di relazionarsi con la clientela via Twitter. A dicembre 2017 questo canale conta oltre 277.000 followers e più di 190.000 tweets.

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102] [GRI 102-43]** TIM Participações effettua due tipologie di indagini di soddisfazione della clientela, condotte su base nazionale attraverso interviste:

- l'indagine relativa alla clientela consumer di TIM e dei competitor, condotta “a freddo” - mensilmente da giugno 2017 e consolidamento dei dati due volte l'anno (giugno e novembre) -, che misura la percezione generale del cliente sull'Azienda (ad es. le strutture di vendita, i call center, la copertura e la qualità della rete tecnica anche per quanto riguarda le connessioni internet, l'assistenza tecnica, il prezzo dei servizi, le promozioni, la fatturazione). Dal 2017 la metodologia di indagine è cambiata, passando da interviste telefoniche ad un panel online<sup>1</sup>, riducendo il numero dei partecipanti.
- l'indagine sui call center, condotta mensilmente “a caldo” con il coinvolgimento dei clienti TIM (consumer e business) che hanno chiamato il call center negli ultimi 15 giorni.

Brasile	2017	2016	2015 <sup>2</sup>
Indagine sulla clientela consumer *	6,95	7,30	7,22
Indagine sui call center della telefonia mobile consumer**	7,81	7,31	7,28
Indagine sui call center della telefonia mobile business***	7,03	6,81	7,21

\* Indice medio, su scala da 0 a 10.

\*\* Indice di soddisfazione media della clientela mobile consumer, su scala da 0 a 10.

\*\*\* Indice di soddisfazione media della clientela mobile business, su scala da 0 a 10.

#### **[GRI 102-43] [GRI 102-44] L'UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK NEL CUSTOMER CARE**

<sup>1</sup> Si tratta di un gruppo di partecipanti selezionati che hanno accettato di fornire informazioni a intervalli specificati per un lungo periodo di tempo

<sup>2</sup> Alcuni valori del 2015 sono stati rettificati



Negli ultimi anni la Customer Relationship Management di TIM si è orientata sempre più verso il presidio delle nuove piazze digitali, individuando nel monitoraggio e nella gestione dei contatti di caring pervenuti sui social network (twitter e facebook), il futuro dell'assistenza, la cura e la fidelizzazione della propria clientela. Sin dal 2010 TIM ha avviato il progetto caring on social media e, nel corso degli anni, ha costruito un rapporto nuovo con il cliente digitale di telefonia mobile e fissa rafforzando la sua fiducia, attraverso la re-ingegnerizzazione e rivisitazione dei processi, lo sviluppo di sistemi per la gestione, l'ampliamento degli orari di presidio e la realizzazione degli investimenti nella formazione degli agenti dedicati al social caring.

Nel 2017 TIM ha avviato alcuni progetti volti sia a migliorare il servizio erogato sia a monitorare la qualità come:

- 1) i controlli di qualità delle lavorazioni effettuati da un pool dedicato;
- 2) la reingegnerizzazione della piattaforma di social tool con miglioramento delle funzionalità operatore e la progettazione di un nuovo cruscotto per il controllo dei principali KPI;
- 3) gli aggiornamenti formativi sugli aspetti di comunicazione.

Nel 2017, il team del social caring di TIM ha gestito 1.129K interazioni di caring sulla pagina facebook e 247K su twitter; in particolare, la domanda di caring della clientela si è attestata a 899K per il mobile, e 477K per il fisso.

Secondo l'agenzia Socialbakers, TIM conferma la propria digital leadership, attestandosi nelle classifiche del 4° trimestre 2017, rispettivamente decimo brand a livello internazionale e primo brand in Italia per l'assistenza clienti su facebook con un tempo di risposta pari a cinque minuti ed un tasso di risposta del 99% dei post pubblicati in pagina (indicatore AMIQ<sup>1</sup>, parametro calcolato considerando il rapporto tra numero di post pubblici gestiti e il tempo di risposta da parte del brand nell'arco delle 24 ore).

TIM ha confermato il proprio ruolo sociale, nella collaborazione esclusiva con la Protezione Civile in caso di emergenze ambientali, attraverso le attività d'ingaggio degli influencer o la promozione di una specifica formazione, in modo da contribuire - attraverso la rete - alla circolazione rapida ed estesa delle informazioni utili alla popolazione.

Significativo anche il contributo dei social network di TIM nel valorizzare e promuovere le iniziative a carattere sociale, culturale ed innovativo (ad es. il progetto di sperimentazione della tecnologia 5G, partito da Torino e che ha coinvolto le città di Bari e Matera; in termini di comunicazione, il supporto alle trasmissioni televisive Start e MeravigliosaMENTE, che hanno dato visibilità al mondo delle start-up e delle eccellenze italiane nella ricerca e nel mondo universitario).

Tutto ciò ha permesso a TIM di consolidare la propria leadership nelle varie community che si sono create nei diversi social network (facebook, twitter, google+, instagram, youtube) intorno ai suoi principali brand: TIM, TIM Impresa Semplice, TIMvision, TIMmusic, Working Capital, Serie A TIM, FantaserieA TIM, Nuvola Italiana, con più di undici milioni tra likers e followers.

#### **[GRI 102-43] [GRI 102-44] COINVOLGIMENTO DEGLI OPERATORI DEI CALL CENTER**

<sup>1</sup> Answered Minus Ignored Questions



Nel 2017, le attività che hanno coinvolto gli operatori dei call center si sono focalizzate sul miglioramento della conoscenza di base e del processo di erogazione dell'informazione/formazione tramite il portale TUO (acronimo di Trova, Usa ed Organizza). In particolare, le azioni hanno riguardato:

- la stabilizzazione di tutti i minisiti sulla nuova piattaforma Drupal dal punto di vista strutturale, più dinamica e performante, con l'elenco di ricerca semplificato. In questa piattaforma, entro gennaio 2017, tutti i contenuti a supporto dei servizi 119 e 187 sono stati migrati e personalizzati, con apertura dei rispettivi mini siti;
- l'attivazione degli strumenti di controllo delle azioni formative/informative programmate per la verifica dei contenuti diffusi. Con cadenza mensile, sono state realizzate i sondaggi di verifica di apprendimento per i mini siti 119 e 187;
- la diffusione della newsletter consumer mobile per aumentare la visibilità dei contenuti pubblicati, con focus sui temi sensibili per il business del periodo. Da ottobre 2017, in analogia a quanto avviene da anni per il 187, il minisito 119 ha la newsletter di approfondimento PARLIAMO DI...
- l'implementazione dell'invio del flyer di benvenuto al cliente, tra gli strumenti a supporto del contatto con lo stesso, con l'obiettivo di fornirgli le indicazioni precise sui tempi ed i processi di attivazione delle offerte principali. Il minisito 187, durante i contatti inbound ed outbound, ha la disponibilità della funzione che invia al cliente il WELCOME KIT FIBRA (nelle versioni FTTH e FTTC) ed il documento a supporto della REGISTRAZIONE TIMVISION.

#### PEDIUS - Gestione chiamate non udenti

PEDIUS è un canale di accesso ai call center di TIM per i non udenti, che si aggiunge ai canali abituali. Il servizio, partito in fase sperimentale nel settembre 2014:

- è disponibile sugli Store (sia Apple che Android) per tutti i clienti;
- ha l'obiettivo di garantire che il contatto inbound sia accessibile anche a clienti non udenti tramite un'applicazione che permette di effettuare normali telefonate utilizzando le tecnologie di riconoscimento e sintesi vocale.

#### FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il cliente scarica l'APP Pedius, la quale contiene i numeri di accesso 187 e 119. L'applicazione chiama il numero di assistenza dedicata e l'Agent coinvolto visualizza il numero di provenienza dell'APP, il telefono da cui il cliente sta chiamando, ascolta quanto richiesto e gli risponde attraverso l'APP, che traduce la risposta vocale in testo scritto.

Nel 2017 TIM ha gestito oltre 350 segnalazioni di clienti del fisso e del mobile che si sono avvalsi dell'APP Pedius, per chiedere assistenza principalmente su informazioni dei servizi TIM (70%), lavorazioni commerciali (15%) e reclami.

#### Customer Satisfaction nei sistemi d'incentivazione

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102] [GRI 102-44]** 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.



## Procedure di conciliazione

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102] [GRI 102-43] [GRI 102-44]** La procedura di conciliazione fra TIM e le Associazioni dei consumatori firmatarie dell'accordo quadro, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie telefoniche, è stata il primo esempio di conciliazione paritetica in Italia. Il modello, introdotto in via sperimentale nel 1991 dall'allora SIP, è diventato operativo su tutto il territorio nazionale nel 1993 e nel 1995 l'Unione Europea l'ha riconosciuto come "Progetto pilota per l'accesso dei consumatori alla giustizia". Nel corso degli anni la procedura è stata via via adeguata alle nuove normative, informatizzata e resa sempre più fruibile, pur mantenendo quei valori basilari che ne avevano fatto uno strumento di eccellenza per aver contribuito al miglioramento del rapporto con la clientela e della trasparenza di alcuni processi operativi dell'Azienda stessa.

Nel 2011 la conciliazione paritetica è stata portata all'attenzione dell'Unione Europea e, nello stesso anno, il Parlamento Europeo ha riconosciuto "la conciliazione paritetica italiana quale esempio di migliore prassi - best practice - basata su un protocollo stipulato e sottoscritto da Azienda e Associazioni dei consumatori, in cui l'Azienda s'impegna in anticipo a ricorrere ad uno strumento alternativo di risoluzione delle controversie che possono sorgere nei settori previsti dal protocollo, cd. ADR<sup>1</sup>". Ad oggi l'accordo di conciliazione è sottoscritto da ventidue Associazioni dei consumatori, di cui diciannove iscritte al Consiglio Nazionale Consumatori Utenti (CNCU), organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori ed utenti a livello nazionale, presieduto dal Ministero dello Sviluppo Economico con il compito di contribuire al miglioramento e rafforzamento della posizione del consumatore/utente nel mercato. Nel 2016 con l'entrata in vigore del D.Lgs. n.130/2016, in recepimento della Direttiva europea n. 2013/11/UE sulle ADR, l'Organismo di Conciliazione paritetica TIM-Associazioni dei consumatori è stato riconosciuto "Organismo ADR" per la gestione delle procedure di conciliazione ed iscritto, per Decreto direttoriale del Ministero dello Sviluppo Economico del 28 novembre 2016, nell'elenco degli Organismi ADR istituito dall'AGCom confermando così il possesso dei requisiti di stabilità, efficienza ed imparzialità richiesti dal nuovo quadro normativo europeo e nazionale. A seguito della neo costituzione dell'Organismo ADR è stato rivisto il Regolamento di Conciliazione paritetica e le modalità applicative del Protocollo unitario di conciliazione istituito tra TIM e le Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU.

Il modello di conciliazione paritetica adottato con le Associazioni dei consumatori si conferma, anno dopo anno, come un modello di successo in termini di efficacia nei confronti dei clienti, in quanto favorisce la fidelizzazione del cliente se insoddisfatto a causa di una qualunque problematica.

Il successo della conciliazione è senz'altro da ricondurre anche alle buone relazioni costruite e mantenute negli anni con le Associazioni dei consumatori che, in qualità di stakeholder dell'Azienda, costituiscono da sempre un vero patrimonio di informazioni grazie ai loro contributi.

Dal 2009 TIM, in ottemperanza agli impegni volontariamente assunti e approvati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel 2008, ha avviato la gestione delle domande di conciliazione anche presso le sedi dei Co.Re.Com (Comitati Regionali delle Comunicazioni) e delle Camere di Commercio, replicando il modello organizzativo applicato con successo per la conciliazione paritetica. In questo modo i clienti possono rivolgersi, a loro scelta, alle Associazioni dei consumatori oppure seguire percorsi alternativi, quali quelli sopra citati, per risolvere in via extragiudiziale eventuali controversie con l'Azienda.

Il principio alla base della conciliazione è, in ogni caso, l'attenzione alle esigenze del cliente, indipendentemente dalla procedura da lui scelta, così da poter ricostruire una buona relazione tra il cliente e l'Azienda.

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102] [GRI 102-43] [GRI 102-44]** Ad oggi il modello della conciliazione ha raggiunto risultati qualitativi e numerici elevati; in particolare, nel 2017 il ricorso al canale dei Co.Re.Com ha continuato a far registrare

---

<sup>1</sup> Alternative Dispute Resolution



numeri notevoli, assorbendo il 70% delle conciliazioni discusse, il canale Paritetica ha riguardato il 28,3% delle domande discusse, mentre residuale risulta il canale Camere di Commercio con 1,7% delle discusse.

Nel 2017 l'istituto della conciliazione ha confermato il trend positivo degli anni precedenti (pur con l'aumento significativo del numero di pratiche gestite); infatti, è stato conciliato:

- il 97% delle domande di conciliazione paritetica discusse (13.873 conciliate su 14.302 discusse), percentuale stabile anno su anno nonostante l'aumento del 15,9% delle pratiche discusse nel 2017 rispetto all'anno precedente (12.342 nel 2016);
- l'84,1% delle domande discusse presso i Co.Re.Com e le Camere di Commercio (30.551 conciliate su 36.313 discusse). Tale percentuale si è mantenuta su elevati livelli nel 2017, anche superiori a quelli dell'anno precedente, considerando l'aumento del 21,2% delle pratiche discusse rispetto al 2016 (29.961 nel 2016).

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102] [GRI 102-43] [GRI 102-44]** A supporto dell'attività di conciliazione TIM ha promosso:

- seminari e iniziative di formazione condivisa che vedono il coinvolgimento del personale dedicato di TIM, dell'AGCOM, dei Co.Re.Com e delle Associazioni dei consumatori;
- dibattiti, convegni, interviste e altre iniziative di divulgazione con la partecipazione del Vertice aziendale per la diffusione di un corretto approccio culturale al tema.

La conciliazione si sta diffondendo sempre di più tra la clientela, anche per la:

- migliore conoscenza della procedura, considerata rapida, veloce ed economica per la risoluzione delle controversie;
- crisi economica che spinge a ricorrere alla conciliazione anche per piccoli importi (ad es. possibili disservizi di migrazione da un gestore all'altro);
- ampia presenza territoriale dei Co.Re.Com, che, in molte regioni, stanno aprendo sportelli a livello provinciale al fine di avvicinare lo strumento della conciliazione alla popolazione (eliminando i costi di "spostamento" verso i capoluoghi di regione).

## Brasile

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102] [GRI 102-43] [GRI 102-44]** TIM Participações ha stretti rapporti con le Associazioni governative che tutelano i consumatori, come il SENACON (Segretariato Nazionale per la Protezione dei consumatori) ed i PROCONS (Tutela dei consumatori e programma di difesa); dal 2011 TIM Participações è considerato quello che riceve il minor numero di lamentele del settore telecomunicazioni nell'ambito PROCONS.

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102] [GRI 102-43] [GRI 102-44]** Nel 2014 SENACON ha lanciato la piattaforma web Consumer.Gov, la quale agevola la soluzione delle lamentele dei clienti e semplifica il lavoro dei PROCONS. TIM Participações è stata una delle prime aziende ad aderire alla suddetta piattaforma ed ha assunto anche l'impegno di risolvere le lamentele ivi registrate. I clienti possono comunicare sulla piattaforma se la lamentela è stata risolta o meno e la qualità della risposta fornita dall'Azienda; per l'intero 2017, in media, la valutazione di TIM Participações è stata di 3,8 su una scala da uno a cinque.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102] [GRI 102-43] [GRI 102-44]** Nel 2014, in conformità agli obblighi stabiliti da Anatel, TIM Participações ha fondato il Consiglio degli Utenti (Users Council) che, tra i suoi compiti, ha la presentazione di soluzioni che migliorano i servizi agli utenti.

Nel 2017 il Consiglio degli Utenti:



- insieme al Dipartimento del Difensore Pubblico ha creato un nuovo canale di conciliazione, chiamato “Canal 0800 Defensoria Pública” che ha la finalità di evitare il ricorso alla magistratura, mettendo a disposizione una linea diretta gratuita tra i difensori pubblici e TIM. Nel 2017 questo canale è stato disponibile per i Dipartimenti di Difesa Pubblica di venti Stati e per il 2018 l'obiettivo è di averlo in tutti gli Stati federali che hanno un centro per la tutela dei consumatori nel Dipartimento della Difesa Pubblica;
- ha erogato la formazione ad alcuni PROCON e Dipartimenti della Difesa Pubblica riguardanti i servizi di TIM (fattura, ricarica di crediti, piani) per ridurre il numero di reclami. In termini di accessibilità alle informazioni, TIM Participações ha fornito il Codice di Difesa dei Consumatori sia in braille sia nella lingua dei segni brasiliana (libras) sul sito web del Consiglio degli Utenti. Ha diffuso, in versione digitale e in braille, la guida alle informazioni per gli utenti dei servizi di telecomunicazione. Inoltre, a Curitiba, TIM Participações ha avviato una soluzione pilota per la trasparenza delle proprie procedure di conciliazione, focalizzata nella formazione dei collaboratori dei negozi. È stato loro suggerito di presentare la piattaforma governativa brasiliana "consumidor.gov.br" dopo aver mostrato i canali della società per la soluzione dei reclami.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102] [GRI 102-43] [GRI 102-44]** Nel 2017 TIM ha raggiunto ottimi risultati nel risolvere i reclami inviati dai PROCON: CIP (Lettera di Indagini Preliminari) pari al 78%; reclami motivati pari al 74% (fonte: Rapporto ufficiale SENACON).

TIM ha anche relazioni con le associazioni dei consumatori civili come ABRAREC, IDEC e PROTEST, le quali diffondono la cultura dei buoni rapporti tra le aziende ed i clienti, migliorano la formazione ed assicurano l'eccellenza nel servizio alla clientela. TIM partecipa pure ai forum di conciliazione tra le aziende e gli organi di difesa della clientela, con lo scopo di risolvere i conflitti in maniera proattiva.

## Certificazioni

**[GRI 102-12]** Per le aree aziendali che hanno un impatto rilevante sui vari stakeholder, attraverso prodotti e servizi offerti, il Gruppo ha ottenuto e/o confermato le certificazioni che assicurano l'adozione di procedure e comportamenti in linea con le aspettative degli stakeholder.

Si riportano le certificazioni conseguite e/o confermate per le principali attività:

- attenzione alla qualità dei prodotti e servizi offerti: norma UNI EN ISO 9001;
- tutela degli aspetti ambientali: norma UNI EN ISO 14001;
- gestione efficiente dell'energia: norma ISO 50001;
- salute e sicurezza sul lavoro: norma BS OHSAS 18001;
- requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura: norma ISO/IEC 17025;
- servizi di Information Technology: norma ISO/IEC 20000-1;
- sicurezza delle informazioni: norma ISO/IEC 27001;
- gestione del rischio di sicurezza delle informazioni<sup>1</sup>: norma ISO/IEC 27005;

---

<sup>1</sup> Supportando i requisiti di gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS) secondo ISO / IEC 27001



- 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>1</sup>;
- processi di produzione del software e delle soluzioni informatiche: certificazioni CMMI-DEV (Capability Maturity Model Integration - Development);
- posesso 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 conservazione dei documenti informatici;
  - ✓ Gestore accreditato delle identità digitali in ambito SPID (gestore di pubblico servizio);
  - ✓ Qualified Trusted Service Provider<sup>2</sup> per la validazione temporale a norma eIDAS (Regolamento UE 910/2014).

In Brasile, in quanto richieste dall'ANATEL (Agenzia Nazionale delle Telecomunicazioni), l'Authority brasiliana delle telecomunicazioni, sono state conseguite anche le certificazioni per *KPI Survey Method Quality* relative all'intero Paese riguardanti:

- personal mobile service (TIM Celular);
- switched fixed telephone service (TIM Celular e Intelig);
- multimedia communications services (TIM Celular).

Informazioni dettagliate sulle certificazioni conseguite dalle diverse funzioni/società del Gruppo sono disponibili nella sezione di sostenibilità del sito [telecomitalia.com](http://telecomitalia.com).

## Protezione dei minori

**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 102] [GRI 102-2b]** L'analisi di materialità del 2017 ha evidenziato tema materiale la tutela delle categorie vulnerabili e quindi dei minori.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102] [102-2b]** Le società del Gruppo hanno posto in essere numerose iniziative per la tutela dei minori da contenuti che possono lederne lo sviluppo psico-fisico (per esempio contenuti violenti, pornografici, razzisti o offensivi dei sentimenti religiosi, ecc.).

I servizi adult rientrano tra i servizi a valore aggiunto, detti anche premium o a contenuto, che possono essere forniti da TIM o anche da società esterne proprietarie dei contenuti, via SMS, MMS o in mobilità (WAP – wireless application protocol), che si possono attivare, ricevere e/o fruire sul telefonino, tablet e pc. La TIM card, già dalla sua attivazione, è abilitata a utilizzare i servizi a valore aggiunto a contenuto adult, ad esclusione delle TIM card intestate a minori per i quali i servizi a contenuto adult sono disabilitati.

Il Gruppo TIM, nel rispetto della normativa vigente, mette a disposizione del cliente una serie di strumenti di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili offerti; TIM costantemente aggiorna e comunica al cliente tali strumenti, attraverso i

<sup>1</sup> Payment Card Industry Data Security Standard

<sup>2</sup> Fornitore qualificato di servizi



propri canali informativi (tra cui il servizio assistenza clienti 119 ed il sito web [www.tim.it](http://www.tim.it)). Gli strumenti di protezione attualmente a disposizione del cliente sono:

- l'inserimento, nella *black list*, delle utenze mobili inibite all'accesso ai contenuti adult in maniera permanente;
- l'accesso ai contenuti adult, offerti sul portale mobile TIM (cd. "WAP TIM"), consentito esclusivamente attraverso la digitazione di un codice (PIN, personal identification number, adult) sul proprio terminale mobile, distinto da tutti gli altri codici utilizzati sul terminale stesso, al fine di inibire l'accesso del minore ai suddetti contenuti. Il predetto PIN adult è consegnato al cliente in modalità riservata, il quale è responsabile dell'utilizzo corretto e della custodia;
- limitatamente ai contenuti sensibili diversi dagli adult, la facoltà del cliente di richiedere in qualunque momento l'inserimento della propria utenza mobile nella *black list*, attraverso gli usuali canali informativi di TIM.

Ulteriori informazioni relative alle modalità di attivazione e disattivazione dei suddetti strumenti di protezione sono disponibili sul sito [www.tim.it](http://www.tim.it), tramite il servizio di assistenza clienti 119 e presso i punti vendita TIM autorizzati.

La soluzione TIM-Protect è l'opzione esclusiva di TIM per la protezione totale dalle minacce nel WEB:

- **parental control:** protegge i giovani durante la navigazione in internet, filtra le ricerche WEB, avvisa in caso di comportamenti ritenuti pericolosi, permette di bloccare l'accesso a siti o app o limitarne l'uso (impostazione di un tempo massimo di utilizzo);
- **antifurto:** protegge il terminale da smarrimento e/o sottrazione, garantendo il controllo remoto con un semplice invio (blocco del terminale, localizzazione, cancellazione dati, notifica cambio SIM);
- **protection and privacy:** tutela gli accessi ai siti web di e-commerce, home banking e social media. Assicura la privacy filtrando le chiamate e i messaggi indesiderati;
- **antivirus:** gestisce il terminale in modo sicuro senza pregiudicare il funzionamento, proteggendolo durante l'utilizzo da virus malwares<sup>1</sup> e da altre minacce.

L'Azienda sta continuando a focalizzare l'attenzione sul parental control, ampliando la gamma delle offerte dedicate ai più giovani (età inferiore a dodici anni) sempre con il servizio TIM Protect incluso, senza costi aggiuntivi. Inoltre, l'Azienda ha realizzato delle iniziative di comarketing<sup>2</sup> con alcuni partner operanti nel segmento "bambini", particolarmente sensibili alla tematica della protezione dei minori. **[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102] [GRI 102-2b]** A fine 2017 risultano attivati 159.385 TIM Protect.

TIM ha effettuato nuovi rilasci di app TIM Protect Android per migliorare la User Experience dei clienti nell'uso del servizio TIM Protect. A luglio 2017 ha rilasciato la app TIM Protect anche per IOS<sup>3</sup>, allo scopo di estendere la funzionalità di TIM Protect ai dispositivi Apple; a settembre ha descritto TIM Protect nelle pagine dell'avanti elenco telefonico in cui è trattato l'argomento 'Le azioni di TIM per la protezione dei minori'.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102] [102-2b]** Con riferimento al **contrasto della pedopornografia on line e degli illeciti informatici**, dal punto di vista organizzativo, TIM ha individuato - all'interno della Direzione Security e nello specifico, nell'ambito della funzione Security Operations Center - il ruolo di "Referente per la Polizia Postale".

<sup>1</sup> Software creato per compromettere la sicurezza di computer, dispositivi o sistemi informatici. Il termine deriva dalla contrazione delle parole inglesi malicious e software

<sup>2</sup> Accordo commerciale tra aziende che hanno lo stesso obiettivo, non sono in diretta concorrenza e decidono di coordinare le attività di marketing

<sup>3</sup> Sistema operativo sviluppato da Apple per iPhone, iPod touch e iPad



Tale figura gestisce i rapporti ed i flussi informativi con la Polizia Postale (CNCPO – Centro Nazionale per il Contrastò della Pedopornografia Online, CNAIPIC – Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche, ecc.) e le Autorità competenti, ed ha il compito di coordinare, all'interno del Gruppo TIM, il processo di gestione degli abusi (abuse management) nel rispetto del quadro legislativo di riferimento. Inoltre TIM ha adottato un modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, vale a dire un modello di organizzazione e gestione volto a prevenire la commissione di reati che possono comportare una responsabilità della Società.

TIM ha messo in campo le risorse, le tecnologie, i processi e gli strumenti per la prevenzione ed il contrasto degli “abuse”, ovvero di qualsiasi attività commessa in violazione delle regole comportamentali e legislative che disciplinano l'uso dei servizi di rete, dei sistemi informatici o dei mezzi di comunicazione in genere. Il SOC (Security Operations Center) presidia le seguenti iniziative e attività:

- modulo di segnalazione, presente nel portale istituzionale e commerciale di TIM, che i clienti finali TIM o gli utenti esterni possono utilizzare per segnalare eventuali illeciti di natura pedopornografica riscontrati durante la navigazione in internet. La compilazione è guidata e la segnalazione può essere fatta anche in forma anonima. Questa attività è gestita in collaborazione con la funzione Assurance Competence Center, in ambito Open Access/Wholesale, che riceve le segnalazioni e le inoltra al SOC per la gestione;
- gestione degli abuse desk, ovvero gruppi di gestione operativa degli abusi, differenziati per tipologia di servizio (creati in conformità alle normative nazionali e comunitarie relative alla protezione dei minori), la prevenzione della criminalità informatica e la lotta contro lo sfruttamento sessuale (pornografia minorile). Il compito degli abuse desk è raccogliere le segnalazioni degli utenti/clienti esterni su presunti illeciti informatici o la presenza di materiale pedopornografico sulle reti del Gruppo per poi indirizzarle alla funzione competente, con l'eventuale coinvolgimento delle Autorità interessate (attraverso il Referente per la Polizia Postale);
- filtering (filtraggio): in coerenza con il Decreto attuativo della Legge 38/2006 (Decreto Gentiloni), il quale definisce i requisiti tecnici degli strumenti di filtraggio che i fornitori di connettività alla rete internet devono utilizzare per impedire l'accesso ai siti segnalati dalla Polizia Postale tramite il CNCPO, TIM ha introdotto un sistema di filtraggio anche per i siti web esteri con contenuti pedopornografici;
- gambling (gioco d'azzardo): in ottemperanza alla legge 296/2006 art.1 co.50 - relativa al contrasto dell'evasione ed elusione fiscale nel settore del gioco - TIM, su richiesta dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli di Stato (AAMS) procede con il blocco delle risorse di volta in volta segnalate, rendendole inaccessibili ai propri clienti.

Inoltre, TIM partecipa alle seguenti iniziative:

- 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;
- “Alliance to better protect children online”, piattaforma lanciata dalla Commissione Europea nell'ambito della strategia Better Internet for Kids (“BIK”), per la definizione e l'implementazione dei principi e tecnologie necessari a rendere internet un ambiente sicuro per i minori;
- “Allarme Scomparsa Minore” attivata con il Ministero dell'Interno, Dipartimento della Pubblica Sicurezza;
- Safer Internet Centre (SIC) – Generazioni Connesse (centro nazionale per la promozione di un uso sicuro e positivo di internet e tecnologie digitali, cofinanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma Connecting Europe Facility e coordinato dal Ministero della Pubblica Istruzione Università e Ricerca Scientifica), di cui è membro dell'Advisory Board. TIM ha preso parte a due gruppi di lavoro:
  - ✓ “scuole” con lo scopo di mappare tutte le realtà che svolgono attività d'informazione nelle scuole e definire una policy condivisa che garantisca un livello e standard minimo di qualità degli interventi nelle scuole;
  - ✓ “comunicazione” con lo scopo di collaborare nella definizione e diffusione di un piano di sviluppo delle campagne di comunicazione, e di collaborazione nella definizione dei materiali di sensibilizzazione.



In occasione del Safer Internet Day (7 febbraio 2017), giornata internazionale di attenzione ai rischi legati ad internet istituita dall'Unione Europea, TIM ha lanciato l'applicazione **Navigare Sicuri**, come precedentemente descritto.

Il Gruppo ha inoltre attivato opportuni sistemi di filtraggio e prevenzione degli abusi anche per i servizi erogati in **Brasile** - immagini, sfondi, video in streaming, contenuti audio (podcast) insieme a brevi informazioni erotiche via SMS ed immagini via MMS (in collaborazione con un fornitore di contenuti). I clienti possono comprare i servizi con contenuti sexy attraverso la pagina principale del portale WAP; per accedere, i clienti devono cliccare su “ADULTO”, dichiarare la propria maggiore età ed inserire una password. TIM Participações limita il portafoglio dei contenuti per adulti fino al livello 3.2 della classificazione internazionale.

## Responsabilità di prodotto

**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 416] [GRI 417] [GRI 419]** L'analisi di materialità del 2017 ha evidenziato tema materiale il rapporto con i clienti che, per TIM, si declina anche attraverso la responsabilità dei prodotti e servizi offerti.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 416] [GRI 417] [GRI 419]** TIM è principalmente un operatore di servizi di telecomunicazioni e non produce gli apparati di telecomunicazioni che commercializza<sup>1</sup>, tuttavia per verificare che i prodotti immessi sul mercato siano conformi alle norme per la salute e la sicurezza, l'Azienda si è dotata di:

- apposite strutture interne che effettuano i controlli sulla qualità entrante anche dei prodotti che commercializza (telefoni, modem, ecc.) sia in Italia sia nei centri di produzione dei fornitori all'estero;
- laboratori che effettuano test sui prodotti commercializzati dal Gruppo, in particolare sulle emissioni elettromagnetiche dei dispositivi mobili.

In tal modo, le eventuali non conformità dei prodotti sono rilevate prima dell'immissione sul mercato, in modo da escludere la possibilità che i dispositivi non rispondenti ai requisiti essenziali delle Direttive Europee arrivino al cliente finale.

I servizi resi alla clientela sono soggetti ai requisiti indicati nelle Carte dei Servizi e nelle Condizioni di Abbonamento, disponibili sul sito [telecomitalia.com](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 2014/53/UE (già R&TTE 1999/5/CE), strutturate per macro famiglia di prodotto<sup>2</sup>.

Sulla protezione e la sicurezza nell'uso delle apparecchiature da parte dei clienti, il Gruppo esegue i controlli delle prescrizioni tecniche atte a ridurre il rischio da scossa elettrica, sovratemperatura, incendio, pericoli meccanici, attraverso l'applicazione delle norme EN 60950-1 e EN 60065.

<sup>1</sup> In Olivetti, la società del Gruppo che opera nel settore delle digital solutions e dell'informatica, sono presenti impianti di produzione di hardware. Nel contesto del Gruppo si tratta di attività non materiali in quanto, nel 2017, l'intero fatturato di Olivetti ammonta all'1,25% del Gruppo

<sup>2</sup> Per i “terminali Corded” possono essere applicate le Norme EN 60950, EN 55022 e EN 55024; per i “terminali Cordless” le Norme EN 60950-1, EN 50371, EN 62311, ITU-T P360, EN 301489 e EN 301406; per i “terminali mobili (smartphone, datacard etc.)” le Norme EN 60950-1, EN 62209, EN 302291, EN 301908, EN301893, EN 301511, EN 300440, EN 300328 e EN 301489



Inoltre, TIM verifica:

- gli aspetti di efficienza energetica, richiesti dalla Direttiva 2009/125/CE ErP (Energy-related-Products): gli apparati immessi sul mercato sono verificati in relazione ai limiti di consumo di potenza in stand-by/off-mode (pausa/spento) e rendimento dei Regolamenti europei n. 1275/2008/EC, 801/2013/EC e 278/2009/EC, per gli apparati e i relativi alimentatori esterni (presenti come dotazione accessoria);
- la funzionalità nelle diverse condizioni ambientali d'installazione e utilizzo di terminali e componenti accessori per il collegamento alla rete fissa: è controllato il rispetto dei campi di temperatura e umidità previsti dalle norme ETSI (European Telecommunications Standards Institute) per la specifica "condizione di servizio", da cui derivano differenti livelli di "severità". Le verifiche sono condotte sulla base delle norme della famiglia ETSI EN 300019 e con le modalità di prova previste dalle IEC-EN serie 60068-2-1 (freddo), 2 (caldo secco), 14 (cambi di temperatura), 30 (cambi di umidità), 78 (umidità continuativa). Per i prodotti di maggior diffusione, con parti esterne in materiale plastico (ad es. AG, Access Gateway), è controllata la "resistenza alla fiamma" nell'eventualità di malfunzionamenti delle parti elettriche interne;
- gli aspetti di compatibilità elettromagnetica, regolamentati dalla Direttiva 2014/30/EU (che sostituisce la precedente Direttiva 2004/108/EU): 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 di immunità ai disturbi elettromagnetici. In TIM sono eseguite continue verifiche sui terminali e gli apparati di rete, per determinare la rispondenza ai requisiti fissati dalle norme internazionali ETSI, CENELEC (European Committee for Electrotechnical Standardization) 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.

## Brasile

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 416] [GRI 417]** Gli apparati di telecomunicazione venduti in Brasile devono, per legge, essere approvati dall'agenzia regolatoria ANATEL che ne verifica, nei propri laboratori, la conformità alla normativa brasiliana sulla sicurezza elettrica ed elettromagnetica. Per ogni tipologia di apparato esiste, inoltre, una normativa *ad hoc* che deve essere soddisfatta. TIM Participações richiede ai propri fornitori che gli apparati abbiano la certificazione di omologazione di ANATEL.

**[GRI 416-2]** Negli ultimi tre anni, per nessun prodotto che ha raggiunto la fase finale di commercializzazione sono state riscontrate non conformità relative alla normativa europea sulla salute e la sicurezza per il cliente, tanto in Italia quanto in Brasile.

**[GRI 417-1]** In fase di stesura di contratto di fornitura, per tutti i prodotti di telefonia fissa, TIM richiede che le confezioni contengano una dichiarazione ambientale, una dichiarazione sulla provenienza del tantalio eventualmente utilizzato nella componentistica, un manuale d'uso che abbia informazioni sulla sicurezza, l'eventuale presenza di materiali pericolosi e l'indicazione delle modalità di smaltimento. Per quel che riguarda l'etichettatura degli apparati di telefonia mobile, essendo prodotti di largo consumo che TIM si limita a rivendere e per cui non è richiesto alcun tipo di personalizzazione, l'Azienda si limita a richiedere l'aderenza alla normativa nazionale.

**[GRI 417-1]** In **Brasile**, oltre alla conformità alla legislazione nazionale, TIM richiede la presenza di informazioni riguardanti il corretto uso degli apparati; Tim Participações non ha le procedure riguardanti le informazioni e le etichette sui prodotti e servizi. Nei contratti con i fornitori di apparati mobili è inserita la clausola 'confezione del prodotto', la quale stabilisce che ogni scatola dovrebbe includere le istruzioni concernenti l'uso corretto sia del prodotto sia del kit di montaggio degli accessori e della presa di collegamento associati al prodotto.



Per una particolare linea di prodotti, TIM eco-friendly, discussa in dettaglio nel capitolo Ambiente (cfr. *Tim eco-friendly*), sono inoltre indicati tutti i parametri rilevanti dal punto di vista ambientale (ad esempio, i consumi energetici).

**[GRI 417-2]** Negli ultimi tre anni per nessun prodotto che ha raggiunto la fase finale di commercializzazione sono state riscontrate non conformità concernenti l'informativa e l'etichettatura dei prodotti.

Si sono invece verificati alcuni casi di non conformità alla regolamentazione concernente l'informativa dei servizi. In particolare, in Brasile, nel 2017 si sono verificati 13 incidenti per un totale sanzionatorio di 896.730 reais (considerando i diritti e le garanzie a tutela degli utilizzatori) (226.031 euro), nel 2016 si sono verificati tre incidenti per complessive sanzioni pari a 743.750 reais (216.495 euro), nel 2015 si è verificato un incidente per un totale sanzionatorio di 2.897.416 reais<sup>1</sup> (681.559 euro).

## Italia

In Italia i procedimenti sanzionatori dell'Autorità regolatoria, riguardanti episodi di non conformità alla regolamentazione sull'informativa dei servizi, rientrano tra le "ingiunzioni per violazione della normativa regolamentare in materia di tutela del consumatore concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi di TLC"; pertanto, per l'Italia, le non conformità sull'informativa sui 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'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) - per non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi in Italia.*

Descrizione	2017 <sup>2</sup>	2016 <sup>3</sup>	2015
Numero multe per non conformità concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	3	1	4
Valore monetario complessivo di tali multe (in euro)	2.350.000	410.000	2.833.000

<sup>1</sup> Nel 2017, 2016 e 2015 in Brasile non ci sono stati altri incidenti di questo tipo, oltre ai casi riportati, che hanno condotto tutti a sanzioni pecuniarie

<sup>2</sup> Nel 2017 AGCM ha aperto cinque procedimenti contro TIM, uno dei quali chiuso con impegni (accolti da AGCM su proposta di TIM), due con sanzione (uno di euro 300.000 per inottemperanza al Provvedimento 10246 e l'altro di euro 50.000 per inottemperanza su clausole vessatorie) e due da chiudere nel 2018 (uno per ingannevolezza messaggi pubblicitari offerta TIM Smart Fibra e l'altro per violazione previsione domiciliazione per invio fattura elettronica). Nel luglio 2017 si è concluso il procedimento sul diritto di ripensamento, aperto nel 2016, con sanzione di euro 2.000.000

<sup>3</sup> Nel 2016 AGCM ha aperto quattro procedimenti contro TIM, due dei quali archiviati a seguito di ricorso (uno sull'offerta TIM Prime ed uno sulle vendite via web), uno si è concluso con sanzione di euro 410 mila (contratti a distanza) ed uno si è concluso nel 2017



**[GRI 419-1] Numero e valore monetario complessivo delle multe – da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) - per non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi in Italia.**

Descrizione	2017 <sup>1</sup>	2016 <sup>2</sup>	2015 <sup>3</sup>
Numero multe per non conformità concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	3	3	8
Valore monetario complessivo di tali multe (in euro)	1.422.000	2.480.000	2.674.136

**[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<sup>4</sup>.**

Descrizione	2017 <sup>5</sup>	2016	2015
Numero multe per non conformità concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	4	2	3
Valore monetario complessivo di tali multe (in R\$)	2.467.722	274.698	13.592.963

<sup>1</sup> Nel 2017 l'AGCom ha avviato otto procedimenti contro TIM di cui:

- uno si è chiuso con archiviazione;
- due si sono conclusi con sanzione (uno di euro 30.000 per violazione della normativa in materia di accesso, l'altro di euro 1.160.000 per violazione della normativa su cicli di fatturazione);
- cinque saranno chiusi nel 2018 (mancata esecuzione procedure di migrazione/portabilità, mancata informativa piani base e passaggio gratuito verso piani tariffari mobili, violazione obblighi di qualità fissati da Delibera AGCom, violazione art.1 comma 31 legge 249/97, violazione normativa trasparenza);
- nel 2017 si è concluso, con sanzione di euro 232.000, il procedimento avviato nel 2016 per violazione degli obblighi di qualità fissati da Delibera AGCom

<sup>2</sup> Nel 2016 l'AGCom ha avviato due procedimenti, di cui uno chiuso con archiviazione (inottemperanze a provvedimenti temporanei) ed uno chiuso nel 2017 (sanzione di euro 232.000). AGCom ha anche concluso con sanzione tre procedimenti avviati contro TIM nel 2015 (euro 2.000.000 per manovra di fluttuazione, euro 120.000 per violazione normativa su migrazioni ed euro 360.000 per violazioni normativa su qualità)

<sup>3</sup> Nel 2015 l'AGCom ha avviato otto procedimenti di cui uno chiuso con archiviazione, un altro archiviato con obbligazione euro 20.658 e gli altri sei chiusi con sanzione

<sup>4</sup> Le casistiche includono la fornitura di servizi non richiesti, il non rispetto dei target di qualità prefissati, interruzioni del servizio non previste, copertura in modalità e tempistiche diverse da quelle stabilite con l'Autorità, irregolarità nel servizio o nella fatturazione

<sup>5</sup> Multa inflitta a seguito del presunto mancato rispetto della legislazione sulla protezione dei consumatori e relativa ad eventi del 2005



**[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	2017	2016	2015
Numero di casi di non conformità alla normativa concretizzati in multa o sanzione	0	0	0
Numero di casi di non conformità alla normativa concretizzati in un avviso	0	0	0
Numero di casi di non conformità a codici volontari <sup>1</sup>	1	4	0

## Brasile

**[GRI 417-3]** In Brasile le uniche notifiche relative a comunicazioni pubblicitarie e di marketing sono state emanate dal CONAR (Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária), ente non governativo di autoregolamentazione della pubblicità che valuta le non conformità rispetto al Codice Brasiliano di Autoregolamentazione della Pubblicità ("CBAP") e può raccomandare all'azienda la modifica/rettifica o sospensione della pubblicità (non applica sanzioni pecuniarie); CONAR mira a garantire che ogni annuncio pubblicitario sia vero, onesto, rispetti le leggi del Paese ed il principio della concorrenza leale. La procedura d'infrazione può essere chiusa in caso di riconciliazione tra le parti, qualora gli autori cessino l'infrazione o anche se non è stato dimostrata la violazione del Codice Etico.

L'Anatel può sanzionare con multe o avvisi nei casi di "comunicazioni generali di marketing" non conformi (una multa nel 2017, nessuna nel 2016, due nel 2015).

Nel 2017 TIM Participações ha ricevuto tre notifiche di non conformità ai codici volontari, due nel 2016 e cinque nel 2015.

## Tutela della privacy e protezione dei dati personali

**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 418]** L'analisi di materialità del 2017 ha evidenziato tema materiale per il Gruppo la tutela della privacy e la protezione dei dati personali.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 418]** Per assicurare la protezione dei dati personali nello svolgimento delle attività d'impresa, TIM Italia si è dotata dal 2003 di un modello organizzativo articolato, nel quale si colloca la funzione Privacy che

<sup>1</sup> I casi sono regolati dall'istituto di Autodisciplina Pubblicitaria, il quale opera in conformità al codice della comunicazione commerciale ed è competente nel definire tutte le controversie in materia di pubblicità che coinvolgono i soggetti associati, direttamente o indirettamente. Le decisioni dei Giurì non sfociano mai in sanzioni pecuniarie ma, se del caso, in un ordine di desistenza dal comunicato pubblicitario contestato



presidia, a livello di Gruppo, la corretta applicazione della normativa di settore (D.Lgs. 196/03, c.d. "Codice Privacy"). In questo contesto, in occasione della costituzione o dell'acquisizione di nuove società, la Capogruppo assicura anche il supporto necessario per individuare e realizzare gli adempimenti necessari.

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 privacy nel Gruppo TIM", che definisce le disposizioni e le indicazioni operative per ogni adempimento di interesse e che nel 2015 è stato completamente rivisto ed aggiornato nel corso del 2017, in funzione della evoluzione normativa e dell'introduzione di nuovi servizi per la clientela.

Un'importante evoluzione del quadro normativo di riferimento è rappresentata del Regolamento Unione Europea (UE) n. 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (c.d. "General Data Protection Regulation" o GDPR), che sarà applicabile in Italia e negli altri Stati UE a partire dal 25 maggio 2018.

Tale Regolamento apporterà diverse innovazioni, come ad esempio:

- l'armonizzazione della normativa, con regole comuni direttamente applicabili in tutta l'UE;
- l'applicabilità anche a soggetti extra-UE che trattano, per determinate finalità, i dati di persone nella UE;
- la graduazione degli adempimenti in relazione al rischio privacy ed accountability dei soggetti che trattano i dati (ad esempio, disposizioni in materia di *privacy impact assessment*, documentazione delle attività, misure di sicurezza e *data breach* nonché introduzione della figura del *Data Protection Officer*);
- la rilevanza economica delle sanzioni previste in caso di violazioni.

TIM ha definito un piano di adeguamento al GDPR, al fine di realizzare i nuovi adempimenti e garantire nell'ambito delle Società del Gruppo la conformità dei trattamenti di dati personali entro il termine previsto del 25 maggio 2018, tenendo conto del contesto tecnologico ed organizzativo e delle attività di business. In particolare, il piano di adeguamento è stato realizzato attraverso una preventiva analisi delle disposizioni del GDPR e la successiva individuazione degli ambiti di intervento, che hanno portato alla costituzione di gruppi di lavoro, le cui attività sono periodicamente monitorate. Tali gruppi di lavoro indirizzano le principali novità di interesse di TIM introdotte dal GDPR, tra cui quelle in materia di: registri del trattamento (previsti per documentare tutte le attività di trattamento sui dati personali svolte da TIM), privacy impact assessment (per i trattamenti dei dati personali ad elevato rischio "privacy"), data breach (estesi a tutte le tipologie di dati personali), diritti degli interessati (a seguito dell'introduzione dei nuovi diritti all'oblio ed alla portabilità dei dati personali) e Data Protection Officer (figura obbligatoria per TIM, il cui ruolo è finalizzato a facilitare l'osservanza delle disposizioni del GDPR a garanzia del Vertice aziendale, chiamato ad assicurare e dimostrare il rispetto delle disposizioni secondo il principio di accountability).

A tal fine, anche nel corrente anno sono stati eseguiti interventi di formazione in materia di privacy, che hanno riguardato soprattutto personale interno ricollocato in funzioni commerciali, ai fini della corretta comprensione ed applicazione degli adempimenti privacy da porre in essere nell'attività di vendita e telemarketing.

L'efficacia applicazione delle normative è monitorata tramite un sistema di controllo, basato su procedure di autovalutazione periodica da parte dei responsabili del trattamento e verifiche a campione svolte dalle competenti funzioni centrali e territoriali sulla base di procedure e metodologie definite. In considerazione di tali attività, è in programma la redazione di un report periodico sullo stato di adozione delle misure di sicurezza previste dalla normativa privacy che formalizza, in un documento aziendale, le attività svolte per garantire il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, i risultati raggiunti e lo stato dei piani di miglioramento. Infine, anche nel corso del 2017, TIM ha continuato a porre in essere le azioni necessarie per dare riscontro alle richieste di informazioni rivolte a TIM da parte del Garante Privacy, nonché per assicurare l'attuazione, nei processi interni, delle disposizioni in materia di eventuali violazioni della sicurezza dei dati personali trattati in relazione ai servizi di comunicazione elettronica (c.d. "data breach").



**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 418]** Nella tabella seguente sono riportate le richieste di informazioni rivolte a TIM, in Italia, da parte del Garante Privacy, anche a seguito di segnalazioni dei clienti.

[GRI 418-1]	2017	2016	2015
Richieste pervenute	124	33	220

## 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 (salvo i casi previsti dalla legge). Il regolamento del servizio mobile personale, agli artt. 89, 90 e 91 della Risoluzione 477 dell'Agenzia Nazionale delle Telecomunicazioni (ANATEL), prescrive la responsabilità delle aziende in materia e l'eventuale sospensione della riservatezza solo su richiesta dell'Autorità competente nei casi previsti dalla legge. La Legge Federale n. 12.965 (Marco Civil), agli artt. 10, 11, da aprile 2014 assicura la privacy e la protezione dei dati personali agli utilizzatori di internet. TIM Participações invia i dati dei clienti solo su richiesta delle competenti Autorità, determinate dalla legge.

TIM Participações, in conformità alla legge suddetta, ha emanato le relative policy e procedure interne, tra cui una policy specifica per la tutela della privacy, che si basano sui principi della separazione delle funzioni e del "need to know" (limitazione del trattamento dei dati personali al minimo necessario per svolgere il lavoro)<sup>1</sup>. Tali policy e procedure richiamano le metodologie di classificazione e gestione delle informazioni per garantire i livelli di protezione adeguata.

Tutti i fornitori di servizi a valore aggiunto (VAS) devono firmare un accordo con TIM riguardante la non divulgazione dei dati riguardanti la privacy dei clienti.

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 418] [GRI 418-1]** TIM Participações nel 2017 ha ricevuto 49 denunce da parte dei clienti, delle quali per otto i giudici si sono espressi a favore della Società, per dieci c'è stata la chiusura a seguito o di una liquidazione o di una condanna al pagamento di un indennizzo ai clienti, il cui importo è oscillato da R\$ 1.500 (circa 500 euro) a R\$ 4.000 (circa 1.300 euro); a fine 2017, ci sono ancora 41 casi pendenti, aperti tra il 2015 ed il 2017. Nel 2016 TIM Participações ha ricevuto 14 denunce di presunte violazioni riguardanti la privacy mentre non vi sono state denunce nel 2015. E' opportuno segnalare che la differenza tra le legislazioni di Italia e Brasile non permette di effettuare confronti tra dati omogenei.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 418] Ricerca e innovazione nella e-security**

<sup>1</sup> L'ultimo aggiornamento della relativa procedura interna è stato effettuato nel giugno 2016



TIM è impegnata sia nelle attività di ricerca sia nell'innovazione che riguardano la cyber security e, più in generale, la sicurezza delle informazioni e delle reti.

Tra le attività realizzate nel corso del 2017 sono da evidenziare:

- il completamento delle attività per la definizione e lo sviluppo di prototipi di abilitatori innovativi per la sicurezza e la privacy delle future reti 5G, nell'ambito della partecipazione al consorzio 5G-ENSURE (5G Enablers for Network and System Security and Resilience) finanziato dall'Unione Europea con il programma H2020. Obiettivo del consorzio è studiare, definire e sperimentare le misure di sicurezza e resilienza delle future reti 5G per una 5G Security Architecture;
- lo studio e lo sviluppo di soluzioni innovative per la ricerca, la raccolta, la gestione ed il consumo d'informazioni di intelligence legate alle nuove minacce di sicurezza (Cyber Threat Intelligence) con la prototipazione di una Threat Intelligence Platform;
- lo sviluppo di nuove logiche di analisi, security analytics, da utilizzare con gli strumenti di analisi visuale e le piattaforme di big data per security;
- la prosecuzione delle attività di presidio ed indirizzo della mobile security con la partecipazione ai lavori del GSMA (GSM Association) Fraud and Security Group;
- la collaborazione, in ambito 3GPP<sup>1</sup> SA<sup>2</sup> SECAM<sup>3</sup>, per la definizione dei requisiti di sicurezza e delle metodologie di test sugli apparati per le reti a standard 3GPP (SECAM) e quelli per la sicurezza delle infrastrutture 5G;
- la promozione e lo sviluppo in ambito ETNO NSecFC WG (Network and Services Security, Fraud and Cybercrime) e più specificatamente nel sotto gruppo CERT TF (Computer Emergence Response Team Task Force) di un nuovo filone di attività sui temi della “Cyber Threat Intelligence”, mentre si è continuato a collaborare sui temi della DDOS mitigation (Distributed Denial of Service);
- la promozione e la partecipazione ai lavori di un gruppo nazionale pubblico/privato finalizzato all’“info sharing”, cioè alla condivisione strutturata di Indicatori di Compromissione (IoC);
- la partecipazione, in ambito ETSI<sup>4</sup>, ai lavori del TC CYBER focalizzato sulla cyber security;
- lo studio dell’evoluzione delle minacce di sicurezza nell’Internet of Things (IoT);
- la realizzazione di diverse campagne di scouting e testing su soluzioni di sicurezza innovative;
- lo sviluppo di nuovo IPR<sup>5</sup>.

## Smart Services

**[GRI 203-1] [GRI 203-2]** Nell'ambito dei servizi indirizzati al settore pubblico, in conformità all'ADI (Agenda Digitale Italiana) e alle Direttive europee, nel 2017 TIM ha consolidato e razionalizzato l'offerta degli Smart Services (famiglia di servizi che cura l'efficienza energetica e i servizi digitali della città), dell'Urban Security (che erogano i nuovi servizi dedicati alla sicurezza, all'ambiente, alla gestione ottimale dell'energia) e della Scuola Digitale. L'obiettivo è promuovere il modello di “città intelligenti” (Smart City) per il miglioramento della qualità della vita attraverso lo sviluppo di servizi digitali innovativi che traghettino i comuni verso un modello di Smart Community (come indicato dall'Agenda Digitale), in grado di abilitare nuove forme di collaborazione tra cittadini e amministratori pubblici.

<sup>1</sup> The 3rd Generation Partnership Project

<sup>2</sup> Security Assurance

<sup>3</sup> SECyurity Assurance Methodology

<sup>4</sup> European Telecommunications Standards Institute

<sup>5</sup> Intellectual Property Rights



SMART LIGHTING	SMART BUILDING	NUVOLA IT ENERGREEN	NUVOLA IT URBAN SECURITY	KIT SCUOLA DIGITALE
<p>Gestione integrata delle reti infrastrutturali del territorio e costruzione degli ambienti Smart City.</p> <p>Ricavi: 170 mila euro</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pianificazione dei consumi di energia elettrica e manutenzione. Il risparmio energetico è stimabile in un range tra il 15% (illuminazione prodotta con lampade ad alta efficienza, p.e. a LED) ed oltre il 30% nel caso di illuminazione prodotta attraverso lampade di vecchio tipo (p.e. a vapori di sodio o incandescenza). A questi valori va aggiunta la possibilità di modulare l'illuminazione accendendo e/o riducendo l'intensità luminosa del singolo lampione;</li> <li>• videosorveglianza;</li> <li>• comunicazione digitale con i cittadini e i fruitori in genere (es. i turisti);</li> <li>• hot spot Wi-Fi (accesso alla banda larga).</li> </ul>	<p>Gestione intelligente e automazione degli edifici grazie a soluzioni ad hoc implementabili su progetto tramite le componenti delle offerte Lighting Suite e Nuvola It Energreen.</p> <p>Il risparmio energetico è stimabile in circa il 10%, in relazione alla sola implementazione di funzionalità di Metering &amp; Reporting, per superare il 50% per specifici progetti di efficientamento.</p>	<p>Gestione remota dei consumi energetici, implementata su asset e servizi di TIM, finalizzata al risparmio energetico.</p> <p>Ricavi: 871 mila euro</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• audit energetico on site (analisi on site per l'efficienza energetica);</li> <li>• Metering &amp; Reporting;</li> <li>• Efficiency strategy (reportistica avanzata e servizi di consulenza di Energy Management);</li> <li>• Energy Cost Management Services;</li> <li>• Special Project: interventi ad hoc di efficientamento.</li> </ul>	<p>Gestione della sicurezza partecipata e controllo del territorio urbano.</p> <p>Ricavi: 300 mila euro</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione informatizzata del processo di attività sanzionatoria relativa al Codice della Strada (CdS) ed Extra CdS per la Pubblica Amministrazione Locale;</li> <li>• gestione partecipata delle problematiche urbane, con segnalazione dei fenomeni di sicurezza, inciviltà e degrado urbano;</li> <li>• monitoraggio territoriale ed ambientale in tempo reale, rivolto al contesto urbano e naturale delle città (umidità, temperatura, inquinamento acustico, CO<sub>2</sub>, gas inquinanti, ecc.);</li> <li>• monitoraggio dell'occupazione dei parcheggi su suolo pubblico.</li> </ul>	<p>Gestione digitale integrata della didattica e dell'amministrazione della scuola. L'offerta è configurabile secondo le esigenze degli istituti scolastici e comprende una gamma di servizi integrati ma modulari, accessibili attraverso un unico portale-vetrina.</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• infrastruttura abilitante (connettività fissa internet, Wi-Fi &amp; security);</li> <li>• servizi di didattica digitale (applicativo integrato con store e-book scolastici, webinar formativi);</li> <li>• catalogo prodotti e servizi accessori (per utilizzatore e per classe).</li> </ul>

Il trend di ricavi ipotizzato da TIM per il Territorio Digitale nel prossimo triennio è del + 10% anno su anno.

Assumendo un consumo medio pro capite in Italia di 101 kWh<sup>1</sup> per l'illuminazione pubblica e applicando una riduzione del 20% (la sostituzione delle lampade convenzionali con quelle ad alta efficienze è in progresso in molti comuni) ad un comune di

<sup>1</sup> Elaborazione su dati TERNA e ISTAT riferiti al 1 gennaio 2017



100.000 abitanti sarebbe possibile ottenere un risparmio complessivo su base annua di 2.020.000 kWh, pari a una diminuzione di 781t di emissioni di CO<sub>2</sub> (Scope2)<sup>1</sup>.

## Smart city e Open Air Lab

### **Open Air Lab (OAL): lo smart city lab di TIM per una città sostenibile**

L'Open Air Lab è a Torino, in TiLab, e rappresenta gli aspetti di un modello di città intelligente, la Smart City, e le trasformazioni che le aziende del settore ICT e la dimensione “sempre connessi” definiranno per gli scenari urbani dei prossimi anni. Presso l'OAL sono illustrati i vari modelli, come la smart mobility, la sosta intelligente, la gestione efficiente dei rifiuti e del verde pubblico, la robotica di servizio, la sicurezza urbana, la gestione della rete d'illuminazione pubblica, lo smart metering (reti distributive del gas, luce e acqua), i servizi dell'isola digitale (con prestito libri e distribuzione cibi e bevande), il totem per la telefonia pubblica.

Inoltre, in un'area giardino, ci sono oggetti dotati di sensori per la rilevazione e la trasmissione dei dati, come:

- la panchina intelligente (smart bench) per favorire l'aggregazione sociale, la quale fornisce la connettività, riproduce i giochi di luce e la musica on line, rileva i parametri dell'aria (pressione atmosferica, indice inquinamento, temperatura, umidità, luminosità);
- gli orti urbani con sensori meteo e ambientali per attivare da remoto, e in funzione anche delle condizioni meteo, le fonti di luce/calore o pompe per innaffiatura;
- la cupolina, contenitore di rifiuti urbani con sensoristica (smart waste), per tracciare e migliorare l'efficienza della raccolta differenziata;
- la pensilina bus con accesso WIFI a portale con sensori di traffico e ambientali;
- i lampioni con accensione e luminosità regolabile da remoto;
- i sensori di rumore e inquinamento ambientale;
- i contatori gas e acqua per fornire ai clienti un servizio con più informazione ed efficienza;
- il TIM City Link che, sostituendo le vecchie cabine telefoniche, oltre a permettere di telefonare (VoIP) permette anche la navigazione su internet e la pubblicità.

Nelle visite all'OAL, l'attenzione è sugli scenari tecnologici dell'Internet of Things (IoT), che caratterizzeranno l'innovazione dei prossimi decenni; si tratta di un'evoluzione dell'uso della rete, in quanto gli oggetti si rendono riconoscibili e acquisiscono ‘intelligenza’ comunicando i dati raccolti su se stessi e nell’ambiente. Gli analisti ritengono che nei prossimi anni si vivrà in un mondo dove saranno decine di miliardi gli oggetti connessi tra loro<sup>2</sup>.

Parte integrante e fondamentale dell'Open Air Lab è la Control Room dove, su una piattaforma IoT (ICON IoT Connectivity Platform), si raccolgono e memorizzano i dati rilevati dalla sensoristica diffusa, che fornisce i servizi innovativi. In particolare la ICON è e sarà utilizzata in una serie di progetti operativi in campo (Replicate Firenze Smart City<sup>3</sup>, MONICA Torino Smart City<sup>1</sup>,

<sup>1</sup> Utilizzando come fattore di emissione lo stesso applicato a TIM nel presente Bilancio per la rendicontazione delle emissioni Scope 2, cioè 0,386 kg CO<sub>2</sub>/kWh

<sup>2</sup> La società Gartner valuta che gli oggetti connessi direttamente tra loro e attraverso le reti mobili (4G, 5G e le future evoluzioni) aumentino con un tasso di crescita di 5,5 milioni giornaliero, per arrivare a oltre venti miliardi nel 2020

<sup>3</sup> E' un progetto finanziato dalla Commissione Europea (Horizon 2020), nell'ambito del tema "Smart Cities". Prevede Large Scale Pilots di Smart City a Firenze (quartiere Novoli e Parco le Cascine), San Sebastian e Bristol. I casi di utilizzo (use cases) sono costituiti da Smart Energy e Smart Grid; Smart



Autopilot Smart Port a Livorno, C-Roads Smart Mobility a Trento, MoU Torino 5G, Bari/Matera 5G, San Marino 5G). In Control Room è inoltre possibile vedere i cruscotti (dashboard) dei progetti precedentemente citati.

#### *IoT Open Lab*

Il 16 novembre 2016 TIM ha inaugurato l'Internet of Things Open Lab nella sede di Torino, entrato nella piena operatività nel 2017 il cui scopo, secondo le modalità proprie dell'Open Innovation, è di aiutare lo sviluppo di soluzioni in ambito IoT basate sulle tecnologie chiave per l'operatore di telecomunicazioni. In particolare, IoT Open Lab si pone come acceleratore di business per supportare le aziende ad entrare nell'ecosistema delle tecnologie standardizzate dal 3GPP<sup>2</sup> e, per quanto riguarda il periodo attuale, le tecnologie narrow band (banda stretta) IoT. Il mercato, infatti, si muove velocemente ed il settore dell'Internet of Things richiede soluzioni a banda stretta, che consentano di limitare il consumo delle batterie nei sensori. La presenza sul mercato è abilitata se si è soprattutto veloci nel proporre soluzioni; per avere il necessario vantaggio competitivo il Lab mette a disposizione competenze, copertura radio, apparati e piattaforme di raccolta dati per consentire alle aziende potenziali partner di predisporre prototipi e soluzioni nel modo più veloce: a dicembre 2017 più di 130 aziende e clienti hanno visitato il Lab, e di loro, una quarantina di aziende costruttrici hanno concordato con TIM una partnership per poter fruire di quanto offerto a titolo gratuito. Il risultato è un circolo virtuoso di creazione di valore, da un lato per le aziende che possono creare velocemente nuove soluzioni per il mercato, dall'altro per l'azienda di telecomunicazioni che trova un ecosistema in grado di impiegare le tecnologie radio messe a disposizione dalla sua rete tecnica.

#### *LTE Public Safety*

I servizi video, in ambito fisso e soprattutto mobile, impiegati per la sicurezza e la protezione pubblica rappresentano uno degli ambiti che possono maggiormente trarre beneficio, sia in termini prestazionali che funzionali, dalla disponibilità delle infrastrutture LTE e, successivamente, dal 5G.

LTE Public Safety è il servizio di TIM per la videosorveglianza in mobilità in grado di raccogliere, in tempo reale, i flussi video provenienti da diverse sorgenti dislocate sul territorio (smartphone, codificatore, videocamere, droni).

Le principali funzionalità abilitate sono:

- la ripresa in tempo reale (real time) di stream video (mpg4) ad alta qualità (bit rate da 1,5 a oltre 4Mps);
- la gestione su console web di diversi video per le Questure con il servizio abilitato;
- localizzazione GPS contestuale alle riprese video e le funzionalità di messaggistica e PTT<sup>3</sup>.

L'architettura garantisce, tramite protocolli affidabili, la sicurezza sia negli accessi sia nella contribuzione e fruizione degli stream video. Tutti i contributi video sono registrati presso ogni Questura di appartenenza per utilizzi e indagini successive.

Con il proprio servizio su rete mobile LTE, TIM è al fianco delle principali Questure italiane come unico partner tecnologico per i servizi di Pubblica Sicurezza fin dal 2014, anche per eventi di rilievo internazionale; nell'aprile 2017 il servizio è stato reso disponibile ad altre sette Questure (Torino, Bologna, Bari, Napoli, Palermo, Catania e Taormina).

Mobility e ICT/IoT per Smart City. I partner più importanti sono: San Sebastian (coordinatore), Firenze, Bristol città consigli, TIM, Thales, Enel, Endesa, NEC, Toshiba

<sup>1</sup> Large Scale IoT Pilots in sei città europee con use cases di: pubblica sicurezza (public safety), indossabili intelligenti (smart wearables) e altri servizi smart cities. In particolare, s'indirizzano i temi di sicurezza pubblica e gestione dell'inquinamento acustico in caso di eventi con grandi affollamenti in piccole aree (a Torino si gestisce il KappaFutur festival e la MOVIDA di San Salvario nel fine settimana)

<sup>2</sup> The 3rd Generation Partnership Project

<sup>3</sup> Push To Talk, ovvero "premi per parlare"



In particolare, in occasione del G7 di Taormina (maggio 2017) il servizio è stato utilizzato in tutte le accezioni possibili, ovvero a terra, su elicotteri, in mare e - per la prima volta - la piattaforma Public Safety ha integrato le riprese video effettuate da droni di diversi costruttori (Nimbus, IDS, Flytop) certificati ENAC e fornitori della Polizia di Stato. I droni sono stati usati sia in volo libero sia in volo controllato (fino a 100 metri), e in quest'ultimo scenario i comandi sono stati remotizzati in una console web per il controllo del carico utile (payload) da centrale operativa.

In termini numerici il G7 di Taormina ha evidenziato:

- fino a 140 sessioni video al giorno,
- circa 100 ore di riprese video,
- bit rate di trasmissione oltre 4Mbps,
- un totale di oltre 62 GB di traffico video.

#### *I big data di TIM e il turismo*

I dati raccolti dalla rete mobile di TIM - nel pieno rispetto del contesto normativo e privacy - sono trasformati in valore utile alle imprese, alla Pubblica Amministrazione e ai cittadini, grazie alle tecniche di analisi avanzate (advanced analytics), applicate alle presenze e ai flussi di persone sul territorio.

La correlazione della posizione del cliente (con errore inferiore a dieci metri), con i dati del CRM (segmento cliente) e dei social (interessi), permette di realizzare nuovi servizi verso:

- le imprese, come:
  - ✓ il posizionamento mirato di pubblicità digitale nei luoghi della città più attraversati e/o frequentati dalla popolazione oggetto d'interesse (target);
  - ✓ le campagne di geomarketing ed i servizi di prossimità;
  - ✓ il confronto concorrenziale tra esercizi commerciali in prossimità. Valutazione della potenzialità commerciale di un negozio da acquisire o affittare;
- la Pubblica Amministrazione, vale a dire:
  - ✓ il controllo degli spostamenti di abitanti e visitatori, per ottimizzare i trasporti, la mobilità urbana e la sicurezza;
  - ✓ la programmazione delle folle di visitatori, gli spostamenti delle persone durante gli eventi, gli itinerari dei turisti;
  - ✓ l'individuazione delle aree poco visitate, nell'ottica di ampliare l'offerta turistica;
- i clienti, ovvero:
  - ✓ i servizi di prossimità in relazione alla posizione;
  - ✓ le offerte personalizzate;
  - ✓ le informazioni degli eventi in zona.

Nel 2017, con il comune di Venezia, TIM ha sperimentato la combinazione di una nuova prestazione di rete (MDT), che abilita i dispositivi mobili (mobile devices) all'invio di misure di performance corredate dalle coordinate GPS (se attivo sul dispositivo) ogni cinque secondi con le tecnologie big data.

La sperimentazione, svolta sul territorio veneziano durante il carnevale, si è focalizzata su:

- la mobilità dei clienti TIM nelle zone di interesse, per analizzare l'andamento delle presenze, le traiettorie percorse, la distribuzione sociodemografica e la correlazione con i social;



- le provenienze dei turisti stranieri e le presenze nei punti di interesse.

#### **Servizi di mobilità e Sistemi di trasporto intelligente (Mobility Services and Intelligent Transport Systems)**

I Sistemi di trasporto intelligenti (ITS) utilizzano tecnologie che consentono ai veicoli di comunicare con altri veicoli, con i segnali stradali e con le infrastrutture lungo la strada, così come con gli altri utenti della strada. I sistemi sono noti anche come comunicazione veicolo-veicolo (V2V) o comunicazione veicolo- infrastruttura (V2I).

Il concetto principale è che il "Connected Vehicle" (auto, camion, autobus, etc.) diventa parte di un sistema di comunicazione ibrido completamente connesso, che include le infrastrutture stradali intelligenti, i sensori distribuiti, i centri di controllo privati e pubblici. Ogni nodo di questa rete estesa è in grado di scambiare dinamicamente i dati e le informazioni con gli altri nodi creando così un ambiente cooperativo distribuito che è considerato l'attivatore principale di una pletora di servizi ICT innovativi per le amministrazioni pubbliche locali, le aziende legate alla mobilità e gli utenti finali.

Con l'elaborazione e l'analisi di una maggiore disponibilità di dati e informazioni (compresi i dati di pericolo), questi sistemi hanno un forte potenziale per migliorare la sicurezza stradale e l'efficienza del trasporto su strada. Sulla base di questi benefici attesi, e considerando i costi complessivi relativamente moderati legati allo sviluppo, vi è un forte interesse in questo settore per finalizzare la produzione di servizi.

#### **URBeLOG (URBan Electronic LOGistics)**

E' un progetto finanziato dal MIUR, nell'ambito del tema "Smart Cities", al quale partecipano Iveco, TIM, TNT e l'Associazione Temporanea d'Impresa (ATI) composta da FIT, Italdata, TEMA, Politecnico di Torino, Università Commerciale Bocconi e Scuola Superiore Sant'Anna. L'oggetto è la distribuzione delle merci sull'"ultimo miglio" e ha l'obiettivo di proporre nuove metodologie di processo e un ambiente ICT di riferimento aperto ed integrato, che consenta a tutti gli stakeholder di interagire in modo efficiente, minimizzando l'impatto ambientale. TIM ha contribuito allo sviluppo di una piattaforma multi-sided<sup>1</sup> di tipo aperto e cooperativo e di uno strato innovativo di middleware<sup>2</sup> in grado di gestire tutte le informazioni disponibili provenienti da varie sorgenti (dispositivi in campo, veicoli, sistemi di gestione delle flotte, sistemi legacy<sup>3</sup> di gestione del traffico, ecc.).

Le soluzioni di URBeLOG sono state testate nel corso del 2017 nell'ambito di due campi di prova nei comuni di Milano e Torino, che hanno permesso di verificare la validità dell'approccio proposto.

#### **Pilota nazionale eCall - progetto I\_HeERO**

Il servizio pubblico per la chiamata di emergenza veicolare al numero unico di emergenza E112 (eCall) diventerà operativo in tutti gli Stati membri dell'Unione Europea per tutti i nuovi modelli delle automobili registrate e prodotte da marzo 2018; in sede di produzione, le automobili dovranno essere dotate di un modem di rete mobile in grado di comporre automaticamente la chiamata di emergenza in caso di incidente. Tutti gli operatori di rete mobile dovranno aggiornare le proprie reti al fine di elaborare correttamente e instradare l'eCall in entrata al primo livello PSAP (Public Safety Answering Point) individuato a livello nazionale.

Le fasi pilota sono cofinanziate dal progetto europeo I\_HeERO; su rete mobile e fissa, TIM ha garantito la gestione tecnologica con consegna delle chiamate caratterizzate dalla flag e\_Call nelle aree individuate per la sperimentazione: la zona geografica corrispondente alla Provincia di Varese (2016) e il tratto dell'Autostrada del Brennero di competenza territoriale della Provincia

<sup>1</sup> Da parte dell'utente, una piattaforma multi-sided permette una ricerca veloce tra le soluzioni che soddisfano il proprio bisogno

<sup>2</sup> E' un insieme di programmi informatici che fungono da intermediari tra diverse applicazioni e componenti software

<sup>3</sup> Si tratta di un metodo, tecnologia, sistema informatico o programma applicativo precedente o obsoleto



di Trento (2017). Sono stati adeguati alcuni impianti radio base delle aree individuate e le relative componenti della rete core fissa e mobile della Lombardia e delle province di Trento e Bolzano.

#### ***MOBiNET (Europe-Wide Platform for Connected Mobility)***

Il progetto, finanziato dall'Unione Europea, ha l'obiettivo di finalizzare lo sviluppo di un framework pre-operativo distribuito a livello EU (in tecnologia cloud) in grado di supportare un mercato ITS aperto per l'offerta di dati (contenuti) e nuovi servizi (applicazioni) interfacciandosi anche con soluzioni ed infrastrutture legacy. Il modello di collaborazione tra gli stakeholder è primariamente di tipo B2B2C (business to business to consumer). Nel progetto sono stati effettuati dei test sul campo che hanno coinvolto le amministrazioni locali e/o i loro enti strumentali, responsabili per la gestione della mobilità nelle aree metropolitane e le città coinvolte nel pilota pre-operativo. In Italia, la sperimentazione si è svolta a Torino nel 2015 e 2016; nel 2017 sono stati analizzati i risultati ed è stata rilasciata la piattaforma finale. TIM ha coordinato il progetto pilota italiano (terminato a giugno 2017) ed ha contribuito allo sviluppo della piattaforma. E' stata effettuata un'analisi della possibile ingegnerizzazione dei vari moduli della piattaforma da parte delle società del consorzio.

#### ***AUTOPilot (AUTOnomous driving Progressed by Internet Of Things, IoT)***

Obiettivo generale del progetto, finanziato dall'Unione Europea, è quello di sviluppare architetture e piattaforme IoT di supporto alla guida automatizzata, integrando le conoscenze e le tecnologie del settore automotive e IoT.

Il progetto prevede di provare in campo le soluzioni sviluppate su cinque "piloti" nelle varie nazioni europee coinvolte e in Sud Corea. TIM partecipa al pilota italiano (area del porto di Livorno e autostrada Firenze-Livorno), fornendo la connettività e la piattaforma OneM2M (machine to machine) per la raccolta dei dati. TIM è altresì coinvolta nelle attività di specifica dei requisiti di comunicazione e negli aspetti di standardizzazione. Nel 2017 sono stati redatti i documenti di requisiti di comunicazione per il progetto e il piano di standardizzazione. Sono stati definiti i casi d'uso del pilota italiano ed è stata predisposta l'istanza di piattaforma ICON /oneM2M da utilizzare.

#### ***Connected Vehicle e 5G***

Nel corso del 2017 sono stati definiti una serie di scenari che utilizzano le funzionalità della rete 5G al fine di realizzare prototipi di servizi di utilità ed informazione per la sicurezza stradale, la gestione del traffico, ecc. basati su informazioni ed eventi forniti dai veicoli comunicanti e servizi in cloud.

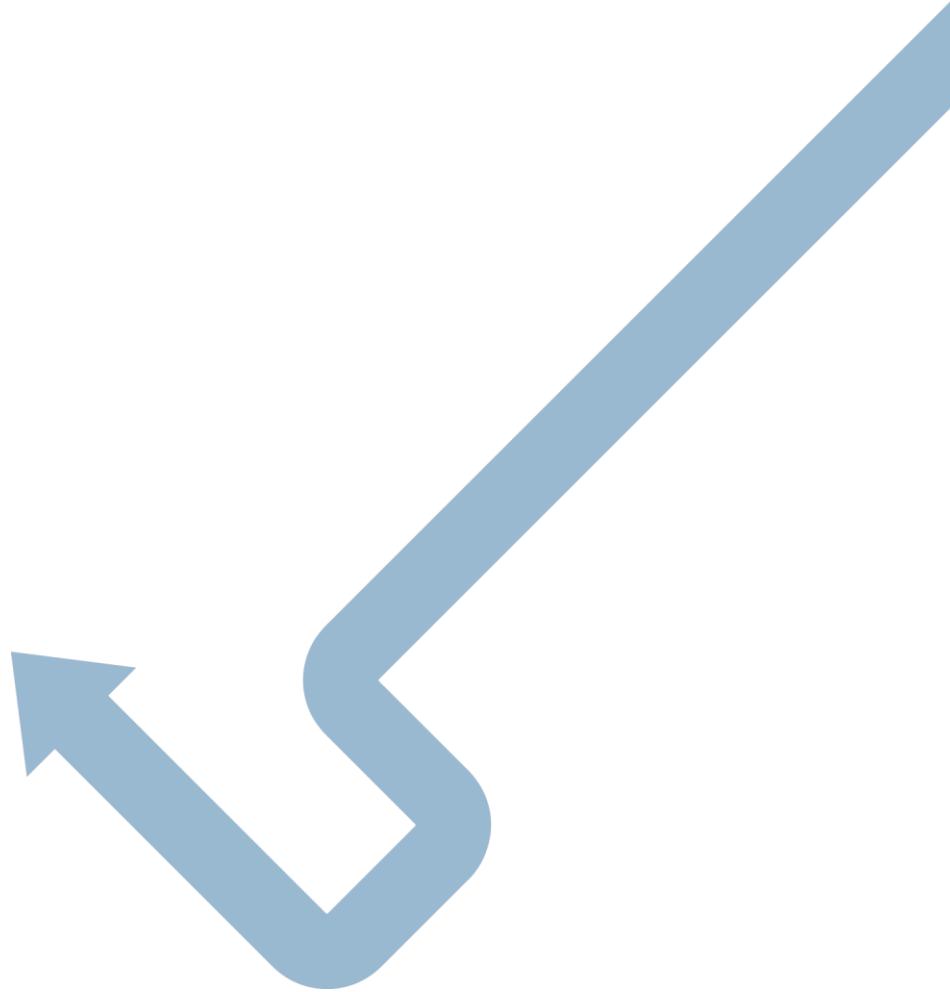
#### ***Smart farm Olivetti***

Si prevede che la popolazione mondiale salirà a 9,8 miliardi di persone nel 2050, e la domanda mondiale di prodotti agricoli sia destinata a raddoppiare a fronte di risorse naturali sempre più scarse. Lo sviluppo dell'Agricoltura di precisione diventa ancora più critico a sostegno del settore agro-alimentare.

Big Data e Internet delle cose (IoT) aiuteranno le aziende agricole a ottimizzare l'attività, diminuendo costi e impatto ambientale senza sacrificare la qualità dei prodotti.

La soluzione IoT SMART FARM di Olivetti è una soluzione basata su una piattaforma in cloud che offre alle aziende un insieme di strumenti per controllare da pc o un tablet lo stato di salute delle colture, le esigenze di irrigazione, le condizioni climatiche.

Olivetti sta traguardando un'ulteriore soluzione in tema di Smart Agriculture: grazie al 5G sono in via di sperimentazione veicoli agricoli a guida autonoma, in grado di compiere alcuni percorsi senza pilota umano e di portare a termine in modo automatico un certo numero di operazioni utili nell'attività agricola. Gli agricoltori potranno così gestire da remoto (tramite tablet) i self-driving tractor pianificando il lavoro a distanza, monitorando anche più macchine insieme, aumentando la produttività e riducendo gli sprechi.





# FORNITORI

**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414]** L'analisi di materialità del 2017 ha evidenziato 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 e offre nuove opportunità che hanno impatti sull'economia e la società con diverse modalità. I fornitori hanno un'influenza diretta sulle comunità e nelle aree all'interno delle quali svolgono le proprie attività e, non ultimo, deve essere considerato il coinvolgimento delle organizzazioni che vigilano sugli aspetti ambientali e sociali a queste collegati.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414]** Il processo di acquisto adottato dal Gruppo TIM si basa sul confronto competitivo delle caratteristiche tecniche ed economiche delle offerte presentate da fornitori selezionati, basato su procedure aziendali improntate all'eticità negoziale.

La selezione dei fornitori del Gruppo avviene attraverso una qualificazione precontrattuale mirata alla valutazione delle loro caratteristiche economico-finanziarie e tecnico-organizzative. Se il risultato di questa valutazione - che comprende anche accertamenti sull'etica del business ed il rispetto dei Diritti Umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente - è positivo, i fornitori sono iscritti nell'Anagrafica Fornitori di Gruppo (Anagrafica).

I prodotti ed i servizi sono acquistati alle migliori condizioni di mercato, e devono soddisfare specifici requisiti di funzionalità, qualità, sicurezza e rispetto dell'ambiente, in piena conformità alle leggi e normative vigenti.

**[GRI 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>1</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 anni), ricevono<sup>2</sup> uno screening iniziale relativo al rispetto dei principi del Codice Etico e sono soggetti a verifiche periodiche. Le azioni che TIM mette in atto per le verifiche sui fornitori variano a seconda della rischiosità del fornitore e dell'importo dell'acquisto: si passa da questionari semplici a questionari complessi e da verifiche di carattere documentale a audit specifici su tematiche di sostenibilità.

**[GRI 414-1]** In particolare, nel 2017 il 100% dei nuovi fornitori iscritti in Anagrafica ha sottoscritto uno specifico questionario in cui si impegna per sé e per gli eventuali subappaltatori autorizzati, collaboratori e dipendenti, ad osservare i principi comportamentali del Codice Etico e di Condotta del Gruppo<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> **[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 401]** Il Codice Etico di Gruppo (CE) recita: "Il rispetto del Codice deve essere garantito anche dai collaboratori esterni e, là dove previsto dal sistema procedurale aziendale, dai terzi in rapporti d'affari con il Gruppo". In particolare le procedure interne richiedono che i fornitori accettino i principi espressi dal CE e che i contratti per raggruppamenti temporanei di impresa o partecipazioni societarie contengano clausole di salvaguardia del Modello Organizzativo 231 (che si fonda sul CE). Il Global Compact dell'ONU è, sul tema dei Diritti Umani, il riferimento del CE di Gruppo, che recita: "TIM ha aderito al Global Compact promosso dall'Organizzazione per le Nazioni Unite in materia di Diritti Umani, standard di lavoro, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione, e assicura piena attuazione a tale impegno istituzionale mediante la realizzazione di puntuali iniziative su tematiche di carattere ambientale e sociale". Il CE contiene anche clausole specifiche sul divieto di discriminazione, intimidazione, corruzione e tutela della salute e sicurezza. Inoltre, la policy di Gruppo sul rispetto dei Diritti Umani specifica che "i Diritti Umani fondamentali (ad es., orario di lavoro, retribuzioni eque, età minima per l'ingresso nel mondo del lavoro, condizioni del posto di lavoro, accessibilità alle persone disabili, tutela della maternità, divieto di molestie, lavoro forzato/obbligatorio/ vincolato)" e "i diritti riguardanti la salute e la sicurezza (consideriamo che l'elevato standard di salute e sicurezza sia una pietra miliare del nostro successo e il nostro obiettivo è ridurre al minimo gli infortuni e le malattie professionali)" devono essere garantiti sia alle persone del Gruppo sia alle risorse umane dei fornitori

<sup>2</sup> Escluse le Pubbliche Amministrazioni

<sup>3</sup> In Brasile tale percentuale è stata pari al 94%



Nel corso della fornitura le aziende iscritte che abbiano ricevuto ordini di acquisto sono di norma sottoposte ai controlli della qualità entrante (vincolante ai fini dell'accettazione ed utilizzo del bene acquistato) e del vendor rating; sono inoltre effettuate verifiche ambientali e sociali<sup>1</sup>.

Le strutture di acquisto sono focalizzate su comparti specifici in modo da fornire risposte puntuali alle esigenze espresse dai clienti interni e dagli stakeholder.

**[GRI 102-9]** Gli acquisti di TIM avvengono principalmente nelle due aree geografiche dove hanno sede le maggiori operazioni del Gruppo: Italia e Brasile, e sono diretti per lo più verso le seguenti categorie di prodotti/servizi:

- reti di telecomunicazioni
- prodotti di telecomunicazioni
- information technology
- servizi professionali e tecnici
- sistemi di alimentazione
- altro

**[GRI 102-9]** In totale, i fornitori che nel 2017 hanno avuto ordini di acquisto dal Gruppo, sono stati 5.096 (-8% rispetto al 2016 e -23% rispetto al 2015), di cui 4.002 per la BU Domestic<sup>2</sup> (-3% rispetto al 2016 e +10% rispetto al 2015), 1.097 per il Brasile (-23% rispetto al 2016 e -41% rispetto al 2015)<sup>3</sup>.

**[GRI 102-9]** Per alcuni settori, il Gruppo rileva e monitora anche i fornitori in subappalto, in particolare per i lavori di rete; le imprese in subappalto sono state 930 (+5% rispetto al 2016 e +14% rispetto al 2015). In questo settore, dunque, la stima del totale fornitori coinvolti nella catena di fornitura è pari a 956<sup>4</sup>.

**[GRI 102-10]** Negli ultimi tre anni non sono avvenuti rilevanti cambiamenti nella struttura della catena di fornitura del Gruppo.

## Iniziative di sostenibilità

Nel 2017 è proseguita l'applicazione del processo che definisce le attività volte al miglioramento della sostenibilità della supply chain. Tali attività coinvolgono le fasi di qualificazione, qualità entrante e vendor rating.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 414] [GRI 308]** 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

---

<sup>1</sup> **[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 414] [GRI 308]** In particolare, sono previste verifiche sulla salute e sicurezza e sull'ambiente, il cui risultato confluisce nel rating del fornitore, a cui è legato il sistema di penalità/incentivazione. Sono inoltre previste verifiche relative al rispetto della normativa sul lavoro

<sup>2</sup> Per l'anno in esame, nel perimetro dei fornitori della BU Domestic, sono ricompresi anche quelli di Persidera ed Olivetti

<sup>3</sup> La somma dei due addendi è diversa dal totale in quanto alcuni fornitori hanno ricevuto ordini di acquisto sia dalla BU Domestic sia dalla BU Brasile

<sup>4</sup> Nella BU brasiliana allo stato attuale non esiste un monitoraggio sistematico dei fornitori di secondo livello



continuità di business connessi ai mercati d'acquisto in cui operano. Per questo, i mercati di acquisto (cioè le categorie di acquisti omogenei tra loro) sono stati classificati in funzione di parametri quali:

- le aree geografiche di riferimento e i rischi ad esse collegati,
- il potenziale impatto sull'ambiente e sulla società delle attività dei fornitori e dei prodotti/servizi forniti lungo il loro intero ciclo di vita, inclusi i rischi relativi alle violazioni dei Diritti Umani, del lavoro e dell'ambiente,
- l'impatto sulla reputazione di TIM come cliente.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414]** Quindi, è stata realizzata una matrice che, mettendo in relazione la spesa relativa allo specifico mercato d'acquisto con l'indice di rischio calcolato sulla base dei parametri elencati, ha consentito di suddividere i mercati d'acquisto in quattro classi, individuando quelli più critici dal punto di vista della sostenibilità e dell'impatto economico. I fornitori appartenenti alle classi a maggior rischio sono oggetto di audit di sostenibilità, effettuati da aziende terze specializzate nel settore. Tali audit sono ripetuti periodicamente per seguire l'attuazione di eventuali azioni correttive e, in caso di esito positivo, verificare il mantenimento nel tempo del livello di prestazioni riscontrato. Gli strumenti sviluppati e utilizzati per la BU Domestic sono stati illustrati e trasferiti alla BU Brasile.

**[GRI 308-1] [GRI 407-1] [GRI 408-1] [GRI 409-1] [GRI 414-2]** Sono stati analizzati tutti i fornitori della BU Domestic al fine di valutarne il rischio socio/ambientale; nel 2017 quelli a maggior rischio sono stati 51 (+6% rispetto al 2016 e +28% in confronto al 2015). Sono considerati a maggior rischio sociale 20 mercati d'acquisto<sup>2</sup> e i fornitori che operano nelle seguenti aree geografiche: Asia, Centro e Sud America, Nord Africa ed Europa dell'Est.

**[GRI 410-1]** Per i lavoratori degli istituti che forniscono servizi di vigilanza in Italia è prevista l'osservanza del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza, in particolare l'osservanza dell'articolo 138 comma 2 che prevede i requisiti professionali e di formazione delle guardie giurate. In Brasile, la legge 7102/83 prescrive le regole relative alla vigilanza privata; richiede, tra l'altro, che tutti coloro che intendano essere assunti come vigilantes da un'impresa di sorveglianza debbano aver preventivamente partecipato a un corso di formazione, tenuto da scuole accreditate dalla Polizia Federale. Dopo l'assunzione, ogni due anni i vigilantes devono partecipare ad un corso di aggiornamento.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414]** Dal 2014, tutti i fornitori interessati ad un processo di qualificazione (nuovo, di estensione, rinnovo), riguardante i compatti di acquisto a maggior rischio per quanto riguarda la sostenibilità, sono sottoposti ad un apposito questionario di autovalutazione del rischio di sostenibilità socio ambientale. Il questionario, aggiornato periodicamente in funzione dei risultati e dell'evoluzione del processo di qualificazione, è stato elaborato sulla base dei principali requisiti presenti negli standard di riferimento per la gestione d'impresa responsabile, sia dal punto di vista del rispetto dei valori

---

<sup>1</sup> **[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 407]** La policy di Gruppo volta a prevenire il rischio di violazione dei diritti sindacali è quella relativa ai "Rapporti con i Fornitori nel processo di acquisto di Telecom Italia", che recita: "...il Gruppo richiede ai propri fornitori e promuove, per il tramite di questi ultimi, anche verso subfornitori, il rispetto dei seguenti principi e delle relative prescrizioni di legge vigenti nei Paesi ove tali stakeholder operano. ... tutti i lavoratori devono godere del diritto legale di costituire e/o aderire alle organizzazioni sindacali per la tutela degli interessi individuali e collettivi. Deve essere riconosciuto il ruolo dei rappresentanti sindacali dei lavoratori, i quali non devono essere assoggettati ad alcuna forma di discriminazione; per l'espletamento della loro attività sindacale, devono essere garantiti permessi retribuiti e mezzi necessari alla comunicazione con i lavoratori sul luogo di lavoro". Gli stessi concetti sono ribaditi anche nella policy di Gruppo sul rispetto dei Diritti Umani

<sup>2</sup> Apparati NGAN (Next Generation Access Network, ovvero la rete di nuova generazione), dati – GBE (Gigabit Ethernet, vale a dire l'evoluzione a 1.000 Mbit/s del protocollo Fast Ethernet - standard IEEE 802.3u - operante a 100 Mbit/s.), apparati DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing, ovvero la tecnologia utilizzata per aumentare la quantità di banda disponibile su un canale in fibra ottica), apparati IPTV-STB (set top box)/CUBO), accesso 3G, accesso mobile LTE, assurance, creation, delivery, cavi, materiali-cavi/pali/trasmissioni/materiali, lavori industriali, lavori civili, trasmissione, apparecchio, soluzione integrata –APPL, call center, televendite (telesales), access gateway (porta di accesso) commercializzazione, middleware (insieme di programmi informatici che fungono da intermediari tra diverse applicazioni e componenti software)



etici sia della salvaguardia dell'ambiente (quali SA 8000, Global Compact dell'ONU e ISO 14001) e delle migliori prassi industriali del settore.

**[GRI 414-1] [GRI 308-1]** Il questionario di autovalutazione di sostenibilità è integrato nell'applicativo che gestisce il processo di qualificazione dei fornitori, che automaticamente lo sottopone a tutti i nuovi fornitori che operano nei mercati classificati a rischio di sostenibilità. Per i fornitori precedentemente qualificati nell'Albo fornitori di TIM, sono state effettuate delle campagne di recupero. Le risultanze del questionario potranno consentire l'affinamento della matrice del rischio sopra descritta.

## Brasile

**[GRI 414-1] [GRI 414-2]** Nel 2017 in Brasile è stato inviato un questionario di autovalutazione sui temi di sostenibilità ai fornitori il cui ordinato abbia superato un milione di reais, pari al 38% del numero totale dei fornitori. A settembre 2017 sono state ricevute risposte da tutti i 629 fornitori coinvolti. I risultati serviranno ad orientare i futuri processi di selezione.

**[GRI 308-1]** L'applicazione della policy di green procurement, che fornisce le linee guida per stabilire i requisiti ambientali dei prodotti/servizi acquistati, costituisce sempre parte integrante del processo di acquisto. La policy considera tutte le fasi di vita del prodotto: progettazione, produzione, utilizzo, fine vita. Il documento, pubblicato sul portale fornitori "Vendors Hub" di TIM e nella sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com, contribuisce a orientare le politiche d'acquisto a favore di prodotti e servizi a basso impatto ambientale.

## Verifiche di sostenibilità

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414]** Anche nel 2017 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. All'iniziativa hanno successivamente aderito: nel 2011 Proximus, KPN, Swisscom, Vodafone Group; nel 2012 Telenor e Telia Company; nel 2013 Verizon; nel 2016 AT&T, Telefónica e Rogers.

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. Le verifiche sono effettuate attraverso audit condotti da Terze parti sulla base di una metodologia specifica sviluppata dagli stessi membri del JAC, che ne condividono i risultati;
- contribuire alla crescita della sostenibilità dei fornitori/subfornitori coinvolti attraverso la definizione e l'attuazione di azioni correttive e programmi di miglioramento continuo, instaurando con essi un rapporto di collaborazione durevole con benefici reciproci in termini di efficienza, produttività e riduzione dei rischi nell'ambito della supply chain;
- effettuare attività di capacity building, attraverso specifici programmi di formazione dei fornitori, anche al fine di propagare la cultura della sostenibilità, lungo la catena di fornitura (sub fornitori e sub-sub fornitori).

<sup>1</sup>Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito web jac-initiative.com



**[GRI 308-2] [GRI 407-1] [GRI 408-1] [GRI 409-1] [GRI 414-2]** Nel periodo 2010-2017, grazie al progressivo incremento del numero dei membri del JAC, sono stati condotti 366 audit – di cui 89 nel solo 2017<sup>1</sup> - presso stabilimenti produttivi (di fornitori e subfornitori) localizzati in Asia, Centro e Sud America, Nord Africa ed Europa dell'Est. Le verifiche sono state effettuate da società internazionali specializzate, selezionate tramite gara, e hanno riguardato un totale di oltre 816.000 lavoratori. I fornitori inclusi nelle campagne di audit appartengono ai comparti di produzione di dispositivi e apparati d'utente, apparati di rete e apparecchiature IT.

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414]** La seguente tabella mostra le non conformità riscontrate nel corso degli audit sui fornitori del Gruppo, fra cui quelle relative ai Diritti Umani<sup>2</sup>.

	2017	2016	2015
Ambiente	22 (11)	31 (23)	27 (22)
Discriminazioni	8 (6)	3 (2)	5 (3)
Etica del business	18 (14)	67 (61)	38 (35)
Lavoro forzato	7 (3)	6 (4)	8 (7)
Lavoro minorile	2 (2)	7 (6)	7 (5)
Libertà di associazione	1 (0)	8 (8)	2 (2)
Orari di lavoro	45 (29)	49 (36)	33 (27)
Salari	10 (9)	17 (13)	22 (18)
Pratiche disciplinari	2 (1)	4 (4)	5 (4)
Salute e sicurezza	103 (59)	188 (167)	130 (115)

(in parentesi i dati relativi a fornitori che operano anche per la BU Brasile)

**[GRI 308-2] [GRI 414-2]** Per tutte le non conformità riscontrate sono stati redatti specifici piani di azioni correttive che definiscono, tra l'altro, le modalità e le tempistiche di soluzione. L'attuazione di detti piani è costantemente monitorata dai membri del JAC<sup>3</sup>. L'11 gennaio 2017 si è tenuto a Xi'an (Cina) il sesto forum annuale con i fornitori coinvolti nel programma JAC sul tema: "Sharing best practices tools and challenges for a sustainable supply chain, today and in the future". All'evento hanno partecipato 133 delegati, in rappresentanza degli operatori di TLC, fornitori, organi di stampa, organizzazioni attive nel campo della sostenibilità e ONG.

Il forum è stato seguito anche da remoto, via live stream, registrando un picco massimo di connessioni attive, pari a circa 1.400.

<sup>1</sup> 262 sui fornitori di TIM, di cui 52 nel solo 2017

<sup>2</sup> I totali possono subire delle rettifiche a causa del calcolo delle verifiche condotte a cavallo di due anni

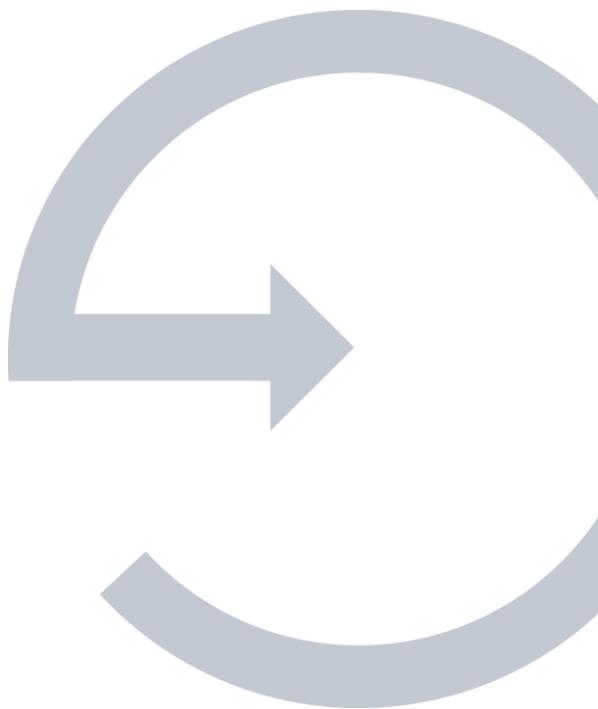
<sup>3</sup> **[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414]** Siccome lo scopo dell'iniziativa è di aiutare i fornitori nei Paesi che hanno un maggiore rischio in termini di applicazione e rispetto dei principi di sostenibilità a migliorare le proprie performance, le non conformità portano sempre ad azioni correttive e non alla chiusura del rapporto d'acquisto



## 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 conta circa 3.900 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 rilevanti vantaggi in termini di fluidità e trasparenza. All'interno del Vendors Hub è attiva anche un'area pubblica contenente 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 gli impatti ambientali connessi ai consumi di carta, trasporto e conservazione dei documenti.





## Impegni sulla catena di fornitura

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414]

*Consuntivi 2017 e obiettivi 2018: Italia*

INDICATORI	DETTAGLI	OBIETTIVI 2017	CONSUNTIVI 2017	OBIETTIVI 2018
% di fornitori soggetto a audit	Somma cumulata dei fornitori ad alto rischio che hanno ricevuto un approfondito audit di sostenibilità a partire dal 2010 <sup>1</sup>	80% dei fornitori ad alto rischio come definiti nel paragrafo “iniziativa di sostenibilità”	81% dei fornitori ad alto rischio con almeno un audit di sostenibilità	80% 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%	100%
% del personale addetto agli acquisti che ha ricevuto formazione sui rischi ambientali, sociali e di governance (ESG) pertinenti alle decisioni sugli acquisti	% del personale direttamente coinvolto nelle attività di acquisto, che ha partecipato ad almeno una sessione di formazione su tematiche ESG	80%	87%	80%
% di contratti contenenti clausole legate ai rischi ESG		100%	100%	100%
% di fornitori con certificazioni ISO 14001 o equivalente		50% dei fornitori di rete	91%	70% dei fornitori 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” complessivo (KRI) che include anche indicatori di sostenibilità	100% dei fornitori qualificati, come definiti nella parte introduttiva della sezione	100%	100%

<sup>1</sup> Il numero dei fornitori ad alto rischio varia di anno in anno, in quanto funzione dell’ordinato annuale e del mercato d’acquisto in cui i fornitori stessi operano. Lo stesso vale, in generale, per quanto riguarda il numero complessivo dei fornitori appartenenti ai vari mercati d’acquisto

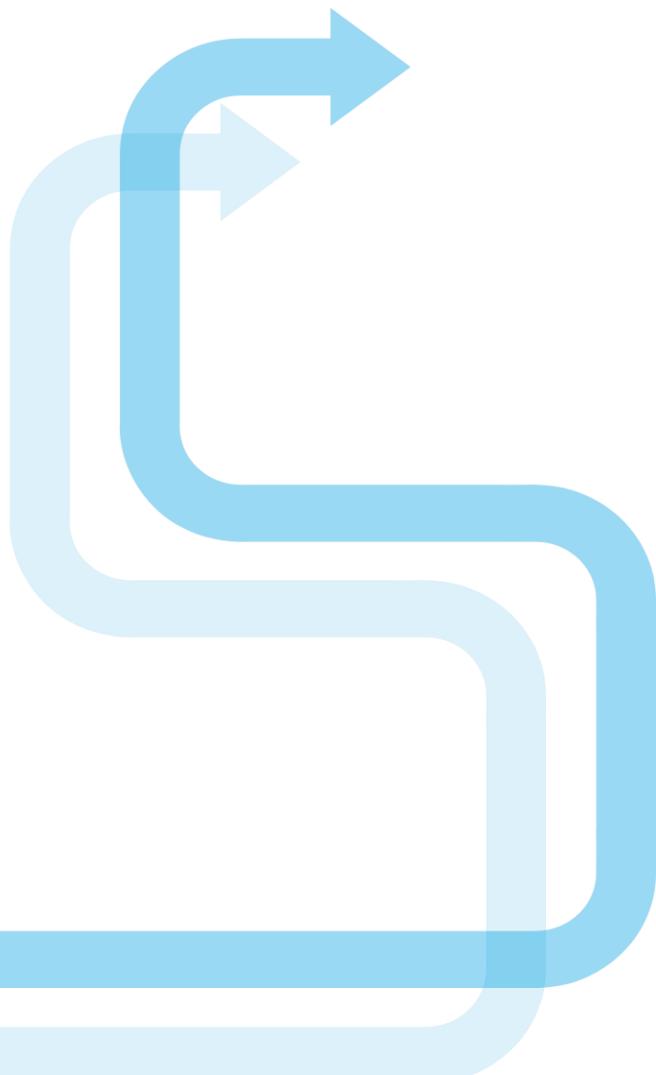
<sup>2</sup> Il KPI è riferito sia ai nuovi fornitori che ai fornitori esistenti in caso di rinnovo o estensione della qualificazione



**Consuntivo 2017 e obiettivo 2018: Brasile**

INDICATORE	DETALGO	OBIETTIVO 2017	CONSUNTIVO 2017	OBIETTIVO 2018
Gestione dei fornitori	Numero di fornitori principali valutati in base a criteri di sostenibilità	250	629*	350

\* Il risultato 2017 è stato (sensibilmente) più alto del relativo obiettivo in quanto la Società ha avviato la sperimentazione (della durata di diciotto mesi) di un nuovo processo di qualificazione dei fornitori.





# I DIRITTI UMANI



**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412]** L'analisi di materialità, condotta da TIM nel 2017, ha confermato la tutela dei Diritti Umani tematica materiale per gli stakeholder e per il Gruppo, lungo l'intera "catena di valore". Questo risultato, apparentemente sorprendente per un operatore di telecomunicazioni che opera in Paesi considerati a basso/medio rischio di violazione dei Diritti Umani, si basa su due ordini di motivazioni:

- l'ampia accezione data al concetto di "Diritto Umano" da parte di TIM. Sono rientrati in questa sfera non solo i Diritti Umani di base, comuni a tutti i settori economici, quali il rispetto del diritto a un'equa remunerazione, la non discriminazione, il non ricorrere al lavoro forzato e/o obbligato, ecc., ma anche i Diritti Umani peculiari di un'azienda di telecomunicazioni, quali il diritto all'accesso alle informazioni, alla libertà di espressione (in particolare quella online), alla tutela della privacy e della sicurezza online, alla protezione dei minori (ad esempio dal cyberbullismo);
- la risonanza presso l'opinione pubblica degli eventuali episodi di violazione dei Diritti Umani, che può seriamente compromettere la reputazione aziendale.

## L'impegno di TIM

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412]** TIM ha aderito al Global Compact nel 2002; dal 2008 al 2011 TIM è stata uno dei componenti del Global Compact Human Rights Working Group dell'ONU, costituito dal Global Compact Board nel 2006 con l'obiettivo di fornire l'input strategico sui Diritti Umani al Global Compact.

Dal 2012 TIM è uno dei componenti de "The Human Rights Peer Learning Group" (PLG), costituito nell'ambito del Global Compact Network Germania con il supporto "tecnico" di Twentyfifty Ltd<sup>1</sup>. Le undici aziende, che hanno costituito il PLG nel 2017, hanno partecipato direttamente alla selezione, preparazione e presentazione degli argomenti oggetto di discussione (good practices, joint analysis, lessons learned), con il contributo di testimonianze ed esperti esterni. Le principali attività del 2017 sono state le seguenti:

- meeting di marzo: "La due diligence sulla moderna schiavitù – Risposte alle nuove aspettative di legge e degli stakeholder";
- webinar di maggio: "Integrazione della due diligence dei Diritti Umani nella gestione delle risorse umane";
- meeting di settembre: "Integrazione della due diligence dei Diritti Umani attraverso le attività globali". Al meeting, ospitato da Relx Group (Londra), hanno partecipato alcuni membri del Global Compact Network britannico, italiano, spagnolo, e tedesco;
- webinar di dicembre: "Accesso al rimedio in pratica – Aggiornamenti dal Forum su Business e Diritti Umani dell'ONU".

Negli ultimi anni, al fine di rinforzare il proprio impegno nella tutela dei Diritti Umani, TIM ha realizzato tra l'altro (il relativo dettaglio è riportato nei paragrafi successivi):

- la due diligence sui Diritti Umani;
- la policy "Rispettare i Diritti Umani nel Gruppo TIM";
- l'attività di (In)formazione sui Diritti Umani.

---

<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 103-3: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412]** TIM monitora e analizza le denunce di eventuali violazioni dei Diritti Umani che pervengono tramite il portale whistleblowing, messo a disposizione di tutti gli stakeholder.

### Denunce ricevute e gestite riguardanti i diritti umani

	2017	di cui sostanziate	2016	di cui sostanziate	2015	di cui sostanziate
<b>Italia</b>	10	2	7	0	5	2
<b>Brasile</b>	31	10	20	13	42	18

TIM Partecipacoes ha partecipato al corso sulla due diligence sui Diritti Umani organizzato dal Global Compact Network Brasile.

### La due diligence

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412]** Nel 2012, TIM ha preso parte al Company Coaching and Capacity Assessment on Business and Human Rights, organizzato dal Global Compact Network Germania, durante il quale è stato anche spiegato il tool OCAL<sup>1</sup> per la due diligence sui Diritti Umani nelle imprese (richiesta espressamente dai “Principi Guida su Imprese e Diritti Umani” dell’ONU). OCAL è un questionario di autovalutazione che riflette completamente il contenuto dei suddetti “Principi Guida”, costituito da ventidue domande riguardanti i principali elementi della responsabilità delle imprese sui Diritti Umani<sup>2</sup>.

Tra gli obiettivi della due diligence ci sono:

- l’identificazione e la mappatura dei rischi sui Diritti Umani che derivano dalle attività operative dell’Azienda<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> Organisational Capacity Assessment Instrument, realizzato da Twentyfifty Ltd. con i finanziamenti della Fondazione del Global Compact Network Germania

<sup>2</sup> Le domande che costituiscono il tool:

- rispecchiano anche le interpretazioni fornite dall’Ufficio dell’Alto Commissario dell’ONU per i Diritti Umani;
- sono focalizzate sui principali elementi delineati dai “Principi Guida” (quattro domande riguardano le eventuali policy aziendali sui Diritti Umani, quattro le valutazioni delle attività aziendali che impattano – in maniera effettiva e/o potenziale – sui Diritti Umani, undici domande concernono l’integrazione del rispetto dei Diritti Umani nell’attività dell’impresa, due il tracciamento della risposta dell’impresa agli impatti negativi che ha provocato e la comunicazione della performance sui Diritti Umani, l’ultima domanda riguarda i meccanismi di denuncia esistenti nell’impresa in caso di violazione dei Diritti Umani). TIM non ha considerato la domanda riguardante le “conflict-affected areas” in quanto il Gruppo non opera in tali contesti. Nella compilazione di OCAL, per ogni domanda, l’impresa/funzione valuta la propria posizione – attuale e potenziale – in uno spettro di sei livelli (generalmente), che va da “non dinamica” a “promoter dei Diritti Umani”. I due livelli più bassi identificano l’approccio reattivo ai Diritti Umani (rispettivamente, “non dinamico” e “reattivo”), il terzo costituisce l’approccio attivo (“gestione efficiente”), i tre livelli più alti rappresentano l’approccio proattivo ai Diritti Umani (dal basso verso l’alto, si ha “sperimentazione proattiva”, “integrazione strategica”, “promoter dei Diritti Umani”)

Il tool non opera come esperto di compliance

<sup>3</sup> Le attività operative dell’Azienda includono la catena di fornitura. Tra i gruppi ritenuti vulnerabili, oltre ai minori, le donne, gli anziani, i disabili e le comunità locali, TIM ha identificato le popolazioni indigene ed il lavoro dei migranti



- la conferma che ogni tematica sia disciplinata da apposito quadro normativo interno (ad es. policy, procedure), abbia un sistema di gestione che monitori e tracci le prestazioni regolarmente (se possibile attraverso opportuni indicatori, come quelli riguardanti la salute e la sicurezza), abbia le relative responsabilità assegnate;
- la definizione di un percorso di miglioramento graduale che, a partire dal semplice rispetto delle leggi locali, orienta le politiche e i processi dei Diritti Umani verso la condivisione con gli opportuni stakeholder, attraverso appropriate iniziative di coinvolgimento;
- l'evidenziazione degli eventuali divari o incoerenze tra le diverse funzioni dell'impresa e/o tra le diverse società del Gruppo;
- la possibilità del confronto sui Diritti Umani con le altre imprese.

**[GRI 412-1]** TIM ha effettuato la due diligence interna sui Diritti Umani dall'autunno 2012 alla primavera 2014 sulla base dei “Principi Guida”, l'utilizzo del questionario OCAI ed il coinvolgimento delle due principali entità del Gruppo in termini di organico (la percentuale coperta è stata del 98%) e di investimenti, ovvero la BU Domestic (escluse Olivetti e TIM Sparkle) e la BU Brasile. L'intero processo di due diligence è stato studiato e coordinato dalla funzione SRMR (*Sustainability Reporting, Monitoring and Relationship*), la quale ha invitato le funzioni<sup>1</sup> e le società del Gruppo coinvolte alla compilazione del questionario di autovalutazione. La funzione SRMR 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>2</sup>.

Infatti, se dal processo di autovalutazione è emersa una situazione di potenziale rischio con riferimento ai Diritti Umani, la funzione interessata ha comunicato il relativo *action plan* alla funzione SRMR, la quale ne ha monitorato lo stato di avanzamento dei lavori.

In Italia, al termine dei feed-back, è emerso quanto segue:

- su una scala da uno a sei, il voto medio di tutte le risposte è stato 4,4;
- la necessità di predisporre la policy dei Diritti Umani del Gruppo TIM (circa i 2/3 delle autovalutazioni insufficienti hanno riguardato questo aspetto);
- l'utilità di organizzare corsi di formazione interni sui Diritti Umani.

Nel 2018 è in programma la due diligence sui Diritti Umani che riguarderà Olivetti e TIM Sparkle, portando la percentuale dell'organico e degli investimenti della BU Domestic vicina al 100%.

**[GRI 412-2]** In Brasile la diffusione del corso on line di (in)formazione, iniziata a fine 2017, dovrebbe avere riflessi positivi sulle risultanze della due diligence stessa, in programma per il 2018.

**[GRI 414-1] [GRI 414-2]** I risultati degli audit sui Diritti Umani realizzati sui Fornitori del Gruppo sono riportati nel presente rapporto e nel canale di sostenibilità del sito web del Gruppo.

---

<sup>1</sup> Tra l'altro, Relazioni Industriali, Salute & Sicurezza, Pari Opportunità, Privacy, Procurement, Compliance, Protezione dei clienti VAS, Protezione dei clienti servizio universale di telefonia

<sup>2</sup> Nessuna risposta di livello uno è stata fornita nel corso del primo round



## L'IMPEGNO PER IL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412]** La Policy per il Rispetto dei Diritti Umani si applica a tutte le persone del Gruppo e riguarda anche i Terzi che entrano in rapporti di affari con TIM.

La Policy è stata emessa nel 2015<sup>1</sup>; lo scopo è rendere il rispetto dei Diritti Umani un requisito essenziale nello svolgimento delle attività operative di TIM. Sia in Italia sia nelle società estere, grazie anche alla due diligence sui Diritti Umani, 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:

- **[GRI 408-1] [GRI 409-1]** Diritti Umani fondamentali (ad es. orario di lavoro, retribuzioni eque, età minima per l'ingresso nel mondo del lavoro, accessibilità alle persone disabili, tutela della maternità, lavoro forzato/obbligatorio/vincolato);
- **[GRI 403-3]** diritti riguardanti la salute e la sicurezza;
- **[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);
- **[GRI 406-1]** diritti riguardanti la diversità, l'uguaglianza e la non discriminazione.

I processi interni del Gruppo focalizzano l'attenzione anche su una serie di diritti della persona su cui incide il core-business, tra cui i diritti:

- all'accesso ai servizi di telecomunicazione e all'innovazione;
- alla privacy delle persone, dei 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;
- derivanti dall'approccio aziendale di tolleranza zero verso qualsiasi forma di corruzione;
- potenzialmente violati dai servizi a valore aggiunto (ad esempio i servizi con contenuti riservati agli adulti ed il gioco d'azzardo);
- dei bambini e dei giovani a essere protetti dal (cyber)bullismo e dalle molestie;
- dei nostri clienti ad una pubblicità responsabile;
- 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);
- connessi all'impiego della sicurezza armata, secondo i più elevati standard e prassi internazionali e con la più ampia trasparenza possibile.

---

<sup>1</sup> Disponibile al link <http://www.telecomitalia.com/tit/it/sustainability.html> in lingua Italiana e al link <http://ri.tim.com.br>ShowCanal/Sustentabilidade?=4K/0QqB9zlMs3+gpxdxTA> in brasiliano; la policy è disponibile anche in lingua inglese



La Policy prevede i meccanismi di denuncia non filtrata e anonima secondo quanto richiesto dalle procedure aziendali, disponibili sul sito del Gruppo.

L'efficacia ed il monitoraggio della policy sui Diritti Umani, approvata dal Presidente di TIM, è garantita dalla funzione Human Resources & Organizational Development, responsabile della sua osservanza per quanto riguarda il coinvolgimento delle persone di TIM, dalla funzione Procurement Unit & Real Estate, responsabile del suo rispetto in relazione ai fornitori, dalla funzione Compliance, la quale presidia il rischio di non conformità alle normative di riferimento, e dalla funzione SRMR responsabile dell'aggiornamento della Policy.





## (IN)FORMAZIONE SUI DIRITTI UMANI

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412]** A valle della pubblicazione della Policy, nel 2015 è stato organizzato un corso di formazione in aula a cui hanno partecipato i rappresentanti delle varie funzioni aziendali.

Inoltre, è stato realizzato un corso online per tutta la popolazione aziendale, utilizzabile dalla fine del 2015 sulla intranet. Attualmente il corso è disponibile sulla piattaforma di e-learning TIM Academy; ulteriori inviti alla partecipazione volontaria sono stati inviati nel 2016 e nel 2017, anno in cui il corso è stato reso disponibile anche in Brasile - in lingua locale ed in via sperimentale - per alcune funzioni aziendali.

Sia il workshop sia il corso online hanno evidenziato, tra l'altro:

- cosa sono i Diritti Umani e le principali Istituzioni internazionali che li disciplinano;
- le imprese ed i Diritti Umani, con focalizzazione sugli eventuali impatti prodotti dalla loro attività sui Diritti Umani;
- l'importanza delle imprese che operano nel settore delle telecomunicazioni nella tutela dei Diritti Umani;
- TIM e i Diritti Umani: cosa possono fare - in caso di dubbio - le persone del Gruppo per la protezione dei Diritti Umani;
- come e quando utilizzare il meccanismo di denuncia.

**[GRI 412-2]** anche nel 2017 è stato reso disponibile a tutti i dipendenti della BU Domestic il corso online sul rispetto dei Diritti Umani, legato alla pubblicazione della policy di Gruppo sul Rispetto dei Diritti Umani. Le attività formative hanno riguardato prevalentemente la diffusione della Policy per il Rispetto dei Diritti Umani del Gruppo e il rispetto delle norme relative alla Salute e Sicurezza sul lavoro.

### Numero di ore di formazione sui Diritti Umani nel Gruppo

	2017	2016	2015
Domestic	197.057	110.722	253.883
Brasile	19.269	48.036	44.940

### Percentuale di dipendenti formati sui Diritti Umani nel Gruppo

	2017	2016	2015
Domestic	79,95%	20,85%	46,54%
Brasile	92,30%	110%*	87,89%

\* La percentuale considera sia il numero dei dipendenti ancora in Azienda sia coloro che l'hanno lasciata



## DENUNCE E INCIDENTI

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412]** Il Codice Etico e di Condotta di Gruppo prevede che i dipendenti, i collaboratori, i consulenti, nonché i terzi in rapporto d'affari con il Gruppo e tutti gli stakeholder interessati dalla Policy per il Rispetto dei Diritti Umani segnalino tempestivamente – con riferimento alle attività e prestazioni di interesse del Gruppo – al Responsabile della Direzione Audit di TIM, anche per il tramite del superiore gerarchico, eventuali violazioni o concorso alla violazione di:

- norme di legge o di regolamento,
  - prescrizioni del Codice Etico,
  - policy e procedure interne
- e ogni irregolarità e/o negligenza.

La gestione delle denunce, anche di specifica competenza del Responsabile della Direzione Audit (c.d. “whistleblowing”), è un requisito Sarbanes-Oxley Act e – in parte - dei “Principi Guida su Imprese e Diritti Umani” dell’ONU. La procedura “Whistleblowing” richiede che il Responsabile della Direzione Audit, il quale risponde direttamente al Consiglio di Amministrazione in autonomia ed indipendenza rispetto ai senior executive:

- garantisca la ricezione, la protocollazione ed analisi preliminare delle denunce pervenute;
- in base agli esiti dell’analisi preliminare, avvi (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 inherente alle denunce pervenute ed alla loro analisi;
- effettui le attività di aggiornamento della procedura di segnalazione, nonché, di concerto con la funzione Human Resources & Organizational Development, la sua diffusione interna.

La procedura “Whistleblowing”<sup>1</sup> è disponibile sia sulla intranet aziendale sia sul sito web telecomitalia.com. I dipendenti sono stati sensibilizzati con una lettera dell’Amministratore Delegato e una news diffusa sulla intranet aziendale.

Nel corso del 2017 sono pervenute complessivamente 150 denunce in Italia e 703 in Brasile. Per quanto riguarda l’Italia, le 150 denunce, di cui 58 anonime e 92 non anonime, sono così raggruppate:

- 73 nell’ambito di applicazione della procedura “Whistleblowing”<sup>2</sup>;
- 71 non rientranti nell’ambito applicativo della procedura e inviate alle competenti funzioni per le relative verifiche con comunicazione alla Direzione Audit dell’esito delle stesse, di cui:
  - ✓ 56 reclami di clienti (per disservizi);
  - ✓ 15 altro;

<sup>1</sup> La citata procedura è in corso di aggiornamento, anche a seguito dell’entrata in vigore della legge 30 novembre 2017, n.179 ” Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell’ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato”

<sup>2</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 del presente capitolo



- 6 “non pertinenti” rispetto all’obiettivo della procedura.

Per quanto riguarda il Brasile, le 703 denunce, di cui 336 anonime e 367 non anonime, sono così raggruppate:

- 429 nell’ambito di applicazione della procedura “Whistleblowing”<sup>1</sup>;
- 223 inviate alle competenti funzioni per le relative verifiche con comunicazione alla Direzione Audit dell’esito delle stesse, in quanto:
  - ✓ 221 reclami di clienti (per disservizi);
  - ✓ 2 altra natura;
- 51 “non pertinenti” rispetto all’obiettivo della procedura.

**[GRI 406-1] [GRI 407-1] [GRI 408-1] [GRI 409-1] [GRI 410-1] [GRI 411-1] [GRI 412-1]** Di seguito sono riportate le denunce relative ai Diritti Umani pervenute attraverso il principale strumento che TIM mette a disposizione di tutti gli stakeholder per denunciare qualsiasi tipo di irregolarità normativa o violazione del Codice Etico, della Policy sui Diritti Umani e dei “Principi Guida” dell’ONU, ovvero dalla procedura “Whistleblowing”.

### Denunce ricevute e gestite riguardanti i Diritti Umani in generale

Italia	2017	di cui sostanziate	2016	di cui sostanziate	2015	di cui sostanziate
Numero complessivo delle denunce riguardanti i Diritti Umani pervenute attraverso i principali meccanismi di denuncia	3 <sup>2</sup>	0	0	0	4	2
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	3	0	0	0	4	2
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	2	0	0	0	4	2
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	0	0	0	0	0	0
<b>Brasile</b>						
Numero complessivo delle denunce riguardanti i Diritti Umani pervenute attraverso i principali meccanismi di segnalazione	5 <sup>3</sup>	0	8	4	0	0
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	5	0	8	4	0	0
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	4	0	8	4	0	0
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	0	0	0	0	1	0

<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 del presente capitolo

<sup>2</sup> Due hanno riguardato i diritti relativi all’accesso ai servizi di telecomunicazione ed una le risorse umane dei fornitori di TIM

<sup>3</sup> Quattro denunce hanno riguardato la mancata applicazione delle regole legate alla salute e sicurezza sul lavoro da parte dei fornitori ed una lo sfruttamento sessuale di bambini/adolescenti



## Denunce ricevute e gestite riguardanti le discriminazioni

Italia	2017	di cui sostanziate	2016	di cui sostanziate	2015	di cui sostanziate
Numero complessivo delle denunce riguardanti le discriminazioni pervenute attraverso i principali meccanismi di denuncia	3 <sup>1</sup>	1	0	0	0	0
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	3	1	0	0	0	0
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	2	1	0	0	0	0
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	0	0	0	0	0	0
<b>Brasile</b>						
Numero complessivo delle denunce riguardanti le discriminazioni pervenute attraverso i principali meccanismi di denuncia	3 <sup>2</sup>	0	2	1	0	0
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	3	0	2	1	0	0
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	3	0	2	1	0	0
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	0	0	0	0	0	0

**[GRI 411-1]** Nel Gruppo, negli ultimi 3 anni non sono stati segnalati incidenti relativi a discriminazioni o violazioni dei diritti delle popolazioni indigene<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> **[GRI 406-1]** Le tre discriminazioni/molestie hanno avuto per oggetto la fede religiosa, sostanziata e risolta nel 2017, la disabilità fisica o psichica e la fede politica non sostanziate

<sup>2</sup> **[GRI 406-1]** Due discriminazioni/molestie hanno riguardato l'orientamento sessuale ed una l'obesità.

<sup>3</sup> L'unica area geografica con popolazioni indigene in cui TIM opera è il Brasile. Comunque le attività di telecomunicazioni non hanno impatti negativi su tali popolazioni



## Denunce ricevute e gestite riguardanti i temi del lavoro

<b>Italia</b>	2017	di cui sostanziate	2016	di cui sostanziate	2015	di cui sostanziate
Numero totale segnalazioni relative a questioni di lavoro pervenute attraverso meccanismi formali nel periodo di riferimento	4	1	7	0	1	0
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	4	1	7	0	1	0
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	4	1	7	0	1	0
Numero totale di segnalazioni relative a questioni di lavoro pervenute in precedenza che sono state risolte nel periodo di riferimento	1	0	0	0	0	0

## Brasile

Numero totale segnalazioni relative a questioni di lavoro pervenute attraverso meccanismi formali nel periodo di riferimento	23	10	12	9	42	18
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	23	10	12	9	42	18
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	21	10	12	9	35	18
Numero totale di segnalazioni relative a questioni di lavoro pervenute in precedenza che sono state risolte nel periodo di riferimento	0	0	7	3	1	1

La denuncia sostanziata e risolta in Italia riguarda l'esecuzione di mansioni nel rispetto della dignità del lavoratore. In Brasile, le denunce sostanziate e risolte sono state 10 su 23; gran parte hanno riguardato temi di mobbing.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412]** Nel 2017, TIM ha continuato la predisposizione di una specifica procedura, “Gestione delle denunce di eventuali violazioni dei Diritti Umani da parte del Gruppo TIM”, che comprende gli otto criteri (con i relativi processi) richiesti dai “Principi Guida su Imprese e Diritti Umani”.



LE PERSONE DI TIM



## LE PERSONE DI TIM

**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 401]** L'analisi di materialità, condotta da TIM nel 2017, ha confermato che sia gli stakeholder sia l'Azienda considerano la gestione dei rapporti di lavoro e lo sviluppo dell'occupazione interna, oltre alla salute e sicurezza dei lavoratori, tematiche materiali per tutto il Gruppo.

Il settore delle telecomunicazioni si connota per una forte rapidità evolutiva dovuta alla concomitante azione di più fattori, tra i quali: l'adeguamento tecnologico delle infrastrutture, il mutamento nello stile di consumo dei clienti e il processo di convergenza in atto. Per raccogliere la sfida del futuro, TIM ha necessità di avvalersi di persone in grado di raggiungere i risultati con rapidità e di interpretare un modello caratterizzato da *continuous learning*, flessibilità operativa e metodologica e un approccio al *problem solving* innovativo. In questo scenario, TIM è una *Knowledge Company* con una leadership tecnologica e di mercato grazie alle competenze e agli *skill* posseduti dalle proprie persone, ove le differenze e la condivisione della conoscenza rappresentano il valore aggiunto per raggiungere gli obiettivi di business prefissati. Tutte le persone che lavorano in TIM si impegnano in prima persona con il proprio lavoro a fondare le basi di un'Azienda che crede nella responsabilità di ognuno e nel contributo di tutti per raggiungere gli obiettivi aziendali, contribuendo sempre più allo sviluppo delle telecomunicazioni nei Paesi in cui opera.

TIM è fortemente impegnata a declinare un insieme articolato di strumenti e servizi finalizzato a valorizzare e motivare le risorse dell'Azienda, oltre a soddisfare i bisogni dei clienti e degli azionisti, creando così una maggior ricchezza per tutti gli attori coinvolti. In TIM la valorizzazione del capitale umano è funzionale al conseguimento degli obiettivi di business, attraverso le attività proprie delle Risorse Umane che sono descritte nei paragrafi seguenti e sempre implementate nel pieno rispetto delle policy di riferimento<sup>1</sup>.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 401]** Il responsabile della funzione Human Resources & Development viene nominato dall'Amministratore Delegato. All'interno della politica di remunerazione variabile a breve termine (MBO), per il responsabile di funzione vengono assegnati obiettivi coerenti con la strategia rivolta alle Risorse Umane. **[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 401] [GRI 403]** Nella tabella è riportata una sintesi dei principali consuntivi 2017 e obiettivi 2018 in TIM.

### TIM S.p.A.

	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018
Indice di frequenza*	7,67	7,46
Infortuni x 100 lavoratori	1,08	1,05

\*infortuni per ogni milione di ore lavorate

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



Ciò premesso, in Italia, il 2017 è stato caratterizzato da una rilevante azione di tutela e riqualificazione del perimetro occupazionale, considerato fattore prioritario, a tutela del quale sono intervenute una serie di azioni, prime tra tutte, l'introduzione di percorsi formativi strutturati di riqualificazione professionale, che hanno permesso di potenziare i settori con un maggiore impatto sul business e di valorizzare il mercato interno delle professionalità del Gruppo.

In TIM il Modello di Sviluppo delle persone è stato concepito come sistema integrato di processi finalizzati alla valorizzazione di tutta la popolazione aziendale in relazione alle specifiche caratteristiche, esperienze e potenzialità di ciascuno. Il Modello intende perseguire l'accrescimento delle competenze per aumentare il valore della persona nella sua attività lavorativa quotidiana ("long life learning"), la valorizzazione delle eccellenze per sostenere la capacità di innovare e la crescita professionale e manageriale.

Sul tema dell'apprendimento, la TIM Academy, con la nuova piattaforma digitale, in sinergia con le attività di *knowledge management* e in stretta integrazione con le strutture di innovazione e ricerca, abilita la *digital learning*, un nuovo modo di sostenere il Modello di Education e il fabbisogno di competenze. La TIM Academy è infatti presente nelle fasi di scouting e monitoraggio dei nuovi mestieri e skill, nella loro introduzione e primo utilizzo interno e nella fase di consolidamento su larga scala e successivi aggiornamenti.

## Welfare

A ciò si aggiunge il Modello di Welfare che 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.

A tutto ciò si affiancano le partnership con il mondo accademico e scolastico progettate e implementate per favorire la *cross fertilization* e lo sviluppo dell'*employer branding*, attraverso la valorizzazione delle competenze interne e le attività di orientamento professionale degli studenti in linea con le *digital skill*.

La strategia rivolta alle Risorse Umane risulta quindi fortemente incentrata sulla "cura" delle persone che si esplicita intorno ai tre seguenti punti cardine:

- Safety Management System
- Equity and Inclusion
- Riqualificazione Professionale

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 del Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

Con riferimento a questi ultimi, il modello relazionale aziendale in tema di safety, da sempre ispirato a logiche partecipative, prevede oltre 100 figure specifiche, a cui si affiancano 5 Comitati a partecipazione mista Azienda/sindacato con funzioni specifiche in materia di salute e sicurezza dei lavoratori.

In tale contesto, la specifica 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 e in linea con lo sviluppo tecnologico.

L'individuazione e valutazione dei rischi presenti in Azienda, che rappresenta l'attività preminente dell'azione di prevenzione, è garantita attraverso il costante presidio dei processi aziendali e delle loro evoluzioni in stretto raccordo con le strutture di line.



Per lo svolgimento di tale attività operano risorse interne specializzate in grado inoltre di effettuare analisi e rilevazioni di tipo strumentale in materia di sicurezza sul lavoro (ad esempio, campi elettromagnetici ad alta e bassa frequenza, rumore, vibrazioni, radioattività naturale, illuminotecnica, microclima, movimentazione manuale dei carichi).

Tra le misure di controllo applicate per l'eliminazione o il contenimento dei rischi rientrano:

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

Nell'ottica di favorire il dialogo e promuovere la cultura della prevenzione anche ai livelli più operativi vengono inoltre promossi incontri dedicati – i “*momenti per la sicurezza*” – in occasione dei quali, tecnici e coordinatori, supportati dal personale HSE, si confrontano per approfondire le questioni più sentite e per condividere eventuali proposte di miglioramento.

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 aziendali.

La sicurezza dei lavoratori in TIM passa anche attraverso la cura delle persone e la realizzazione di soluzioni che mettono ognuno in condizione di dare il meglio di sé, concetti alla base della sostenibilità economica e sociale.

Il Modello di Welfare è quindi fortemente centrato sullo sviluppo della *work ability* (la capacità della persona di svolgere al meglio il proprio lavoro nel presente e nel futuro, rispetto alle richieste della propria mansione, indipendentemente dalla propria età anagrafica) e dell'*engagement* a supporto della trasformazione digitale di TIM.

Il modello si basa su due direttive: bisogni individuali ed *engagement* delle persone/*brand reputation*, che posiziona l'insieme delle attività in 3 aree specifiche:

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

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

Il posizionamento attuale di TIM si attesta sull'area concettuale dell'"*Inclusion Management*" perché inserire l'inclusione nel DNA di TIM consente di agire direttamente sul momento di nascita di processi, organizzazioni e momenti formativi, piuttosto che ragionare per categorie.

L'inclusione gioca 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 2017, TIM è stata inserita, unica Telco italiana, nella Top 100 del *Diversity and Inclusion Index* di Thomson Reuters.

L'Indice misura la performance aziendale prendendo in considerazione quattro aree: *Diversity*, *People Development*, *Inclusion* e *News Controversies*. Solo le aziende che riescono a ottenere una votazione positiva in tutti e quattro gli ambiti ricevono un punteggio complessivo, calcolato come media dei punteggi nelle diverse aree.

L'inclusione di TIM nel *Diversity and Inclusion Index* conferma l'impegno del Gruppo per le pari opportunità, la non discriminazione e l'inclusione come base della propria strategia aziendale per il miglioramento delle competenze interne, del benessere organizzativo e quindi della performance aziendale.

Peraltro, evidenze scientifiche dimostrano che i contesti più diversificati, dove avviene l'incontro/scontro tra culture, stili di vita e generazioni, sono quelli dove più alta è la capacità di generare innovazione. **[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 404]** Pertanto, l'obiettivo di TIM è quello di sviluppare competenze in grado di favorire l'inclusione in Azienda per aumentare la capacità di innovare. Su questo tema, è stato avviato nel 2016 un servizio di riqualificazione professionale denominato "Job Center", che parte dall'identificazione dei fabbisogni aziendali per procedere con il recruiting e offrire percorsi formativi utili alle persone per acquisire le competenze e le conoscenze necessarie a ricoprire i nuovi ruoli come meglio descritto nel paragrafo relativo di questo capitolo.

## Brasile

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 401] [GRI 402] [GRI 404]** Il Capitale Umano è considerato dal Gruppo TIM uno degli asset principali, anche dal punto di vista degli altri stakeholder. Per questo anche TIM Participações mette in atto programmi volti a creare e trattenere una forza lavoro performante e diversificata e promuovere un ambiente lavorativo salubre, sicuro e produttivo per il proprio personale al fine di massimizzare il potenziale dei singoli e dell'organizzazione e posizionare TIM tra gli employer brand. A supporto di tali programmi, oltre al Codice Etico e alla Policy sui Diritti Umani del Gruppo, ci sono policy e processi quali, ad esempio, Recruitment, Flex Office, Performance Management, Benefit Administration, Career & Succession Plan, procedure Diversity & Inclusion e Rewarding.

Il coinvolgimento dei dipendenti TIM è indispensabile per riuscire a realizzare la visione strategica: *"per diventare il migliore fornitore di servizi di telecomunicazione sfruttando la nostra posizione di operatore leader nell'ultrabroadband e la nostra offerta smart"*.

Sono state intraprese azioni di formazione e comunicazione per diffondere gli obiettivi aziendali con chiarezza e trasparenza e supportare i manager nell'illustrazione della strategia ai rispettivi team.

Il Responsabile della strategia HR riporta direttamente all'Amministratore Delegato di TIM Participações. Il suo MBO ha obiettivi legati a efficienza dei costi, ambiente di lavoro e clima aziendale.

Nel 2017, il quadro organizzativo si è evoluto a sostegno della strategia aziendale così da contribuire agli obiettivi della società tramite la valorizzazione delle attività del segmento utenze residenziali. Per quanto riguarda l'approccio alla customer experience e l'efficienza dei costi e dei processi, il Progetto di ridefinizione dei processi aziendali ha presentato un set di attività da implementare al fine di ottenere risultati migliori.

Per raggiungere gli obiettivi e stare al passo con la continua evoluzione, TIM ha bisogno di leader allineati per valori, competenze e propositi. Al fine di avere una leadership più allineata con la strategia, il Profilo di leadership TIM è stato rivisitato tenendo conto delle attitudini e competenze per le sfide aziendali presenti e future. Il profilo è stato sviluppato con il contributo del Top Management, di consulenti esterni specializzati e di responsabili e dipendenti.



Obiettivo di questa iniziativa è stimolare il processo di People Management quale gestione di Recruitment, Training, Development, Assessment, Career & Succession e Culture.

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 401]** Data l'importanza delle persone che lavorano in Azienda, particolarmente significative sono le indagini di clima. L'adesione al sondaggio sul clima aziendale 2017 è stata del 91% dei dipendenti, superando di 4 punti percentuali la partecipazione dello scorso anno. Ciò attesta l'affidabilità del nostro strumento e una maggiore aderenza degli esiti alla realtà.

La metodologia individua i fattori che influiscono sul coinvolgimento dei dipendenti e il supporto organizzativo - uno in quanto leva dell'altro - per riflettere sull'efficacia delle figure professionali dell'Azienda.

Il grado generale di consenso di TIM Participações ha raggiunto il 71%, segnando un miglioramento di 9 punti percentuali rispetto allo scorso anno.

In linea con il pilastro strategico della Customer Experience, la voce Customer Quality & Focus è cresciuta di 10 punti percentuali rispetto al 2016. Anche Autonomy & Empowerment, Clarity & Guidance e Trust in Leadership hanno mostrato significativi miglioramenti.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 405]** Nel 2017 sono stati tenuti seminari per aumentare la consapevolezza e definire le priorità con il Comitato Esecutivo. Inoltre, i responsabili di secondo livello sono stati invitati a partecipare a gruppi di lavoro e a proporre piani d'azione per le priorità relative al clima: Development, How I Work, Trust in TIM, Customer Caring e Clarity & Targeting.

Ai settori che nel 2016 avevano ottenuto i risultati più critici sono stati dedicati piani d'azione specifici per migliorare i risultati nel 2017. Grazie al lavoro mirato, il livello di consenso in questi settori è cresciuto.

Un altro aspetto molto importante per l'Azienda è la tematica Diversity & Inclusion. TIM crede che la diversità sia uno specchio della società e, di conseguenza, del mercato del lavoro. L'Azienda promuove una cultura di rispetto e apprezzamento delle differenze, nella convinzione che maggiore è la diversità all'interno di un gruppo, maggiore è lo scambio di esperienze e soluzioni che contribuiscono a creare un ambiente di lavoro sano e un vantaggio competitivo nel mercato.

Come descritto nella Policy di Responsabilità Sociale<sup>1</sup>, qualsiasi espressione o forma di discriminazione è espressamente proibita, sia essa basata, sull'orientamento sessuale, l'origine etnica, il genere, la disabilità, l'età o altro.

Per promuovere l'inclusione in Azienda delle persone con disabilità (Pessoas com Deficiência – PCD), TIM ha proseguito il programma PCD, garantendo che le posizioni lavorative disponibili siano accessibili anche a questa popolazione.

Una campagna di comunicazione ha invitato il personale a condividere le proprie storie e i propri sogni, rivelando la diversità all'interno della forza lavoro.

L'Azienda ha inoltre partecipato a speciali fiere del lavoro dedicate alle persone con disabilità e messo in atto svariate misure per rendere le proprie strutture accessibili a questa categoria di dipendenti, garantendo un rapido adattamento all'ambiente interno, oltre a portare avanti attività di sensibilizzazione con manager e team.

---

<sup>1</sup> <http://ri.tim.com.br>ShowCanal/Sustainability?=4K/0QqB9zlbMs3+gpxdxTA==>



Così facendo, TIM è stata in grado di aumentare le assunzioni di persone con disabilità. Infatti, con riferimento alla percentuale delle quote di assunzioni (5% del totale del personale) stabilite dall'Accordo di adeguamento della condotta (TAC è l'acronimo portoghese) sottoscritto con la Procura brasiliana (Legge n. 8213/91), TIM, a dicembre 2017, avendo assunto 213 disabili su un totale di 470, è compliant nella misura del 45%, rispetto al 28% del 2016.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 403]** Per quanto concerne le tematiche Health & Safety, ogni anno l'Azienda conduce il Programma di prevenzione dei rischi ambientali (PPRA), uno studio svolto presso tutte le sedi TIM in Brasile tramite ispezioni di sicurezza in loco, individuazione dei rischi e misure di controllo. Obiettivo del Programma di controllo della salute sul lavoro (PCMSO) è indicare accertamenti sanitari di medicina del lavoro relativi a eventuali condizioni di rischio ambientale quale presupposto per il monitoraggio della salute del lavoratore. Tutti i dipendenti che svolgono attività a rischio controllato vengono formati specificamente per la funzione che sviluppano. Inoltre, ogni anno viene promossa la Settimana interna di prevenzione degli infortuni (SIPAT) per sensibilizzare i dipendenti sugli aspetti relativi a Health & Safety. La Commissione interna per la prevenzione degli infortuni (CIPA) è costituita da rappresentanti dell'Azienda e dei lavoratori, presenti in tutte le sedi regionali di TIM Participações, ai sensi dei requisiti di legge dell'Ordinanza 3.214/78 - Standard regolamentare 5. Con il supporto del CIPA, l'Azienda mette in atto campagne di vaccinazione antinfluenzale, programmi di donazione del sangue e promuove l'adozione di abitudini sane tra i dipendenti.

Oltre a ciò, vengono svolti periodici audit e/o ispezioni per valutare l'efficacia delle misure preventive nei processi e nelle sedi di lavoro con l'obiettivo di un miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza. Il team Health & Safety è composto da 29 membri, strategicamente distribuiti nelle sedi regionali di TIM Participações.

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 401] [GRI 403]** La tabella seguente riporta una sintesi dei principali consuntivi 2017 e obiettivi 2018 nella BU Brasile relativamente agli infortuni.

## BU Brasile

	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018
Indice di frequenza*	0,74	0,74
Infortuni x 100 lavoratori	0,13	0,13

\*infortuni per ogni milione di ore lavorate



## 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:

	31.12.2017	31.12.2016	Variazione
Italia	49.689	51.122	(1.433)
Estero	9.740	10.103	(363)
<b>Totale personale a payroll</b>	<b>59.429</b>	61.225	(1.796)
Personale con contratto di lavoro somministrato	-	4	(4)
<b>Totale personale</b>	<b>59.429</b>	61.229	(1.800)

Escludendo i lavoratori con contratto di lavoro somministrato, il personale di Gruppo presenta un decremento di 1.796 unità rispetto al 31 dicembre 2016.

Le variazioni per BU sono dettagliate nelle seguenti tabelle.

	Entrate	Uscite	Variazione
Domestic	656	2.081	(1.425)
Brasile	2.086	2.427	(341)
Altre attività	3	33	(30)
<b>Turnover</b>	<b>2.745</b>	<b>4.541</b>	<b>(1.796)</b>

Turnover: dettaglio per BU	Assunzioni	Cessazioni	Passaggi infra Gruppo +	Passaggi infra Gruppo -	Variazione
Domestic	352	1.790	304	291	(1.425)
Brasile	2.086	2.427			(341)
Altre attività	3	20		13	(30)
<b>Total</b>	<b>2.441</b>	<b>4.237</b>	<b>304</b>	<b>304</b>	<b>(1.796)</b>

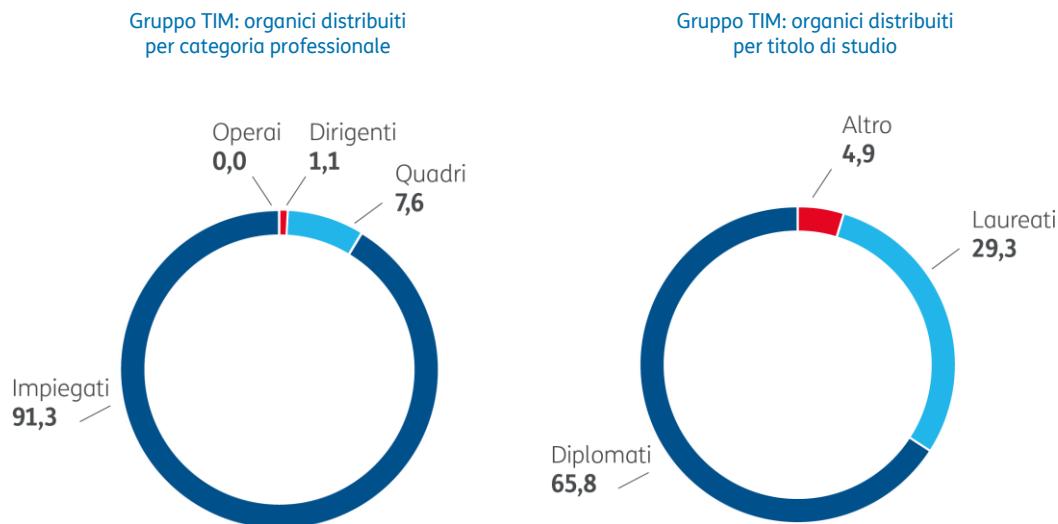
Cessazioni: dettaglio per BU	Esodi agevolati	Pensionamenti	Licenziamenti	Dimissioni volontarie	Altre cause
Domestic	1.263	19	86	297	125
Brasile	0	173	1.368	777	109
Altre attività	17	0	0	1	2
<b>Total</b>	<b>1.280</b>	<b>192</b>	<b>1.454</b>	<b>1.075</b>	<b>236</b>

<sup>1</sup> I dati delle tabelle contenute nel capitolo Le persone, salvo ove diversamente indicato, riguardano tutte le società del Gruppo

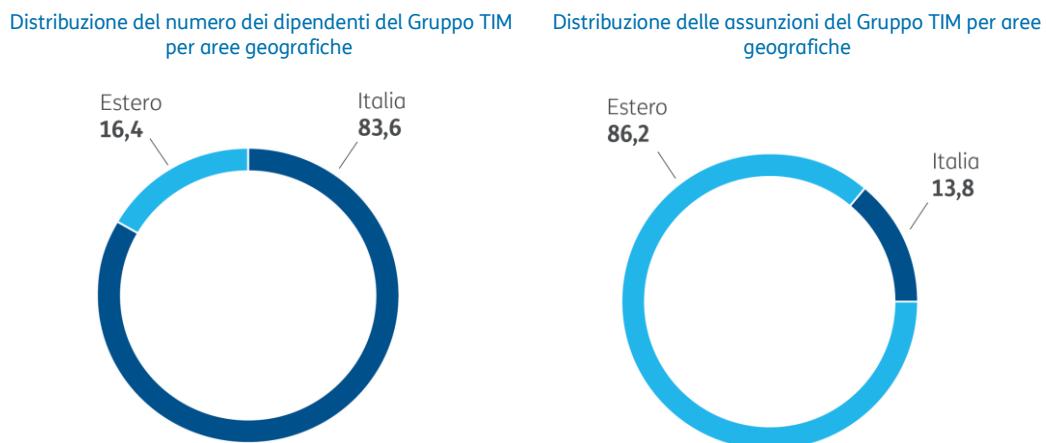


La composizione del Gruppo può essere analizzata secondo varie tipologie di segmentazione come sotto riportato.

### Gruppo: distribuzione per categorie professionali e titolo di studio



La distribuzione del personale per area geografica e le assunzioni<sup>1</sup> effettuate nel Gruppo sono le seguenti:



<sup>1</sup> Una tabella numerica delle assunzioni con la comparazione sugli anni 2016 e 2015 è presente in Appendice



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

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

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

## Equità di genere

**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 405]** La strada da percorrere per raggiungere la parità di genere è ancora lunga nel settore delle telecomunicazioni, che, come tutti i settori la cui principale attività è strettamente connessa alla ricerca e allo sviluppo di nuove tecnologie, risente ancora di un organico a fortissima prevalenza maschile. Man mano che le donne hanno abbracciato il mondo del lavoro e, in parallelo, la cultura e gli studi scientifici e tecnologici, è cresciuta la loro presenza all'interno delle aziende e in ruoli di maggior peso, con livelli di remunerazione più alti. In TIM S.p.A., ad esempio, l'organico femminile è cresciuto di circa 8 pp in 17 anni, e a livello di Gruppo, nello stesso periodo, di circa 9 pp.

Per questo in TIM

- lo Statuto Sociale richiede che nel C.d.A., come anche nel Collegio Sindacale, sia assicurata la presenza di entrambi i generi, così che gli esponenti del genere meno rappresentato siano almeno un terzo del totale dei consiglieri/sindaci, con arrotondamento, in caso di numero frazionario, all'unità superiore;
- 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.

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

	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015
Uomini < 30	0	0	0
Uomini 30-50	1	2	2
Uomini > 50	8	8	9
Donne < 30	0	0	0
Donne 30-50	2	1	1
Donne > 50	4	5	5



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

	2017				2016				2015			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale
Uomini	564	3.265	34.346	38.175	647	3.391	35.355	39.393	700	3.518	37.507	41.725
Donne	108	1.222	19.924	21.254	126	1.235	20.471	21.832	145	1.267	22.727	24.139
<b>Totali</b>	<b>672</b>	<b>4.487</b>	<b>54.270</b>	<b>59.429</b>	<b>773</b>	<b>4.626</b>	<b>55.826</b>	<b>61.225</b>	<b>845</b>	<b>4.785</b>	<b>60.234</b>	<b>65.864</b>
Fino a 32 anni	0	16	6.051	6.067	0	20	6.990	7.010	0	22	9.899	9.921
Da 33 a 45	49	686	14.291	15.026	61	878	15.617	16.556	87	1.081	18.016	19.184
Oltre 45	623	3.785	33.928	38.336	712	3.728	33.219	37.659	758	3.682	32.319	36.759
<b>Totali</b>	<b>672</b>	<b>4.487</b>	<b>54.270</b>	<b>59.429</b>	<b>773</b>	<b>4.626</b>	<b>55.826</b>	<b>61.225</b>	<b>845</b>	<b>4.785</b>	<b>60.234</b>	<b>65.864</b>

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.

## People Caring

TIM ritiene che essere un'azienda inclusiva, capace di prendersi cura delle sue persone, di realizzare soluzioni che mettono ognuno in condizione di dare il meglio di sé, sia alla base della sostenibilità economica e sociale. Nel corso del 2017 sono quindi state avviate le attività di seguito specificate:

### Family and personal care

Il bilanciamento vita-lavoro è il primo pilastro del welfare di TIM e parte dalla convinzione che la performance e il benessere organizzativo siano correlati tra loro e con l'organizzazione della vita familiare e lavorativa.

Per questo TIM, partendo da una nuova concezione di famiglia che comprende tutte le persone presenti nel nucleo familiare del dipendente, a prescindere da vincoli di sangue o legali, ha approntato una serie di servizi che vogliono aiutare le sue persone a ridurre i carichi di cura.

Tra i principali ricordiamo: 23 asili nido e 2 scuole materne presso le sedi sociali o in convenzione; 39 campus/soggiorni/college "TIM Estate" per i figli dei dipendenti per un totale di 6.262 partecipanti; i permessi "Mamma e Papà" per genitori con figli fino all'undicesimo anno di età, che consentono di fruire di permessi a ore o a giornate intere compensando l'assenza entro il trimestre solare di competenza; i prestiti "Mamma e Papà" per i genitori con figli da 0 a 11 anni che possono quindi fruire di prestiti per importi fino ad un massimo di 2.500 euro per ciascun figlio. Inoltre, è offerto un ampio programma di convenzioni (circa 200) accessibili tramite 2 portali e-commerce personalizzati per TIM, che offrono sconti e offerte su un'ampia gamma di prodotti e servizi dei più prestigiosi marchi e delle migliori aziende, oltre a complementari convenzioni con banche e istituti finanziari, pay-tv, autonoleggi, trasporti, servizi sportivi, agenzie di servizi.



## Trasformazione e semplificazione del lavoro

Questo è il secondo pilastro del welfare di TIM che si sviluppa soprattutto attraverso il Lavoro Agile, progetto che coinvolge più di 10.000 persone e consente di svolgere la propria prestazione lavorativa da casa o da una sede satellite vicina al proprio domicilio. Altro elemento importante di ambito d'intervento è il Mobility Management, con il quale TIM agevola le persone nel tragitto casa-lavoro attraverso car pooling, navette aziendali (296 corse giornaliere nelle sedi aziendali in 5 città), rastrelliere per biciclette nelle sedi (1.782 posti bicicletta distribuiti in 29 città e 60 sedi aziendali).

## Equity & Inclusion Management

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 405] [GRI 406] [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 405] [GRI 406] [GRI 405]** TIM è da anni impegnata nel favorire la diversità e l'inclusione come elementi chiave nella costruzione di una cultura del risultato positivo, nella quale le persone sono spinte a contribuire al meglio per soddisfare i bisogni dei clienti incontrando le diversità, facendo leva su un nuovo modo di pensare e sull'innovazione, fattori tutti che saranno fondamentali nel percorso di trasformazione digitale.

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

- **La diffusione culturale e la consapevolezza:** attraverso la TIM Equity & Inclusion Week, realizzata in molte sedi e 18 città dall'11 al 15 dicembre 2017 con oltre 180 eventi; i corsi sui Diritti Umani, sull'inclusione in genere e sul disability management, su "Dare valore alla diversità", tutti disponibili sulla piattaforma e-learning della TIM Academy; l'attivazione della community #TIM4inclusion: oltre 200 persone TIM impegnate per la diffusione della cultura dell'inclusione; la campagna social network #TIM4inclusion, realizzata in occasione della TIM Equity & Inclusion Week, con 5 tweet quotes e 2 post FB; la presenza di un rimando specifico alle tematiche su equity & inclusion nei principali documenti dell'identità organizzativa: Codice Etico, Policy sui Diritti Umani, Carta dei Valori, Modello di Leadership.
- **Il Disability management:** in TIM sono presenti oltre 2.000 colleghi con disabilità, pari a circa il 4% della forza lavoro. Per mettere questi colleghi in condizione di vivere serenamente la giornata lavorativa sono disponibili: il progetto "Comunico-IO" che facilita la comunicazione tra colleghi con disabilità sensoriali e il resto dell'Azienda (ai colleghi sordi, per esempio, 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 per consentire loro di comunicare con i principali servizi aziendali oltre ai servizi di videochiamata gratis e a una piattaforma di comunicazione integrata, realizzata internamente, fruibile sia da smartphone sia da desktop); la riqualificazione professionale (il progetto banche dati sordi, in ambito Open Access, ad esempio, ha consentito l'integrazione di 7 persone sordi di TIM nell'ambito della funzione Banche Dati, affiancate da un tutor sordo e un supervisore udente già inseriti nell'attività); l'attività di sviluppo e ricerca: attraverso la partecipazione a progetti di ricerca in partnership con centri universitari sul disability management, e l'attività dei nostri acceleratori di Working Capital che ospitano diverse start-up dedicate alla disabilità (ad esempio Pedius, che propone un servizio di comunicazione per le persone sordi); l'assistenza dedicata ai figli con disabilità dei colleghi durante i soggiorni TIM Estate; la procedura, attiva già dal 2015, per l'adeguamento automatico delle postazioni di lavoro, fisse e mobili, delle persone TIM con disabilità.
- **Genere:** per TIM la meritocrazia è lo strumento principale di valorizzazione di ciascuno, a prescindere dal genere; su questa premessa TIM è in partnership con Valore D, sia come socio sostenitore sia come membro del C.d.A.. Grazie ad essa oltre 100 colleghi l'anno hanno la possibilità di frequentare corsi di skill building, programmi di mentoring e coaching, corsi e laboratori su welfare e work-life balance; TIM ha inoltre aderito al Manifesto per l'occupazione femminile, un documento che la impegna su ben 9 aree di intervento; TIM si adopera attraverso l'Alternanza Scuola Lavoro per fare entrare anche le studentesse in contatto con una realtà aziendale tecnologicamente avanzata quale è TIM, la partecipazione a progetti (come "InspiringGirls" di Valore D) rivolti soprattutto a ragazze per superare il pregiudizio che le materie scientifiche e tecnologiche siano appannaggio solo dei maschi, e l'organizzazione dei Girls Hackathon #TIMgirlshackathon.



- **Longevity management:** in Italia il Gruppo è composto per oltre la metà da persone nate tra il 1960 ed il 1980. Questo dato si rafforza se si guarda al solo mondo dei Servizi di Caring. TIM ha, perciò, maturato la consapevolezza di voler superare la trattazione del tema generazionale come “confronto tra generazioni” e approdare all’area concettuale della longevità lavorativa che vuole per lo più traghettare al benessere fisico, psicologico e motivazionale delle persone. Il progetto “Longevity” è un progetto a 360° che ridisegna l’Azienda e i suoi processi in funzione appunto dell’aumento della longevità lavorativa (dai servizi di welfare al ridisegno del sistema di sviluppo e misurazione del potenziale, alla predisposizione di un piano formativo ad hoc). E’ appena partita la prima parte del programma, centrata sulla dimensione della Mindfulness come strumento di riduzione dello stress lavorativo ed extra lavorativo e capacità di indirizzamento corretto e ottimizzato delle proprie risorse.
- **Orientamento sessuale e identità di genere:** grazie alla partnership con PARKS, Liberi e Uguali, di cui TIM è socio fondatore e membro del C.d.A., è stata implementata la definizione di “famiglia” per TIM estendendo ai partner conviventi, indipendentemente dal sesso, tutti i benefit concessi ai suoi dipendenti (automobile, assistenza sanitaria, polizza integrativa), al nucleo familiare del dipendente a prescindere dal vincolo di sangue, e quindi anche alle famiglie omosessuali e ai loro figli) la possibilità di accedere ai numerosi servizi di caring (asili nido, soggiorni estivi, soggiorni studio) aziendali; TIM ha partecipato ufficialmente alla Milano Pride Parade 2017 con 50 colleghi ed esposizione del brand; è stato attivato l’affinity group LGBT & allies “TIM Rainbow” e partecipa a molti convegni per riferire l’esperienza di TIM sui temi LGBT.
- **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: 10 colleghi hanno collaborato con Dynamo Camp Onlus nel weekend di fundraising “TIM Challenge”; il Gruppo musicale di dipendenti TIM “TCC Band” è stato selezionato per esibirsi ad una delle serate della Dynamo Rock Challenge, sempre a favore di Dynamo Camp Onlus, raggiungendo l’obiettivo personale di contribuire con la raccolta di 2.000 euro al fundraising a favore della ONLUS; 1.849 dipendenti del Gruppo hanno rinnovato l’impegno ad aiutare CIAI (Centro Italiano Aiuti all’Infanzia), Comunità di Sant’Egidio e Save the Children, dando la loro adesione all’adozione di bambini a distanza (876 sostegni attivati), con un contributo totale di circa 200.000 euro; sono state organizzate 58 giornate di donazione del sangue (circa 9.500 donazioni di sangue nell’anno); nelle sedi aziendali sono stati allestiti oltre 300 stand per la vendita di prodotti solidali o la raccolta di fondi ad opera di associazioni benefiche e onlus, con la partecipazione di dipendenti; oltre 700 colleghi si sono iscritti per partecipare a “Race for the Cure” (a Roma e Bologna) organizzato dalla Fondazione Susan Komen per aiutare la ricerca contro il tumore al seno.

## Altre iniziative per i dipendenti

**[GRI 201-3]** 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 2017, per cassa, rimborsi per un totale di circa 51 milioni di euro (circa 550.000 pratiche). All’Associazione erano iscritte, al 31 dicembre 2017, circa 148.000 persone, di cui 48.000 dipendenti, 32.500 pensionati e 67.500 familiari.

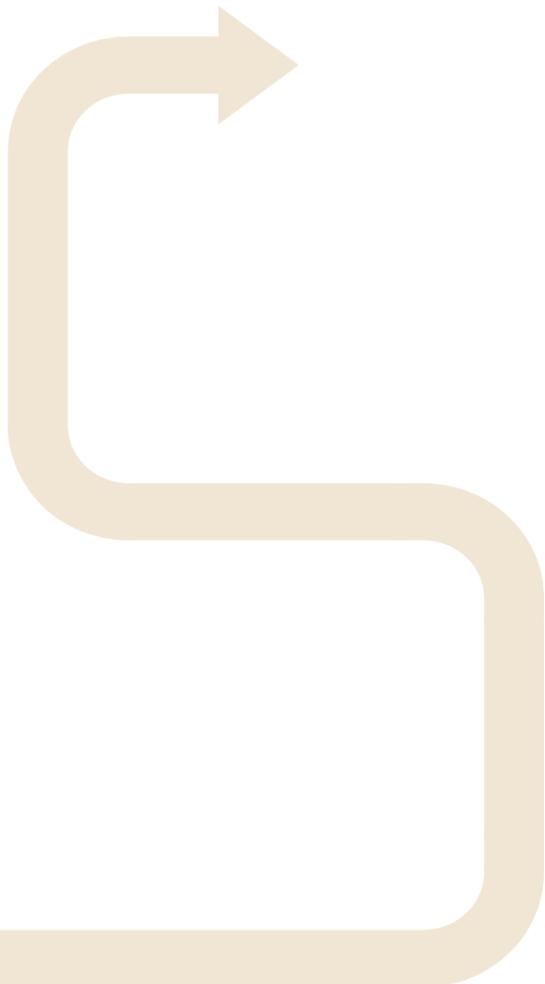
**[GRI 201-3]** L’ASSIDA eroga ai dirigenti rimborsi per prestazioni sanitarie integrative rispetto a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale. Al 31 dicembre 2017 l’Associazione conta 3.300 iscritti, in servizio e in pensione, a cui si aggiungono i familiari per un totale di oltre 7.000 assistiti.



**[GRI 201-3]** 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. E' 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 2018 iscritti a Telemaco è 37.702, quelli complessivi oltre 58.200 e le aziende associate con iscritti attivi oltre 200.

**[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 CRAILT (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 CRAILT 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 2017 gli iscritti sono 42.436, di cui 36.901 dipendenti e 5.535 pensionati. In media nel 2017 la contribuzione dal CRAILT a favore dei soci è stata di circa il 17% del costo delle iniziative.





# SVILUPPO E NUOVE COMPETENZE

**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 404]** L'analisi di materialità del 2017 ha confermato lo sviluppo dell'occupazione interna tematica materiale per tutto il Gruppo.

## Il modello di competenze

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 404]** Le quattro aree del modello di competenze di TIM

Creare valore per l'Azienda, le persone e i clienti, nel breve e nel medio periodo a costi sostenibili	< EXECUTION	PROATTIVITÀ >	Agire con determinazione, promuovere lo scambio e l'integrazione, ottenendo il consenso e la collaborazione degli altri
Affrontare il cambiamento con tempestività e dinamismo a favore dell'efficacia e dell'efficienza operativa	< RAPIDITÀ	VISIONE SISTEMICA >	Contestualizzare le situazioni in un'ottica ampia e trasversale individuando le interrelazioni tra i differenti aspetti e gli approcci più efficaci

L'applicazione del modello è flessibile in base ai processi di valutazione di riferimento: nel performance management sono utilizzate 10 competenze distinte in manageriali e professionali, nell'assessment del potenziale il set di competenze osservato è più ampio in base alle esigenze specifiche.

EXECUTION	PROATTIVITÀ	RAPIDITÀ	VISIONE SISTEMICA
Pianificazione e organizzazione	Iniziativa e decisione	Disponibilità al cambiamento	Pensiero strategico
Gestione e sviluppo delle persone	Comunicazione e negoziazione	Gestione delle difficoltà	Creatività e innovazione
Lavoro di squadra	Imprenditorialità e orientamento al business	Orientamento tecnologico	Analisi e vista d'insieme
Cura del cliente e raggiungimento dei risultati	Relazioni e reti di conoscenze	Comunicazione e presentazione	Apprendimento e applicazione della conoscenza
Rispetto delle regole e procedure	Orientamento alla crescita	Comunicazione scritta	Adesione a principi e valori

Competenze valutate nel Performance Management

Il Modello di Sviluppo TIM, rispetto allo scorso anno, è stato ulteriormente affinato nelle sue singole componenti in modo da supportare la persona nelle varie fasi del percorso aziendale.



Di seguito le principali applicazioni del 2017:

**Recruiting e Selezione:** nel 2017 sono state assunte da mercato esterno 15 persone tra professional e manager. A supporto del processo di recruiting è stata pianificata l'implementazione di un sistema informativo che a regime integrerà la fase online di selezione e la possibilità di supportare l'intero processo di recruiting e onboarding.

**Programmi di Onboarding:** finalizzati a fornire ai nuovi assunti gli strumenti per ottimizzare la propria velocità di risposta, sono stati applicati in occasione dei nuovi ingressi.

**[GRI 404-3] Performance Management:** il processo prevede la valutazione degli obiettivi e delle competenze dell'intera popolazione aziendale (manager, professional e impiegati) ed è articolato in quattro fasi (assegnazione degli obiettivi, valutazione, feedback, piani di sviluppo). Nel primo quadrimestre del 2017 si è concluso il processo di Performance Management 2016 che ha coinvolto l'intera Business Unit Domestic (circa 50.000 persone): **[GRI 404-3]** il 99,7% delle persone è stata valutata dal proprio capo e il 90% ha dichiarato di aver ricevuto il feedback da parte del proprio responsabile. A luglio è stato lanciato il processo di Performance Management 2017, con la fase di assegnazione degli obiettivi che si è conclusa nel mese di settembre.

**[GRI 404-2] Piani di sviluppo individuali:** sono costituiti da un insieme di iniziative formative e azioni on field definite dal responsabile, supportato da un sistema di analisi ed elaborazione dati, il *playbook*, che nel 2017, sulla base dei risultati del Performance Management, ha proposto per ciascun collaboratore il relativo piano di sviluppo individuale. Nel corso dell'anno sono stati fruiti, in modo facoltativo, circa 20.000 piani di sviluppo individuali su un totale di circa 32.000 complessivi assegnati (il 63%), inclusi i piani manageriali individuali.

Nel corso dell'anno è stata progettata l'evoluzione della piattaforma informatica utilizzata, in funzione del nuovo Modello di competenze TIM. E' stato inoltre effettuato un ulteriore affinamento del processo al fine di:

- collegare i Piani di Sviluppo ai diversi momenti di vita aziendale delle persone, dalle valutazioni (ad esempio Performance Management, Assessment), ai cambio ruolo, ad altre iniziative attivate dal responsabile o dal gestore di riferimento;
- facilitare la fruizione dei piani di sviluppo in maniera continuativa durante l'anno.

**[GRI 404-2] Sviluppo Manageriale:** si compone di una serie di processi e piani (assessment del potenziale; nomina alla dirigenza; succession planning; piani di sviluppo della leadership manageriale) funzionali all'individuazione e alla valorizzazione del patrimonio manageriale attuale e futuro dell'Azienda. Nel primo semestre è stata affinata complessivamente la strumentazione e la reportistica dei processi di assessment del potenziale, al fine di consolidarne ulteriormente l'efficacia e la governance.

Nel corso dell'anno sono stati effettuati:

- 222 Role driven (assessment per garantire la copertura di ruoli di coordinamento operativo o manageriale);
- 198 People driven (assessment per alimentare il bacino di high potential e garantire il ricambio manageriale nel tempo);
- 27 Top Executive Assessment.

Relativamente alle posizioni manageriali è stata aggiornata la pipeline per le posizioni N-1.

Inoltre, è stato avviato un progetto di “protezione” dei bacini di risorse con competenze critiche e/o esposte al “rischio mercato”, connesso a un rinnovato fenomeno di turnover. Si è proceduto alla clusterizzazione della popolazione interessata, composta in questa prima fase dai giovani laureati assunti in Azienda negli ultimi 7 anni (316 persone), in quadranti indicativi di maggior o minor grado di possesso di competenze e knowledge strategico/critico per poi individuare ed applicare, in un secondo momento, percorsi personalizzati definiti da misure di remunerazione e iniziative di formazione pregiata.



**[GRI 404-2] Motivation Review:** nel 2017 si è svolta la fase sperimentale di questo nuovo processo di valutazione che ha lo scopo di rilevare la motivazione individuale. La sperimentazione ha coinvolto capi e collaboratori di quattro aziende del Gruppo (TCC, Sparkle, HRS e INWIT), al fine di testare lo strumento e procedere poi alla validazione scientifica con la collaborazione dell'Università La Sapienza. La sperimentazione ha coinvolto complessivamente 1.978 persone di cui 179 responsabili.

## Brasile

Nel 2017 in TIM Brasil sono stati attuati tre programmi principali che hanno avuto un grande impatto sulle persone, in coerenza con i cambiamenti organizzativi e il posizionamento competitivo sul mercato:

- **[GRI 404-3]** è stata modificata la scala di valutazione, che ora consiste di 7 punti, come da indicazioni di TIM Italia. Da questo dovrebbe derivare un vantaggio di normalizzazione della curva e una migliore distribuzione dei risultati.
- Percorsi di carriera: è proseguito Career Workshop, un programma volto a promuovere una riflessione per incoraggiare il coinvolgimento e l'impegno nella gestione della carriera, accrescere la consapevolezza e promuovere un atteggiamento proattivo degli individui nei confronti del processo e favorire la conoscenza di sé stessi, la costruzione di un progetto di carriera e di un piano di sviluppo individuale.
- Piani di sviluppo: nel 2017, il processo di governance del piano di sviluppo individuale in TIM è stato esteso partendo dal nuovo Modello di competenze e stimolando il ruolo di ciascun dipendente nel proprio sviluppo personale e percorso lavorativo.

## Formazione

**[GRI 404-2]** La trasformazione dell'industry delle TLC verso i modelli di Digital Telco, 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. La *Digital Transformation* impone di ripensare processi e servizi e di sviluppare quindi nuove competenze e figure professionali che siano in grado di interpretare al meglio le nuove opportunità di business.

Ciò premesso, nel 2017 sono stati rafforzati e sviluppati, nell'ambito della TIM Academy, sistemi e percorsi di acquisizione, diffusione, condivisione e gestione della conoscenza per favorire l'apprendimento organizzativo.

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

Il Knowledge Management ha l'obiettivo di sostenere tutte le fasi del processo di acquisizione, gestione, accesso e diffusione della conoscenza, favorendo altresì il processo di Digital Learning.

In particolare il deployment del modello di Knowledge Management si è concentrato sulle seguenti aree di attività:

- 1) la creazione e lo sviluppo di Network of Knowledge ovvero Communities afferenti ad aree tematiche di particolare interesse aziendale con l'obiettivo di sviluppare e favorire l'integrazione interfunzionale, la valorizzazione delle competenze ed esperienze e l'accesso e diffusione della conoscenza attraverso la formalizzazione del know-how. Ad oggi il team di Knowledge Management offre supporto a circa 10 Community operanti nei settori dell'Innovazione,



dell'Information Technology, delle Vendite e delle Tecnologie e del Maintenance di Rete. Tali communities sono dotate di un modello di governance e di strumenti di monitoraggio e controllo per il refinement delle attività;

2) la realizzazione di iniziative per la diffusione e lo sviluppo della Software Culture in co-partnership con le strutture aziendali della Software Factory dell'area tecnologica. Le iniziative sono veicolate e diffuse nella piattaforma TIM Academy alla Sezione “Software in TIM”:

- creazione e diffusione di contenuti autoprodotti inerenti sia tematiche di taglio specialistico sulle Software Skill emergenti, sia tematiche di taglio divulgativo a sostegno della cultura digitale e delle competenze ICT a livello aziendale;
- creazione di un repository software centralizzato che consente di ospitare e condividere il codice sorgente sviluppato in TIM. Il repository è accessibile a tutti e consente di creare nuovi progetti, definire i team di sviluppo software e raccogliere i contributi. Il repository permette inoltre l'archiviazione e il versioning del codice sorgente e la gestione del ciclo di vita completo del software, integrandosi con gli strumenti che implementano le catene di *continuous integration* e *continuous delivery*;

3) la creazione dei TIM Smart Corners, ovvero incontri informali di breve durata fisici negli spazi aziendali e virtuali dalla piattaforma TIM Academy, nei quali colleghi esperti condividono, in modo volontario, le loro conoscenze professionali sulle aree tematiche più innovative e di business. Il nuovo format degli Smart Corner Webinar prevede la realizzazione di webinar, da fruire anche in differita nel catalogo della TIM Academy. Tale format si affianca alla modalità in presenza consentendo una più ampia fruizione e alimentando un repository sempre consultabile;

4) l'Osservatorio New Capabilities con l'obiettivo di identificare i trend emergenti e le nuove competenze ad alto potenziale di business avvalendosi del contributo di diversi poli di “osservazione” sia interni al Gruppo che esterni quali le partnership con il mondo universitario e della ricerca e i centri di innovazione interna. In quest’ambito, la Community Pioneers, lanciata a ottobre 2016, costituita da colleghi identificati come “pionieri” delle conoscenze del proprio ambito di expertise, ha fornito importanti elementi per lo scouting delle nuove competenze e l’aggiornamento del know-how specialistico dei mestieri e delle professioni. La Community costituisce un innovativo canale di “alimentazione” dei nuovi know how all’interno della TIM Academy e permette di accelerare il time to market dei percorsi di education per la costruzione delle nuove competenze/mestieri.

In relazione al modello di formazione e sviluppo delle competenze in senso ampio, di seguito i principali driver per la definizione dei programmi:

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

In coerenza con questi driver, TIM Academy, la corporate university di TIM, ha un approccio innovativo all'apprendimento e alla condivisione del know-how a supporto del processo di digitalizzazione e di trasformazione culturale e di business.

La piattaforma TIM Academy, sempre disponibile e accessibile multidevice, presenta learning plan customizzati sulla persona e sul ruolo, un'offerta formativa open e percorsi guidati di autoapprendimento su competenze specialistiche e mestieri (learning map).

Le attività formative sono articolate in quattro macro-categorie:

- management education;



- evoluzione delle competenze di ruolo, specialistiche e new capabilities;
- sviluppo e empowerment;
- istituzionale e cultura d'impresa.

Per ciascuno dei suddetti ambiti vengono di seguito riportate le principali attività realizzate nel 2017.

## Management education

**[GRI 404-2] Percorso 2017/2018:** la formazione sul target manageriale nel 2017 si è focalizzata sul cambiamento culturale necessario al raggiungimento degli obiettivi di Piano, sulla cura del cliente e sulla gestione delle persone nei momenti di trasformazione. Il percorso, sviluppato in modalità blended, ha coinvolto circa 700 manager, proponendo programmi mirati e differenziati in base alla complessità dei ruoli gestiti: sessioni di webinar, percorsi di coaching on line, pillole formative e video talks, laboratori esperienziali e workshop in presenza su tematiche strategiche con testimonial di eccellenza;

**Coaching/Mentorship:** a supporto della managerialità sono stati avviati percorsi di coaching in presenza e online che prevedono palestre, feedback strutturati e colloqui individuali con il coach; nel corso del 2017 è stato avviato anche un programma di mentorship che ha coinvolto circa 100 persone che si sono poi confrontate con il ruolo di mentor, peer mentor, mentee o reverse mentor;

**Library online:** tutti i manager hanno accesso a diverse librerie virtuali per poter fruire liberamente di video, webinar e materiali di speaker nazionali e internazionali su temi di business, finance, tecnologia e leadership. Nel 2017, circa 1.600 manager hanno usufruito dei contenuti formativi delle library online.

## Evoluzione delle competenze di ruolo, specialistiche e new capabilities

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

I principali progetti avviati nel 2017 sono:

**Big Data Transformation:** percorso di sviluppo delle competenze “Big Data” con l’obiettivo di creare tutte le nuove figure professionali necessarie a gestire la trasformazione aziendale e di business;

**Skill improvement dei Tecnici on Field di Open Access:** formazione blended per circa 9.000 tecnici on field, finalizzata a colmare i gap delle competenze tecniche emerse dallo skill assessment;

**Field Management Training:** formazione di ruolo per le figure manageriali di Access Network Assurance & Delivery Integrated (Field Force) in ambito Open Access;

**Riqualificazioni professionali di line:** sono stati avviati diversi percorsi di riqualificazione per profili professionali che operano in ambiti di competenze “contigui” o all’interno delle stesse unità di business;

**Sviluppo della faculty interna TIM:** la TIM Academy ha costituito la "Faculty di Linea" con l’obiettivo di valorizzare il know-how e il contributo di tutte le persone che svolgono attività di formazione all’interno delle funzioni aziendali. Il progetto di valorizzazione di dette competenze prevede, per un primo nucleo fondativo di 90 dipendenti, percorsi di formazione, linee guida, metodologie e strumenti innovativi in modo che possano svolgere il proprio ruolo con elevati standard di qualità e all'interno di un ecosistema di aggiornamento continuo;



## Sviluppo e empowerment

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

**Sviluppo delle competenze digitali:** al fine di cogliere le opportunità offerte dalla digitalizzazione del lavoro e della società, la TIM Academy ha sviluppato un corso digitale su popolazione target, da aprire nel 2018 a tutti i dipendenti del Gruppo, che partendo da un self assessment sulle proprie conoscenze, propone un percorso di formazione certificato secondo lo standard Europeo DigComp<sup>1</sup>. A valle di un test di valutazione finale viene riconosciuto un “open badge”;

**“English@TIM”:** offerta formativa per l'apprendimento della lingua inglese aperta a tutti i dipendenti del Gruppo. La piattaforma di formazione linguistica online consente di costruire un corso di inglese personalizzato;

**Il Modello di Competenze TIM:** il percorso formativo in digitale, avviato a marzo per manager e professional, mira a favorire la diffusione del nuovo Modello delle competenze di TIM e accrescerne la comprensione per orientare i comportamenti (vedi il paragrafo Sviluppo e Nuove Competenze di questo capitolo);

**“Mindfulness”:** all'interno del progetto longevità è stato sviluppato un percorso formativo digitale sulla mindfulness, come strumento a sostegno dell'efficacia personale e della capacità di gestire i numerosi stimoli a cui si è sottoposti nella vita quotidiana sia in Azienda che nel privato;

**Piani di formazione per lo sviluppo individuale:** corsi di formazione digitali disponibili per tutta la popolazione aziendale per il potenziamento delle competenze evidenziate a valle del processo di performance;

**Piano di formazione post onboarding:** nel 2017 circa 300 colleghi, inseriti nei piani di onboarding 2013-2016, sono stati coinvolti in un percorso di crescita professionale con l'obiettivo di potenziare sia le soft skill che le conoscenze specialistiche a supporto dei mestieri di competenza o di uno sviluppo manageriale.

## Istituzionale e cultura d'impresa

**[GRI 404-2]** Si tratta di formazione finalizzata a supportare la trasformazione della cultura organizzativa in coerenza con l'evoluzione del contesto sociale, ambientale ed economico e a diffondere le conoscenze sui contenuti richiesti dagli adempimenti di legge.

In tal senso la formazione istituzionale è obbligatoria, coinvolgendo tutta la popolazione, mira a sensibilizzare e diffondere le conoscenze sui contenuti promossi dalle funzioni

- Compliance (volte ad accrescere la consapevolezza e il rispetto dei valori del Gruppo, il miglioramento delle competenze su processi e procedure, nonché sulle metodologie e gli strumenti utilizzati),
- Health, Safety & Environment (volte ad assicurare il rispetto delle normative di riferimento in tema di sicurezza sul lavoro),
- Regolatorio e Equivalence (per le tematiche relative ad Antitrust e Equivalence).

I principali progetti del 2017 sono:

---

<sup>1</sup> Il modello DigComp è un quadro comune di riferimento europeo per lo sviluppo delle competenze digitali



**Nuovo modello di Equivalence (NME):** dopo l'intervento fatto nel 2016 sulla popolazione manageriale e operativa di Wholesales, nel 2017 è stato avviato un percorso dedicato al personale delle funzioni commerciali (TIM Retail) per facilitare la transizione verso il Nuovo Modello di Equivalence;

**Sicurezza:** in relazione agli obblighi derivanti dalla normativa vigente, sono stati coinvolti i dirigenti “apicali” e sono stati erogati, in attuazione delle misure di prevenzione e protezione aziendale derivanti dalla normativa vigente, in continuità con gli anni precedenti, alcuni percorsi formativi finalizzati a garantire la tutela di tutte le figure professionali che frequentano i luoghi di lavoro del Gruppo. Tutti i dipendenti sono stati coinvolti sui moduli obbligatori sulla sicurezza;

**Anticorruzione e Whistleblowing:** è stato realizzato uno specifico modulo di apprendimento digitale, diretto a tutta la popolazione del Gruppo per favorire l'adozione di comportamenti di trasparenza, correttezza e buona fede. Sono state infine previste delle sessioni di sensibilizzazione rivolte ai manager sulla normativa Antitrust e sulle tematiche della Compliance and Awareness su Market Abuse Regulation e Nuovo Regolamento Europeo per la difesa dei dati personali;

**Diversity<sup>1</sup>:** formazione base e aggiornamento dedicati ai settori delle Vendite e al personale dei Call Center.

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. In particolare, al fine di tutelare le risorse umane, materiali, immateriali e le infrastrutture dell'Azienda, il personale di Security svolge attività di analisi dei rischi e delle segnalazioni di incidenti di sicurezza, prevenzione delle perdite e contenimento dei danni, interfaccia verso il Dipartimento di Protezione Civile e gli altri Enti istituzionali impegnati nella gestione delle emergenze o dei grandi eventi che coinvolgono i diversi asset aziendali. Il personale di Security non svolge attività di controllo della folla e scorta a persone e valori, attività demandate istituzionalmente alle Forze di Polizia.

## Il Job Center

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 404] [GRI 404-2]** Il Job Center cura il processo di riqualificazione professionale.

Passaggio fondamentale dell'intero processo è il colloquio informativo che la persona effettua con il suo responsabile, un rappresentante di Human Resources e uno del Job Center, al fine di chiarire con trasparenza le motivazioni del progetto, i criteri, gli obiettivi e le modalità di azione dello stesso.

La formazione che accompagna il processo di riconversione, è composta da due percorsi:

- formazione trasversale sulle competenze digitali, comune a tutti i profili professionali;
- formazione specialistica, progettata sulle specifiche esigenze del nuovo ruolo professionale.

Il Job Center monitora costantemente il processo end to end ed accompagna le persone durante tutte le fasi del progetto, fino al primo periodo di inserimento. A valle dei primi 3 mesi viene effettuata una survey ad hoc per valutare eventuali fine tuning finalizzati a garantire il “time to perform”.

Al 31 dicembre 2017 sono state coinvolte oltre 2.864 persone di cui:

- il 98,3% ha già effettuato il colloquio informativo

---

<sup>1</sup> Vedi paragrafo dedicato all'interno della sezione People Caring



- il 50,1 % ha terminato il percorso formativo trasversale<sup>1</sup>
- il 43,3% è stato avviato alla formazione specialistica (di cui il 64,3% con percorso concluso)<sup>2</sup>
- il 96,2% è stato inserito nella nuova struttura.

## Brasile

In Brasile tutti i nuovi dipendenti prendono parte a corsi dedicati a questioni chiave per TIM, quali etica, sostenibilità, politiche ambientali, sicurezza, modello di competenze, formazione tecnica e policy anticorruzione. L'inizio dei percorsi di sviluppo include i concetti di Onboarding, di Consumer, di Soluzioni Corporate e di Caring (formazione base) e comprende anche il loro inserimento nelle attività dell'area di competenza, nonché una gamma di corsi che si basano sull'esperienza dei singoli nel settore in cui operano (aggiornamento e lancio di prodotti e offerte, riciclaggio e sviluppo).

Nel 2017, il concetto di Onboarding è stato esteso a tutti i dipendenti che cominciano il processo di sviluppo il loro primo giorno in TIM e per tutto il loro primo anno all'interno dell'Azienda vengono seguiti e supportati nel processo di integrazione, orientamento, formazione e valutazione. I piani di formazione sono direttamente collegati alla strategia di TIM. Per aumentare il livello di coinvolgimento e conoscenza dei dipendenti, sono stati affrontati i temi di Responsabilità, Nuove Competenze Digitali e Customer Experience. Il tema della customer experience è stato sviluppato tramite la formazione di moltiplicatori interni, nei quali i dipendenti si fanno ambasciatori del tema in TIM.

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

2017	Ore		Partecipazioni <sup>3</sup>	Partecipanti	Copertura
	Totali	Procapite			
<b>Totale</b>	<b>1.722.336</b>	<b>28,98</b>	<b>636.980</b>	<b>57.954</b>	<b>97,5%</b>
Dirigenti	22.817	33,95	6.782	663	98,7%
Quadri	95.654	21,32	44.537	4.400	98,1%
Impiegati	1.603.865	29,55	585.661	52.891	97,5%

2016	Ore	Partecipazioni	Partecipanti	Copertura

<sup>1</sup> La percentuale non include né il 45,1% di persone che non necessitano di percorso formativo trasversale, in considerazione della forte contiguità di mestiere della riconversione intrapresa, né il 4,8% di persone il cui percorso verrà pianificato nel 2018

<sup>2</sup> La percentuale non include né il 33,2% di persone che non necessitano di percorso formativo specialistico, in considerazione della forte contiguità di mestiere della riconversione intrapresa, né il 23,5% di persone il cui percorso verrà pianificato nel 2018

<sup>3</sup> Indica il numero complessivo di partecipazioni a momenti formativi nelle diverse forme previste (aula, online, training on the job)



	Totali	Procapite			
<b>Totale</b>	<b>1.823.553</b>	<b>29,78</b>	<b>505.888</b>	<b>57.591</b>	<b>94,1%</b>
Dirigenti	27.874	36,06	3.817	745	96,4%
Quadri	87.474	18,90	23.515	4.266	92,2%
Impiegati	1.708.205	30,60	478.556	52.580	94,2%
<b>2015</b>		Ore	Partecipazioni	Partecipanti	Copertura
	Totali	Procapite			
<b>Totale</b>	<b>2.498.571</b>	<b>37,94</b>	<b>479.209</b>	<b>58.628</b>	<b>89,0%</b>
Dirigenti	22.113	26,17	3.771	811	96,0%
Quadri	107.240	22,41	16.046	3.946	82,5%
Impiegati	2.369.218	39,33	459.392	53.871	89,4%

**[GRI 404-1]** Nel 2017 il Gruppo ha investito oltre 14 milioni di euro, pari ad un costo di 236,98 euro pro-capite, in corsi di formazione. Il valore esposto considera la sola spesa in corsi di formazione e non include il beneficio personale ottenuto dai partecipanti ai corsi e l'impatto positivo sulle performance di TIM. La valorizzazione dei corsi di formazione è quindi superiore al costo sostenuto per gli stessi.

## Collaborazioni con le università e le scuole

Nel 2017 abbiamo consolidato il nostro modello di relazione con i principali stakeholder del mondo accademico, scolastico, sociale ed istituzionale con l'obiettivo di orientare i giovani, collaborare alla realizzazione della “terza missione” universitaria, abilitare l’innovazione, valorizzare i talenti e diffondere la cultura digitale. Le nostre partnership sono progettate ed implementate per favorire la cross fertilization mantenendo l’obiettivo di sviluppare la percezione del nostro Employer Branding, attraverso i seguenti driver:

- **Valorizzazione delle competenze interne** con docenze e testimonianze su temi specifici,
- **Orientamento professionale** degli studenti in linea con le digital skills,
- **Opportunità di open innovation.**

Sono state quindi attivate o consolidate partnership mirate a generare valore nel breve-medio periodo mettendo a disposizione il know-how per lo sviluppo e la formazione dei giovani.

Tali partnership si sono realizzate concretamente attraverso le seguenti principali iniziative: la collaborazione con le scuole secondarie (sia istituti tecnici che licei) in ambito Alternanza Scuola Lavoro, con l'intento di creare un rapporto strutturato con le scuole superiori anche al fine di valorizzare le competenze interne, entrare in contatto con i giovani sul territorio nazionale e promuovere l'immagine aziendale; l'adesione a progetti innovativi di Alternanza, anche con le Università; il finanziamento di borse di studio per favorire il conseguimento di un titolo post-lauream a giovani laureati in Ingegneria ed economia su tematiche spaziano dal cloud computing al geomarketing, dai big data alla e-health, dall'LTE alla robotica, fino a ricoprendere tematiche attinenti al diritto e all'economia del web; il finanziamento di borse di studio per laureandi meritevoli in Ingegneria, provenienti prioritariamente dal Mezzogiorno d'Italia per i due programmi biennali erogati da



CONSEL - Consorzio Elis, mirati a sviluppare competenze ICT; la collaborazione in corsi di studi post-universitari su temi collegati al nostro business; le attività di divulgazione di fonti di sapere sul tema della trasformazione digitale con lo scopo di trasferire la conoscenza atta a sostenere la trasformazione e l'evoluzione digitale; la partecipazione alla stesura del Report “Osservatorio Università-Imprese” per il dialogo e la cooperazione tra Università e Imprese, organizzato da Fondazione CRUI; la partecipazione a tavoli di lavoro sul tema “Rapporto Scuola Lavoro” organizzato da Cotec - Fondazione per l’Innovazione Tecnologica; la divulgazione delle nostre best practice in ambito Alternanza Scuola Lavoro con diversi attori istituzionali, fra i quali Miur, Confindustria, Assoknowledge, Confindustria Digitale.

Le partnership attivate agiscono sinergicamente con le attività di Employer Branding, attraverso la partecipazione a incontri presso le Università e le Scuole, con studenti, laureandi e neolaureati e coinvolgendo alcuni giovani colleghi. Inoltre, ad oggi sono stati attivati circa 50 tirocini formativi e gestite 35 tesi di laurea.



## TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA

**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 403]** L'analisi di materialità del 2017 ha confermato la tutela della salute e sicurezza tematica materiale per tutto il Gruppo. Il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro messo in campo da TIM assicura la piena aderenza dell'Azienda alle normative nazionali e agli accordi presi in merito con le organizzazioni sindacali, e prevede altre numerose iniziative volte ad assicurare una sicurezza sempre maggiore ai lavoratori.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 403]** In Italia la norma di riferimento è il Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro, che, tra l'altro, richiede esplicitamente che ci sia partecipazione e consultazione in materia con i rappresentati dei lavoratori. Nel corso del 2017 le principali aree di intervento sulla salute e la sicurezza sul lavoro hanno riguardato l'aggiornamento del processo di individuazione e valutazione dei rischi in coerenza con l'avvenuta revisione del modello datoriale, e la conseguente rivisitazione dell'impalcatura organizzativa e procedurale legata alla gestione degli aspetti preventzionistici.

Sono proseguiti le campagne di monitoraggio degli agenti fisici, attraverso rilievi strumentali con particolare riferimento a vibrazioni, rumore, campi elettromagnetici. Sul versante formativo si è dato corso all'erogazione di interventi formativi verso tutto il personale aziendale ed in particolare nei confronti del personale tecnico operativo sempre più interessato dall'applicazione di nuove tecnologie e coinvolto in nuovi scenari operativi. Nell'ambito delle iniziative informative e di sensibilizzazione volte a rafforzare la cultura della sicurezza è stato realizzato un prodotto digitale informativo dedicato alla gestione delle emergenze in caso di eventi sismici.

Con riferimento al monitoraggio del fenomeno infortunistico è proseguita la puntuale analisi degli eventi e l'eventuale individuazione di azioni correttive ed è stato rafforzato il coinvolgimento diretto delle linee interessate e della funzione HR per una maggiore sinergia. Sono inoltre in fase di sviluppo una serie di progetti digitali in collaborazione con le linee tecniche finalizzati ad applicare le nuove tecnologie anche in ambito Safety.

In TIM esiste una procedura in cui vengono descritte le norme e gli adempimenti che ciascun soggetto deve porre in essere nel processo di "genesi", gestione e chiusura delle denunce di infortunio sul lavoro e/o in itinere occorsi ai lavoratori per i quali le aziende sono tenute al pagamento del premio INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro). La procedura prevede che al verificarsi di un infortunio il lavoratore invii un certificato di infortunio al proprio responsabile e alla gestione del personale. Quest'ultima inoltra la denuncia d'infortunio all'INAIL che, dopo opportune verifiche, confermerà o meno l'infortunio. Nel caso in cui l'infortunio non fosse riconosciuto, i giorni di assenza del lavoratore diventeranno in automatico giorni di assenza per malattia ordinaria.

**[GRI 403-1]** La norma richiede che il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza sia eletto o designato dai lavoratori nell'ambito delle rappresentanze sindacali in Azienda. **[GRI 403-4]** Il numero, le modalità di designazione o di elezione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, nonché il tempo di lavoro retribuito e gli strumenti per l'espletamento delle funzioni sono stabiliti in sede di contrattazione collettiva. La normativa è applicata in tutte le realtà italiane e, in particolare, per quanto riguarda TIM S.p.A., sono stati istituiti i Comitati per la Salute e Sicurezza. Questi Comitati, secondo gli accordi sottoscritti con le organizzazioni sindacali, hanno un ruolo partecipativo e collaborativo atto a garantire analisi e confronto congiunto tra parte aziendale e parte sindacale su tutte le tematiche relative alla tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, a livello nazionale e territoriale. A tal fine l'accordo istitutivo dei Comitati prevede che sia il Comitato Paritetico Salute e Sicurezza Nazionale (CPSSN) sia ciascuno dei 4 Comitati Paritetici Salute e Sicurezza Territoriali (CPSST) siano composti da tre membri nominati dall'Azienda e tre membri nominati dalle Organizzazioni Sindacali firmatarie dell'accordo. A parte gli specifici compiti assegnati dall'accordo ai Comitati, il CPSSN ha il compito di coordinare e fornire indicazioni ai CPSST che, al loro volta, fungono da interfaccia e supporto con le rappresentanze dei lavoratori.



**[GRI 403-3]** In TIM S.p.A. le attività lavorative sono state classificate su livelli di rischio basso e medio, in coerenza con quanto definito dalla normativa di riferimento, secondo la classificazione ATECO dell'Istituto Nazionale di Statistica. Non sono presenti in Azienda attività a rischio alto. Anche nelle altre consociate del Gruppo non sono presenti attività classificate ad alto rischio.

### [GRI 403-2] Infortuni e malattie professionali

	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015
Numero infortuni (esclusi in itinere)	481	524	554
Indice di gravità*	0,20	0,23	0,21
Indice di frequenza*	7,67	8,66	8,31
Durata media in ore	139,81	145,51	139,93
Indice di improduttività*	1,26	1,52	1,42
Infortuni x 100 lavoratori	1,08	1,21	1,27

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

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

Per l'anno 2017 si conferma il trend positivo di riduzione del numero degli infortuni sul lavoro, registrando un calo del 8,2% rispetto al 2016. Anche gli indici infortunistici registrano un miglioramento rispetto ai valori dell'anno precedente. I dettagli relativi agli infortuni, alle malattie professionali e alle assenze richiesti dallo standard GRI [GRI 403-2] sono riportati nell'Appendice al presente capitolo.

Le principali tipologie di infortunio riscontrate sono state, in ordine decrescente: cadute di persona, distorsioni/strappi, incidenti stradali, lesioni da maneggio materiali, urti, schiacciamenti e altre tipologie minori. Per quanto riguarda le malattie professionali sono state prese in considerazione le denunce presentate all'INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) nell'anno di riferimento e sottoposte a iter di riconoscimento.

Nel corso del 2017 le malattie professionali denunciate dai lavoratori hanno riguardato patologie inerenti le neoplasie, l'apparato muscolo-scheletrico, l'apparato uditivo/fonatorio/respiratorio, il sistema linfatico e le malattie psichiche/psicosomatiche.



## Brasile

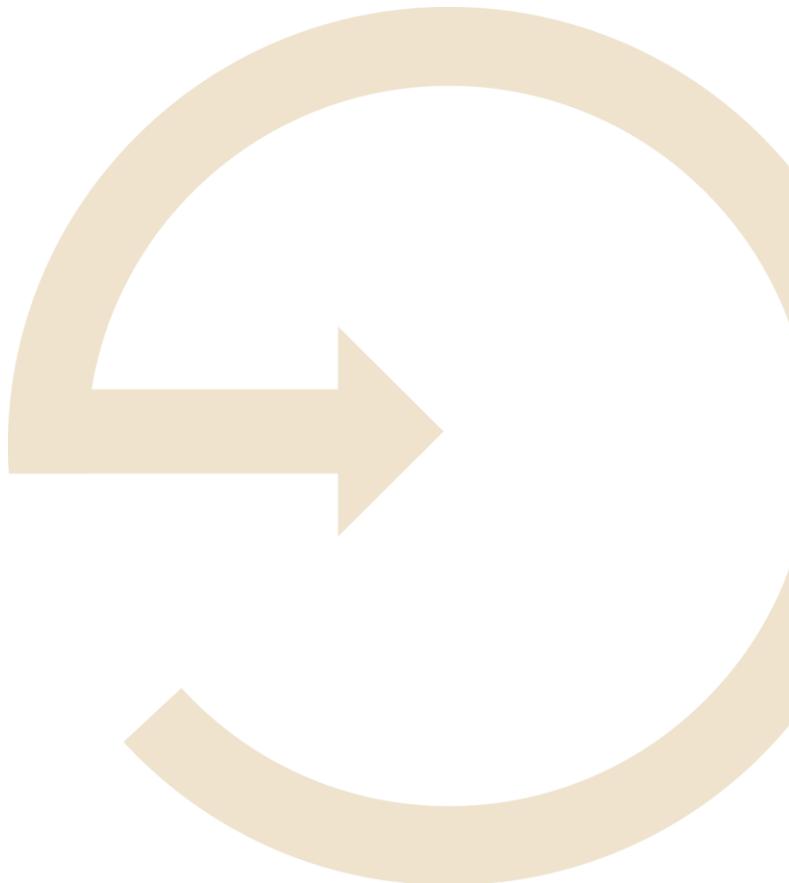
**[GRI 403-4]** Di norma, in Brasile, gli accordi collettivi prevedono che debbano essere fornite delle informazioni rispetto alla prevenzione degli infortuni sul lavoro e le malattie professionali e TIM Brasil si conforma a questa pratica. Ulteriori informazioni sulle tematiche Health & Safety sono disponibili nella sezione Disclosure management approach di questo capitolo.

### [GRI 403-2]

	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015
Numero infortuni (esclusi in itinere)	12	15	35
Indice di gravità*	0,01	0,01	0,02
Indice di frequenza*	0,74	0,81	1,70
Durata media in ore	84	178	267
Indice di improduttività*	0,06	0,14	0,45
Infortuni x 100 lavoratori	0,13	0,15	0,27

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

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





## RELAZIONI INDUSTRIALI

**[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 402]** L'analisi di materialità del 2017 ha confermato il rapporto con le organizzazioni sindacali e la libertà di associazione tematiche materiali per tutto il Gruppo. **[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 402]** Da sempre TIM intrattiene rapporti aperti e trasparenti con i sindacati e le rappresentanze dei lavoratori, nella convinzione che solo attraverso un confronto continuo e costruttivo si possa arrivare alle soluzioni di miglior equilibrio rispetto alle aspettative di tutti gli stakeholder. **[GRI 102-41]** Tutti i lavoratori del Gruppo, tanto in Italia quanto in Brasile, sono coperti da contratti collettivi di lavoro concordati con le organizzazioni sindacali e a tutto il personale è garantita la possibilità di partecipare alle assemblee sindacali, in termini di ore di permesso retribuito e di spazi aziendali che ne consentano lo svolgimento, nonché di partecipare liberamente alle consultazioni per l'elezione dei rappresentanti sindacali. In nessuna delle operazioni del Gruppo il diritto alla partecipazione sindacale è a rischio o messo in discussione. Gli accordi sindacali, tra l'altro, specificano le modalità di fruizione dei diritti e stabiliscono gli organi di controllo per il loro rispetto. **[GRI 402-1]** I cambiamenti organizzativi con significativa incidenza sui livelli occupazionali e sul personale sono discussi con le rappresentanze sindacali e, in taluni casi, si procede alla stipula di un accordo ad hoc che specifica i tempi e le modalità della riorganizzazione. **[GRI 408-1], [GRI 409-1]** La collaborazione con le rappresentanze dei lavoratori, insieme alle procedure e ai sistemi di controllo interni, ha fatto sì che non sia stata segnalata alcuna violazione o alcun rischio riguardante l'applicazione delle policy di Responsabilità Sociale del Gruppo che tutelano i diritti fondamentali del lavoro, quali il divieto di lavoro coatto o di lavoro minorile<sup>1</sup>.

### TIM S.p.A.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 402]** La ricerca del dialogo costante e del confronto con le rappresentanze sindacali ha favorito la condivisione di importanti intese, volte a contemperare sia le esigenze di business sia quelle delle persone che lavorano in Azienda. Ciò ha consentito di raggiungere accordi per la realizzazione di piani di efficientamento che riescono a mediare tra le esigenze dei lavoratori e quelle aziendali. In particolare, a fine 2015, si è concluso un articolato percorso negoziale con le principali organizzazioni sindacali, che ha portato alla sottoscrizione di un accordo quadro per la gestione delle eccedenze di personale. L'Accordo, come i precedenti, ha previsto il ricorso a un mix di strumenti e misure tra loro integrati, non traumatici socialmente ed economicamente sostenibili, tra cui l'applicazione per il periodo 2016-2017 dei Contratti di Solidarietà di tipo "difensivo" come previsto dal Jobs Act abbinati al ruolo strategico della leva formativa, quale elemento cardine per favorire i processi di riconversione e riqualificazione professionale per contrastare le eccedenze. Il Contratto di Solidarietà di tipo "difensivo" è un accordo che prevede una diminuzione dell'orario di lavoro al fine di evitare la riduzione del personale. Per i lavoratori interessati dall'applicazione del Contratto, è prevista una parziale integrazione, da parte dell'INPS, della retribuzione non percepita per effetto della relativa riduzione dell'orario di lavoro. Nel 2017 il beneficio sul costo del lavoro ottenuto dai contratti di solidarietà è stato pari a 117 milioni di euro per il Gruppo (118 milioni di euro nel 2016) tutto afferente alla Capogruppo. Gli altri strumenti definiti tra le Parti quali la mobilità ex lege 223/91 e l'art. 4 della cd. Legge Fornero sono comunque caratterizzati dalla volontarietà<sup>2</sup>.

Il Piano Industriale 2018-2020 ed il relativo piano di gestione delle risorse umane, è stato presentato e discusso con i sindacati. Le linee guida relative al personale saranno finalizzate ad adottare misure volte a sostenere il processo di trasformazione aziendale che attende l'Azienda in termini di digitalizzazione dei processi e dei servizi.

<sup>1</sup> In tema di lavoro minorile, le policy consentono alcune deroghe, interamente legali, come, ad esempio, i contratti di formazione incentivati dal governo brasiliano

<sup>2</sup> Cfr. "Processo di efficientamento, ottimizzazione dei costi sociali - engagement con le rappresentanze dei lavoratori" della Relazione sulla Gestione



**[GRI 407-1b]** Azienda e Sindacato hanno raggiunto un'intesa che definisce la struttura del Premio di Risultato 2017/2019, per le aziende del Gruppo TIM.

Il Premio ha una nuova veste: prevede infatti che i sistemi di incentivazione siano uguali per tutti, dai manager ai tecnici, e siano basati su risultati raggiunti a fronte di obiettivi prefissati. L'accordo, che conclude positivamente il percorso negoziale avviato con il sindacato, prevede che il premio di risultato sia composto da un premio:

- “base” che ha come indicatore l'Ebitda di Gruppo;
- di “produzione” che ha come indicatore i ricavi da servizi del Gruppo al netto dei ricavi da prodotto;
- di “miglioramento” che ha come indicatore il Customer Satisfaction Index;
- di “funzione” legato agli obiettivi di funzione.

Gli obiettivi, mutuati dai sistemi di incentivazione manageriale, riconoscono l'apporto di tutti i lavoratori alla realizzazione dei risultati economici e di produttività previsti.

È stato inoltre definito il valore medio del Premio per TIM, correlato e commisurato al raggiungimento degli obiettivi previsti. L'erogazione, a cadenza annuale per la durata dell'accordo, riguarderà tutti i lavoratori, compreso chi ha un contratto di apprendistato e a tempo determinato, ma il premio scatterà se si raggiungerà prima di tutto la misura prevista per l'indicatore Ebitda di Gruppo.

Le parti hanno anche previsto l'opzione welfare secondo la quale le persone potranno scegliere di fruire in tutto o in parte del premio in servizi di Welfare, beneficiando del totale sgravio fiscale. L'elenco dei servizi comprende, tra gli altri, asili nido, tasse e libri scolastici, assistenza anziani, spese sanitarie, fondi pensione, mutui, buoni spesa, sport e tempo libero che sono solo una parte del capitolo Welfare, per il quale TIM investe complessivamente oltre 100 milioni di euro ogni anno. Per la gestione dell'accordo è stato istituito uno specifico organismo paritetico di consultazione a cui verranno comunicati gli obiettivi di anno in anno desunti dal processo di budget, in coerenza con il Piano Industriale; tale organismo ha il compito tra l'altro, di analizzare le tipologie di prestazioni fruibili a titolo di welfare.

A fronte dell'inversione di tendenza dei principali trend economici e reddituali dell'Azienda, riscontrata nel secondo semestre 2016, TIM nel 2017 ha riconosciuto al personale il contributo reso in termini di recupero di efficienza complessiva e di miglioramento dell'andamento economico dell'impresa. In tal senso alle persone di TIM è stato erogato un importo Una Tantum, diversificato per livello inquadramentale. Analogamente, l'erogazione ha interessato anche il personale delle altre aziende del Gruppo.

**[GRI 407-1b]** A conclusione del percorso di confronto sul Lavoro Agile, avviato da TIM con le Organizzazioni Sindacali, è stata raggiunta un'intesa, con l'obiettivo di condividere la diffusione del Lavoro Agile in Azienda, già introdotto sperimentalmente in via con un primo pilot 2016-2017. L'intesa raggiunta nel mese di luglio con le Organizzazioni Sindacali sul Lavoro Agile, segna un'ulteriore tappa del percorso per la trasformazione digitale di TIM e rappresenta un ulteriore impegno delle Parti al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento della produttività, di promozione della sostenibilità sociale, economica e ambientale e per favorire la conciliazione tra i tempi di lavoro e la vita personale, con particolare attenzione alle esigenze di cura familiare. Per la gestione dell'Accordo, le Parti hanno previsto un sistema di verifiche trimestrali a livello nazionale riguardante l'andamento della sperimentazione, le dotazioni disponibili, gli ambiti organizzativi coinvolti e il monitoraggio dell'indicatore di produttività “riduzione ore di assenza”, individuato tra le Parti. È stata inoltre prevista una periodica informativa alle Organizzazioni Sindacali territoriali in merito all'andamento della sperimentazione nel territorio di riferimento.

**[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 402]** A settembre, è stata quindi avviata su base volontaria la nuova sperimentazione del Lavoro Agile, che durerà fino al 31 dicembre 2018; le persone di TIM che svolgono attività compatibili avranno l'opportunità di lavorare in modalità di Lavoro Agile presso un'altra sede aziendale e/o un locale non aziendale indicato dal dipendente, secondo le modalità e i tempi indicati dall'Azienda, nel rispetto dell'intesa definita. Nell'ambito della procedura



ex lege 223/91 avviata da TIM nel mese di luglio 2017 nei confronti di 382 lavoratori, Azienda e Sindacato, nel corso delle diverse sessioni di esame congiunto, hanno approfondito le motivazioni indicate dall'Azienda. Il confronto, orientato a ricercare le modalità più idonee per la gestione degli esuberi, si è concluso positivamente con l'Accordo sottoscritto l'8 Novembre 2017; le Parti hanno concordato l'utilizzo dei licenziamenti collettivi per riduzione di personale individuando un numero massimo di 340 lavoratori e, in coerenza con la normativa vigente, il criterio della “non opposizione” per operare i licenziamenti. L'intesa prevede specifiche misure economiche di accompagnamento alla cessazione del rapporto di lavoro.

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 402]** Nel mese di novembre, TIM e le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILCom-UIL, in qualità di parti istitutive del Circolo Ricreativo Aziendale per i lavoratori delle aziende del Gruppo Telecom (CRALT), hanno sottoscritto un verbale di Accordo che ha definito il nuovo assetto del Circolo. L'intesa raggiunta supera le precedenti comunicazioni di recesso dal Circolo e disdetta degli accordi, concludendo positivamente la fase di confronto tra le Parti attraverso l'individuazione di soluzioni innovative ed economicamente sostenibili di revisione della struttura e degli oneri di gestione del Circolo che garantiscano in termini di efficienza e sostenibilità, la continuità operativa del CRALT.

## Brasile

**[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 402]** La Società ha tenuto due incontri con le due federazioni nazionali (Fenattel e Fitratelp), che, insieme, rappresentano 27 sindacati del Paese, per negoziare il rinnovo dell'Accordo di Partecipazione PPR 2017. Inoltre, è stato trattato anche il tema del rinnovo del Contratto Collettivo di Lavoro, con negoziazioni concluse con la federazione in rappresentanza di 19 Stati, mentre sono ancora in corso le trattative con l'altra federazione che rappresenta 8 Stati, a causa di un mancato accordo con i dipendenti. Il negoziato sulle condizioni dell'addendum al contratto collettivo di lavoro per il 2017/2018 verrà ripreso nel terzo giro di incontri.

## Politica di remunerazione

**[GRI 103-37]** La politica di remunerazione del Gruppo è costruita in modo da garantire i necessari livelli di competitività dell'impresa sul mercato del lavoro. La competitività si traduce nel sostenere gli obiettivi strategici, perseguire la sostenibilità dei risultati nel lungo termine, assicurare l'engagement delle persone, tutelare i principi di equità interna, tendere alla salvaguardia della coerenza a livello di Gruppo pur tenendo conto della diversità dei mercati di riferimento. Ne consegue un'architettura retributiva prioritariamente finalizzata a garantire il corretto bilanciamento della componente fissa e della componente variabile, di breve e di lungo termine, cui si affianca il sistema dei benefit e welfare, in ottica di total rewarding. Nel 2017 il processo di turnaround e la necessità di garantire una gestione aziendale economicamente sostenibile hanno determinato l'esigenza di una politica retributiva caratterizzata da rigore e selettività.

In sintesi, la politica di remunerazione è articolata essenzialmente sulle seguenti componenti:

- retribuzione fissa;
- retribuzione variabile;
- benefit e welfare.

Più in particolare, la componente fissa riflette l'ampiezza e la strategicità del ruolo ricoperto ed è ancorata all'andamento dei mercati di riferimento.



La retribuzione variabile a breve termine (MBO) è invece finalizzata a rendere trasparente il legame tra riconoscimento economico e grado di raggiungimento degli obiettivi annuali. A tal fine gli obiettivi sono stati fissati con riferimento a indicatori di natura quali-quantitativa, rappresentativi e coerenti con le priorità strategiche e di piano industriale, misurati secondo criteri predefiniti e oggettivi. In continuità con il 2016, anche per il 2017, l'architettura dell'incentivazione manageriale è stata semplificata attraverso la riduzione della numerosità degli obiettivi.

Nel 2017 il gate – obiettivo Ebitda di Gruppo - ha costituito condizione di accesso al premio collegato a tutti gli obiettivi incentivati con un meccanismo di applicazione modificato rispetto al 2016: il livello da raggiungere per accedere all'erogazione del premio è il livello Target pari al valore di budget. Nel 2016 l'obiettivo Ebitda di Gruppo era condizione di accesso al premio collegato agli obiettivi aziendali e il livello da raggiungere era il livello minimo. Gli obiettivi sono di Gruppo, funzionali e individuali, con pesi differenziati per funzione aziendale. L'obiettivo di Performance Management, che è stato previsto anche nel 2017 per tutti i destinatari di MBO (fatta eccezione per il Vertice), con un peso relativo fissato al 30%, è alimentato dal risultato complessivo della valutazione che apprezza in pari misura sia gli obiettivi individuali che i comportamenti relativi al modello di leadership.

Vige un meccanismo contrattuale di *clawback* che consente il recupero della retribuzione variabile attribuita agli Amministratori Esecutivi e ai dirigenti con responsabilità strategiche a partire dal 2016. La clausola di *clawback* potrà essere attivata nei tre anni successivi sulle somme erogate, come da policy. La componente 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; a conclusione del Piano di Stock Options 2014-2016, è stato preso in esame l'avvio di un nuovo Piano di Long Term per il triennio 2017-2019. Motivi di opportunità e sostenibilità economica hanno indotto a rinviare il lancio di un nuovo piano di Long Term al 2018.

A fronte della risoluzione del contratto di lavoro del dott. Cattaneo, lo Special Award 2016-2019, introdotto contestualmente al suo ingresso in Azienda, deve considerarsi estinto. In coerenza con quanto previsto dal regolamento del piano Special Award, gli altri beneficiari sono stati scelti dall'AD tra i manager che, a suo giudizio, hanno contribuito al conseguimento della "overperformance"; essi riceveranno, a valle dell'approvazione del Bilancio di Esercizio 2019, il solo importo maturato nel 2016 (80% in azioni e 20% in cash).

Per quanto riguarda il nuovo AD, Amos Genish, non è stato preconstituito contrattualmente un piano Long Term Incentive (LTI); pertanto il dott. Genish parteciperà ai piani LTI alle condizioni e ai termini che verranno approvati per il management aziendale dagli organi competenti della Società. In particolare, per il triennio 2018-2020 è stato predisposto un Piano di Performance Share - con *vesting period* triennale e lock up di 2 anni. Tale Piano è riservato all'Amministratore Delegato e ai titolari di posizioni manageriali a forte impatto sui risultati aziendali. Il Piano è soggetto al raggiungimento di *performance condition* correlate sia all'incremento di valore del titolo azionario sia ad indicatori economico-finanziari. Il Piano di long term è soggetto alla clausola di claw back. **[GRI 102-37]** La sua approvazione è prevista in C.d.A. e nell'Assemblea degli Azionisti del 24 aprile 2018.

In un'ottica di total compensation<sup>1</sup>, ai tradizionali strumenti di tipo monetario, sono stati affiancati strumenti non monetari come benefit, con l'estensione di alcuni di essi a tutta la popolazione aziendale.

---

<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 (sez. II pagg. 24-26) e nella Relazione Finanziaria Annuale (pag 207) .



I benefit e il welfare generano un valore economico distinto dalle altre forme di retribuzione. Sono risorse, servizi e sistemi di prestazioni funzionali a incrementare il benessere individuale e familiare dei dipendenti sotto il profilo economico e sociale.

Stakeholder di riferimento	Obiettivi oggetto di incentivazione	% di manager (a cui l'obiettivo si applica)
Clienti	Customer satisfaction	25%
	Qualità del servizio erogato	21%
	Qualità del servizio percepita dai clienti consumer e business	27%
	Qualità del servizio percepita dagli altri operatori nazionali di telefonia fissa e mobile	16%
Risorse Umane	Salute e sicurezza dei dipendenti	
	Programmi di formazione e crescita professionale	4%
	Attività di welfare (People Caring) e benessere per i dipendenti	
Ambiente	Consumi di materiali, Energia	1%
Azionisti e Istituzioni	Qualità e tempestività dell'informativa societaria	3%
Comunità	Organizzazione di manifestazioni ed eventi corporate	
	Qualità di iniziative/Progetti corporate	2%



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

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

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

	2017 Contratto a tempo Indeterminato		2016 Contratto a tempo Indeterminato		2015 Contratto a tempo Indeterminato	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	<b>38.107</b>	<b>21.184</b>	<b>39.306</b>	<b>21.767</b>	<b>41.660</b>	<b>24.084</b>
Domestic	33.267	16.446	34.379	16.746	35.521	17.001
Brasile	4.794	4.714	4.860	4.989	6.006	7.036

	2017 Contratto a tempo Determinato		2016 Contratto a tempo Determinato		2015 Contratto a tempo Determinato	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	<b>68</b>	<b>70</b>	<b>87</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>55</b>
Domestic	68	70	86	65	65	55
Brasile	0	0	0	0	0	0

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

#### Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

	2017 Full Time		2017 Part Time		2016 Full Time		2016 Part Time		2015 Full Time		2015 Part Time	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	<b>36.559</b>	<b>13.907</b>	<b>1.548</b>	<b>7.277</b>	<b>37.776</b>	<b>14.187</b>	<b>1.530</b>	<b>7.580</b>	<b>39.599</b>	<b>15.011</b>	<b>2.061</b>	<b>9.073</b>
Domestic	32.220	10.496	1.047	5.950	33.389	10.754	990	5.992	34.523	11.005	998	5.996
Brasile	4.293	3.388	501	1.326	4.320	3.403	540	1.586	4.944	3.962	1.062	3.074



## Dipendenti con contratto a tempo determinato

	2017				2016				2015					
	Full Time		Part Time		Full Time		Part Time		Full Time		Part Time			
	Uomo	Donna												
<b>Gruppo</b>	4	2	64	68			5	3	82	62	8	10	57	45
Domestic	4	2	64	68			4	3	82	62	8	10	57	45
Brasile	0	0	0	0			0	0	0	0	0	0	0	0

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

## Dipendenti a payroll

	2017		2016		2015	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
<b>Gruppo</b>	38.175	21.254	39.393	21.832	41.725	24.139
Domestic	33.335	16.516	34.465	16.811	35.586	17.056
Brasile	4.794	4.714	4.860	4.989	6.006	7.036

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

	2017		2016		2015	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
<b>Gruppo</b>	0	0	0	4	1	2
Domestic	0	0	0	4	1	1
Brasile	0	0	0	0	0	0

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

	2017			2016			2015		
	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Totale
Uomini	33.208	4.967	38.175	34.338	5.055	39.393	35.516	6.209	41.725
Donne	16.481	4.773	21.254	16.874	5.048	21.832	17.038	7.101	24.139
<b>Totale</b>	<b>49.689</b>	<b>9.740</b>	<b>59.429</b>	<b>51.122</b>	<b>10.103</b>	<b>61.225</b>	<b>52.554</b>	<b>13.310</b>	<b>65.864</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>**

	2017		2016		2015
FTE esterni on site	631		943		985

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

	2017			2016			2015		
	<30	>=30; <=50	>50	<30	>=30; <=50	>50	<30	>=30; <=50	<30
Gruppo	1.355	1.022	64	1.518	736	63	2.850	1.346	75
Domestic	176	142	34	214	144	38	137	170	43
Brasile	1.176	880	30	1.303	592	25	2.712	1.174	32

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

	2017		2016		2015	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Gruppo	1.310	1.131	1.081	1.236	1.940	2.331
Domestic	216	136	242	154	225	125
Brasile	1.092	994	838	1.082	1.715	2.203

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

	2017	2016	2015	Variazione (2017/2016)
Italia	336	378	325	(42)
Estero	2.105	1.939	3.946	166
<b>Totale</b>	<b>2.441</b>	<b>2.317</b>	<b>4.271</b>	<b>124</b>

<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



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

	2017	2016	2015	Variazione (2017/2016)
Italia	49.689	51.122	52.554	(1.433)
Esteri	9.740	10.103	13.138	(363)
<b>Totale</b>	<b>59.429</b>	<b>61.225</b>	<b>66.016</b>	<b>(1796)</b>

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

Gruppo	2017		2016		2015	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
<b>Gruppo</b>	<b>2.539</b>	<b>1.698</b>	<b>3.436</b>	<b>3.539</b>	<b>2.029</b>	<b>2.411</b>
Domestic	1.365	425	1.424	407	431	279
Brasile	1.158	1.269	1.985	3.128	1.593	2.124

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

Gruppo	2017			2016			2015		
	<30	>=30; <=50	>50	<30	>=30; <=50	>50	<30	>=30; <=50	<30
<b>Gruppo</b>	<b>1.428</b>	<b>1.434</b>	<b>1.375</b>	<b>3.138</b>	<b>2.268</b>	<b>1.569</b>	<b>2.397</b>	<b>1.705</b>	<b>338</b>
Domestic	165	328	1.297	138	283	1.410	162	264	284
Brasile	1.260	1.106	61	3.000	1.979	134	2.235	1.435	47

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

Gruppo	2017		2016		2015	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
<b>Gruppo</b>	<b>163</b>	<b>1.166</b>	<b>201</b>	<b>1.370</b>	<b>172</b>	<b>1.301</b>
Domestic	52	854	68	999	61	756
Brasile	110	312	132	369	111	543



### [GRI 401-3c] Dipendenti che sono rientrati dopo aver usufruito del congedo parentale per genere<sup>1</sup>

	2017		2016		2015	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
<b>Gruppo</b>	*	*	197	1.331	169	1.289
Domestic	*	*	67	988	60	741
Brasile	*	*	129	342	109	543

\* Il dato sarà disponibile a chiusura dell'anno 2018

### [GRI 401-3d] Dipendenti al lavoro dopo un anno dal termine del congedo parentale per genere<sup>2</sup>

	2017		2016		2015	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
<b>Gruppo</b>	*	*	143	1.117	138	1.251
Domestic	*	*	44	841	35	945
Brasile	*	*	98	276	103	305

\* Il dato sarà disponibile a chiusura dell'anno 2018

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

	2017		2016		2015	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
<b>Gruppo</b>	*	*	98%	97%	98%	99%
Domestic	*	*	99%	99%	98%	98%
Brasile	*	*	98%	93%	98%	100%

\* Il dato sarà disponibile a chiusura dell'anno 2018

<sup>1</sup> Si noti che, nella rappresentazione tabellare, l'anno di pertinenza del rientro del dipendente x non è stato calcolato in base all'anno in cui x è di fatto rientrato, ma in base all'anno in cui x ha preso il congedo. Quindi, se x ha preso il congedo nel 2016 ed è rientrato nel 2017, il suo rientro è comunque riportato nella colonna 2016. Questo è il motivo per cui i dati relativi alla colonna 2017 sono ancora parziali e quindi non ancora pubblicabili

<sup>2</sup> Si noti che, nella rappresentazione tabellare, l'anno di pertinenza della persistenza al lavoro del dipendente x non è stato calcolato in base all'anno in cui di fatto x era a lavoro dopo 12 mesi dal congedo, ma in base all'anno in cui x ha preso il congedo. Quindi, se x ha preso il congedo nel 2016 e dopo 12 mesi era ancora a lavoro nel 2017, la sua persistenza al lavoro è comunque riportata nella colonna 2016. Non sapendo ancora chi, dei dipendenti che sono andati in congedo nel 2017, sarà ancora a lavoro dopo 12 mesi, non siamo ancora in grado di calcolare il dato relativo al 2017



**[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**

	2017		2016		2015	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
<b>Gruppo</b>	*	*	71%	82%	89%	80%
Domestic	*	*	65%	84%	82%	98%
Brasile	*	*	74%	75%	93%	56%

\* Il dato sarà disponibile a chiusura dell'anno 2018

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

	2017		2016		2015	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
<b>Gruppo</b>	6,92	4,26	7,70	3,66	7,58	3,53
Domestic	8,04	5,39	9,05	4,75	8,70	4,15
Brasile	0,48	1,07	0,43	1,21	0,96	2,31

\* I somministrati non vengono considerati in questo tipo di rilevazione. In ogni caso nel 2017 i somministrati sono stati pari a 0.

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

	2017		2016		2015	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
<b>Gruppo</b>	0,19	0,09	0,20	0,10	0,18	0,12
Domestic	0,22	0,12	0,24	0,15	0,21	0,16
Brasile	0,01	0,01	0,00	0,01	0,01	0,03

\* I somministrati non vengono considerati in questo tipo di rilevazione. In ogni caso nel 2017 i somministrati sono stati pari a 0.

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

	2017		2016		2015	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
<b>Gruppo</b>	5,59	9,38	6,09	11,91	5,52	9,94
Domestic	6,47	12,00	6,58	12,69	5,98	11,50
Brasile	1,61	3,99	4,04	10,64	2,69	6,74

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



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

	2017		2016		2015	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
<b>Gruppo</b>	<b>0,05</b>	<b>0,01</b>	<b>0,03</b>	<b>0,02</b>	<b>0,03</b>	<b>0,00</b>
Domestic	0,06	0,01	0,04	0,02	0,04	0,01
Brasile	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

\*I somministrati non vengono considerati in questo tipo di rilevazione. In ogni caso nel 2017 i somministrati sono stati pari a 0.

**[GRI 404-1] Le seguenti tabelle si riferiscono alle attività formative condotte in TIM SpA segmentate per genere**

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

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



2015	Totali	Ore	Procapite	Partecipazioni*	Partecipanti	Copertura**
<b>Totale</b>	<b>1.338.273</b>		<b>30,3</b>	<b>250.165</b>	<b>38.892</b>	<b>88,0%</b>
Dirigenti	16.176	25,1		3.158	659	102,2%
di cui donne	3.552	31,7		653	114	101,8%
di cui uomini	12.624	23,7		2.505	545	102,3%
Quadri	55.946	16,8		10.681	2.812	84,4%
di cui donne	15.059	16,7		2.686	776	85,7%
di cui uomini	40.887	16,9		7.995	2.037	84,0%
Impiegati	1.266.152	31,5		236.326	35.471	88,2%
di cui donne	289.757	24,5		81.706	10.173	86,1%
di cui uomini	976.395	34,4		154.620	25.298	89,2%

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

\*\*La copertura si riferisce al dato percentuale di partecipanti rispetto alla consistenza, cioè quante risorse del Gruppo in percentuale hanno partecipato ad almeno un evento formativo per singola categoria (dirigenti, quadri, impiegati)

**[GRI 401-1]** Nel 2017 TIM ha investito 11,91 milioni di euro in corsi di formazione, pari ad un costo pro-capite di 263,16 euro.

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

### Ambiente 2017 TIM S.p.A

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



## Salute e sicurezza 2017 TIM S.p.A.

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

## Anticorruzione 2017 – TIM S.p.A

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



## Diritti Umani 2017 – TIM S.p.A.

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

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

Italia TIM - S.p.A.		2017	2016	2015
Dirigenti	RAL	0,88	0,93	0,91
	RGA	0,89	0,93	0,90
Quadri	RAL	0,96	0,95	0,95
	RGA	0,94	0,93	0,94
Impiegati	RAL	0,96	0,95	0,95
	RGA	0,95	0,95	0,95

Brasile		2017	2016	2015
Dirigenti	RAL	0,80	0,77	0,74
	RGA	0,80	0,85	0,77
Quadri	RAL	0,96	0,95	0,94
	RGA	0,96	0,95	0,94
Impiegati	RAL	0,70	0,67	0,63
	RGA	0,70	0,67	0,62

RAL = Retribuzione Annuia Lorda, costituita dalla retribuzione fissa ricorrente

RGA = Retribuzione Globale Annuia, costituita dalla Retribuzione Annuia 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).



## APPENDICE

## [GRI 102-43] [GRI 102-44] TABELLE DI SINTESI SULLE INIZIATIVE CON GLI STAKEHOLDER



Dialogo



Partnership



Informazione



Consultazione

	IMPEGNO - ATTIVITA'	AZIONI
AMBIENTE	<p><b>Impegno.</b> TIM è impegnata a ridurre i propri impatti ambientali, a migliorare la propria performance energetica, ad adottare politiche di acquisto sensibili alle tematiche ambientali e a proporre soluzioni tecnologiche innovative a persone, imprese e PA per il contenimento degli impatti ambientali.</p> <p><b>Attività.</b> La collaborazione attiva di TIM con associazioni di settore e organizzazioni non profit si traduce nella <b>sottoscrizione di impegni, carte e codici</b> che influenzano e orientano la strategia per l'Ambiente del Gruppo.</p>	<p><b>Collaborazione con altri operatori di TLC</b> sui temi di rilevanza ambientale nell'ambito di associazioni di settore e organizzazioni non profit tra cui European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO), European Telecommunications Standards Institute (ETSI), CDP, International Telecommunication Union (ITU). (Il Gruppo TIM e L'Ambiente)</p> 
	<p><b>Attività.</b> A titolo di esempio, le Dichiarazioni ambientali di prodotto rivolte ai clienti – TIM eco-friendly (Ambiente);</p> <p>IoRiciclo, un'iniziativa sostenibile dedicata alla raccolta di telefonini e smartphone da rottamare. (L'Ambiente)</p>	<p>Presente in Global e-Sustainability Initiative (GeSI) in particolare nel <b>gruppo di lavoro Industry Responsibility Committee</b> per la sostenibilità di prodotti e servizi. (L'Ambiente)</p> 
	<p><b>Impegno.</b> TIM è impegnata in progetti di ricerca e sviluppo di soluzioni ICT di Internet of Things (IoT) per le Smart City che abbiano un positivo impatto ambientale.</p>	<p>TIM collabora con alcune municipalità alla realizzazione di progetti nell'ambito dell'eco-sostenibilità: REPLICATE (Firenze Smart City) e il progetto MONICA (Torino Smart City), progetto SMILE ("Torino Smart City"). (L'Ambiente)</p> <p>TIM Brasile. <b>Partnership con il Ministero della Scienza, Tecnologia, Innovazione e Comunicazioni</b> (MCTIC) per lo sviluppo di soluzioni per la mitigazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici. (L'Ambiente e La catena del valore/Clienti)</p> 
	<p><b>Attività.</b> Emanazione di linee guida e norme tecniche sulle metodologie di misurazione e calcolo previsionale dei livelli di esposizione ai campi elettromagnetici emessi dai sistemi radio-mobili.</p>	<p>TIM partecipa attivamente ai comitati e ai gruppi di lavoro del <b>CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano)</b>. (L'Ambiente)</p> 

IMPEGNO - ATTIVITA'	AZIONI
<p><b>Impegno.</b> Ampliare la conoscenza degli strumenti digitali e aumentare il numero di persone in possesso di competenze digitali evolute sono obiettivi dell'Agenda Digitale. Attraverso la diffusione delle tecnologie ICT nelle scuole, TIM è impegnata a fornire il proprio contributo all'introduzione delle tecnologie digitali nelle scuole e nei processi didattici.</p>	<p>Dal 2015 TIM partecipa in qualità di partner Fondatore Mecenate, oggi Benefattore, a <b>Programma il Futuro</b>, un'iniziativa del MIUR, attuata dal CINI (Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'Informatica) per favorire l'introduzione del pensiero computazionale e del coding nei programmi didattici delle Scuole di ogni ordine e grado. (La catena del valore/Iniziative coerenti con il core business)</p> 
<p><b>Impegno.</b> Il Gruppo è impegnato sui temi della sicurezza online e nella diffusione delle buone pratiche della navigazione in Rete, in particolare per la tutela dei minori dai contenuti che possono lederne lo sviluppo psico-fisico.</p> <p><b>Attività.</b> TIM ha realizzato l'App Navigare Sicuri (in collaborazione con la Polizia di Stato) lanciata in occasione del Safer Internet Day (la giornata internazionale di attenzione ai rischi legati ad internet - 7/2/2017).</p> <p>Sostegno alla campagna di comunicazione promossa dal SIC "6 weeks for Web Safety - 6 settimane per un web sicuro".  <a href="http://www.telecomitalia.com/tit/it/cultura/sicurezza-in-rete-conosci-gli-errori.html">(<a href="http://www.telecomitalia.com/tit/it/cultura/sicurezza-in-rete-conosci-gli-errori.html">http://www.telecomitalia.com/tit/it/cultura/sicurezza-in-rete-conosci-gli-errori.html</a>)</a></p> <p>TIM-Protect è l'opzione esclusiva di TIM per la protezione totale dalle minacce nel WEB.</p>	<p>Membro dell'<b>Advisory Board del Safer Internet Centre (SIC)</b>, nel cui ambito TIM partecipa a 2 Gruppi di lavoro: "Scuola" e "Comunicazione" (4 riunioni nel 2017).</p> <p>Partecipa al Gruppo di lavoro "<b>GSMA – Mobile Alliance against Child Sexual Abuse Content</b>" e a "<b>Alliance to better protect children online</b>". (La catena del valore/Clienti)</p> 
<p><b>Impegno.</b> Anche nel 2017 l'innovazione, sia tecnologica che di business, si conferma l'elemento centrale per rispondere al cambiamento del contesto tecnologico, di mercato e competitivo. La gestione dell'innovazione è presidiata, con mission diverse, dalla funzione Innovation e dalle ingegnerie, ma coinvolge diversi stakeholder interni ed esterni all'Azienda.</p> <p><b>Attività.</b> Joint Open Lab (JOL), 22 contratti di ricerca per complessivi 555 mila euro, attività con circa 30 enti e associazioni di standardizzazione, alleanze e telco open communities (tra cui ETSI, ITU, CENELEC e 3GPP) e associazioni (GSMA e NGMN). Tim partecipa attivamente a queste iniziative contribuendo alla definizione ed evoluzione delle tecnologie con soluzioni innovative come NB-IoT. Programmi di open innovation finanziati da TIMWCAP e supportati tramite l'IoT Open Lab di Torino, entrato in piena attività nel 2017.</p>	<p>TIM sviluppa <b>numerose partnership di co-progettazione</b> attraverso la firma di MoU, con tech companies (tra cui Ericsson, Huawei e altre aziende di rilievo internazionale), startup innovative, importanti università e centri di ricerca europei e nordamericani, organizzazioni non governative e della società civile, molte secondo i principi dell'open innovation.</p> <p>In Brasile. Nel 2017 TIM Brasil ha trasformato TIM Lab nel primo <b>Telecom Infra Project</b> (TIP) Community Lab in America Latina, che verrà utilizzato dai membri TIP (Facebook, SK Telecom, Deutsche Telekom, Nokia, Intel e altre aziende) per creare standard universali relativi - inizialmente - alle soluzioni per le reti di trasporto. Il TIP è un'iniziativa collaborativa che si prefigge di individuare nuovi approcci alla creazione e al deployment delle infrastrutture di reti di telecomunicazione. (La catena del valore/Ricerca e sviluppo)</p> 

IMPEGNO - ATTIVITA'	AZIONI
<p><b>Attività.</b> Nel 2017, in TIM la comunicazione interna ha intrapreso un percorso guidato da due direttive fondamentali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la conversione dai canali tradizionali della comunicazione interna verso forme più innovative, in logica web centric, per favorire lo scambio e il confronto tra tutti i componenti della comunità aziendale;</li> <li>• il "racconto" delle azioni e delle attività aziendali, in maniera chiara, diretta, semplice e capillare, attraverso <b>piani di comunicazione ad hoc</b> su ogni progetto.</li> </ul>	<p>Attività di comunicazione interna con diverse iniziative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1.450 incontri live</b> sulle strategie con le prime linee e tutti i collaboratori; collegamenti in videoconferenza (94% della popolazione coperta);</li> <li>• la <b>rete dei "We teller"</b>, incontri e azioni mirate per la comunicazione della strategia;</li> <li>• <b>piani di comunicazioni integrati</b> da serie di video e video interviste per spiegare le strategie, le novità, i progetti e i mestieri in TIM. (Le persone di TIM/Comunicazione interna)</li> </ul> 
<p><b>Impiego.</b> TIM è fortemente impegnata a declinare strumenti e servizi finalizzati a valorizzare e motivare le persone in Azienda, rendendole capaci di adattarsi e gestire il veloce cambiamento nel settore delle telecomunicazioni attraverso l'aggiornamento continuo degli skill tecnico-comportamentali e degli stili di lavoro.</p> <p><b>Attività.</b> Sulla base dei risultati del performance management è stato proposto a ciascuna persona il relativo piano di sviluppo individuale: nel corso dell'anno sono stati frutti circa 20.000 piani di sviluppo individuali su circa 32.000 complessivi assegnati (il 63%), inclusi i piani manageriali individuali.</p> <p>Piani di sviluppo della leadership manageriale, succession planning.</p> <p>Test del nuovo strumento di valutazione "motivation review" e validazione scientifica con Università La Sapienza.</p>	<p>Il processo di performance management ha coinvolto il 99,7% delle persone e il 90% ha ricevuto un feed back dal proprio responsabile.</p> <p><b>Assessment del potenziale manageriale</b> funzionale all'individuazione e alla valorizzazione del patrimonio manageriale attuale e futuro dell'Azienda (447 assessment). Sperimentazione di un <b>nuovo processo di valutazione</b> (motivation review) che ha lo scopo di rilevare la motivazione individuale in 4 aziende del Gruppo (1.978 persone di cui 179 responsabili). (Le persone di TIM/Sviluppo e nuove competenze)</p> 

IMPEGNO - ATTIVITA'	AZIONI
<p><b>Impegno.</b> La strategia di Digital Transformation adottata da TIM impone la necessità di sviluppare nuove competenze e figure professionali in grado di interpretare al meglio le nuove opportunità di business.</p> <p><b>Key issue</b> della strategia di sviluppo delle competenze in TIM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• riqualificazione e valorizzazione della professionalità;</li> <li>• sviluppo delle competenze digitali di tutta la popolazione aziendale;</li> <li>• evoluzione del profilo manageriale;</li> <li>• piani di sviluppo individuali e per tutta la popolazione.</li> </ul> <p><b>Attività.</b> Iniziative a sostegno della produzione e diffusione di nuovi contenuti, della creazione di reti di relazioni interne ed esterne, dello scambio di conoscenze e generazione di idee, principalmente attraverso <b>TIM Academy</b>.</p>	<p><b>TIM Academy.</b> Nel 2017 ha sviluppato un approccio innovativo all'apprendimento e alla condivisione del know how a supporto del processo di digitalizzazione e di trasformazione culturale e di business. La TIM Academy propone <b>programmi, corsi e percorsi formativi</b> in aula, on line e on the job; favorisce la condivisione di know how attraverso <b>community, workshop, seminari, smart corners, think tank</b> con docenti e testimonial qualificati a livello nazionale e internazionale; progetta ed eroga <b>nuovi formati di apprendimento digitali</b>: web based training, video, webinar, virtual learning e MOOC. In Italia è stato realizzato un <b>corso online di (in)formazione su business e diritti umani</b> per tutta la popolazione aziendale, disponibile dalla fine del 2015 sulla piattaforma di e-learning TIM Academy; nel 2017 sono stati inviati ulteriori inviti alla partecipazione volontaria e, in Brasile, si è avviata la diffusione del corso. (Le persone di TIM/Sviluppo e nuove competenze)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>
<p><b>Impegno.</b> TIM ha implementato processi di riqualificazione professionale.</p>	<p><b>Job Center.</b> E' un servizio di riqualificazione professionale. Al 31 dicembre 2017 sono state coinvolte oltre 2.860 persone. Si compone di due percorsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• formazione trasversale sulle competenze digitali, comune a tutti i profili professionali;</li> <li>• formazione specialistica, progettata sulle specifiche esigenze del nuovo ruolo professionale. (Le persone di TIM/Sviluppo e nuove competenze)</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>
<p><b>Impegno.</b> Nel 2017 TIM ha consolidato il proprio modello di relazione con i principali stakeholder del mondo accademico, scolastico, sociale ed istituzionale con l'obiettivo di orientare i giovani, collaborare alla realizzazione della "terza missione" universitaria, abilitare l'innovazione, valorizzare i talenti e diffondere la cultura digitale sviluppando la percezione del proprio employer branding. Questi i driver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• valorizzazione delle competenze interne con docenze e testimonianze su temi specifici;</li> <li>• orientamento professionale degli studenti in linea con le digital skills;</li> <li>• opportunità di open innovation.</li> </ul>	<p><b>Partnership</b> progettate ed implementate con scuole medie superiori in ambito Alternanza scuola-lavoro, progetti innovativi di alternanza con <b>università</b>, tavoli di lavoro sul tema "Rapporto Scuola - Lavoro" (Cotec) e per la condivisione delle best practice sul tema con istituzioni e associazioni di categoria. (Le persone di TIM/Collaborazioni con università e scuole)</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  </div>

IMPEGNO - ATTIVITA'	AZIONI
<p><b>Impegno.</b> Il sistema di gestione della salute e sicurezza prevede numerose iniziative volte ad assicurare una sicurezza sempre maggiore ai lavoratori.</p> <p><b>Attività.</b> Campagne di monitoraggio degli agenti fisici; interventi formativi verso tutto il personale aziendale; analisi degli eventi infortunistici ed eventuale individuazione di azioni correttive; realizzato un prodotto digitale informativo dedicato alla gestione delle emergenze in caso di eventi sismici.</p>	<p><b>Comitati per la Salute e Sicurezza.</b> (4 territoriali e 1 nazionale); hanno un ruolo partecipativo e collaborativo atto a garantire analisi e confronto congiunto tra parte aziendale e parte sindacale su tutte le tematiche relative alla tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. (Le persone di TIM/Tutela salute e sicurezza)</p> 
<p><b>Key issue.</b> TIM ha rappresentato l'esigenza di individuare misure orientate a sostenere il recupero della competitività, della redditività e a migliorare la qualità del servizio, al fine di tutelare il lavoro, le persone e difendere il perimetro aziendale.</p> <p><b>Attività.</b> L'accordo prevede che il premio di risultato sia composto da diverse componenti che hanno come indicatori obiettivi mutuati dai sistemi di incentivazione manageriale che riconoscono l'apporto di tutti i lavoratori ai risultati.</p>	<p>Azienda e Sindacato hanno raggiunto un accordo che definisce la struttura del premio di risultato 2017/2019.</p> <p>Per la gestione dell'accordo è stato istituito uno specifico <b>organismo paritetico di consultazione</b> a cui verranno comunicati gli obiettivi di anno in anno desunti dal processo di budget, in coerenza con il Piano Industriale; tale organismo ha il compito tra l'altro, di analizzare le tipologie di prestazioni fruibili a titolo di welfare. (Le persone di TIM/Relazioni industriali)</p>  
<p><b>Impegno.</b> TIM ha avviato un percorso per la trasformazione digitale e si sta impegnando con le Parti al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento della produttività, di promozione della sostenibilità sociale, economica e ambientale e per favorire la conciliazione tra i tempi di lavoro e la vita personale, con particolare attenzione alle esigenze di cura familiare.</p> <p><b>Attività.</b> A settembre, è stata avviata su base volontaria la nuova sperimentazione del lavoro agile, che durerà fino al 31 dicembre 2018.</p>	<p>Confronto tra TIM e Organizzazioni Sindacali sul <b>lavoro agile</b>. Intesa raggiunta nel mese di luglio con le Organizzazioni Sindacali con l'obiettivo di condividere la diffusione del lavoro agile in Azienda. (Le persone di TIM /Relazioni industriali)</p>  

	IMPEGNO - ATTIVITA'	AZIONI
CLIENTI	<p><b>Impegno.</b> La qualità e la customer experience costituiscono i pilastri fondamentali del percorso di TIM verso un futuro "digital". Il cliente è al centro di tutti i processi per il miglioramento della qualità del servizio ed il rafforzamento della relazione con il brand.</p> <p><b>Attività.</b> Progetti per il miglioramento della customer experience: "Customer journey lab" e "Chi ama TIM"; nel 2017 TIM ha avviato alcuni progetti sia per migliorare il servizio erogato nel customer care sui social network sia per monitorarne la qualità. TIM conferma la propria digital leadership, attestandosi nelle classifiche del 4° trimestre 2017, primo brand in Italia per l'assistenza clienti su Facebook (Socialbakers). La domanda di social caring di TIM si attesta a 899 mila per il mobile e 477 mila per il fisso.</p>	<p>La soddisfazione dei clienti viene rilevata sistematicamente nei diversi momenti del customer journey, in particolare con il <b>monitoraggio del Customer Satisfaction Index (CSI)</b>.</p> <p>In Brasile anche TIM Participações rileva la soddisfazione del cliente attraverso più canali di ascolto (il sito web "Portas Abertas", "MyTIMApp", FB, Twitter etc) ed effettua due tipologie di indagini di soddisfazione della clientela, condotte su base nazionale attraverso interviste: <b>l'indagine relativa alla clientela consumer di TIM e dei competitor</b> (nel 2017 la metodologia di indagine è cambiata) e <b>l'indagine sui call center</b>. (La catena del valore/Clienti/Customer Satisfaction)</p> 
	<p><b>Attività.</b> E' stato conciliato il 97% delle domande di conciliazione paritetica discusse e l'84,1% delle domande discusse presso i Co.Re.Com e le Camere di Commercio.</p>	<p><b>Collaborazione con le associazioni dei consumatori</b> ("conciliazione paritetica") e con i CoReCom per la risoluzione delle controversie con clienti. (La catena del valore/Clienti)</p> 
	<p><b>Attività.</b> URBeLOG (URBan Electronic LOGistics), Pilota nazionale eCall - progetto I_HeERO, MOBiNET (Europe-Wide Platform for Connected Mobility), AUTOPILOT (AUTOMated driving Progressed by Internet of Things, IoT), Open Air LaB di Torino (TiLab).</p>	<p>TIM partecipa attivamente ad alcuni <b>pilot con diversi stakeholder per lo sviluppo di soluzioni di smart city e smart community</b>. L'obiettivo è promuovere il modello di "città intelligenti" per migliorare la qualità della vita attraverso lo sviluppo di servizi digitali innovativi. (La catena del valore/Clienti/Smart Services)</p> 

	IMPEGNO - ATTIVITA'	AZIONI
FORNITORI	<p><b>Key issues:</b> migliori condizioni di offerta, migliori livelli di qualità, rispetto del Codice Etico e di Condotta di TIM, delle norme di sicurezza, dell'ambiente e dei Diritti Umani, migliorare la sostenibilità della catena di fornitura.</p> <p><b>Attività.</b> Azioni correttive verso fornitori a maggior rischio per migliorare il livello della prestazione.</p>	<p>Invio di un <b>questionario di autovalutazione</b> in termini di sostenibilità ai fornitori a maggior rischio in fase di qualificazione e, periodicamente, ai fornitori già qualificati;</p> <p><b>audit di sostenibilità periodici</b> fatti da aziende terze sui fornitori delle classi a maggior rischio. (La catena del valore/Fornitori)</p> 
	<p><b>Key issues:</b> verifica del livello di performance di sostenibilità di fornitori e subfornitori comuni agli operatori di TLC sottoscrittori.</p> <p><b>Attività.</b> Definizione e attuazione di azioni correttive e programmi di miglioramento continuo di fornitori/subfornitori coinvolti; effettuati specifici programmi di formazione dei fornitori, anche al fine di propagare la cultura della sostenibilità.</p>	<p><b>Joint Audit Cooperation</b>, iniziativa che prevede attività di audit di sostenibilità condotte presso stabilimenti di fornitori e subfornitori comuni sulla base di un protocollo d'intesa firmato con altri 12 operatori di TLC. 89 audit nel 2017 di cui 52 su fornitori TIM. (La catena del valore/Fornitori)</p> 
	<p><b>Key Issues:</b> trasparenza, miglioramento della comunicazione e ottimizzazione dei processi operativi.</p>	<p>Scambio di informazioni e di documentazione con i fornitori e aree di collaborazione dedicate ai principali fornitori attraverso il portale <b>"Vendors hub"</b> che nel 2017 conta circa 3.900 vendor abilitati. (La catena del valore/Fornitori) e (<a href="http://www.telecomitalia.com/tit/it/vendorhub.html">http://www.telecomitalia.com/tit/it/vendorhub.html</a>)</p>  
	<p><b>Impegno.</b> TIM è impegnata con i propri partner industriali a dare un'accelerazione verso lo sviluppo di un ecosistema aperto dedicato alla ricerca e alla realizzazione di progetti innovativi abilitati dalla tecnologia mobile del futuro per soluzioni che potranno essere utilizzate da cittadini e industrie nella futura "Gigabit Society".</p> <p><b>Attività.</b> Nel 2017 sono state avviate tre importanti iniziative - Torino 5G, San Marino 5G e Bari-Matera 5G - per la copertura radiomobile in tecnologia 5G di questi comuni.</p>	<p>TIM e Ericsson rafforzano la loro collaborazione per lo sviluppo della tecnologia 5G con un <b>protocollo di intesa</b> volto ad accelerare l'evoluzione verso la nuova rete. L'iniziativa si affianca al programma "5G for Italy" avviato dalle due aziende nel 2016 per la realizzazione di progetti innovativi abilitati dalla tecnologia 5G. (2/3/2017) (<a href="http://www.telecomitalia.com/tit/it/archivio/media/notestampa/corporate/2017/TIM-Ericsson.html">http://www.telecomitalia.com/tit/it/archivio/media/notestampa/corporate/2017/TIM-Ericsson.html</a>)</p> 

IMPEGNO - ATTIVITA'	AZIONI
<p><b>Key issue.</b> Informazioni aggiornate, finanziarie e non, sul Gruppo, con la massima attenzione alle esigenze di tutte le diverse categorie di interlocutori: main stream, SRI, azionisti retail.</p>	<p>Comunicazione finanziaria on line, attraverso il <b>sito web</b> del Gruppo (<a href="http://www.telecomitalia.com/tit/it/investors.html">http://www.telecomitalia.com/tit/it/investors.html</a>) e <b>Il club degli azionisti “TI Alw@ys ON”</b>. (<a href="http://www.telecomitalia.com/tit/it/investors/shareholders/individual-shareholders/club-tialwayson.html">http://www.telecomitalia.com/tit/it/investors/shareholders/individual-shareholders/club-tialwayson.html</a>) fornisce importanti informazioni agli investitori individuali e al pubblico in generale (6.100 soci attivi nel 2017). (Il Gruppo TIM/Stakeholder engagement)</p> 
<p><b>Impegno.</b> Ampliare la base degli investitori.</p> <p><b>Key issue:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La stabilizzazione dei ricavi da servizio in Italia e la conferma del target “low-single digit growth” per l’Ebitda nel 2017;</li> <li>• Il progresso nelle coperture Fibra e 4G in Italia, quale fattore abilitante dei servizi;</li> <li>• La disciplina finanziaria nella gestione dei costi e verso l’acquisto di contenuti video;</li> <li>• l’avvio di DigiTIM, programma di rinnovamento strategico della Società, di un possibile percorso di separazione legale della Rete Fissa di accesso e il conseguente possibile miglioramento del contesto (Regulation e Competition).</li> </ul>	<p>Nel 2017 la funzione Investor Relations ha gestito oltre <b>550 incontri</b> tra: conference call (5 eventi, in occasione della presentazione del piano triennale 2017-2019 e dei risultati annuali, oltre quelle consuete trimestrali), road show, incontri presso le sedi istituzionali del Gruppo (reverse road show), incontri (di gruppo e individuali) con shareholder e bondholder, partecipazioni a conferenze di settore. (Il Gruppo TIM/Stakeholder engagement) (<a href="http://www.telecomitalia.com/tit/it/investors/presentations.2017.html">http://www.telecomitalia.com/tit/it/investors/presentations.2017.html</a>)</p> 

	IMPEGNO - ATTIVITA'	AZIONI
ISTITUZIONI	<p><b>Key issue:</b> privacy e protezione dei dati, disciplina dell'audiovisivo, lotta alla corruzione, tutela dei minori, la digitalizzazione delle industry attraverso lo sviluppo di nuove tecnologie di rete, la protezione dei diritti d'autore.</p> <p><b>Attività:</b> tra le attività si segnala la partecipazione al tavolo di lavoro lanciato dalla Commissione Europea per l'elaborazione dell'Action Plan 5G.</p>	<p><b>Incontri individuali e di gruppo</b> con rappresentanti di Istituzioni nazionali (Commissioni di Camera e Senato, audizioni parlamentari) e internazionali sui temi di business rilevanti per il Gruppo (partecipazione a piattaforme di discussione, consultazioni pubbliche, workshop, riunioni delle Commissioni parlamentari, incontri con la Commissione UE, con Agenzie o gruppi di lavoro e studi specialistici quali, ad esempio, il Center for the European Policy study). Il posizionamento verso le istituzioni e gli organi comunitari avviene attraverso azioni individuali e/o con la partecipazione degli altri operatori principalmente attraverso <b>ETNO</b> di cui TIM è membro del Board. (Il Gruppo TIM/Governance e gestione della sostenibilità e La catena del valore/Ricerca e Sviluppo )</p> 
	<p><b>Impegno.</b> Ampliare la conoscenza degli strumenti digitali e aumentare il numero di persone in possesso di competenze digitali evolute sono obiettivi dell'Agenda Digitale Europea. TIM, in qualità di azienda paese e facendo propri gli SDGs di riferimento, in collaborazione con le istituzioni è impegnata su questo tema attraverso la diffusione di tecnologie ICT nelle scuole e nei processi didattici.</p>	<p>Nel 2016, lanciato il progetto biennale “A scuola di Digitale con TIM”, <b>in collaborazione con il MIUR</b> per avvicinare i docenti di ogni ordine e grado al mondo e agli strumenti digitali e alle nuove opportunità offerte alla didattica dalla loro applicazione. Nel 2017 il progetto ha coinvolti 3.350 docenti. (La catena del valore/Iniziative coerenti con il core business)</p> 
	<p><b>Attività.</b> TIM e TIM Brasil compilano annualmente la “Communication on Progress”, il documento che riporta i progressi registrati dalle aziende nella promozione e nell’applicazione concreta dei dieci principi del Global Compact.</p> <p>Le principali attività del Peer Learning Group on Business and Human Rights nel 2017 sono state le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “La due diligence sulla moderna schiavitù – Risposte alle nuove aspettative di legge e degli stakeholder”;</li> <li>• “Integrazione della due diligence dei Diritti Umani nella gestione delle risorse umane”;</li> <li>• “Integrazione della due diligence dei Diritti Umani attraverso le attività globali”;</li> <li>• “Accesso al rimedio in pratica – Aggiornamenti dal Forum su Business e Diritti Umani dell’ONU”.</li> </ul> <p><b>Attività.</b> TIM monitora e analizza le denunce di eventuali violazioni dei Diritti Umani che pervengono tramite il portale whistleblowing e nel 2017 ha continuato la predisposizione di una specifica procedura, “Gestione delle denunce di eventuali violazioni dei Diritti Umani da parte del Gruppo TIM”</p>	<p>TIM e TIM Brasil aderiscono ai relativi network nazionali del <b>Global Compact</b>.</p> <p>Dal 2012 TIM partecipa attivamente al <b>Peer Learning Group on Business and Human Rights</b>, costituito nell’ambito del Global Compact Network Germania.</p> <p>(Diritti Umani e in sito web/Rapporto con le Istituzioni e il mercato)</p> 

	IMPEGNO - ATTIVITA'	AZIONI
ISTITUZIONI	<p><b>Impegno.</b> A livello locale TIM intrattiene un dialogo costante con le istituzioni su temi di carattere generale inerenti al settore delle comunicazioni elettroniche, in particolare relativamente allo sviluppo delle reti ultra broadband e del nuovo standard LTE e la riduzione del digital divide. Dal 2017, grazie a presidi stabili sul territorio, l'Azienda ha potuto rafforzare e intensificare il dialogo.</p> <p><b>Attività.</b> Tra le attività realizzate, stipula di protocolli con gli Enti Locali per accelerare lo sviluppo delle reti di accesso di nuove generazione; forme di collaborazione con i Comuni per favorire la diffusione e l'apprendimento delle nuove tecnologie; accordi, protocolli, partnership con le PA locali per la diffusione dell'innovazione e della cultura digitale; edizione 2017 delle 20 Policy Report regionali sullo stato dell'arte e sull'evoluzione delle politiche regionali in materia di servizi digitali, infrastrutture di rete, agenda digitale e smart cities. La nuova edizione 2017 è stata completata e diffusa agli interlocutori interni e esterni all'Azienda nel maggio 2017.</p>	<p><b>Audizioni, partecipazioni ai workshop, ai lavori delle commissioni regionali e ai tavoli di lavoro specialistici, progetti congiunti con enti locali.</b> TIM favorisce la costituzione di comitati di controllo congiunti, formati da rappresentanti di tutte le parti coinvolte, secondo le esigenze specifiche del progetto con la presenza degli stakeholder senza alcun tipo di discriminazione. (La catena del valore e in sito web Sostenibilità)</p> 
	<p><b>Key issue:</b> sviluppo della rete e copertura della popolazione, inclusione digitale e sociale, privacy, tutela dei consumatori.</p> <p><b>Attività.</b> Progetti di Instituto TIM in Collaborazione con i ministeri: TIM Faz Ciência (TIM Does Science); TIM Tec; Mapas Culturais (Cultural Maps)</p>	<p>In Brasile. Iniziative di dialogo con il Governo, con il Congresso e a livello locale (<b>agenda di incontri individuali e collettivi, dibattiti, audizioni e consultazioni pubbliche</b>).</p> <p>Il dialogo di TIM con le istituzioni è supportato dall'<b>attività di Instituto TIM</b> attraverso <b>partnership progettate con il Governo</b>, in particolare con il Ministero dell'Istruzione e il Ministero della Cultura; Instituto TIM opera per il progresso sociale promuovendo gli studi delle materie matematico scientifiche e l'innovazione tra i bambini e gli adolescenti e sviluppando soluzioni gratuite che contribuiscono alle politiche sociali. (La catena del valore e in sito web Sostenibilità e <a href="https://en.institutotim.org.br">https://en.institutotim.org.br</a>.)</p>  

CONCORRENTI	IMPEGNO - ATTIVITA'	AZIONI
	<p><b>Impegno.</b> TIM si impegna a fornire risposte personalizzate e tempestive ai clienti e ha implementato un sistema di presidio costante del cliente anche per garantire, in particolare, il monitoraggio costante delle diverse fasi di fornitura dei servizi regolamentati.</p>	<p><b>Dialogo costante con gli OAO</b> (Other Authorized Operators) su temi commerciali e relativi all'attuazione degli Impegni, anche attraverso newsletter e portale dedicato su cui sono svolte iniziative di coinvolgimento e di rilevazione della soddisfazione. (Sito web sostenibilità e <a href="http://www.wholesale.telecomitalia.com">www.wholesale.telecomitalia.com</a>)</p>
	<p><b>Impegno.</b> TIM fornisce il proprio contributo ad Autorità e Istituzioni per il governo del processo regolamentare sui temi ritenuti materiali per l'accrescimento del valore dell'Azienda, allo scopo di pervenire a una regolamentazione semplice, efficace e simmetrica. Il confronto costante con AGCOM e le Istituzioni fa sì che TIM ne acquisisca le opinioni, fornendo risposte trasparenti e affidabili e anticipi gli eventi creando e cogliendo le migliori opportunità per l'Azienda.</p>	<p><b>Confronto e dialogo costante con le Authority</b> (AGCM e AGCOM in Italia, ANATEL e CADE in Brasile) e con le Associazioni di categoria italiane, brasiliane e internazionali. (sito web Sostenibilità)</p>

# RISULTATI 2016 E 2017

Si riportano di seguito i risultati conseguiti a fronte degli obiettivi pubblicati nel precedente Bilancio di sostenibilità per l'anno 2017 e in relazione al solo stakeholder Clienti per l'anno 2016<sup>(1)</sup>.

## TIM S.p.A. – Clienti<sup>(2)</sup>

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2016	Consuntivo 2016	Status target 2016*	Target 2017
CLIENTI – MOBILE	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio prepagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97	100	●	97
CLIENTI – MOBILE	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio post-pagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97	100	●	97
CLIENTI – MOBILE	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo (servizio post-pagato)	%	1,2	0,36	●	1,2
CLIENTI – MOBILE	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami riguardanti addebiti su carte pre-pagate ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	%	1,2	0,34	●	1,2
CLIENTI – INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (linee telefoniche attive)	%	95	97,6	●	95
CLIENTI – INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Tempo medio di fornitura (linee telefoniche attive)	Giorni	9	4	●	9
CLIENTI- INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui il servizio di accesso ad internet a banda larga era già attivo con il precedente operatore)	%	95	97,7	●	95
CLIENTI- INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga - Tempo medio di fornitura (linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui era già attivo con il precedente operatore il servizio di accesso ad internet a banda larga)	Giorni	15	10	●	15
CLIENTI – INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso ad internet a banda larga - Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	%	12	6,9	●	12

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2016	Consuntivo 2016	Status target 2016*	Target 2017
CLIENTI – INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso ad internet a banda larga - Tempo medio di riparazione	Ore	26	14	●	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	96,6	●	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) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	1,4	0,41	●	1,4

(\*) Status Target: ● raggiunto ● non raggiunto.

(1) I consuntivi degli obiettivi sopra riportati, per il 2017, saranno disponibili nel luglio 2018 sul sito tim.it

(2) L'elenco completo degli indicatori di qualità, nonché i relativi obiettivi per il 2017, è disponibile sul sito tim.it.

I suddetti obiettivi sono stabiliti dall'AGCom, con delibera n° 154/12/CONS per i servizi "mobile" e delibere n° 131/06/CSP, 244/08/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

### TIM S.p.A. – Altri stakeholder

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2017	Consuntivo 2017	Status target 2017*
RISORSE UMANE FORMAZIONE	Formazione in tema di salute, sicurezza e ambiente <sup>(1)</sup>	Ore di formazione	90.000	173.940,72	●
RISORSE UMANE FORMAZIONE	Ore di formazione procapite <sup>(1)</sup>	Ore di formazione procapite	27	29,75	●
RISORSE UMANE FORMAZIONE	Formazione – Coverage (percentuale dipendenti che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale della popolazione <sup>(2)</sup> )	%	80	97,9	●
RISORSE UMANE INFORTUNI	Infortuni verificatisi per 100 lavoratori	Numero	1,19	1,08	●
AMBIENTE – ENERGIA	Indicatore di eco-efficienza <sup>(3)</sup>	bit/joule	8500	9.022	●
AMBIENTE – ENERGIA	Autoproduzione di energia da cogenerazione	GWh	125	99	●

(1) Il dato comprende la formazione in aula, on line e on the job.

(2) Il dato di coverage è stato calcolato in base alla consistenza media annua del 2015.

(3) L'indicatore è calcolato sul perimetro della BU Domestic al netto delle attività di Persidera e del Gruppo Olivetti. Per ulteriori informazioni sull'indicatore di eco-efficienza cfr. Capitolo Ambiente/Energia.

## TIM Brasil

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2017	Consuntivo 2017	Status target 2017*
RISORSE UMANE	Formazione (ore totali: in aula, on line e on the job) erogata a dipendenti propri, terziarizzati e stagisti	Ore di formazione	450.000	559.954	●
RISORSE UMANE	Formazione sulla sostenibilit. (percentuale di dipendenti propri, terziarizzati e stagisti che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sui temi della sostenibilit. Sul totale della popolazione)	%	90	89	●
AMBIENTE	Raccolta di cellulari, batterie e altri accessori per destinarli al riciclo	Tonnellate	1	0,821	●
AMBIENTE	Rapporto tra rifiuti riciclati e totale dei rifiuti generati negli uffici	%	10	16	●
FORNITORI	Fornitori valutati con criteri di sostenibilità.	Numero	250	629	●

# OBIETTIVI 2018 E PLURIENNIALI

Di seguito si riportano gli obiettivi per l'anno 2018.

## TIM S.p.A. – Clienti<sup>(1)</sup>

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2018
CLIENTI - MOBILE	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio pre-pagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	97
CLIENTI - MOBILE	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio post-pagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	97
CLIENTI - MOBILE	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo (servizio post-pagato)	%	1,2
CLIENTI - MOBILE	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti su carte pre-pagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	%	1,2
CLIENTI - INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (linee telefoniche attive)	%	95
CLIENTI - INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Tempo medio di fornitura (linee telefoniche attive)	Giorni	9
CLIENTI - INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui era già attivo con il precedente operatore il servizio di accesso ad internet a banda larga)	%	95
CLIENTI - INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Tempo medio di fornitura (linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui era già attivo con il precedente operatore il servizio di accesso ad internet a banda larga)	Giorni	15
CLIENTI - INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso ad internet a banda larga - Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	%	12
CLIENTI - INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso a internet a banda larga - Tempo medio di riparazione	Ore	26
CLIENTI - INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso a internet a banda larga - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo previsto contrattualmente	%	92
CLIENTI - INTERNET FISSO	Addebiti contestati - Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso a internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	%	1,4

(1) L'elenco completo degli indicatori di qualità , nonché i relativi obiettivi per il 2018, è disponibile sul sito [tim.it](http://tim.it). I suddetti obiettivi sono stabiliti dall'AGCom, con delibera n° 154/12/CONS per i servizi "mobile" e delibere n° 131/06/CSP, 244/08/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

### TIM S.p.A. – Altri stakeholder

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2017	Target 2018
RISORSE UMANE FORMAZIONE	Formazione in tema di salute, sicurezza e ambiente (1)	Ore di formazione	173.940,72	90.000
RISORSE UMANE FORMAZIONE	Formazione – Ore di formazione procapite (1)	Ore di formazione procapite	29,75	27
RISORSE UMANE FORMAZIONE	Formazione – coverage (percentuale di persone che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale popolazione)	%	97,9	80
RISORSE UMANE INFORTUNI	Infortuni verificatisi per 100 lavoratori	Numero	1,08	1,05
AMBIENTE – ENERGIA	Indicatore di eco-efficienza (2)	bit/joule	9.022	12000
AMBIENTE – ENERGIA	Autoproduzione di energia da cogenerazione (3)	GWh	99	130

(1) Il dato comprende la formazione in aula, on line e on the job.

(2) L'Indicatore di eco-efficienza è calcolato per la BU Domestic al netto delle attività di Persidera e del Gruppo Olivetti.

(3) Dal 2014 l'obiettivo è esteso a tutta la BU Domestic. Si consideri al riguardo che gli impianti di cogenerazione sono al momento presenti solo in TIM S.p.A. Si veda la tabella Obiettivi Pluriennali.

### TIM Brasil – Obiettivi 2018

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2017	Target 2018
RISORSE UMANE	Formazione (ore totali: in aula, on line e on the job) erogata a dipendenti propri, terziarizzati e stagisti	Ore di formazione	559.954	764.544
RISORSE UMANE	Formazione sulla sostenibilità (percentuale di dipendenti propri, terziarizzati e stagisti che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sui temi della sostenibilità sul totale della popolazione)	%	89	90
AMBIENTE	Raccolta di cellulari, batterie e altri accessori per destinarli al riciclo	Tonnellate	0,821	1
AMBIENTE	Rapporto tra rifiuti riciclati e totale dei rifiuti generati negli uffici	%	16	13
FORNITORI	Principali fornitori valutati con criteri di sostenibilità.	Numero	629	350

### BU Domestic – Obiettivi pluriennali – Digital Inclusion

Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2017	Target 2018	Target 2019
Copertura LTE (*)	%	98	~99	>99
Copertura Next Generation Plan (telefonia fissa) (**)	%	76,97	77,87	79,14

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

(\*\*) La percentuale è determinata dal rapporto tra il numero di unità immobiliari sottese ad "armadi" raggiunti dalla fibra ottica in accesso (o servibili direttamente da centrale se a distanze accettabili) ed il numero totale delle unità immobiliari che hanno attive o hanno avuto in passato linee telefoniche.

### BU Domestic – Obiettivi pluriennali – Ambiente

Area di riferimento	Indicatore	Unit. Di misura	Target 2017	Consuntivo 20	Status Target	Target 2018	Target 2019	Target 2020
AMBIENTE ENERGIA	Totale energia elettrica acquistata e prodotta	GWh	2.020	1.809	●	1.785	1.765	1.755
AMBIENTE ENERGIA	Autoproduzione di energia da cogenerazione	GWh	125	99	●	130	140	140
AMBIENTE ENERGIA	Indicatore di ecoefficienza	bit/joule	8.500	9.022	●	12.000	16.000	20.000
AMBIENTE EMISSIONI ATMOSFERICHE	Riduzione delle emissioni di CO <sub>2</sub> da acquisto e produzione di energia elettrica rispetto al 2013	Tonnellate	2.900	83.700	●	89.000	96.100	100.000

# RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE [GRI 102-56]



**Relazione della società di revisione indipendente  
sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario  
ai sensi dell'articolo 3, c. 10, D.lgs. 254/2016 e dell'articolo 5 Regolamento CONSOB n° 20267**

Al consiglio di amministrazione di TIM SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") del "Bilancio di sostenibilità - dichiarazione consolidata di carattere non finanziario" di TIM SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal consiglio di amministrazione in data 6 marzo 2018 (di seguito "dichiarazione consolidata di carattere non finanziario" o "DNF").

**Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per la DNF**

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards") da essi individuati come standard di rendicontazione e secondo il processo suggerito dai principi dell'AA1000APS (AccountAbility Principles Standard).

Gli amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

**PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.800.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 110644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60131 Via Sandro Toti 1 Tel. 0512132311 - Bari 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - Brescia 25123 Via Borgo Pietro Wulfric 23 Tel. 0303697501 - Catania 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - Genova 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136161 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091249737 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - Pescara 65127 Piazza Ettore Trolley 8 Tel. 0854545711 - Roma 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - Trento 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - Treviso 31100 Viale Felisenti 90 Tel. 0422696911 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - Udine 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - Varese 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - Vicenza 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



#### **Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

#### **Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto, dai GRI Standards e dal processo suggerito dai principi dell'AA1000APS. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo;
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 ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF;

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di TIM SpA e con il personale di Inwit SpA, Persidera SpA, TIM Participações S.A., TIM S.A. e TIM Celular S.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo, Inwit SpA e Persidera SpA,
  - 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;
- a livello di Business Unit Domestic, analisi delle procedure e delle politiche in essere e della coerenza del modello di gestione di sostenibilità rispetto ai principi della norma UNI ISO 26000, fra i quali: governance, diritti umani, rapporti e condizioni di lavoro e ambiente;
- per le seguenti società TIM Participações S.A., TIM S.A. e TIM Celular S.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

#### ***Conclusioni***

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo TIM relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto, ai GRI Standards e al processo suggerito dai principi dell'AA1000APS.



***Altri aspetti***

Con riferimento all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016, il Gruppo ha predisposto un bilancio di sostenibilità i cui dati, relativi agli esercizi 2016 e 2015, sono utilizzati a fini comparativi all'interno della DNF. Detto bilancio di sostenibilità era stato sottoposto in via volontaria ad un esame limitato in conformità all'ISAE 3000 Revised da parte di PricewaterhouseCoopers Advisory SpA, che ha espresso delle conclusioni senza rilievi.

Milano, 29 marzo 2018

PricewaterhouseCoopers SpA

Francesco Ferrara  
(Revisore legale)

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Francesco Ferrara".

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Paolo Bersani".

Paolo Bersani  
(Procuratore)

# [GRI 102-55] GRI CONTENT INDEX

## for “In accordance” - Comprehensive

GENERAL DISCLOSURES				
GRI Standard 2017	Disclosure		Page number(s) and URL(s)	Omission
GRI 101: Foundation 2017				
<b>General Disclosures</b>				
GRI 102: General Disclosures 2017				
	102-1	Name of the organization	10	
	102-2	Activities, brands, products, and services	10, 101, 102	
	102-3	Location of headquarters	11	
	102-4	Location of operations	10	
	102-5	Ownership and legal form	11	
	102-6	Markets served	10	
	102-7	Scale of the organization	10, 12, 13	
	102-8	Information on employees and other workers	147, 170, 171	
	102-9	Supply chain	120	
	102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	6, 10, 11	
	102-11	Precautionary Principle or approach	18, 37	
	102-12	External initiatives	21, 100	
	102-13	Membership of associations	21	
	102-14	Statement from senior decision-maker	IV	
	102-15	Key impacts, risks, and opportunities	37	
	102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	22	
	102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	18, 19	
	102-18	Governance structure	16, 17, 20	
	102-19	Delegating authority	16, 17, 20	
	102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	17, 20	
	102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics	18, 21	
	102-22	Composition of the highest governance body and its committees	16	
	102-23	Chair of the highest governance body	17	
	102-24	Nominating and selecting the highest governance body	16, 17	
	102-25	Conflicts of interest	18	
	102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	17, 20, 21	
	102-27	Collective knowledge of highest governance body	16	

GRI Standard 2017	Disclosure	Page number(s) and URL(s)	Omission
GRI 101: Foundation 2017			
<b>General Disclosures</b>			
	102-28	Evaluating the highest governance body's performance	17
	102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	18, 37
	102-30	Effectiveness of risk management processes	18, 37
	102-31	Review of economic, environmental, and social topics	16, 20
	102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	17, 20
	102-33	Communicating critical concerns	18
	102-34	Nature and total number of critical concerns	18, 19
	102-35	Remuneration policies	19, 20
	102-36	Process for determining remuneration	19, 20
	102-37	Stakeholders' involvement in remuneration	167, 168
	102-38	Annual total compensation ratio	168  The ratio between the annual total compensation of the highest paid individual and the median annual total compensation for all employees was not disclosed for confidentiality constraints. It was judged to fall under the category of information subject to the "Policy for the classification and management of confidentiality information" in that the datum, once disclosed and if not properly understood, could cause the company a reputational damage.
	102-39	Percentage increase in annual total compensation ratio	168  The ratio between the annual total compensation of the highest paid individual and the median annual total compensation for all employees was not disclosed for confidentiality constraints. It was judged to fall under the category of information subject to the "Policy for the classification and management of confidentiality information" in that the datum, once disclosed and if not properly understood, could cause the company a reputational damage.

GRI Standard 2017	Disclosure	Page number(s) and URL(s)	Omission
GRI 101: Foundation 2017			
<b>General Disclosures</b>			
	102-40	List of stakeholder groups	27
	102-41	Collective bargaining agreements	165
	102-42	Identifying and selecting stakeholders	27
	102-43	Approach to stakeholder engagement	27, 28, 93
	102-44	Key topics and concerns raised	28, 93, 94
	102-45	Entities included in the consolidated financial statements	6, 10
	102-46	Defining report content and topic Boundaries	30
	102-47	List of material topics	36
	102-48	Restatements of information	6, 10
	102-49	Changes in reporting	36
	102-50	Reporting period	6
	102-51	Date of most recent report	6
	102-52	Reporting cycle	6
	102-53	Contact point for questions regarding the report	213
	102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	6
	102-55	GRI content index	202
	102-56	External assurance	6,198

MATERIAL DISCLOSURES				
GRI Standard 2017	Disclosure		Page number(s) and URL(s)	Omission
<b>Material Topics</b>				
<b>Indirect Economic Impacts</b>				
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	81, 84, 87	
	103-2	The management approach and its components	81, 83, 87	
	103-3	Evaluation of the management approach	82, 83, 84	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2017	203-1	Infrastructure investments and services supported	81, 82, 83	
	203-2	Significant indirect economic impacts	87, 89, 90	
<b>Anti-corruption</b>				
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	23	
	103-2	The management approach and its components	23, 24, 25	
	103-3	Evaluation of the management approach	23, 24	
GRI 205: Anti-corruption 2017	205-1	Operations assessed for risks related to corruption	24, 25	
	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	25, 26	
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	26	
<b>Energy</b>				
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	45	
	103-2	The management approach and its components	46, 47, 49	
	103-3	Evaluation of the management approach	45, 47	
GRI 302: Energy 2017	302-1	Energy consumption within the organization	58	
	302-2	Energy consumption outside of the organization	58	
	302-3	Energy intensity	61	
	302-4	Reduction of energy consumption	58, 60	
	302-5	Reductions in energy requirements of products and services	56	

GRI Standard 2017	Disclosure	Page number(s) and URL(s)	Omission
<b>Material Topics</b>			
<b>Emissions</b>			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	45
	103-2	The management approach and its components	46, 47
	103-3	Evaluation of the management approach	47, 62
GRI 305: Emissions 2017	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	62
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	62
	305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	62
	305-4	GHG emissions intensity	63
	305-5	Reduction of GHG emissions	62
	305-6	Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	62
	305-7	Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	62 not applicable
<b>Supplier Environmental Assessment</b>			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	119
	103-2	The management approach and its components	119, 120, 121
	103-3	Evaluation of the management approach	122, 123
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2017	308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	121, 122
	308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	123
<b>Employment</b>			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	139
	103-2	The management approach and its components	139, 142
	103-3	Evaluation of the management approach	139, 143, 144
GRI 401: Employment 2017	401-1	New employee hires and employee turnover	147, 172, 173
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	151
	401-3	Parental leave	147, 173, 174

GRI Standard 2017	Disclosure		Page number(s) and URL(s)	Omission		
<b>Material Topics</b>						
Labor/Management Relations						
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	166			
	103-2	The management approach and its components	142, 165, 167			
	103-3	Evaluation of the management approach	166			
GRI 402: Labor/Management Relations	402-1	Minimum notice periods regarding operational changes	166			
Occupational Health and Safety						
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of material topic and its Boundaries	162			
	103-2	The management approach and its components	144, 162			
	103-3	Evaluation of the management approach	139, 144			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2017	403-1	Workers representation in formal joint management-worker health and safety committees	162			
	403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	147, 163, 164			
	403-3	Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation	131, 163			
	403-4	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions	162, 164			
Training and Education						
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	152			
	103-2	The management approach and its components	142, 152			
	103-3	Evaluation of the management approach	156, 158			
GRI 404: Training and Education 2017	404-1	Average hours of training per year per employee	147, 159, 160			
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	153, 154, 156			
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	153, 154			

GRI Standard 2017	Disclosure	Page number(s) and URL(s)	Omission
<b>Material Topics</b>			
Diversity and Equal Opportunity			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	147
	103-2	The management approach and its components	143, 149
	103-3	Evaluation of the management approach	148, 149
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2017	405-1	Diversity of governance bodies and employees	147, 148
	405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	147, 179
Non-discrimination			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	128
	103-2	The management approach and its components	128, 129, 131
	103-3	Evaluation of the management approach	129, 134, 149
GRI 406: Non-discrimination 2017	406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken	131, 135, 136
Freedom of Association and Collective Bargaining			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	128
	103-2	The management approach and its components	128, 129, 131
	103-3	Evaluation of the management approach	129, 134
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2017	407-1	Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	121, 123, 131
Child Labor			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	128
	103-2	The management approach and its components	128, 129, 131
	103-3	Evaluation of the management approach	129, 134
GRI 408: Child Labor 2017	408-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	121, 123, 131

GRI Standard 2017	Disclosure	Page number(s) and URL(s)	Omission
<b>Material Topics</b>			
Forced or Compulsory Labor			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	128
	103-2	The management approach and its components	128, 129, 131
	103-3	Evaluation of the management approach	129, 134
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2017	409-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	121, 123, 131
Security Practices			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	128
	103-2	The management approach and its components	128, 129, 131
	103-3	Evaluation of the management approach	129, 134
GRI 410: Security Practices 2017	410-1	Security personnel trained in human rights policies or procedures	121, 135
Human Rights Assessment			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	128
	103-2	The management approach and its components	128, 129, 131
	103-3	Evaluation of the management approach	129, 134
GRI 412: Human Rights Assessment 2017	412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	130, 135
	412-2	Employee training on human rights policies or procedures	130, 133
	412-3	Significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening	119
Local Communities			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	70
	103-2	The management approach and its components	71
	103-3	Evaluation of the management approach	74, 76, 78
GRI 413: Local Communities 2017	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	72
	413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	73

GRI Standard 2017	Disclosure	Page number(s) and URL(s)	Omission
<b>Material Topics</b>			
Supplier Social Assessment			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	119
	103-2	The management approach and its components	119, 121, 122
	103-3	Evaluation of the management approach	122, 123
GRI 414: Supplier Social Assessment 2017	414-1	New suppliers that were screened using social criteria	120, 122, 130
	414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	121, 122, 123
Customer Health and Safety			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	104
	103-2	The management approach and its components	104, 105
	103-3	Evaluation of the management approach	104
GRI 416: Customer Health and Safety 2017	416-1	Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	104
	416-2	Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	105
Marketing and Labeling			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	104
	103-2	The management approach and its components	104, 105
	103-3	Evaluation of the management approach	104
GRI 417: Marketing and Labeling 2017	417-1	Requirements for product and service information and labeling	106
	417-2	Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	106
	417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	108
Customer Privacy			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	109
	103-2	The management approach and its components	109, 110, 111
	103-3	Evaluation of the management approach	110, 111
GRI 418: Customer Privacy 2017	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	110, 111

GRI Standard 2017	Disclosure	Page number(s) and URL(s)	Omission
<b>Material Topics</b>			
Socioeconomic Compliance			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries	104
	103-2	The management approach and its components	104
	103-3	Evaluation of the management approach	104
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2017	419-1	Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	26, 107, 108

OTHER DISCLOSURES				
GRI Standard 2017	Disclosure		Page number(s) and URL(s)	Omission
Material Topics				
Economic Performance				
GRI 201: Economic Performance 2017	201-1	Direct economic value generated and distributed	13	
	201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	51, 52, 53	
	201-3	Defined benefit plan obligations and other retirement plans	150, 151	
	201-4	Financial assistance received from government	83	
Anti-competitive Behavior				
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2017	206-1	Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	26	
Water				
GRI 303: Water 2017	303-1	Water withdrawal by source	65	
Effluents and Waste				
GRI 306: Effluents and Water 2017	306-2	Waste by type and disposal method	66	
Environmental Compliance				
GRI 307: Environmental Compliance 2017	307-1	Non-compliance with environmental laws and regulations	48	
Security Practices				
GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 2017	411-1	Incidents of violations involving rights of indigenous peoples	135, 136	
Public Policy				
GRI 415: Public Policy 2017	415-1	Political contributions	26	

**[GRI 102-53]**

**Contatti**

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

Tel.: +39 02 8595 6979  
[www.telecomitalia.com](http://www.telecomitalia.com)

**Invia i tuoi suggerimenti a:**

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



