



2020 Bilancio di Sostenibilità

Dichiarazione consolidata
di carattere
non finanziario 2020
ai sensi del D.Lgs.254/2016

[GRI 102-53]

Contatti

Sustainability Metrics & Performance Index
Analysis

TIM S.p.A.

Via G. Negri 1

10123 Milano

Italia

Tel.: +39 02 8595 6979

www.telecomitalia.com

Invia i tuoi suggerimenti a:

groupsustainability@telecomitalia.it

Lettera dell'Amministratore Delegato agli stakeholder

Il 2020 ha rappresentato un banco di prova importante per il Paese e per TIM. Il contesto esterno, drasticamente condizionato dalla pandemia e dalle conseguenze drammatiche che questa ha causato dal punto di vista sanitario ed economico, ha dato un impulso straordinario al digitale, mostrando con ogni possibile evidenza le sue potenzialità sia in termini di resilienza che di sviluppo.

Sul piano interno, la sostenibilità è diventata ancora più centrale nel modo di operare del Gruppo: l'ambizione di produrre impatti significativi e positivi sull'ambiente e sulla società ci ha indotto ad avviare una forte ristrutturazione dei processi, del rapporto con i fornitori, del sistema di approvvigionamento dell'energia e del modo di proporci sul mercato.

Gli obiettivi di sostenibilità che si è data TIM sono stati definiti in coerenza con i Sustainable Development Goals stabiliti dall'Assemblea Generale dell'ONU e prevedono target ambientali, sociali e di governance che traguardano il medio e lungo periodo e che dunque oggi vengono confermati.

La concretezza del nostro approccio ci ha indotto ad intervenire sulle tre aree più importanti dell'Azienda per dimensione e valore: le infrastrutture, i clienti, le competenze.

Riguardo alle infrastrutture, parallelamente all'impegno profuso per coprire tutto il territorio nazionale con la banda ultralarga, abbiamo avviato una politica di transizione energetica in linea con le strategie ambientali globali delle Nazioni Unite e dell'Unione Europea che mirano a ridurre l'impatto ambientale delle nostre attività e ad incidere positivamente sui cambiamenti climatici.

Con riferimento ai clienti, abbiamo sviluppato iniziative di economia circolare volte ad allungare la vita dei prodotti, utilizzare materie seconde, ridurre l'uso dei materiali di consumo nei negozi. Inoltre, abbiamo valorizzato ulteriormente le partnership, come quella con ASViS, per far crescere la cultura della sostenibilità.

Per quanto riguarda i clienti aziende, il nostro obiettivo è fornire loro una serie di servizi che li aiuti a costruire e rispettare il loro impegno socio-ambientale. In quest'ottica, con il cloud daremo la possibilità di spegnere migliaia di server inefficienti e obsoleti e di garantire maggiore sicurezza alla gestione dei dati.

I risultati raggiunti fino ad oggi sono importanti.

Nel 2020 sono stati fatti ampliamenti della copertura ultrabroadband su circa di 3.500 comuni. L'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili ha raggiunto il 30% dell'energia consumata dal Gruppo, crescendo secondo i ritmi pianificati. Abbiamo lanciato TIM Green, il portafoglio dedicato alle offerte di economia circolare e ai prodotti rigenerati, realizzato soluzioni di cybersecurity per la clientela business, rafforzato la policy etico-sociale con i fornitori. Siamo diventati partner tecnologici di Green Pea (il primo Centro commerciale ecosostenibile in Europa nato a Torino), posizionandoci al suo interno con un negozio TIM interamente dedicato alla sostenibilità. Nel corso dell'anno abbiamo avviato un piano di trasformazione degli uffici di TIM, riducendo e rivedendo gli spazi per stimolare benessere, creatività, condivisione, intervenendo al tempo stesso sull'abbattimento dei consumi di energia. La profonda trasformazione dei Data Center, che ha accompagnato la nascita di Noovle, è stata realizzata adottando criteri di progettazione eco-sostenibile, di efficientamento energetico e riduzione di spazi e consumi, nonostante la crescita costante del traffico dati.

Abbiamo lanciato un nuovo fondo denominato UV T-Growth, attraverso la nostra società dedicata al Corporate Venture Capital, TIM Ventures in partnership con United Ventures. Il Fondo ha l'obiettivo di investire in imprese innovative nei settori del cloud, Internet of Things, edge computing e cyber security, puntando a coniugare la nostra capacità di sviluppo delle tecnologie con l'innovazione che l'eco-sistema nazionale e internazionale delle start up produce.

Infine, abbiamo voluto affrontare concretamente il tema della carenza delle competenze digitali nella nostra società, perché riteniamo che il superamento del divario culturale digitale rappresenti, alla stregua della diffusione delle reti di comunicazione fisiche, un elemento competitivo fondamentale per le sfide che attendono il nostro Paese nel campo dell'innovazione. Un obiettivo così sfidante ha bisogno di molta condivisione e per questo motivo abbiamo puntato su una grande alleanza tra Istituzioni, aziende e società civile, realizzando "Operazione Risorgimento Digitale", un importante progetto di formazione digitale gratuita rivolta a tutti i cittadini, imprese e Pubbliche Amministrazioni.

Tutti gli obiettivi intermedi del nostro Piano di sostenibilità sono stati raggiunti e, in alcuni casi, siamo riusciti ad anticipare il risultato atteso per fine 2022, come ad esempio per l'indicatore "successful engagement survey" rivolto alla popolazione aziendale.

La solidità del Piano e dei risultati finora raggiunti ha determinato la conferma di TIM nei principali indici di sostenibilità tra cui i Dow Jones Sustainability Index Europe e World e allo stesso tempo hanno posto le basi

per il recente ingresso nel Bloomberg Gender Equality Index (GEI), un riconoscimento importante dell'attenzione del Gruppo alla parità di genere. Con il Piano 2021-2023 gli obiettivi di gender equality si rafforzano con l'introduzione di target sul pay gap e sulla rappresentanza manageriale delle donne.

Inoltre, a conferma dell'impegno e del posizionamento rispetto agli obiettivi di sostenibilità che si è prefissata, a gennaio 2021 TIM ha collocato il suo primo Sustainability Bond del valore di 1 miliardo di euro, con scadenza 8 anni.

Il 2020 ha rappresentato un anno di grandi cambiamenti e incertezze, ma ha anche consolidato la consapevolezza che la tecnologia e il digitale possono rappresentare un volano importante per l'inclusione e per una visione della società complessivamente più sostenibile. Il Piano 2021-2023 di TIM, "Beyond connectivity", conferma il ruolo centrale dei target ambientali, sociali e di governance ed esprime la volontà di TIM di essere protagonista di uno sviluppo capace di conciliare gli obiettivi presenti ed assicurare quelli futuri.

Luigi Gubitosi

Amministratore Delegato

[GRI 102-14]

Indice

L'impegno di TIM nel 2020.....	6
Nota metodologica.....	11



GOVERNANCE

Modello organizzativo.....	14
Principali azionisti.....	15
Valore economico prodotto e distribuito.....	16
Comunità.....	17
Corporate Governance.....	24
Governance della sostenibilità.....	27
Lotta alla corruzione.....	28
Contesto Normativo e Compliance.....	31
Stakeholder engagement.....	32
Matrice di materialità.....	36
Gestione del rischio.....	40



AMBIENTE

L'approccio alla tutela ambientale.....	57
Lotta ai cambiamenti climatici: rischi ed opportunità per TIM.....	58
Elettromagnetismo e conformità con la legislazione ambientale	59
Iniziative di TIM per l'ambiente.....	61
Interventi di efficientamento energetico.....	62
IoT e ricerca per l'ambiente.....	63
Prodotti consumer: TIM eco-friendly.....	64
La performance ambientale di TIM.....	65
Consumo di energia e di risorse naturali.....	65
Emissioni atmosferiche.....	70
Rifiuti.....	73
Risultati ed Obiettivi.....	73



SOCIETA'

Ricerca e Sviluppo.....	76
Digital Inclusion.....	81
Il capitale umano.....	90

I numeri di sintesi.....	92
Equità di genere.....	92
Sviluppo e nuove competenze.....	94
Politica di remunerazione.....	99
Relazioni industriali.....	103
Tutela della salute e sicurezza.....	106
People Caring.....	109
Appendice al capitolo.....	115
Risultati ed Obiettivi.....	119
Clienti.....	120
Customer Satisfaction.....	120
Procedure di conciliazione.....	142
Protezione dei minori.....	124
Responsabilità di prodotto.....	128
Tutela della privacy e protezione dei dati personali.....	132
Smart Services.....	139
Risultati e Obiettivi.....	146
Fornitori.....	155
Iniziative di sostenibilità.....	156
Verifiche di sostenibilità.....	157
Iniziative di coinvolgimento dei fornitori.....	159
Impegni sulla catena di fornitura.....	159
Istituzioni.....	160
Concorrenti.....	166
Diritti Umani.....	171
L'impegno di TIM.....	171
(In)Formazione sui Diritti Umani.....	173
Denunce e incidenti.....	173
APPENDICE.....	177
Gruppo TIM - Principali dati economico-finanziari	178
Tabelle di sintesi sulle iniziative con gli stakeholder	182
SASB Index.....	191
GRI Content Index.....	192
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE.....	201

L'IMPEGNO DI TIM NEL 2020

Ancora di più che negli anni passati TIM ha espresso il suo essere impresa di "sistema" che, per dimensioni, capillarità, capitale umano e patrimonio infrastrutturale e tecnologico, ha consentito a tutti di connettersi, confermandosi servizio indispensabile subito dopo la risposta sanitaria alla pandemia.

La sfida ora è quella di utilizzare le infrastrutture e le competenze del Gruppo per contribuire ad una nuova fase di evoluzione digitale della nostra società che richiede di utilizzare la tecnologia, lavorando con tutti gli attori istituzionali e privati, per far fronte alle grandi sfide ambientali, sociali e economiche, rese ancora più urgenti dalla pandemia da coronavirus.

Il Piano di Sostenibilità, integrato nel Piano Strategico triennale, è il concreto contributo del Gruppo al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo Sviluppo Sostenibile, impegno che trova conferma anche dall'inserimento del titolo nel Dow Jones Sustainability Index Europe, per il diciassettesimo anno consecutivo, e il rientro di TIM nell'indice Dow Jones Sustainability Index World, che si affianca ad altri indici specialistici in cui il titolo è incluso da svariati anni.

Grazie alla continua ricerca dell'efficienza energetica, al contenimento delle proprie emissioni e al sempre maggior apporto di energia rinnovabile, TIM si è data l'ambizione di essere carbon neutral al 2030, migliorando gli indicatori di efficienza e sviluppando infrastrutture e Data Center per fornire sempre più servizi con minore consumo di risorse.

Lo scorso dicembre TIM ha ottenuto l'approvazione per due progetti di efficientamento energetico, tra i più grandi realizzati in Italia come dichiarato dal Gestore Servizi Energetici. Il risparmio energetico si consegna attraverso la realizzazione di investimenti per l'evoluzione tecnologica delle reti fissa e mobile: lo sviluppo delle reti secondo le architetture implementate porterà al raggiungimento di un considerevole saving energetico a beneficio del Paese e degli obiettivi nazionali di incremento dell'efficienza energetica, oltre ad un importante avanzamento tecnologico infrastrutturale per l'Azienda e per il settore delle telecomunicazioni in generale, fondamentale per lo sviluppo di tutti i comparti produttivi e dei servizi sull'intero territorio italiano.

L'impegno per la riduzione di emissioni si allarga anche agli strumenti che TIM mette a disposizione dei propri clienti grazie all'offerta di soluzioni di monitoraggio e controllo energetico e all'offerta cloud che consente di ottimizzare l'uso dei server.

Network sempre più capillari ed efficienti sono affiancati da un rilevante impegno nella digital education che permetta a tutti di essere parte del processo di digitalizzazione della società, accelerato dall'emergenza sanitaria. In questo ambito il progetto Operazione Risorgimento Digitale è emblematico: partito come una grande scuola fisica destinata a raggiungere 1 milione di cittadini in 107 località italiane, per effetto del lockdown, si è trasformato in una grande scuola online, che unisce i corsi accelerati per incrementare le competenze digitali, alle lezioni dei grandi maestri per i docenti sul tema coronavirus, all'edutainment per i bambini sui temi scientifici, di robotica, videogame e coding.

Le connessioni sono il prerequisito per il lavoro da casa, l'apprendimento da remoto, l'e-commerce e lo sviluppo di nuovi servizi. Questo è il motivo per cui TIM concentra i propri investimenti sulla connettività sicura, sull'espansione del 5G e fibra, dandosi anche obiettivi importanti sul fronte della sicurezza in rete.

Il Piano di Sostenibilità mette grande attenzione ai cittadini di TIM, con una rinnovata engagement survey, un programma di assunzioni e di formazione per meglio rispondere alle sfide del settore dell'Information and Communications Technology, oltre ad un piano di incentivazione di lungo termine con obiettivi ESG.

Infine, TIM può contribuire al successo di giovani aziende, con attenzione alle ricadute sul sistema Paese, andando, dove possibile, a prediligere aree meno avvantaggiate: tramite TIM Ventures il Gruppo ha l'obiettivo di partecipare alla crescita di 10-15 imprese nell'arco di 5 anni, rafforzando l'innovazione tecnologica del Gruppo.

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

Gli obiettivi di Piano, dove possibile una loro declinazione puntuale al 2020, sono stati tutti raggiunti, con l'ottima performance del cluster "Engagement" che è migliorato di 16 punti rispetto al 2019, superando l'obiettivo di crescita di 14 punti atteso per fine 2022.



On track on all planned targets

Infine, a inizi gennaio 2021, il Gruppo ha allineato le proprie fonti di finanziamento al Piano Strategico che pone gli obiettivi ESG al centro della propria strategia di sviluppo, collocando, con grande successo, il primo Sustainability Bond di TIM per un miliardo di euro.



Digitalizzazione, tutela dell'ambiente e del capitale naturale

L'azione di TIM nella lotta ai cambiamenti climatici può riassumersi in tre direttive: azioni di riduzione delle proprie emissioni dirette e indirette di gas serra e contenimento delle emissioni degli altri settori e dei clienti attraverso il supporto alla dematerializzazione con offerta di servizi e soluzioni che promuovano nuovi modi sostenibili di lavorare, apprendere, viaggiare e di vivere; comunicazione delle emissioni (dirette e indirette) e delle strategie per la loro riduzione nel Bilancio di Sostenibilità e attraverso le risposte fornite alle agenzie di rating; diffusione di una cultura a sostegno delle azioni che ciascuno può mettere in atto per contribuire alla diminuzione delle emissioni.

Digitalizzazione e dematerializzazione costituiscono la *mission* di TIM e consentono di ottenere risparmio energetico e riduzione delle emissioni di CO₂ per sé e per i propri clienti.

Lo sviluppo di abilitatori tecnologici quali l'intelligenza artificiale, Internet of Things e advanced analytics sta determinando una trasformazione radicale della nostra società, resa urgente dalla pandemia, grazie al passaggio da servizi dati a soluzioni digitali, negli ambiti più svariati.

Nel 2020 TIM ha consolidato l'offerta degli smart services (in tema di sicurezza, efficienza energetica, ambiente, servizi digitali della città) con l'obiettivo di promuovere il modello della "città intelligente", che si traduce in miglioramento della qualità della vita attraverso servizi digitali innovativi in grado di abilitare nuove forme di collaborazione tra cittadini, imprese e amministratori pubblici e contribuire al risparmio energetico. Tra queste Venezia, tramite la Smart City Control Room di TIM, rappresenta una applicazione concreta di smart city, con un insieme di servizi che rendono le città più sicure e più vivibili mediante l'uso di sensori, tecnologie informatiche, telecomunicazioni e, naturalmente, il 5G.

Oltre a fornire servizi (smart services), TIM offre anche prodotti (TIM Green) per la riduzione dell'impatto ambientale dei cittadini e delle imprese, ottimizzando i consumi rispetto alle esigenze dei servizi erogati e applicando regole di progettazione che riducono gli impatti sull'ambiente (design for environment), in particolare nella fase di produzione e nella gestione del fine vita degli apparati per ridurre i rifiuti elettronici (e-waste).

Il contributo di TIM è rivolto dunque ai target del **Goal 7 – Energia Pulita e Accessibile, Goal 9 - Imprese, Innovazione e infrastrutture, Goal 11 – Città e Comunità Sostenibili, Goal 12 - Consumo e Produzione Responsabile e Goal 13 – Lotta contro il Cambiamento Climatico**.



Contributo alla comunità

La strategia del Gruppo TIM si concentra sulla diffusione di una cultura digitale inclusiva che abiliti innovazione e sviluppo economico delle comunità. In particolare, garantisce il superamento del digital divide geografico, grazie alla copertura con banda larga delle abitazioni su rete fissa e reti mobili, includendo anche le zone rurali, ulteriormente spinta dall'urgenza legata alla pandemia. Nel territorio brasiliano, lo sviluppo di reti fisse e mobili, da una parte, e del 5G, dall'altra, stanno portando ad una accelerazione senza precedenti del settore telecomunicazioni: un fenomeno che sta apreendo nuovi scenari e sta profondamente modificando le abitudini dei cittadini, che vivono sempre più in un mondo connesso.

Ma oltre al digital divide geografico, ne esiste uno sociale. Il Gruppo TIM contribuisce a diffondere la conoscenza di internet e delle tecnologie digitali alle fasce sociali che tendono ad esserne escluse - contribuendo a ridurre le diseguaglianze - attraverso iniziative realizzate con la Pubblica Amministrazione, con le Università e altri attori del settore pubblico e privato. Anche la Fondazione TIM in Italia e l'Istituto TIM in Brasile, con la realizzazione di numerosi progetti ed iniziative culturali, contribuiscono all'aggiornamento tecnologico e alla diffusione della cultura dell'innovazione tra le popolazioni più vulnerabili.

La Digital Transformation, oltre ad enormi opportunità, crea anche nuovi rischi di violazioni dei diritti umani. Il Gruppo TIM è in prima linea sul contenimento di tali rischi. Tra i principali contributi, vi sono le iniziative a tutela della salute, della privacy e della sicurezza dei dati personali, quelle dedicate al fondamentale tema della cybersecurity e della protezione delle categorie maggiormente vulnerabili.

Il principale focus del Gruppo consiste dunque nel contribuire ai target del **Goal 3 – Salute e benessere**, **Goal 8 - Lavoro Dignitoso e Crescita Economica**, **Goal 9 - Imprese, Innovazione e infrastrutture**, al **Goal 10 - Ridurre le Diseguaglianze** e al **Goal 16 - Pace, Giustizia e Istituzioni Solide**, con un forte legame che storicamente TIM conserva con la formazione formale e non formale di tutte le generazioni, contribuendo al **Goal 4 - Istruzione di Qualità**.



Vicinanza alle nostre persone e governo societario

TIM ha risposto tempestivamente all'emergenza sanitaria estendendo il lavoro agile, conciliando l'esigenza di garantire la salute dei propri dipendenti e delle loro famiglie con quella di continuità del business. Questa esperienza ha dato l'opportunità di apprezzare i benefici in termini sociali, economici e ambientali prodotti da un'adozione massiva di questa modalità di lavoro che, finita l'emergenza sanitaria, si confermerà come vera e propria pratica di sostenibilità e work-life balance.

Ancora di più in tempo di pandemia, TIM conferma la sua attenzione alle persone che lavorano in Azienda, i cittadini di TIM, anche attraverso l'ascolto delle loro necessità e la realizzazione di un piano centrato sulle aspettative di tutti, concreto e misurabile. Molte sono le iniziative volte a garantire la formazione continua delle persone, unico strumento in grado di sostenere TIM verso l'economia digitale. Nel 2020 la piattaforma TIM Academy si è arricchita anche di un piano di formazione sui temi della sostenibilità: ciò al fine di garantire un sempre maggiore coinvolgimento delle persone sugli obiettivi del Piano di Sostenibilità, alcuni declinati anche nel piano di incentivazione a lungo termine.

Anche l'impianto di remunerazione di breve termine ha visto l'introduzione di obiettivi ESG quali il Customer Satisfaction Index e l'Employee Engagement, a riprova dell'attenzione verso due essenziali stakeholders per l'Azienda: i suoi clienti e le sue persone.

TIM supporta la partecipazione dei dipendenti alle iniziative di volontariato e dedica particolare attenzione al tema della diversità in Azienda. Nel corso del 2020, TIM è stata confermata nella Top 10 del Diversity and Inclusion Index di Refinitiv, uno tra i più autorevole ranking mondiale su questa materia. L'attrazione e la retention dei talenti viene curata con iniziative specifiche, anche attraverso il legame diretto con il mondo universitario e dell'alta formazione.

Inoltre è continuata l'attenzione verso la catena di fornitura per una supply chain sempre più orientata alla sostenibilità, in linea con il Piano Strategico del Gruppo, confermando il ruolo di TIM quale azienda Paese per una crescita solida e duratura dei temi ambientali e sociali. TIM ha dunque identificato, tra gli obiettivi

prioritari, anche i **target del Goal 4 - Istruzione di Qualità, Goal 5 – Parità di genere e Goal 16 - Pace, Giustizia e Istituzioni Solide**.

Le principali iniziative a contrasto dell'emergenza Covid-19

 <p>Iniziative per la Digitalizzazione del Paese (marzo-dicembre 2020)</p> <p>10.000 nuovi cabinet</p> <p>5 mln nuove famiglie hanno avuto accesso alla connettività ultrabroadband</p> <p>3.250 i comuni interessati</p> <p>37% l'incremento di banda raggiunto su alcune direttive</p>	 <p>Iniziative per la Comunità (marzo-giugno 2020)</p> <p>1.635 kit (device+sim) ad Istituti Penitenziari</p> <p>1.400 kit per 75 Enti Ospedalieri (configurati con ausili tecnologici per i non-identificati)</p> <p>1 mln € stanziati da Fondazione TIM a favore di 4 Enti Ospedalieri</p> <p>Num.verde a supporto di cittadini e operatori sanitari (con Ministero della Salute e Protezione Civile)</p> <p>Num.solidale per raccolta fondi Croce Rossa</p>	 <p>Iniziative a supporto delle Istituzioni (marzo-dicembre 2020)</p> <p>6.500 utenze per la formazione digitale attivate all'Arma dei Carabinieri</p> <p>Sala Operativa per la Protezione Civile con 72 postazioni di lavoro (num.verde attivato in sole 15 h dall'avvio del lockdown)</p> <p>Monitoraggio continuo per assicurare la continuità dei servizi di emergenza (112,113,115 e 116)</p> <p>Confindustria Nazionale supporto per lo smart-working di 230 dipendenti</p>	 <p>Iniziative per la Scuola e le competenze digitali (marzo-dicembre 2020)</p> <p>2,5 mln ed oltre gli utenti della piattaforma WeSchool - startup accelerata da TIM - nella settimana 4-10 maggio 2020 (+300% rispetto alla media di accessi pre-covid)</p> <p>700.000 cittadini in streaming per i cicli formativi e didattici di Operazione Risorgimento Digitale</p> <p>20 gli accordi siglati con i principali Atenei per assicurare la didattica a distanza</p> <p>200.000 le sim dati fornite agli stessi Atenei a condizioni agevolate e altrettanti modem LTE/WiFi gratuiti per gli studenti</p>
 <p>Iniziative per i clienti (marzo-dicembre 2020)</p> <p>435.000 le offerte consumer attivate durante l'emergenza</p> <p>165.000 le offerte business attivate durante l'emergenza</p> <p>FREE il pacchetto "classic" di TIMVISION (per tutti i clienti di rete fissa)</p> <p>FREE per due mesi TIM WORK SMART il servizio di collaborazione</p> <p>FREE per tre mesi G Suite TIM Edition (la soluzione per lo smart working di TIM, Google Cloud e Intesa San Paolo)</p> <p>Sostegno alle Imprese grazie a un accordo con UniCredit (per un immediato accesso alle misure di sostegno della liquidità e degli investimenti)</p>	 <p>Iniziative per i dipendenti (marzo 2020 ad oggi)</p> <p>36.000 i dipendenti in Lavoro Agile dall'inizio dell'emergenza</p> <p>162.774 ton. la riduzione di CO2 eq per l'azzeramento della mobilità grazie allo smart-working (v.slide 3)</p> <p>Strumenti formativi realizzate video pillole informative su come prevenire il contagio ed il corretto uso dei DPI</p> <p>Ampliamento parco Pc per raccolta fondi Croce Rossa</p> <p>Copertura assicurativa assistenza sanitaria in caso di contagio Covid-19</p> <p>Sicurezza sul lavoro Nuove procedure per la sicurezza delle attività svolte dai tecnici e dagli addetti ai negozi</p>	 <p>Iniziative di TIM Brasil (marzo 2020 ad oggi)</p> <p>10.000 dipendenti in smart office a livello nazionale</p> <p>1° operatore a convertire in lavoro a distanza l'intero call-center interno</p> <p>500 dipendenti che hanno monitorato la rete da casa grazie alla virtualizzazione degli accessi, mantenendo inalterata la qualità del servizio</p> <p>24/07 assistenza ai dipendenti e ai familiari a carico tramite il programma di supporto personale e la Piattaforma sanitaria Einstein Connecta</p> <p>3.000 famiglie con persone disabili residenti in aree vulnerabili di Rio de Janeiro aiutate con cesti alimentari durante l'emergenza</p> <p>Instiuto TIM ha risposto rapidamente alla pandemia trasformando le metodologie dei suoi progetti al fine di garantirne il totale funzionamento online nel 2020: AWC, Instituto TIM Percussion Band e TIM Tec</p>	

Le modalità di risposta e la resilienza mostrate da TIM agli effetti negativi legati al Covid-19, come meglio descritto nel presente documento e nella Relazione sulla Gestione, confermano la capacità del Gruppo di saper affrontare e adattarsi ad eventi estremi che possono influenzarne il modello di business grazie alla struttura e la tipologia dei processi produttivi.

NOTA METODOLOGICA

Perimetro e criteri

[GRI 102-45] La Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario (di seguito “Dichiarazione” o “Bilancio di Sostenibilità”) adempie gli obblighi previsti dal D.Lgs. 254/2016 riguardante la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario. Tale Dichiarazione, coincidente con il Bilancio di Sostenibilità e che costituisce una relazione distinta rispetto alla Relazione sulla Gestione del Gruppo, rappresenta per TIM il seguito all’impegno di comunicare ai propri stakeholder le performance e i risultati raggiunti in ambito di sostenibilità, già avviato negli anni precedenti. Secondo quanto richiesto dal D. Lgs. 254/2016, la Dichiarazione contiene la descrizione delle modalità di gestione, delle politiche e dei rischi generati e/o subiti relativi alle tematiche afferenti ai cinque ambiti previsti dal Decreto stesso (ambientale, sociale, relativo al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione attiva e passiva).

[GRI 102-46] La Dichiarazione presenta i dati e le informazioni che si riferiscono alla Società TIM S.p.A. e alle società da essa controllate e consolidate integralmente al 31 dicembre 2020 (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: sono infatti escluse le entities con meno di 30 dipendenti e le società europee ed americane controllate da Telecom Italia Sparkle S.p.A (eccetto Sparkle Grecia e Sparkle Turchia). Tali limitazioni non sono rilevanti ai fini della comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dal Gruppo.

[GRI 102-47] Il Bilancio si basa su un approccio multi-stakeholder, attraverso l’analisi congiunta delle azioni realizzate nei confronti dei principali portatori di interesse con i quali l’Azienda interagisce. Per il dettaglio dei temi materiali si veda il relativo paragrafo.

[GRI 102-50] [GRI 102-51] [GRI 102-52] Il Bilancio di Sostenibilità del 2020, redatto annualmente sull’anno solare, rispetta le medesime scadenze della Relazione Finanziaria Annuale di Gruppo.

[GRI 102-10] [GRI 102-48] Nell’esercizio 2020 si è perfezionata la fusione mediante incorporazione di Vodafone Towers S.r.l. in INWIT S.p.A.. Tale operazione, ha comportato la diluizione, da parte del Gruppo TIM, della partecipazione nel capitale di INWIT dal 60% al 37,5%; pertanto, dal 31 marzo 2020 INWIT S.p.A. è valutata con il metodo del patrimonio netto; successivamente è stata costituita la società Daphne3 S.p.A. che ha come oggetto sociale l’assunzione, la detenzione, la gestione e la disposizione della partecipazione nella stessa INWIT. Si segnala inoltre la costituzione di Noovle S.p.A., la cloud company del Gruppo- inclusa nel consolidamento. A fine anno, si è perfezionata la costituzione di FiberCop S.p.A. che offrirà servizi d’accesso passivi della rete secondaria in rame e fibra a tutti gli operatori del mercato, operativa dal 1 trimestre del 2021.

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.

[GRI 102-54] Il Bilancio di Sostenibilità è redatto secondo i Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standard (opzione in accordance-comprehensive). Inoltre nel documento è stato tenuto in considerazione il processo suggerito dai principi dell’AA1000APS (inclusività, materialità e rispondenza). I riferimenti alle disclosure GRI sono riportati all’interno del testo evidenziati con il simbolo **[GRI n° disclosure]**. Inoltre, all’interno del Bilancio di Sostenibilità, per finalità diverse da quella di ottemperare ai requisiti del D.Lgs. 254/2016, sono stati integrati ulteriori KPI specifici per il settore in cui il Gruppo TIM opera, prendendo in considerazione gli indicatori pubblicati dal Sustainability Accounting Standards Board (SASB) circoscritte alla TIM S.p.A.. Tali indicatori sono chiaramente identificati all’interno del testo con l’apposito codice di riferimento **[SASB TC-TL n° disclosure]** e sono da considerarsi aggiuntivi rispetto all’informativa predisposta in conformità ai GRI Standards per rispondere alle richieste degli art. 3 e 4 del D.Lgs. 254/16.

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

I KPI sono stati definiti in base:

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

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

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

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

[GRI 102-56] In termini di controllo esterno, la Dichiarazione non Finanziaria, ad eccezione dell'informativa relativa agli indicatori riepilogati nella tabella a pag. 190, è sottoposta ad esame limitato (“limited assurance engagement”) da parte di EY S.p.A., società di revisione del Gruppo, la cui Relazione è disponibile in chiusura del presente Rapporto.

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di TIM S.p.A. del 23 febbraio 2021.

GOVERNANCE

Modello organizzativo

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

[GRI 102-5] La capogruppo è TIM, società per azioni organizzata secondo l'ordinamento giuridico della Repubblica Italiana¹ **[GRI 102-3]** dove ha sede legale.

[GRI 102-10] [GRI 102-48] Nell'esercizio 2020 si è perfezionata la fusione mediante incorporazione di Vodafone Towers Srl in INWIT S.p.A.. Tale operazione, che ha consentito la nascita del primo tower operator italiano, ha comportato la diluizione, da parte del Gruppo TIM, della partecipazione dal 60% al 37,5% nel capitale di INWIT; pertanto, dal 31 marzo 2020 INWIT S.p.A. è valutata con il metodo del patrimonio netto; successivamente è stata costituita la società Daphne3 S.p.A. che ha come oggetto sociale l'assunzione, la detenzione, la gestione e la disposizione della partecipazione nella stessa INWIT. Si segnala inoltre la costituzione di Noovle S.p.A., la cloud company del Gruppo che fornirà un ulteriore impulso alla crescita e alla trasformazione digitale dell'Italia e rappresenta l'incontro tra le infrastrutture e le competenze di TIM e quelle di Noovle Srl, acquisita nel mese di maggio e tra i principali partner di Google Cloud nel mercato italiano; infine, a fine anno, si è perfezionata la costituzione di FiberCop S.p.A. che offrirà servizi d'accesso passivi della rete secondaria in rame e fibra a tutti gli operatori del mercato, con l'obiettivo di completare i piani di copertura in fibra nelle aree nere e grigie del Paese e accelerare l'adozione dei servizi ultrabroadband, operativa dal 1° trimestre del 2021.

[GRI 102-4] [GRI 102-6] [GRI 102-7] Le attività del Gruppo sono riconducibili alle seguenti Business Unit (o settori operativi)²:

- la **Business Unit “Domestic”** opera prevalentemente in Italia, nell'ambito dei servizi di fonia e dati su rete fissa e mobile per i clienti finali (retail) e altri operatori (wholesale) oltre che nel settore dei prodotti e servizi per l'information technology tramite Olivetti. La Business Unit comprende anche le attività di Noovle e FiberCop e, in campo internazionale, le attività relative allo sviluppo delle reti in fibra per clienti wholesale (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 (Telecom Italia Capital S.A., Telecom Italia Finance S.A.) e le altre società minori, non strettamente legate al “core business” del Gruppo.

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

- **TIM** è il brand che opera nel mercato italiano offrendo servizi di telefonia fissa e mobile, internet, contenuti digitali e servizi cloud. Il brand TIM è presente anche in Brasile dove commercializza servizi mobili e di internet in mobilità oltre che servizi fissi.
- **Kena Mobile** è il secondo brand per il segmento retail domestico. Creato nel 2017, è destinato ai soli clienti privati, e offre servizi di telefonia mobile no frills³.
- **Sparkle** offre soluzioni voce, dati e internet internazionali agli operatori di telecomunicazioni fissi e mobili, agli ISP/ASP, content e media player e alle aziende multinazionali.
- **Olivetti** commercializza prodotti e servizi legati all'information technology per clientela residenziale e business.

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

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

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

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

³ Offerta di soli servizi base.

Principali azionisti di TELECOM ITALIA S.p.A.

[GRI 102-5] L'azionista di riferimento, al 31 dicembre 2020, risulta essere Vivendi S.A. con il 23,8% del capitale ordinario⁴. [GRI 102-10] Cassa Depositi e Prestiti conferma la propria quota di partecipazione pari al 9,8%, mentre le ultime risultanze da libro dei soci e da altre informazioni a disposizione attribuiscono a Canada Pension Plan Investment Board una partecipazione diretta pari al 3,2% del capitale ordinario.

Il 2020 è stato caratterizzato da un lato dalla scelta di Paul Elliott Singer (General Partner di Elliott Capital Advisors LP) di ridurre sino a pressoché azzerare le partecipazioni che dal 2018 deteneva attraverso le società controllate Elliott International LP, Elliott Associates LP e The Liverpool Limited Partnership, a fronte della stipula da parte dei fondi Elliott International L.P. ed Elliott Associates L.P. di contratti di equity swap con JP Morgan scadenti il 30 maggio 2023 che hanno dato origine a una partecipazione aggregata, pari al 4,998% del capitale ordinario TIM (equivalente a 4,956% rapportata alla nuova quantità di azioni ordinarie costituenti il capitale sociale, di cui si dà atto in nota).

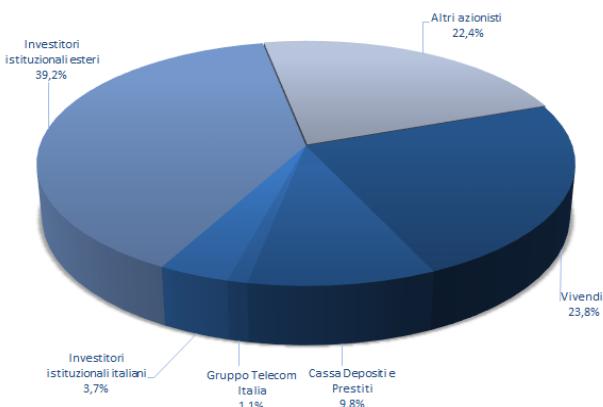
D'altro lato, la scelta di Consob di ridurre temporaneamente dal 3% all'1% la soglia al superamento della quale si configurano partecipazioni rilevanti⁵ ha fatto emergere le seguenti nuove posizioni:

- Novator Capital Ltd. 2,962%. Contemporaneamente la partecipazione detenuta da Partners Telecom Sarl, di uguale entità, è stata azzerata.
- Banca d'Italia 1,002%.
- Norges Bank 1,045%.

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

Nel corso del triennio 2018-2020, la quantità di azioni ordinarie TIM possedute da Vivendi S.A. risulta invariata; dalle risultanze del libro dei soci⁶, gli azionisti istituzionali estero, inclusi i fondi riconducibili a Paul Elliott Singer, registrano una diminuzione (-18,7 pp) così come gli azionisti istituzionali Italia (-1,9 pp), mentre altri azionisti registrano un incremento (+9,2 pp). Le azioni detenute dal Gruppo si sono ridotte a seguito dell'intervenuta assegnazione di parte delle azioni proprie TIM, al servizio dell'attuazione del piano Special Award 2016-2019.

Composizione, in percentuale, del capitale azionario al 31 dicembre 2020



⁴Le percentuali si riferiscono al totale delle azioni ordinarie costituenti il capitale sociale di TIM, quale risulta dall'ultimo deposito presso il Registro delle Imprese alla data di aggiornamento. In particolare, a seguito dell'emissione in data 27 novembre 2020 di n. 126.343.913 azioni ordinarie ad esito dell'offerta pubblica di sottoscrizione a pagamento riservata ai dipendenti nell'ambito del "Piano di Azionariato Diffuso Dipendenti 2020", il totale delle azioni ordinarie costituenti il capitale sociale di TIM risulta pari a 15.329.466.496 ed è stata oggetto di iscrizione al Registro delle Imprese in data 28 dicembre 2020.

⁵ Con delibera n. 21326 del 9 aprile 2020 (che ha abrogato la precedente delibera n. 21304 del 17 marzo 2020), la Consob ha previsto, ai sensi dell'art. 120, comma 2-bis, del D. Lsg. 58 del 24 febbraio 1998, per un periodo di tempo di tre mesi a decorrere dall'11 aprile 2020 - e salvo revoca anticipata - l'ulteriore soglia dell'1% al superamento della quale sorge l'obbligo di comunicazione alla società partecipata e alla Consob, previsto dall'art. 120, comma 2 del D. Lsg. 58 del 24 febbraio 1998. A detta delibera la Consob ha dato seguito con ulteriori deliberazioni. Con delibera n. 21434 dell'8 luglio 2020 la Consob ha sancito che le previsioni di cui alle delibere n. 21326 e 21327 del 9 aprile 2020 relative all'individuazione di ulteriori soglie di comunicazione delle partecipazioni societarie e delle dichiarazioni delle intenzioni in società ad azionariato particolarmente diffuso - i cui relativi elenchi sono stati aggiornati con le delibere n. 21352 del 6 maggio 2020 e n. 21404 del 17 giugno 2020 - sono state prorogate per un periodo di tre mesi, dal 12 luglio 2020 sino al 12 ottobre 2020, termine prorogato fino al 13 gennaio 2021 con delibera del 7 ottobre 2020.

Con delibera n. 21672 del 13 gennaio 2021, la Consob ha da ultimo prorogato il suddetto termine per ulteriori tre mesi, dal 14 gennaio al 13 aprile 2021.

⁶Ai sensi di legge, il libro dei soci viene aggiornato in conformità alle comunicazioni e alle segnalazioni effettuate dagli intermediari in occasione di eventi societari individuati dalla legge stessa. Per una migliore comprensione delle risultanze della comparazione nel triennio considerato, si precisa che:

-le risultanze del Libro dei Soci al 31 dicembre 2020 sono riferite principalmente alla registrazione del pagamento del dividendo al 24 giugno 2020 che ha di fatto prodotto un aggiornamento integrale e quindi il superamento di ogni risultanza pregressa;

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

Valore economico prodotto e distribuito

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

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

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

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

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



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

Gruppo TIM – Consistenza linee a fine periodo

(migliaia)	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
FISSO DOMESTICO			
Accessi fisici	16.741	17.217	18.260
Accessi BroadBand TIM Retail attivi	7.635	7.592	7.483
MOBILE DOMESTICO			
Consistenza linee	30.170	30.895	31.818
BRASILE			
Consistenza linee	51.433	54.447	55.923

Comunità

Le società del Gruppo, essendo pienamente integrate con il territorio nel quale operano e con il relativo tessuto sociale ed economico-produttivo, intendono contribuire al benessere economico e alla crescita delle comunità attraverso l'erogazione di servizi sempre più digitalizzati.

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

Nei **rapporti con le comunità locali** TIM si impegna quotidianamente affinché le relazioni con le Amministrazioni Regionali e gli enti locali siano durature e soddisfacenti, nel convincimento che solo in questo modo si possano creare le condizioni per lo sviluppo del territorio e il miglioramento della qualità della vita dei cittadini, consentendo allo stesso tempo alle istituzioni e a TIM di raggiungere i rispettivi obiettivi. In tale ottica vengono anche realizzate tutte le attività per limitare eventuali impatti negativi per la realizzazione delle reti.¹ Da un punto di vista organizzativo la relazione di TIM con le realtà locali è gestita tramite strutture appositamente dedicate a tal fine: la funzione centrale di 'Local Institutional Affairs' e i 'local authority account'. Si rimanda alla sezione dedicata alle Istituzioni del presente rapporto per una descrizione più approfondita.

Di seguito si riportano non solo gli strumenti e i contributi messi a disposizione a favore della Comunità, ma anche le attività di Fondazione TIM in Italia e di Instituto TIM in Brasile che rappresentano il più specifico impegno sociale del Gruppo. Particolare attenzione è dedicata, infine, alla sicurezza e alla gestione delle emergenze.

Per Operazione Risorgimento Digitale (il progetto di alfabetizzazione digitale del Paese) e l'intervento del Gruppo per il Covid-19 si rimanda anche al capitolo Società, oltre che nel capitolo l'impegno di TIM nel 2020, in apertura documento.

Strumenti a disposizione della comunità: 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 17 anni TIM è attore fondamentale nella catena di solidarietà legata a progetti con finalità umanitarie, scientifiche o ambientali che supporta offrendo la possibilità di fare una donazione del valore di 1 o 2 euro mediante l'invio di un SMS, oppure di 2, 5 o 10 euro tramite una telefonata da rete fissa a un numero dedicato. Ad affiancare questi tradizionali strumenti di donazione, TIM ha offerto alle associazioni nel 2020 il sistema integrato "DonaconTIM", che ha consentito di effettuare donazioni solidali (circa €250.000,00 di raccolta da parte di 249 donatori) anche tramite un'app e una piattaforma web dedicata.

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

Nel 2020 sono state attivate 130 campagne solidali, per una raccolta di circa 9,7 milioni di euro. I fondi maggiori si raccolgono per le iniziative medico-scientifiche, seguite dalle iniziative socio-assistenziali in ambito nazionale.

Misurazione del contributo alla comunità

Il contributo del Gruppo alla comunità, calcolato tenendo in considerazione il **London Benchmarking Group (LBG)**², è stimato per il 2020 a circa 51,27 milioni di euro. I dati relativi al 2019 e 2018 sono disponibili sul sito web di Gruppo.

¹ [\[GRI 413-2\]](#) 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 minitrincee, e grazie agli accordi preventivi con le comunità locali, ad esempio, sui luoghi dove posizionare le antenne.

² Il LBG, fondato nel 1994, è un'associazione a cui aderiscono circa 200 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 (Liberità e Donazioni, Investimenti nella comunità, Iniziative per la comunità). Per ulteriori informazioni si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito [gruppotim.it](#) dove sono disponibili maggiori dettagli relativi ai dati dell'ultimo triennio.

Liberalità e Donazioni	0,86 milioni €
Investimenti nella Comunità	17,49 milioni €
Iniziative commerciali con impatto 'sostenibile' sulla comunità	32,92 milioni €
Totale	51,27 milioni €

A seguito della pandemia Covid-19, un contributo significativo nel 2020 è riconducibile sia ad alcune offerte gratuite rese disponibili per la Clientela per favorire l'inclusione digitale sia al supporto fornito alla rete di vendita indiretta per sostenerla nel periodo del lockdown.

Impegno di Fondazione TIM

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

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

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

I progetti che la Fondazione TIM sostiene devono potersi distinguere per il carattere innovativo e sperimentale, per l'impiego di tecnologie dell'informazione e comunicazione, per la rapidità di messa a punto del progetto di fronte a eventi improvvisi. I progetti debbono essere collocabili nei tre ambiti di intervento prioritari per la Fondazione:

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

Nel 2020 Fondazione TIM ha orientato attenzione e risorse agli effetti della pandemia che ha colpito drammaticamente tutti gli aspetti dell'esistenza – sanitario, sociale, economico, culturale – operando interventi mirati e tempestivi, in considerazione della straordinarietà della situazione che la nostra comunità si è trovata a fronteggiare.

Nell'ambito 'Inclusione Sociale', la Fondazione TIM:

1) ha donato a Save the Children oltre 1.400.000 euro destinandoli al progetto "Riscriviamo il futuro", un investimento nell'educazione come motore per far ripartire il Paese cominciando dai bambini, contrastando la dispersione scolastica e la povertà educativa.

Il progetto verrà sviluppato in collaborazione con il MIUR così da creare un "patto educativo di comunità". Gli istituti scolastici saranno affiancati nella riorganizzazione degli spazi e dei tempi della didattica collaborando con i presidi educativi territoriali chiamati "Punti Luce". Qui i ragazzi coinvolti vivranno un contesto di "alta densità educativa" con piani individuali formativi per sviluppare talenti e potenzialità e per migliorare il futuro dei più piccoli. I centri saranno attivi nelle località: Torre Maura (Roma), Marghera (Venezia), Chiaiano (Napoli), Sanità (Napoli), Casal di Principe (Caserta), Prato, Potenza, Scalea (Cosenza), Udine, Barra (Napoli), Ancona, Sassari, L'Aquila, Zen (Palermo), Quarto Oggiaro (Milano), San Luca (Reggio Calabria), Giambellino (Milano), Genova e Bari per un totale di 12.000 minori beneficiari.

Ai docenti saranno proposti seminari di formazione on line e percorsi per sostenere una didattica che si sviluppi attraverso momenti in presenza e a distanza.

L'intervento si svilupperà in cinque macro-azioni: il supporto ad attività di accompagnamento allo studio, il rafforzamento delle competenze digitali, la promozione di stili di vita sani, la formazione dei ragazzi per responsabilizzarli e coinvolgerli nella vita sociale e la realizzazione di laboratori e "isole educative" durante il periodo estivo.

2) Ha deciso di sostenere con 1.000.000 di euro 5 progetti presentati nell'ambito del bando "Liberi di Comunicare: tecnologie intelligenti e innovazione per l'autismo" lanciato lo scorso anno.

3) Ha premiato con 140.000 euro due progetti selezionati col bando TIMPEOPLE for Good, lanciato all'interno del Gruppo TIM con l'obiettivo di raccogliere idee riguardanti in particolare i bisogni degli over 65: soluzioni per

una casa più accessibile (domotica) e soluzioni tecnologiche innovative contro la solitudine. Tra i progetti vincitori vi è quello presentato dalla Comunità di Sant'Egidio, per prevenire l'isolamento sociale degli anziani attraverso l'uso di tecnologie semplici e una fitta rete di assistenti volontari.

Nell'ambito 'Istruzione e Ricerca', la Fondazione TIM ha prevalentemente orientato il proprio impegno a favore di enti ospedalieri e centri di ricerca impegnati nell'emergenza pandemica. Per testimoniare al Paese il proprio sostegno per la battaglia al Coronavirus, la Fondazione TIM ha promosso un crowdfunding tra i dipendenti del Gruppo e lo ha integrato fino all'importo di 1 milione di euro. Questo importo è stato distribuito tra 4 enti ospedalieri e di ricerca, impegnati nel contrasto dell'emergenza pandemica:

- 1) l'Ospedale San Raffaele di Milano, per la realizzazione dello sdoppiamento del Pronto soccorso al fine di garantire percorsi separati Covid-19 e Grandi Urgenze Cardiologiche;
- 2) il Consorzio per la Ricerca Sanitaria della Regione Veneto, per uno studio clinico, coordinato dal professor Vincenzo Bronte dell'Università di Verona, che coinvolge gli ospedali veneti al fine di comprendere quanto prima le dinamiche immunologiche dell'infezione e sviluppare terapie che possano evitare le manifestazioni più gravi della malattia;
- 3) l'Ospedale Spallanzani di Roma, per l'ammодernamento dell'esistente laboratorio di massimo livello di bio-contenimento (BL4) potenziandone gli aspetti di diagnostica e formazione al personale, con acquisto di nuove apparecchiature di alto bio-contenimento (Glove-Box) e lavori di riqualificazione;
- 4) l'Istituto Nazionale Tumori IRCCS - Fondazione "G. Pascale" di Napoli, per l'allestimento di un laboratorio di ricerca genetica sul Coronavirus. Il laboratorio ha la finalità di associare alle diagnosi di positività da SARS-CoV-2 un approfondimento genomico.

La Fondazione TIM ha inoltre corrisposto alla Fondazione dell'Università Campus Bio-Medico di Roma 77.000 euro per la costituzione di una borsa di studio da utilizzare nel Dottorato di Ricerca in Scienze e Ingegneria per l'Uomo e l'Ambiente. Il Dottorato intende studiare e sviluppare un nuovo modello di assistenza sanitaria che, attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, possa migliorare il processo di prevenzione e cura per i pazienti affetti da condizioni di salute croniche e complesse, con particolare riferimento alle persone colpite dal Coronavirus e da malattie respiratorie correlate. La borsa di studio sarà intitolata a Joaquín Navarro-Valls, portavoce di San Giovanni Paolo II, medico impegnato nei valori della formazione e della ricerca in favore dell'uomo e dell'ambiente, primo Presidente del Comitato dei Garanti della Fondazione del Campus Bio-Medico di Roma e primo Presidente della Fondazione TIM.

Nell'ambito 'Arte', la Fondazione TIM ha sostenuto quest'anno tre enti musicali:

- 1) al Festival Pianistico Internazionale di Brescia e Bergamo, la cui stagione è stata riprogrammata a causa del lockdown, sono stati donati 200.000 euro. Si tratta di un grande festival che ha scelto non solo di ripartire con gli spettacoli dal vivo, ma di investire nella divulgazione, cercando nuovi linguaggi per educare il grande pubblico alla musica e per svelarne la bellezza attraverso una narrazione alla portata di tutti.
- 2) alla Fondazione Teatro Donizetti sono stati donati 100.000 euro. Grazie a questo contributo è stata creata una WebTV che ha permesso al pubblico nazionale e internazionale di seguire in streaming i titoli in cartellone del Festival Donizetti Opera, trasformando, grazie al digitale, la WebTv in un nuovo palcoscenico.
- 3) la Fondazione TIM ha confermato poi il suo sostegno al Teatro alla Scala con il progetto "un coro in città", un modo per far arrivare la cultura del Teatro musicale a una fascia di popolazione che difficilmente potrebbe accedervi. Il Progetto ha l'obiettivo di far nascere nelle zone periferiche della città di Milano, caratterizzate da un forte rischio di dispersione scolastica, cori di bambini delle scuole elementari. Il Teatro alla Scala, attraverso la sua Accademia, esce quindi dalle mura istituzionali per portare il Teatro fuori dal Teatro e rendere fruibile, attraverso laboratori corali di durata annuale, la cultura del Teatro musicale. Per questo progetto sono stati donati nel corso dell'anno 200.000 euro. La Fondazione TIM ha poi consentito, donando altri 120.000 euro, che alcune classi ascoltassero il concerto della Chicago Symphony Orchestra e del Maestro Muti al teatro Maggio Musicale Fiorentino e al Teatro alla Scala. Un piccolo passo alla scoperta del mondo sinfonico e delle sue bellezze.

Instituto TIM

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

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

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

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

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

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

Borse di studio Instituto TIM-OBMEP

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

Dal 2015 ogni mese vengono corrisposte borse di studio dell'importo di 1.200 R\$, per una durata massima di 4 anni. Ogni anno sono 200 gli studenti che ricevono questo sussidio.

Academic Working Capital

Academic Working Capital (AWC) è un programma di educazione imprenditoriale che supporta studenti che vogliono trasformare il proprio Progetto di laurea (Trabalho de Conclusão de Curso, TCC) in una società orientata alla tecnologia. Gli studenti partecipano a workshop e incontri di monitoraggio bisettimanali che contribuiscono a creare un ecosistema in cui tutti siano pervasi dall'idea di "impresa". AWC offre sostegno finanziario per l'acquisto di materiali di consumo per la realizzazione di autentici prototipi di ingegnerizzazione. A fine anno, i gruppi presentano i loro prodotti a investitori e imprenditori.

Dal 2015 sono stati circa 400 gli studenti universitari coinvolti, 150 i progetti supportati e 50 le start-up avviate.

Garatea

L'iniziativa Garatea-ISS porta gli esperimenti scientifici degli studenti nello spazio e lo studio delle scienze spaziali nelle scuole. I risultati ottenuti da queste iniziative dal 2015 a oggi sono il sostegno ad oltre 250 studenti universitari e la creazione di 141 esperimenti di scienze spaziali da parte di studenti provenienti da tutto il Brasile.

Nel 2020, a causa della pandemia di coronavirus e dell'implementazione della didattica a distanza, il progetto Garatea ha sospeso le attività nelle scuole ma, come sempre accade al termine del progetto, l'esperimento scientifico migliore è stato scelto da un Comitato di Selezione insieme a tecnici specializzati che lavorano alla NASA. L'esperimento vincente per l'edizione 2019/2020, "Gli effetti della microgravità su degradazione del lattosio e sviluppo della flora batterica intestinale", sviluppato dagli studenti del secondo anno della Scuola Superiore Regina Coeli di Sorriso, Mato Grosso, a fine anno è stato spedito sulla Stazione Spaziale Internazionale (ISS).

TIM Tec

TIM Tec è una piattaforma MOOC (Massive Open Online Courses, Corsi online massivi aperti a tutti) e un software libero, che offre corsi gratuiti online in linea con l'Asse Tecnologico Informazione e comunicazioni del

PRONATEC (Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego). Chiunque può iscriversi per seguire corsi che insegnano, ad esempio, linguaggio di programmazione, database, siti web, game design. Ci sono anche corsi per gli insegnati delle scuole elementari (in didattica delle scienze, ad esempio) e per il rafforzamento di competenze considerate fondamentali per la formazione di qualsiasi professionista, come ad esempio la scrittura di testi.

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

Nel 2020 Instituto TIM ha dedicato i suoi sforzi a facilitare la vita della popolazione durante la pandemia. Le iscrizioni ai corsi online gratuiti sulla piattaforma TIM Tec sono aumentate del 200% nella prima metà del 2020, permettendo a più di 100.000 brasiliani di sfruttare il periodo di isolamento sociale per migliorare le proprie competenze professionali grazie ai 30 corsi messi a disposizione. Nel 2020 sono stati inoltre lanciati due nuovi corsi che affrontano argomenti in materia di educazione finanziaria e tecnologia e agroalimentare.

Busca Ativa Escolar – Instituto TIM e UNICEF

In Brasile 3,8 milioni di bambini e adolescenti non frequentano la scuola. Si tratta di giovani tra i 4 e i 17 anni di età che si vedono negati i diritti garantiti dalla costituzione e la possibilità di acquisire competenze che gli serviranno nella loro vita adulta. Per garantire il diritto all'apprendimento, il Fondo delle Nazioni Unite per l'Infanzia (UNICEF) ha lanciato l'iniziativa di contrasto all'esclusione scolastica Fora da Escola Não Pode! (Bambini che non vanno a scuola).

Nel 2014 Instituto TIM ha iniziato una collaborazione con UNICEF per lo sviluppo della soluzione tecnologica Busca Ativa Escolar, una piattaforma informatica gratuita che faciliterà e incoraggerà il lavoro dei comuni nella ricerca attiva di quei 3,8 milioni di bambini e adolescenti. L'obiettivo è fornire ai dirigenti pubblici un approccio innovativo per raggiungere, tramite tecnologie dell'informazione e della comunicazione, i bambini che non frequentano la scuola.

Questa soluzione tecnica migliora il coordinamento dei diversi settori del governo, poiché tutti hanno accesso allo stesso database. Il sistema permette a ciascun comune di monitorare i bambini nel territorio di competenza che non frequentano la scuola, incrociare informazioni tramite filtri, individuare le richieste maggiori, suddividerle per zona o fasce di età, verificare i casi aperti e risolti. Con questo tipo di informazione qualitativa i funzionari pubblici hanno ulteriori strumenti per monitorare l'esclusione scolastica nelle loro municipalità e decidere come contrastarla. In questo momento i comuni iscritti alla piattaforma sono oltre 3.000, vale a dire il 54% del totale dei comuni brasiliani.

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

Uno degli ostacoli maggiori al progresso scientifico e tecnologico in Brasile è il basso livello dell'insegnamento della matematica nelle scuole. Secondo il Ministero dell'Istruzione, solo il 42% degli studenti di terza elementare è in grado di eseguire semplici operazioni aritmetiche come addizioni e sottrazioni. Nel Programma per la valutazione internazionale degli studenti (PISA) 2018, sulla base dei risultati conseguiti in matematica dai suoi studenti il Brasile si è classificato 70° su un totale di 79 nazioni presenti in elenco.

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

Ulteriori informazioni su Instituto TIM sono disponibili sul sito institutotim.org.br/en/

Sicurezza e Gestione delle emergenze

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

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

- la “Convenzione tra l’Unità di Crisi del Ministero Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale e gli operatori dei servizi di comunicazione elettronica per la fornitura del servizio di invio di messaggi ai cittadini italiani all'estero per i casi di emergenza”;
- la “Convenzione per la realizzazione di un dispositivo di diffusione di allarme scomparsa minore” con il Ministero dell’Interno Dipartimento della Pubblica Sicurezza;
- il “Contratto per la fornitura di informazioni sulla localizzazione di sim card relative ad utenze di TIM” con il Corpo Nazionale Soccorso alpino e speleologico per la ricerca delle persone disperse in montagna.

Dal 2019, TIM è stata chiamata dal Dipartimento di Protezione civile e dal MiSE a collaborare alla progettazione, sperimentazione e attuazione del sistema **IT-Alert**, un nuovo sistema di allarme pubblico per l’informazione diretta ai cittadini su tutto il territorio nazionale. IT-Alert è un sistema di messaggistica d’emergenza multicanale, che invia messaggi di allerta, attraverso cellbroadcast, app mobile e servizi web, in caso di eventi critici, emergenze/crisi alla popolazione presente nell’area interessata. A fine 2020 è iniziata la fase di sperimentazione del servizio, con l’invio di messaggi di test.

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

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

nel corso del 2020, TIM ha partecipato all’esercitazione “SEISM.EX 2020” su rischio sismico con Regione Lazio e Prefettura Frosinone.

La partecipazione a queste esercitazioni è necessaria in quanto TIM, azienda erogatrice di “servizi essenziali”, fa parte del Sistema Nazionale di Protezione Civile (legge 225/1992) insieme alle altre componenti e strutture operative pubbliche/private e della Commissione Interministeriale Tecnica per la Difesa Civile del Ministero dell’Interno. È da notare che, rispetto agli anni passati, a causa della pandemia Covid-19, nel 2020 le Istituzioni hanno ridotto al minimo l’organizzazione delle esercitazioni sia di protezione che di difesa civile.

Sempre nell’ambito della formazione, con l’obiettivo di contribuire al rafforzamento della cultura di prevenzione dei rischi e all’ampliamento della conoscenza dei comportamenti di sicurezza, TIM ha partecipato, seppur in forma ridotta sempre a causa della pandemia, alla “**Settimana Nazionale della Protezione Civile**”, nata da una specifica decisione governativa. Nel 2020 è proseguita la fruizione del corso on line sul “Crisis Management” destinato a tutti i Responsabili delle funzioni componenti i 20 Operational Crisis Team di Difesa e Protezione Civile e a tutti i referenti presso le Istituzioni locali.

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

Si riportano infine le sette emergenze gestite nel corso del 2020, con particolare riferimento a quanto svolto durante la pandemia:

1. Pandemia Covid-19

- Attivazione del Sistema di Crisis Management
 - Attivazione Crisis Management Committee presieduto dall’AD;
 - Attivazione di tutti i 20 Operational Crisis Team composti dai responsabili delle Funzioni ritenute indispensabili alla gestione della crisi;
 - Rappresentanza nel Comitato Operativo del Dipartimento Protezione Civile, attivato in modalità permanente dal 31 gennaio 2020 (11 mesi).
- Cooperazione con le Istituzioni
 - Collaborazione con le Istituzioni centrali e locali presenti al Comitato Operativo del DPC;
 - Interfaccia tra il DPC e gli OCT territoriali su questioni specifiche;
 - Gestione reclami e disservizi segnalati dalle Istituzioni locali;
 - Invio massivo e gratuito alle utenze cellulari presenti sul territorio lombardo di SMS di emergenza per conto della Regione Lombardia;
 - Segnalazione al Commissario Straordinario delle forniture di DPI necessarie a TIM, per evitare requisizione preventiva a favore del settore pubblico;

- Collaborazione con i fornitori di DPI per velocizzare le operazioni doganali;
 - Collaborazione con il settore “Servizi Essenziali” del Dipartimento di Protezione Civile per la campagna vaccinale anti-covid per i dipendenti delle aziende di telecomunicazioni e di altre infrastrutture critiche.
2. Incendio Porto Marghera;
 3. Eccezionali avversità atmosferiche in province venete;
 4. Eccezionali avversità atmosferiche Ferrara;
 5. Emergenza Isole Pelagie: trancio cavo sottomarino;
 6. Eccezionali avversità atmosferiche Bergamo, Piacenza, Modena, Savona, Lucca, Siena;
 7. Eccezionali avversità atmosferiche province Friuli-Venezia Giulia.

Corporate Governance

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

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

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

[GRI 102-22] Il Consiglio di Amministrazione in carica (nominato dall'Assemblea del 4 maggio 2018 per un triennio, ossia fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2020) è composto da 15 membri, di cui 12 indipendenti. Sul sito internet della società (gruppotim.it) alla voce Il Gruppo/Consiglio di Amministrazione/ Composizione sono riportati per ciascun amministratore il ruolo, la nazionalità, la data di nomina, la lista di presentazione, l'eventuale indipendenza e l'appartenenza a comitati endoconsiliari; nella pagina internet del Consiglio di Amministrazione è altresì disponibile il curriculum vitae di ciascun componente. Le competenze dei Consiglieri spaziano dalla preparazione specifica nel settore TLC ai media e contenuti, dalle fusioni e acquisizioni al risk management e al top management in grandi aziende. Maggiori dettagli sono disponibili sul sito gruppotim.it. **[GRI 102-31]** Nel 2020 si sono tenute 14 riunioni del Consiglio di Amministrazione. L'Assemblea che verrà convocata nel 2021 (per l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2020) procederà anche alla nomina dei nuovi organi sociali (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale).

In vista del rinnovo, in ottemperanza alle raccomandazioni del Codice di Corporate Governance di Borsa Italiana, il Consiglio di Amministrazione ha innanzitutto espresso il proprio orientamento sulla dimensione e composizione del nuovo Consiglio. Lo ha fatto sulla scorta dell'attività di autovalutazione, svolta per il terzo e ultimo esercizio del triennio con il supporto di Egon Zehnder Italia (società selezionata dal Comitato per le Nomine e la Remunerazione). Appare opportuno che il nuovo Consiglio assicuri la continuità del processo di trasformazione digitale in corso, sia formato da professionalità in possesso di competenze ed esperienze adeguate alla piena condivisione di questo percorso e asseconti, con la rapidità richiesta dal mercato, le trasformazioni industriali e tecnologiche. In seguito alla formulazione dell'orientamento sulla dimensione e la composizione ottimali dell'organo amministrativo (pubblicata sul sito gruppotim.it sezione Il Gruppo canale Governance/Il Consiglio di Amministrazione/Nomina), il Consiglio di Amministrazione ha quindi deciso all'unanimità di avvalersi della facoltà, da tempo contemplata dallo Statuto, di presentare una propria lista. Si tratta di una novità nella storia di TIM, resa possibile e opportuna dal fatto che non ci sono soci che esercitino il controllo, che il socio che ha candidato la maggioranza degli Amministratori in carica ha sostanzialmente alienato la propria partecipazione, che allo stato non risulta la volontà di alcun socio di presentare una lista volta alla nomina della maggioranza dei consiglieri.

[GRI 102-27] I Consiglieri partecipano a specifici incontri con il management o con consulenti esterni, finalizzati a fornire un'adeguata conoscenza del settore di attività in cui TIM opera, delle dinamiche aziendali e della loro evoluzione. Si organizzano workshop sulle nuove tecnologie e incontri formativo-informativi in vista delle riunioni strategiche. L'aggiornamento rispetto al quadro normativo di riferimento è oggetto di specifiche note informative. **[GRI 102-18] [GRI 102-24]** I Comitati sono costituiti e rinnovati con l'obiettivo di: supportare e monitorare l'attuazione delle strategie nonché lo sviluppo dei piani e dei risultati; garantire il coordinamento complessivo delle azioni di business ed il governo delle relative tematiche trasversali; rafforzare le necessarie sinergie operative tra le diverse funzioni coinvolte nei processi tecnologici, di business e di supporto; favorire lo sviluppo integrato dei processi di innovazione del Gruppo.

Attualmente i comitati costituiti all'interno del Consiglio sono il Comitato Controllo e Rischi, il Comitato per le Nomine e la Remunerazione, il Comitato Parti Correlate e il Comitato Sostenibilità e Strategie (quest'ultimo ha modificato la sua denominazione e composizione nel corso del 2020). Ciascun Comitato è dotato di un proprio regolamento nel quale vengono descritte la composizione e le modalità di nomina dei componenti e le modalità di funzionamento: i regolamenti sono disponibili sul sito gruppotim.it.

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

² Testo Unico della Finanza.



[GRI 102-28] Per l'esercizio 2020 il processo di autovalutazione della dimensione, della composizione e del funzionamento del Consiglio e dei suoi Comitati, è stato effettuato con il supporto del consulente Egon Zehnder.

La board review viene effettuata (dal 2005) con cadenza annuale. Le modalità e i risultati dell'assessment sono illustrati nella Relazione Governo Societario (RGS). In particolare, nell'autovalutazione del 2020 il Consiglio di Amministrazione si è determinato a raccomandare in sede di parere di orientamento l'opportunità di arricchire ulteriormente le competenze ed esperienze consiliari, segnalando come elementi da tenere in considerazione, tra gli altri, anche le tematiche di sostenibilità.

[GRI 102-19] [GRI 102-20] [GRI 102-23] [GRI 102-26] L'Assemblea degli azionisti del 23 aprile 2020 ha nominato amministratori della società Frank Cadoret e Salvatore Rossi cooptati nel 2019 rispettivamente dai consigli di Amministrazione del 27 giugno e del 21 ottobre in sostituzione del consigliere Amos Genish e del Presidente Fulvio Conti. Il Consiglio di Amministrazione del 23 aprile 2020, tenutosi a valle della riunione dell'Assemblea, ha confermato Salvatore Rossi Presidente del CdA e Franck Cadoret membro del Comitato Sostenibilità e Strategie.

Oltre ai poteri di legge e di Statuto, al Presidente (che partecipa di diritto al Comitato Sostenibilità e Strategie) è attribuito il governo della Fondazione TIM.

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

[GRI 102-19] [GRI 102-20] Il sistema di deleghe dei poteri (da parte dell'Amministratore Delegato ai suoi riporti e da questi ai rispettivi collaboratori) è oggetto di una apposita procedura aziendale che stabilisce le modalità attraverso cui vengono attribuite (Conferimento e Revoca Procure) e i controlli periodici a cui sono sottoposte. La materia della sostenibilità è affidata al responsabile della Funzione Financial Reporting, Accounting & Sustainability Performance a cui riporta la funzione Sustainability Metrics & Performance Index Analysis. I primi riporti organizzativi possono a loro volta delegare determinati poteri a loro collaboratori; **[GRI 102-21]** in particolare, sono conferite in questo modo le deleghe per la gestione dei rapporti con gli stakeholder (clienti, fornitori, Pubblica Amministrazione, dipendenti ecc., elencati nel paragrafo Stakeholder Engagement del presente documento). In particolare, nella riunione del CdA del 16 dicembre 2020 è stata approvata l'Engagement Policy (gruppotim.it, sezione Il Gruppo - canale Governance/Il Sistema/Procedure), con cui viene formalizzata la materia del dialogo con la generalità degli azionisti, raccomandato nel Codice di Corporate Governance di Borsa Italiana (edizione gennaio 2020).

[GRI 102-25] La procedura aziendale per l'effettuazione delle operazioni con parti correlate³, redatta in ottemperanza al Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010, è sistematicamente aggiornata (l'ultima revisione è del 24 luglio 2018) ed è disponibile sul sito internet della società (gruppotim.it/it/gruppo/governance/il-sistema/procedure.html) ed illustrata in RGS (Interessi degli amministratori e operazioni con parti correlate). La disclosure delle eventuali operazioni con parti correlate nel periodo di riferimento è inserita nella Relazione Finanziaria Annuale, nel capitolo Operazioni con parti correlate.

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 c.d. Golden Power. Nel 2019 il Legislatore, in aggiunta, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 5 settembre, ha imposto l'esercizio dei poteri speciali con riferimento alle forniture di tecnologia 5G con produzione extra-europea. 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

³ Per "parte correlata" di TIM si intendono le entità fisiche o giuridiche correlate a TIM ai sensi del Regolamento Consob. La Procedura si applica anche ai partecipanti a patti parassociali rilevanti ai sensi dell'art. 122 del TUF che disciplinano la candidatura alla carica di Consigliere di Amministrazione della Società, là dove dalla lista così presentata sia risultata tratta la maggioranza dei Consiglieri nominati. Maggiori dettagli sono disponibili in "Operazioni con le parti correlate" della Relazione sulla Gestione.

(tra l'altro, quelli operativi, di compliance, economici, di natura finanziaria) siano correttamente identificati e gestiti nel tempo.

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

Il Consiglio di Amministrazione di TIM del 1° aprile 2020 ha adottato un nuovo Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 nel contesto del quale le funzioni di vigilanza ex D.Lgs. 231, che fin ad allora aveva svolto il Collegio Sindacale, sono state attribuite ad una nuova e separata struttura, l'Organismo di Vigilanza, composto da due componenti "esterni" di cui uno con ruolo di Presidente ed un sindaco effettivo ed il responsabile della Direzione Audit della Società.

Il nuovo modello si configura come un significativo miglioramento in linea con le best practices e ha l'obiettivo di rafforzare ulteriormente il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi di TIM, area su cui la Società è da sempre impegnata.

[GRI 102-33] [GRI 102-34] [GRI 102-17] La procedura segnalazioni, vigente in TIM dal 2015⁴, prevede la gestione accentrata, a cura della Direzione Audit, di tutte le segnalazioni - comprese quelle di competenza del Collegio Sindacale - tramite un applicativo informatico, al quale i segnalanti possono accedere dalla intranet aziendale. Dal 2016, tale canale di segnalazione è accessibile anche dal sito internet di Gruppo. Le segnalazioni possono essere effettuate da qualsiasi dipendente, collaboratore, consulente, prestatore di lavoro, nonché terzo in rapporti d'affari con il Gruppo. Per ciascuna segnalazione il sistema assegna un codice identificativo univoco, che consente al segnalante di verificarne lo stato di lavorazione, in modo anonimo.

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

[GRI 102-17] Alle stesse figure, avvalendosi della procedura di Whistleblowing, i destinatari del Codice e quanti vi hanno aderito devono segnalare tempestivamente comportamenti (anche meramente omissivi) riferibili al Personale TIM o a Terzi, correlati allo svolgimento dell'attività lavorativa o di collaborazione per conto di TIM o delle società controllate nazionali del Gruppo TIM (oltre che della Fondazione TIM, di Telecom Italia San Marino S.p.A. e della Telefonia Mobile Sammarinese S.p.A.) in violazione a leggi e regolamenti e/o non conformi al Codice Etico ed al Modello Organizzativo 231, nonché al sistema di regole e procedure vigenti nel Gruppo.

Tutte le funzioni/posizioni organizzative del Gruppo TIM e delle relative Società controllate interessate dalla eventuale diretta ricezione delle segnalazioni, devono assicurare l'assoluta riservatezza delle persone segnalanti e segnalate. Nel merito si ribadisce che, ai sensi dell'art. 4 del Codice Etico e di Condotta di Telecom Italia, nessuna conseguenza negativa deriva in capo a chi abbia in buona fede effettuato una segnalazione ed è assicurata la riservatezza dell'identità dei segnalanti secondo apposite procedure interne, fatti salvi gli obblighi di legge.

In Brasile TIM S.A. 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 2020, attraverso la procedura Whistleblowing sono arrivate 128 segnalazioni in Italia e 2.294 in **Brasile**. Il capitolo Diritti Umani del presente report illustra le segnalazioni pervenute relative a presunte violazioni dei Diritti Umani e del lavoro. Nella Relazione del Collegio Sindacale viene indicato il numero di segnalazioni pervenute al Collegio Sindacale e viene fornito un resoconto sugli accertamenti svolti dal Collegio stesso.

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

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

⁴ In data 10 novembre 2020 è stata approvata dal CdA di TIM una nuova versione, che attribuisce l'ownership del sistema di gestione delle segnalazioni all'Organismo di Vigilanza 231 di TIM.

inoltre responsabile della formulazione di proposte all'Assemblea sui piani di compensi basati sull'attribuzione di strumenti finanziari nei confronti di amministratori e dipendenti e della predisposizione della RR.

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

[GRI 102-35] Fatta eccezione per l'Amministratore Delegato, gli amministratori percepiscono esclusivamente compensi fissi. La tabella "Compensi corrisposti ai componenti dell'organo di amministrazione e di controllo e ai dirigenti con responsabilità strategiche" in RR indica per ciascun consigliere tutte le tipologie e l'ammontare dei compensi attribuiti. I dettagli delle componenti della remunerazione fissa e variabile (inclusa l'eventuale componente di equity), dei benefit e del trattamento di severance attribuiti all'Amministratore Delegato e ai dirigenti con responsabilità strategiche, sono illustrati in dettaglio nella RR (per i dirigenti con responsabilità strategiche il dato è in forma aggregata). In particolare, gli obiettivi assegnati all'Amministratore Delegato, per il 2020, sono di natura economico-finanziaria.

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

Governance della sostenibilità

[GRI 102-18] [GRI 102-26] Il Comitato Sostenibilità e Strategie, composto da consiglieri, ha nella sua mission anche il compito di controllare la coerenza degli obiettivi e della gestione di TIM a criteri di sostenibilità ambientale, sociale, aziendale. Il monitoraggio delle tematiche socio-ambientali del Gruppo, così come l'individuazione dei progetti e delle iniziative di sostenibilità, sono in capo alle funzioni Sustainability Metrics & Performance Index Analysis di seguito "SM&PIA" - di Financial Reporting, Accounting & Sustainability Performance - e a Sustainability Projects & Institutional Digital Channels che riporta al Responsabile Institutional Communications, Sustainability Project & Sponsorship .

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

[GRI 102-31] Nel corso del 2020 il Consiglio di Amministrazione ha incontrato i responsabili delle attività di sostenibilità nel mese di marzo per l'approvazione del Bilancio di Sostenibilità oltre a altri incontri avvenuti nei mesi di maggio, luglio e novembre.

[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 SM&PIA, che oltre a redigere il Bilancio di Sostenibilità, gestisce le relazioni con le agenzie di rating. La responsabilità della gestione delle singole tematiche socio-ambientali resta in capo alle funzioni che gestiscono direttamente le operazioni che le implicano. **[GRI 102-26]** Sono queste ultime funzioni, in particolare, a individuare strategie specifiche e target diretti al miglioramento della performance socio-ambientale, ciascuna per la propria area di competenza.

[GRI 102-21] La responsabilità in termini di dialogo con gli stakeholder è delegata alle funzioni che operativamente si confrontano con i vari stakeholder dell'Azienda. Si segnala peraltro che il Consiglio di Amministrazione nella riunione del 16 dicembre 2020 ha approvato l'Engagement policy (disponibile sul sito internet gruppotim.it, sezione Il Gruppo – canale Governance/Il Sistema/Procedure), documento che formalizza la materia del dialogo con la generalità degli azionisti, raccomandato nel Codice di Corporate Governance di Borsa Italiana.

Riferimenti

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

- decreti, direttive, raccomandazioni e comunicazioni del Parlamento Italiano e della Commissione Europea;
- linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali;

- standard UNI EN ISO ISO 9001, 14001, 27001 e 37001 rispettivamente per i sistemi di gestione della qualità, dell'ambiente, della sicurezza delle informazioni e per la prevenzione della corruzione;
- principi delle convenzioni dell'International Labour Organization (ILO) per il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori;
- Sustainability Reporting Standard del GRI, opzione comprehensive;
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB);
- AA1000 AccountAbility Principles Standard.

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

- Global Compact, principale riferimento a livello mondiale lanciato nel 2000 dall'ONU, a cui TIM ha aderito fin dal 2002. TIM è membro del Global Compact Network Italia;
- ITU (International Telecommunication Union), la principale agenzia delle Nazioni Unite per le Telecomunicazioni e l'Informazione, nonché punto di riferimento per governi e settore privato nello sviluppo di reti e servizi;
- ETSI (European Telecommunications Standards Institute), la principale organizzazione europea di standardizzazione per le telecomunicazioni;
- GSM Association, associazione internazionale che raccoglie i principali operatori di telefonia mobile, sviluppa studi sul contributo positivo della tecnologia nella riduzione delle emissioni di gas serra e del raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite;
- GRI, Global Reporting Initiative l'organismo che definisce e sviluppa gli standard, applicabili globalmente, per la stesura del report di sostenibilità;
- GeSI (Global e-Sustainability Initiative), una partnership globale di società ICT per promuovere lo sviluppo sostenibile delle nuove tecnologie;
- ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association), un'associazione no profit di settore che ha tra i suoi obiettivi lo sviluppo di un mercato europeo delle TLC competitivo ed efficiente attraverso il coordinamento tra gli operatori e il dialogo con le Istituzioni;
- JAC (Joint Audit Cooperation), iniziativa congiunta tra operatori di telecomunicazioni per effettuare audit di sostenibilità presso gli stabilimenti produttivi dei rispettivi fornitori nelle aree geografiche che presentano un elevato livello di rischio dal punto di vista sociale e ambientale. TIM è stato uno dei tre soci fondatori;
- CSR Manager Network Italia, associazione per la condivisione degli studi e delle analisi dei trend di approccio agli argomenti correlati alla sostenibilità ed il miglioramento della performance di business attraverso l'integrazione delle migliori prassi di sostenibilità.

Codici, Policy e Carte

[GRI 102-16] Nel convincimento che il successo dell'impresa non possa prescindere dall'etica nella conduzione degli affari, il Codice Etico e di Condotta e la Policy per il Rispetto dei Diritti Umani nel Gruppo TIM indicano gli obiettivi e i valori 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, nonché le Condizioni Generali di abbonamento e di contratto, sono disponibili anche sui siti commerciali del Gruppo (tim.it, timbusiness.it).

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

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

Gli altri impegni assunti dal Gruppo sono disponibili sulla sezione di sostenibilità del sito internet gruppotim.it.

Lotta alla corruzione

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

A conferma del costante impegno del Gruppo nel contrastare la corruzione in ogni sua forma, nel 2019 la capogruppo TIM S.p.A. ha adottato il Sistema di Gestione Anticorruzione (anche 'SGA') per il quale è stata conseguita la certificazione UNI ISO 37001 "Anti-bribery Management Systems" da parte di un ente accreditato per tale schema. Il SGA è stato definito per supportare la società nel prevenire, rilevare e rispondere a fenomeni legati alla corruzione, nel rispetto delle leggi anticorruzione di riferimento e degli altri impegni volontariamente assunti applicabili alle sue attività ed è parte integrante del più ampio sistema di controllo interno di cui la società si è dotata.

Il SGA si compone dei seguenti strumenti:

- il Codice Etico e di Condotta;
- la Policy Anticorruzione di Gruppo (adottata nel 2012 e da ultimo aggiornata nel 2019), che ha lo scopo di fornire un quadro sistematico di riferimento per la gestione della prevenzione della corruzione¹;
- il documento "Sistema di Gestione Anticorruzione di TIM S.p.A.;"
- protocolli aziendali, quali specialmente Procedure Organizzative e Operative.

Il Sistema di Gestione Anticorruzione di TIM integra il più ampio compliance program anticorruzione, che si compone anche del Modello Organizzativo 231 (adottato nel 2003 ai sensi del D.Lgs. 231/01 sulla responsabilità amministrativa degli enti) in cui è ricompresa anche l'area della prevenzione della corruzione. Inoltre, nel corso del 2020, a seguito di un processo di revisione e aggiornamento del Modello Organizzativo 231 che ha riguardato il disegno del modello e la metodologia di risk assessment oltre al recepimento delle novità normative intervenute in materia, è stata approvata da parte del Consiglio di Amministrazione la versione attualmente in vigore del Modello Organizzativo 231 (v. 7.1).

[GRI 205-1a] Il Sistema di Gestione Anticorruzione si applica a TIM e ai membri dei suoi organi sociali, ai dipendenti e ai collaboratori a vario titolo. In relazione alle società controllate, è richiesto di applicare il SGA ovvero appositi presidi per la prevenzione della corruzione, nella misura in cui ciò è ragionevole e proporzionato rispetto ai rischi di corruzione a cui tali organizzazioni controllate sono sottoposte.

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

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

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

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

In Brasile, la società TIM S.A. adotta un proprio Modello Organizzativo che costituisce il Compliance Program Anticorruzione in applicazione alla legge anticorruzione locale (Ley 12.846/13). In linea con le previsioni richieste a livello di gruppo, nel settembre 2018, la controllata brasiliana ha adottato una nuova versione del Código De Ética e De Conduta e della Política Anticorrupção. Inoltre, nel mese dicembre 2020, è stata conseguita la certificazione del sistema di gestione anticorruzione di TIM S.A. secondo lo Standard ISO 37001 da parte di un ente accreditato per tale schema. In questo ambito è stato adottato da parte di TIM S.A. il documento di sistema anti-corruzione ed aggiornata la Política Anticorrupção per adeguarla ai requisiti dello standard. Infine, è stato avviato il processo di revisione del Modello Organizzativo per allinearla al nuovo Modello Organizzativo 231 di TIM s.p.a che costituisce il riferimento per la definizione dei specifici modelli organizzativi delle controllate. L'adozione del nuovo Modello Organizzativo è prevista per il primo trimestre 2021.

¹ disponibile al link (gruppotim.itcom), sezione Il Gruppo, Sistema di Governance/Procedure).

[GRI 103-3] [GRI 205] Il responsabile della Direzione Compliance viene nominato dal Consiglio di Amministrazione della società a cui risponde.

All'interno della politica di remunerazione variabile a breve termine (MBO), per il responsabile di funzione vengono assegnati obiettivi coerenti con la prevenzione dei reati ex D.Lgs. 231/2001 e in applicazione di quanto previsto a livello di ISO 37001, nell'ambito del rispetto delle normative di riferimento.

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

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

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

[GRI 103-3] [GRI 205] A fine 2018, TIM ha partecipato all'indagine svolta da Transparency International tra le maggiori aziende italiane del settore privato per mappare l'impegno anticorruzione, al termine della quale è stato elaborato un indice di trasparenza (Business Index on Transparency-BIT).

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 205] Inoltre, dal 2016, TIM partecipa al Business Integrity Forum promosso da Transparency Italia per sviluppare nel settore privato attività relative a progetti culturali e alla diffusione di strumenti a supporto di integrità, trasparenza e anticorruzione. In data 5 e 6 ottobre 2020, TIM ha partecipato al Business Integrity Events, una iniziativa di Transparency International Italia in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa focalizzata sui temi dell'integrità.

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

TIM fornisce regolarmente adeguata e appropriata formazione agli organi sociali e ai dipendenti, oltre che con riferimento all'applicazione del Modello Organizzativo 231, anche sulle tematiche anticorruzione. Nell'ambito della formazione on-boarding per risorse neo-inserite in TIM S.p.A. sono effettuati specifici interventi di formazione su ambiti anticorruzione.

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

Le campagne di formazione mirata hanno cadenza ciclica e, in ogni caso, vengono erogate in occasione di aggiornamenti di strumenti normativi interni, come ad esempio il Modello Organizzativo 231.

Nel corso dell'anno è stata realizzata una iniziativa di onboarding per i nuovi assunti.

A novembre 2020 è stata lanciata la video lezione ISO 37001 Sistema di Gestione Anticorruzione di TIM dedicata a tutta la popolazione aziendale (12.576 fruizioni al 31/12/2020 in ambito TIM e Società Controllate).

[GRI 205-2] Campagne di formazione

TIM S.p.A	2020		2019		2018	
	num	%*	num	%	num	%
Dirigenti	146	32,2 %	8	1,4%	2	0,3%
Quadri	1.044	29,7 %	604	2,0%	25	0,6%
Impiegati	11.107	31,5 %	86	0,2%	202	0,4%
Totale	12.297	31,3 %	698	1,3%	229	0,4%

*Numero di partecipanti su totale della categoria

Infine sono state svolte varie iniziative di formazione manageriale.

[GRI 205-2] In Brasile la formazione in materia di anticorruzione è obbligatoria come parte del programma Pertencer; nel 2020 i corsi on line relativi al Compliance Program Anti-corruzione (Modello Organizzativo) ed al Codice Etico sono stati completati rispettivamente dal 97% e dal 95% dei dipendenti. Sono stati inoltre realizzati workshops relativi al Compliance Program Anti-corruzione ed alla certificazione ISO 37001 con il coinvolgimento di oltre 700 dipendenti.

Contesto normativo e compliance - condotta del Gruppo

[GRI 103-1, GRI 103-3: Management Approach] [GRI 206] [GRI 415] Le attività del Gruppo sono condotte nel pieno rispetto delle leggi vigenti negli Stati in cui opera e dei principi etici di universale accettazione ispirati a trasparenza e correttezza e lealtà.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 415] [GRI 206] [GRI 415-1] In particolare, il Codice Etico e di Condotta vieta esplicitamente erogazioni in via diretta o indiretta, contributi, vantaggi o altre utilità a partiti o movimenti politici e alle organizzazioni sindacali dei lavoratori, o a loro rappresentanti o candidati.

[GRI 206-1] [SASB TC-TL-520a.1] Importo totale delle perdite monetarie a seguito di procedimenti legali associati a regolamenti di comportamento anticoncorrenziale.

Di seguito si schematizzano i principali provvedimenti emessi a carico di TIM S.p.A. riferibili a comportamento anticoncorrenziale.

Nel 2020 sono stati emessi cinque provvedimenti dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), come sotto riportato:

- PS11379 - Azioni di winback del 13 gennaio 2020.

AGCM ha accertato la carenza informativa dei messaggi delle offerte mobili di winback e la preattivazione di alcuni servizi correlati a tale tipologia di offerte. Analoghi procedimenti si sono conclusi anche nei confronti degli altri operatori. La sanzione iniziale, coincidente con l'importo complessivo, è pari a euro 4,8 milioni. TIM non ha presentato ricorso. In ottemperanza al dispositivo dell'Autorità, TIM ha cessato il comportamento oggetto di contestazione; oltre ad implementare rimedi finalizzati a migliorare la chiarezza delle comunicazioni delle proprie offerte di win back.

- 1820 - Fatturazione mensile con rimodulazione tariffaria del 28 gennaio 2020.

AGCM ha deliberato la sussistenza di una intesa restrittiva della concorrenza tra TIM, Vodafone, Wind Tre e Fastweb: secondo l'Autorità i quattro operatori telefonici hanno coordinato le proprie strategie commerciali relative al passaggio dalla fatturazione ogni quattro settimane (28 giorni) a quella mensile. La sanzione iniziale, coincidente con l'importo complessivo, è pari a circa euro 114,4 milioni. TIM non ha presentato ricorso. In ottemperanza al dispositivo dell'Autorità, TIM ha cessato il comportamento oggetto di contestazione.

- A514 - Condotte fibra del 25 febbraio 2020.

AGCM ha deliberato la sussistenza di un abuso di posizione dominante da parte di TIM. Secondo AGCM, TIM ha posto in essere una strategia anticoncorrenziale, preordinata a ostacolare lo sviluppo degli investimenti in infrastrutture di rete a banda ultra-larga. La sanzione iniziale, coincidente con l'importo complessivo, è pari a circa euro 116,1 milioni. TIM ha impugnato il provvedimento sanzionatorio dinanzi al TAR Lazio contestando sia l'illicetità delle condotte contestate da AGCM sia in ogni caso la quantificazione della sanzione irrogata. TIM ha notificato il ricorso in data 30 giugno 2020. L'udienza di discussione nel merito si terrà il 3 novembre 2021. In ottemperanza al dispositivo dell'Autorità, TIM ha cessato il comportamento oggetto di contestazione.

- P327 - Inottemperanza al provvedimento n. 27644 del 10 aprile 2019 di chiusura del PV 4 "iban discrimination". 3 luglio 2020.

AGCM accerta un ritardo nella completa automazione del processo di domiciliazione da web per i clienti di linea fissa. TIM aveva già eliminato ogni forma di discriminazione fra le domiciliazioni su banche italiane e banche dell'area Sepa. Analoghi procedimenti si sono conclusi anche nei confronti degli altri operatori. La sanzione iniziale, coincidente con l'importo complessivo, è pari a euro 0,5 milioni. TIM non ha presentato ricorso. In ottemperanza al dispositivo dell'Autorità, TIM ha cessato il comportamento oggetto di contestazione.

- PS 11532 - "TIM in nave" del 28 luglio 2020.

AGCM accerta che l'informazione ai consumatori sull'attivazione della tariffa di roaming marittimo "TIM in nave" deve essere maggiormente tempestiva rispetto al momento dell'imbarco in nave. Analoghi procedimenti si sono conclusi nei confronti degli altri operatori. La sanzione iniziale, coincidente con l'importo complessivo, è pari a euro 1,8 milioni. TIM non ha presentato ricorso. In ottemperanza al dispositivo dell'Autorità, TIM ha cessato il comportamento oggetto di contestazione e ha implementato le misure rimediali finalizzate ad una comunicazione maggiormente tempestiva del consumatore al momento dell'imbarco in nave.

Nel 2019 sono stati emessi due provvedimenti dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, come sotto riportato:

- PV4 - *Iban discrimination* del 10 aprile 2019.

AGCM ha accertato gli impegni presentati da TIM finalizzati ad eliminare tramite importanti interventi sui sistemi di pagamento ogni forma di discriminazione nell'attivazione della domiciliazione sui conti esteri di area Sepa rispetto alle domiciliazioni sui conti italiani. Analoghi procedimenti sono stati avviati nei confronti degli altri operatori, ma sono stati ritenuti adeguati i soli impegni presentati da TIM.

- IP 312 Inottemperanza al provvedimento n. 27062 del 28 febbraio 2018 di chiusura del PS 10696 "campagne comunicazionali offerta fibra" dell'11 agosto 2019.

AGCM ha accertato riconosce l'ottemperanza di TIM alla delibera n. 27062 del 28 febbraio 2018. L'accertamento riguarda il solo *claim* sull'"opzione massima velocità" presente nell'offerta fibra di TIM fino al 15 gennaio 2019. La sanzione iniziale, coincidente con l'importo complessivo, è pari a euro 200.000. TIM non ha presentato ricorso.

Nel 2018 sono stati emessi tre provvedimenti dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, come sotto riportato:

- PS10969 - Campagne comunicazionali offerta fibra del 28 febbraio 2018.

AGCM ha accertato accerta l'ingannevolezza delle campagne pubblicitarie dell'offerta TIM Smart Fibra richiedendo alert informativi sulle caratteristiche tecnologiche dell'offerta, sui limiti geografici e tecnologici, sulle caratteristiche di performance in funzione dell'infrastruttura utilizzata. Analoghi procedimenti si sono conclusi nei confronti degli altri operatori. La sanzione iniziale, coincidente con l'importo complessivo, è pari a euro 4,8 milioni. TIM non ha presentato ricorso. In ottemperanza al dispositivo dell'Autorità, TIM ha cessato il comportamento oggetto di contestazione.

- I799 - TIM/Fastweb-realizzazione rete in fibra del 28 marzo 2018.

AGCM ha deciso di accettare, rendendoli vincolanti, gli impegni presentati dalle società TIM S.p.A. e Fastweb S.p.A. relativi all'accordo di co-investimento sottoscritto tra le Parti. Secondo AGCM il progetto in esame (ossia la costituzione della JV Flash Fiber), così come modificato dagli impegni presentati dalle Parti, favorirà lo sviluppo di forme di concorrenza infrastrutturale nei mercati delle telecomunicazioni di rete fissa e consentirà un rapido processo di copertura del territorio nazionale con reti di nuova generazione. AGCM ha accettato gli impegni ed ha chiuso il procedimento senza comminare alcuna sanzione. Il provvedimento dell'AGCM di accettazione degli impegni è stato impugnato dinanzi al TAR Lazio da Open Fiber S.p.A. e da Wind Tre S.p.A. TIM si è costituita *ad opponendum* in entrambi i ricorsi. Sia Open Fiber che Wind Tre hanno notificato i ricorsi in data 8 giugno 2018. Il TAR Lazio ha integralmente respinto il ricorso di Open Fiber con sentenza in data 3 marzo 2020. Il ricorso di Wind Tre è ancora pendente dinanzi al TAR Lazio. Il provvedimento ha comportato l'implementazione degli impegni e la verifica periodica da parte di AGCM del rispetto degli stessi.

- PS11044 - Azioni di recupero - informativa SIMOTEL dell'8 agosto 2018.

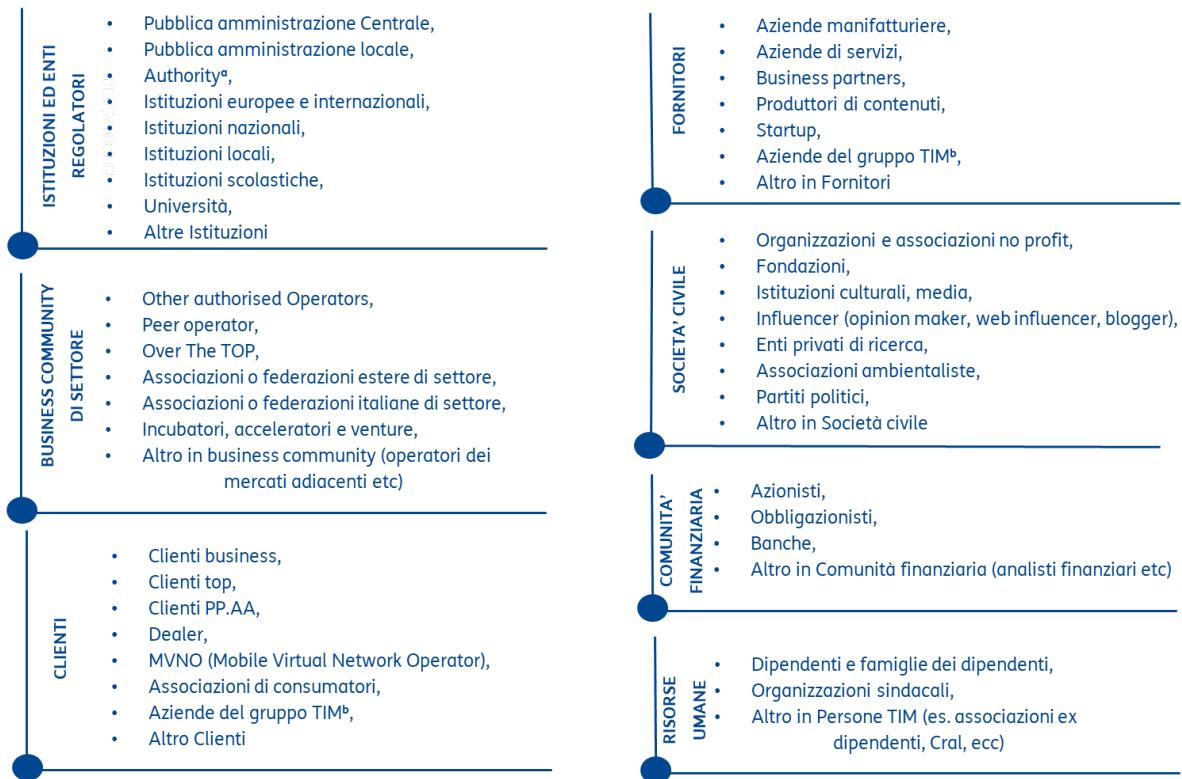
AGCM ha accertato come pratica scorretta l'informativa relativa all'inserimento della Banca Dati Simotel in caso di mancato pagamento nelle comunicazioni alla clientela, rappresentando un indebito condizionamento. Analoghi procedimenti si sono conclusi nei confronti degli altri operatori. La sanzione iniziale, coincidente con l'importo complessivo, è pari a euro 1,8 milioni. TIM non ha presentato ricorso. In ottemperanza al dispositivo dell'Autorità, TIM ha cessato il comportamento oggetto di contestazione e implementazione di misure rimediali finalizzate a fornire al consumatore informazioni sulle modalità di funzionamento della Banca Dati Simotel.

[GRI 206-1] Per maggiori dettagli relativi ai principali contenziosi del Gruppo si faccia riferimento alla Nota "Passività potenziali, altre informazioni, impegni e garanzie" del Bilancio Consolidato, in particolare nel paragrafo "Principali contenziosi e azioni giudiziarie pendenti" disponibile al seguente link: [Report finanziari Gruppo TIM](#)

Stakeholder engagement

TIM ritiene fondamentale prendere in considerazione le opinioni e le aspettative dei propri stakeholder, le parti cioè che a vario titolo hanno un interesse o impatto verso le attività dell'azienda e verso cui l'azienda stessa ha un interesse.

[GRI 102-40] Gli stakeholder con cui TIM entra in contatto nello svolgimento delle proprie attività sono numerosi e molto diversificati tra loro; dal 2019, per facilità di gestione, sono stati raggruppati nelle seguenti sette macro-categorie, grazie ad una duplice attività di benchmarking su aziende comparabili e, parallelamente, di consultazione interna:



Note in tabella:

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

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

Nel corso del 2019 era stato organizzato, con le funzioni che hanno la responsabilità della relazione con le sette-macrocategorie sopra elencate, un workshop formativo sullo stakeholder engagement, sulla sua importanza per la definizione dei temi della materialità e sulla nuova metodologia adottata in Azienda che si avvale di una piattaforma collaborativa dotata di applicazioni per la sostenibilità e di tecniche di analisi semantica e dei big data. Nel primo semestre del 2020, si sono tenuti alcuni webinar di aggiornamento formativo con tutte le funzioni aziendali dedicate allo stakeholder engagement. Conseguentemente, per identificare i portatori di interesse più rilevanti per l'Azienda, ai dipendenti designati da tali funzioni è stato chiesto di aggiornare sulla piattaforma la mappa degli stakeholder di riferimento (seguendo i criteri dello standard AA1000SES) e di inserire la documentazione ritenuta più rilevante ed emersa dal dialogo continuativo con gli stakeholder. Sulla stessa piattaforma, nel corso del 2021 TIM intende sia rendere più continuativo e solido il coinvolgimento degli stakeholder, mantenendo aperti i canali di relazione, sia co-progettare per creare valore condiviso.

[GRI 102-42] [GRI 102-43] Il processo di stakeholder engagement avviene regolarmente sia durante lo svolgimento dell'operatività aziendale sia nell'implementazione di progetti specifici.

Sulla base degli obiettivi aziendali - di business e non - per ogni progetto si identificano gli stakeholder di riferimento, si attribuiscono le priorità, 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 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.

Clienti

Nell’ambito del coinvolgimento dei clienti viene anche misurata la soddisfazione generale (Customer Satisfaction Index) e sono state istituite le procedure di conciliazione, così come descritto nel capitolo “Società” del presente Bilancio.

Azionisti

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

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

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

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

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

Anche nel 2020, in continuità con il passato e compatibilmente con le limitazioni imposte dalla pandemia, la Società ha organizzato conference call trimestrali, road show all'estero, incontri in presenza presso le sedi istituzionali del Gruppo (reverse road show), incontri online e partecipazioni a conferenze di settore; a queste attività si accompagnano i contatti diretti e le conversazioni telefoniche che il team di Investor Relations gestisce con frequenza quotidiana.

In particolare, verso fine anno, a valle della pubblicazione del Sustainability Financing Framework, TIM ha condotto un road show dedicato ai temi ambientali, sociali e di governance a cui hanno partecipato i principali investitori SRI mondiali.

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 2020 del Gruppo TIM e al canale dedicato sul sito gruppotim.it.

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 gruppotim.it 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 2020.

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

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

Dal 2019, con lo scopo di conoscere e analizzare la visione esterna rispetto ai temi più rilevanti per la propria strategia, TIM ha invitato una selezione di propri stakeholder a registrarsi nell'area riservata alla consultazione sulla piattaforma collaborativa RE2N. Nello specifico, questa iniziativa è parte della nuova metodologia adottata da TIM per l'analisi di materialità (descritta nel paragrafo dedicato in questo capitolo) che fa leva sulle potenzialità del digitale anche nell'ambito delle attività di sostenibilità.

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

Matrice di Materialità

[GRI 102-46] Nel 2020, in conformità col D.Lgs. 254/2016 e coi requisiti degli Standard della Global Reporting Initiative (GRI), TIM ha condotto il processo di analisi di materialità con lo scopo di individuare i temi socio-ambientali e di governance prioritari rispetto agli impatti che le attività di business generano all'interno e all'esterno dell'Azienda.

Metodologia

In continuità con la metodologia avviata nel 2017, TIM ha verificato la validità dei temi materiali individuati lo scorso anno, validandone o revisionandone le denominazioni e le descrizioni, per renderle sempre più specifiche, adottando tecniche evolute di semantic analysis¹, per analizzare un numero più ampio di fonti informative e l'analisi dei big data e il digital engagement, per la raccolta del punto di vista esterno.

Il processo seguito è conforme alle “Linee guida per l'aggiornamento dell'analisi di materialità di TIM”, aggiornate nel 2017 agli Standard della Global Reporting Initiative (GRI) ed è stato realizzato e gestito con la collaborazione di RE2N², società che sviluppa strumenti innovativi per la sostenibilità e il valore condiviso.

La funzione Sustainability Metrics & Performance Index Analysis (di seguito SM&PIA) ha presentato, tramite webinar, il processo 2020 di identificazione dei topic materiali ai referenti delle funzioni che si relazionano con gli stakeholder. Per il 2020, TIM ha infatti tenuto conto dello straordinario contesto socio-economico in corso e ha inteso verificare l'impatto della pandemia da Covid-19 sui temi materiali individuati nel 2019, modificando denominazioni e descrizioni rispetto ad eventuali tematiche emergenti.

Infatti, come primo passo, a giugno, è stata aggiornata la tassonomia³ da utilizzare nel motore di analisi semantica: a tal fine, oltre a considerare i riferimenti⁴ in ambito “sostenibilità” e “digital” utilizzati nel 2019, sono state prese in considerazione anche fonti istituzionali riferite al Covid-19. A titolo esemplificativo e non esaustivo si segnalano:

- “The GSMA COVID-19 Privacy Guidelines” della GSMA Association;
- “Joint Statement from the Commission and the Body of European Regulators for Electronic Communications on coping with the increased demand for network connectivity due to the Covid-19 pandemic”, stilato dal BEREC insieme con l'UE;
- “COVID-19 Crisis Response: Digital Development Joint Action Plan and Call for Action”, redatto congiuntamente da ITU, World Bank, GSMA, World Economic Forum.

Il motore semantico ha così analizzato 101 documenti nazionali ed internazionali⁵, pubblici e non pubblici⁶, interni ed esterni all'Azienda⁷, incentrati sui temi rilevanti 2019 TIM che avessero come focus la pandemia. Attraverso le iterazioni e sulla base delle occorrenze⁸ presenti nei vari documenti, per ciascun topic 2019 è stato possibile individuare dei nuovi temi emergenti dal mutato contesto.

I risultati di questa prima analisi sono stati sottoposti all'attenzione di una rappresentanza di categoria di portatori di interesse dell'Azienda, segnalati direttamente dai referenti delle funzioni aziendali del Gruppo. Attraverso la realizzazione di 5 Focus Group online, 41 partecipanti sono stati invitati a discutere i temi emersi dall'analisi sopra descritta. Raggruppati per categorie di stakeholder, durante ogni incontro, ogni gruppo ha potuto segnalare eventuali nuovi istanze o tematiche correlate con la pandemia, valutare quanto emerso dall'analisi documentale e, infine, ordinare quanto risultato dalle due tipologie di istanze per ordine di importanza relativa.

Identificazione dei temi rilevanti

Unendo quanto emerso dell'esame delle fonti documentali con i risultati dei focus group, si è così proceduto ad aggiornare l'albero dei temi TIM e stilare nuove descrizioni che tenessero conto degli elementi emersi⁹.

Di seguito si riportano i nuovi titoli dei 17 topic rilevanti 2020:

- Correttezza della corporate conduct e resilienza del business;

¹ Sono tecniche automatiche di analisi del testo finalizzate all'estrazione di dati strutturati che codifichino la componente semantica di un contenuto testuale.

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

³ 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 lemmi sia italiani sia inglesti.

⁴ Come ad esempio lo Standard della Global Reporting Iniziative o i Sustainable Development Goals.

⁵ Come ad esempio: “Il digitale in Italia: mercati, dinamiche e policy”, redatto a Giugno 2020 da Confindustria digitale e Anitec-Assinform oppure “COVID-19 and the world of work”, pubblicato dall’International Labour Organization (ILO).

⁶ Come ad esempio: “Dotazioni, competenze e abitudini digitali degli italiani nell’era Covid 19_rapporto”, pubblicato dal Censis per conto di TIM e nell’ambito del progetto “Risorgimento Digitale”.

⁷ Come ad esempio: “Le reti e gli effetti delle misure di confinamento” del Centro Studi TIM.

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

⁹ In particolare si segnala che gli interventi sulle denominazioni dei temi sono stati di tre tipi:

- Nessuna correzione/integrazione,
- Modifica parziale della denominazione: nel caso in cui l'esito dell'analisi ha portato ad identificare aspetti, tematiche o impatti emergenti, ritenuti secondari ma strutturali
- Modifica integrale: nel caso in cui sono state individuate delle modifiche sostanziali alla tematica, derivanti da impatti strutturali causati dalla pandemia.

- Adeguare il coinvolgimento degli stakeholder all'accelerazione del cambiamento;
- Monitorare il perseguitamento degli obiettivi ESG nelle strategie aziendali;
- Gestione dei rapporti di lavoro;
- Sviluppo del capitale umano dell'azienda;
- Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori;
- Correttezza e innovazione nelle relazioni con i clienti;
- Tutela della privacy, cybersecurity e sicurezza dei dati personali;
- Potenziamento delle infrastrutture e affidabilità della rete;
- Tutelare le diversità e favorire le pari opportunità in azienda;
- Sostenere la diffusione delle tecnologie, delle competenze digitali e la R&S;
- Capacity building degli attori della supply chain;
- Protezione delle persone più vulnerabili dai rischi della rete;
- Promozione e tutela dei diritti umani;
- Riduzione dei consumi energetici e lotta ai cambiamenti climatici;
- Comunicare gli impatti delle emissioni elettromagnetiche;
- Favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva e l'accesso ai servizi digitali.

Attribuzione dei punteggi di rilevanza ai temi

I diciassette temi sopra evidenziati sono stati sottoposti alla valutazione degli stakeholder e del management di TIM per poterne definire il grado di priorità nella matrice 2020.

Infatti, al fine di misurare la rilevanza dei suddetti topic sia per l'Azienda sia per gli stakeholder esterni, sono state avviate due attività parallele di consultazione: internamente, un campione significativo di top manager di tutte le funzioni aziendali è stato coinvolto per esprimere il proprio giudizio, tramite la compilazione di un questionario online, esprimendosi sulla rilevanza di ciascun tema per la strategia di TIM.

La raccolta del punto di vista esterno, invece, è stata agevolata grazie a strumenti innovativi quali la big data analysis¹⁰ e grazie all'uso di una piattaforma collaborativa¹¹, su cui è stata predisposta da RE2N l'area dedicata a TIM per le iniziative di consultazione e coinvolgimento dei propri stakeholder. Infatti l'analisi svolta dalla TIM Data Room ha riguardato circa 500 siti e 1.110 social network di oltre 400 stakeholder mentre per il questionario sulla piattaforma collaborativa hanno risposto a un questionario 58 stakeholder (in rappresentanza di oltre 102.500 soggetti tra consumatori, enti e professionisti)

Tale approccio ha permesso a TIM di:

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

Al termine dell'analisi, TIM ha attribuito un punteggio di rilevanza in funzione delle occorrenze dei temi e dei voti espressi dagli stakeholder durante la survey.

¹⁰ Nell'ottica di aggiornare quanto già analizzato lo scorso anno, sono stati osservati gli stakeholder coinvolti nelle attività di engagement del 2019 a cui sono stati aggiunti i partecipanti dei Focus Group. Per realizzare l'analisi le fonti esplorate sono state:

- le dichiarazioni espresse dagli stakeholder nei relativi siti istituzionali aziendali
- le discussioni sui social network inerenti i temi, individuati grazie all'attività di TIM Data Room.

¹¹ Sulla piattaforma collaborativa RE2N sono stati coinvolti e consultati, attraverso un questionario, stakeholder afferenti alle categorie dei clienti, fornitori, concorrenti, istituzioni, ambiente, comunità, persone, raccogliendo anche suggerimenti e feedback.

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



Questi temi, prioritari per TIM e per i propri stakeholder, rispecchiano gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile¹² al cui raggiungimento l'Azienda ritiene di poter contribuire in misura maggiore attraverso le proprie persone, i propri fornitori, le tecnologie e i servizi offerti, focalizzando la cultura aziendale sulle nuove generazioni, sulla transizione verde e sui diritti umani, in particolare per la lotta alle diseguaglianze.

Nello specifico gli Obiettivi sono i seguenti:

- n. 4: Istruzione di qualità;
- n. 5: Parità di genere;
- n. 7: Energia pulita e accessibile;
- n. 8: Lavoro dignitoso e crescita economica;
- n. 9: Imprese, innovazione e infrastrutture;
- n. 10: Ridurre le diseguaglianze;
- 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.

¹² un.org/sustainabledevelopment/ e asvis.it/agenda-2030/

Validazione

La validazione dei temi e dell'intero processo di analisi di materialità è stata effettuata dalla funzione SM&PIA di Financial Reporting, Accounting & Sustainability Performance che si è avvalsa del supporto di RE2N e di TIM Data Room. TIM Data Room¹³ è la struttura del Gruppo che analizza i dati digitali provenienti dalla rete attraverso attività di ascolto, reporting e benchmarking. La governance della sostenibilità di TIM è esposta nel paragrafo Governance della sostenibilità del presente documento. La matrice è stata approvata dal Comitato Controllo e Rischi del 5 novembre 2020.

Review

È previsto che la fase di review sia svolta come attività preparatoria al prossimo ciclo di rendicontazione, anche con l'obiettivo di sottoporre i risultati delle analisi condotte, aggiornate nell'anno successivo, a specifiche attività di consultazione e di coinvolgimento degli stakeholder. Come già riportato, nel 2017 il Gruppo ha riveduto le "Linee guida per l'aggiornamento dell'analisi di materialità di TIM" per renderle conformi agli Standard del GRI e organizzare in maniera trasparente il processo di analisi.

Boundaries

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

- correttezza della corporate conduct e resilienza del business;
- adeguare il coinvolgimento degli stakeholder all'accelerazione del cambiamento;
- monitorare il perseguitamento degli obiettivi ESG nelle strategie aziendali;
- capacity building degli attori della supply chain;
- gestione dei rapporti di lavoro;
- tutela della salute e sicurezza dei lavoratori;
- sviluppo del capitale umano dell'Azienda;
- correttezza e innovazione nelle relazioni con i clienti;
- promozione e tutela dei Diritti Umani;
- tutelare le diversità e favorire le pari opportunità in Azienda;
- riduzione dei consumi energetici e lotta ai cambiamenti climatici.

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

- stimolare la diffusione delle tecnologie, delle competenze digitali e la R&S;
- protezione delle persone più vulnerabili dai rischi della rete;
- tutela della privacy, cybersecurity e sicurezza dei dati personali;
- potenziamento delle infrastrutture e affidabilità della rete;
- favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva e l'accesso ai servizi digitali;
- comunicare gli impatti delle emissioni elettromagnetiche.

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

[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.

¹³ linkedin.com/showcase/10989548/admin/

Gestione del rischio

[GRI 102-15] [GRI 102-29] [GRI 102-30] [GRI 102-11] Il Gruppo TIM ha adottato un Modello di Risk Management in continua evoluzione, allineato con normative e standard internazionali, per consentire di individuare e gestire i rischi in modo omogeneo all'interno delle società del Gruppo, evidenziando potenziali sinergie tra gli attori coinvolti nella valutazione del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi.

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

Il Modello di Risk Management:

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

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

Il processo di gestione prevede le seguenti fasi:

- definizione del contesto e del livello di accettazione;
- assessment;
- trattamento;
- comunicazione e consultazione;
- monitoraggio e riesame;
- registrazione e reporting.

Il processo è diretto dal Risk Management Steering Committee che è presieduto e coordinato dal Chief Financial Office. Lo Steering Committee assicura il governo della gestione dei rischi di Gruppo, finalizzato a garantire la continuità operativa del business monitorando l'efficacia delle contromisure adottate.

Per maggiori dettagli sul processo e le sue fasi si rimanda al sito web gruppotim.it

Il processo di Risk Management condotto a livello di Gruppo ha evidenziato che le attività d'impresa della business unit domestic hanno un profilo di rischio diverso da quelle di TIM S.A. in Brasile. Per maggiore chiarezza si è considerato di riportare separatamente la descrizione dei rimedi adottati nei rispettivi perimetri. Una sintesi dei rischi legati ai temi materiali è riportata nelle tabelle delle seguenti pagine mentre un breve resoconto delle principali tipologie di rischio individuate dal sistema di Risk Management è contenuto nella Relazione Annuale.

[TC-TL-520a.3] Descrizione dei rischi e delle opportunità associati alla neutralità della rete, al peering retribuito, allo zero rating e alle pratiche correlate.

Nell'Unione Europea, l'atto legislativo pertinente è il Regolamento (UE) 2015/2120, il cosiddetto Regolamento del "mercato unico delle telecomunicazioni" (TSM), il quale ha introdotto le nuove norme sulla Net Neutrality (neutralità della rete tecnica), in vigore da aprile 2016.

Tra l'altro, il Regolamento TSM:

- stabilisce il diritto dell'utente finale ad accedere alle informazioni e distribuire i contenuti, utilizzare e fornire le applicazioni ed i servizi, impiegare le apparecchiature terminali di loro scelta. Inoltre, vieta ai fornitori di servizi internet di bloccare o rallentare i contenuti, le applicazioni o i servizi specifici, tranne che in una serie molto limitata di circostanze (al fine di rispettare le leggi e gli ordini nazionali o dell'Unione Europea, preservare l'integrità e la sicurezza della rete tecnica, prevenire la congestione della rete);
- permette una gestione ragionevole del traffico basata sui requisiti di qualità tecnica dei servizi oggettivamente diversi di specifiche categorie di traffico. Tuttavia, tale gestione del traffico deve essere trasparente, non discriminatoria, proporzionata e non deve essere basata su considerazioni commerciali;

- consente agli operatori di offrire i servizi, diversi da quelli di accesso a internet, ottimizzati per contenuti, applicazioni o servizi specifici solo se la capacità della rete tecnica è sufficiente per fornirli in aggiunta a qualsiasi servizio di accesso a internet e l'offerta di tali servizi non deve avvenire a scapito della disponibilità o della qualità generale dei servizi di accesso a internet per gli utenti finali.

Le linee guida del BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications, l'Organismo dei Regolatori Europei delle Comunicazioni Elettroniche) - pubblicate il 30 agosto 2016 e aggiornate nel giugno 2020 - forniscono le indicazioni per l'attuazione delle norme europee sull'internet aperta da parte dell'NRA¹.

Dall'entrata in vigore del Regolamento, l'Autorità di Vigilanza italiana AGCom ha monitorato attentamente il rispetto del Regolamento. In particolare, l'Autorità ha:

- intrapreso le azioni volte a garantire la libertà di scelta degli apparati terminali (approvando la delibera n. 348/18 / CONS che afferma che il modem non è un punto di terminazione);
- posto in essere le misure per garantire il rispetto degli obblighi di trasparenza e qualità delle connessioni;
- evidenziato il generale rispetto della normativa Open Internet da parte di TIM.

In particolare, l'ultimo Rapporto Annuale AGCom afferma che per il periodo in esame² gli operatori non hanno implementato le misure di gestione del traffico volte ad evitare la congestione delle reti tecniche fisse e mobili in quanto non necessarie, anche tenendo conto delle misure già poste in essere dall'Autorità volte ad evitare le situazioni di congestione e saturazione delle bande. Inoltre, AGCom ha avviato un proficuo confronto con gli operatori di rete mobile nazionali sulle possibili implicazioni legate allo sviluppo dei sistemi 5G, con riferimento al Regolamento BEREC e alle Linee Guida per l'implementazione delle regole European Open Internet.

Il Regolamento "Telecom Single Market" (TSM) permette anche le pratiche commerciali come "zero rating", soggette a monitoraggio da parte dell'Autorità di Regolazione Nazionale la quale, negli ultimi anni, ha intrapreso un'intensa attività di sorveglianza e di applicazione mirata soprattutto alle offerte a rating zero.

In alcuni casi l'adeguamento spontaneo e attento da parte di TIM alle disposizioni del Regolamento - anche durante l'attività di vigilanza dell'AGCom - ha consentito di risolvere le potenziali criticità senza incorrere in provvedimenti formali da parte dell'Authority e, al contempo, senza ostacolare la generazione di nuovi flussi di ricavi necessari a supportare la propria infrastruttura a banda larga in crescita ed in evoluzione e l'aumento della penetrazione nel mercato di TIM. Ad esempio, AGCom ha consentito agli operatori di applicare le condizioni di zero rating su intere categorie di servizi.

Tale attività di vigilanza ha avuto anche un importante effetto di moral suasion, facendo sì che gli altri operatori nazionali interrompessero e ridisegnassero alcune pratiche non in linea con il Regolamento, ripristinando i meccanismi di concorrenza leale a vantaggio di TIM.

Gli accordi nazionali di peering di TIM riguardano l'interconnessione privata finalizzata allo scambio di traffico dati tra il Sistema Autonomo di TIM e quello degli ISP (Internet Service Provider). I Network Provider come Vodafone, Wind e Fastweb che soddisfano i criteri quali, tra l'altro, i volumi di traffico bilanciati con TIM, una base clienti significativa, il traffico elevato, i punti di ridondanza e altro sono riconosciuti da TIM come "Peers" ("Pari"). Solo a queste condizioni sono conclusi gli accordi di peering gratuito, altrimenti si applicano gli accordi di peering a pagamento come conseguenza della decisione dell'Autorità Nazionale Garante della Concorrenza (2013) di revocare l'obbligo di peering gratuito.

Lo scambio economico tra TIM e "Peer" avviene solo a fronte di uno squilibrio tra traffico in entrata³ e traffico in uscita⁴ che supera un default ratio (tasso di squilibrio) contrattuale per un numero consecutivo di mesi. Il principio economico è che paga l'operatore che termina il traffico mentre il costo dell'infrastruttura è condiviso tra TIM e i Peers.

Solo di recente, per far fronte alla crisi economica derivante dal lockdown di Covid-19, TIM ha deciso temporaneamente di aprire il peering gratuito presso i Neutral Access Point⁵, per agevolare i piccoli operatori nell'accesso al sistema Autonomo di TIM in un unico punto di interconnessione. Questo intervento sarà in atto quasi fino al termine dell'emergenza. Nuove iniziative saranno valutate nei mesi successivi.

Il Regolamento TSM permette anche le pratiche commerciali come "zero rating", soggette a monitoraggio da parte dell'Autorità di Regolazione Nazionale la quale, negli ultimi anni, ha intrapreso un'intensa attività di sorveglianza e di applicazione mirata soprattutto alle offerte a rating zero.

In alcuni casi l'adeguamento spontaneo e attento da parte di TIM alle disposizioni del Regolamento - anche durante l'attività di vigilanza dell'AGCom - ha consentito di risolvere le potenziali criticità senza incorrere in provvedimenti formali da parte dell'Authority e, al contempo, senza ostacolare la generazione di nuovi flussi di ricavi necessari a supportare la propria infrastruttura a banda larga in crescita ed in evoluzione e l'aumento della penetrazione nel mercato di TIM. Ad esempio, AGCom ha consentito agli operatori di applicare le condizioni di zero rating su intere categorie di servizi.

¹ National Regulator Authorities, ovvero le Autorità Regolatorie Nazionali.

² maggio 2019-aprile 2020, inclusi i due mesi di blocco di marzo e aprile 2020.

³ traffico da "Peer" a TIM.

⁴ traffico da TIM a "Peer".

⁵ ovvero i Punti di Accesso Neutrali (Mix, Namex e Topix).

Come già anticipato, tale attività di vigilanza ha avuto anche un importante effetto di moral suasion, facendo sì che gli altri operatori nazionali interrompessero e ridisegnassero alcune pratiche non in linea con il Regolamento, ripristinando i meccanismi di concorrenza leale a vantaggio di TIM.

Temi materiali

CORRETTEZZA DELLA CORPORATE CONDUCT E RESILIENZA DEL BUSINESS

Rischi	Gestione
Rischi di compliance alla normativa di riferimento (Dlgs 231/2001), alla normativa vigente in materia di regolamentazione asimmetrica e trasparenza (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni), alla legislazione vigente in materia di concorrenza e tutela dei consumatori (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato), gestione di conflitti di interesse e recepimento delle disposizioni dettate dalla CONSOB in materia di operazioni con parti correlate.	TIM adotta regole e policy di governo al fine di garantire una corretta gestione in grado di preservare e tutelare il patrimonio aziendale presidiando la conformità dei propri processi attraverso apposite funzioni di compliance la cui autonomia è assicurata dalla rispondenza gerarchica al CdA. La società recepisce le raccomandazioni di Borsa Italiana per le società quotate in Italia ed ha implementato un sistema di controllo interno sui rischi strutturato su tre livelli, che integrano le responsabilità di corporate governance degli organi aziendali. TIM gestisce inoltre i rapporti con le Autorità preposte e le Associazioni dei Consumatori, al fine di ottimizzare la propria offerta sulla base delle attese del mercato ed in conformità alle normative. TIM adotta lo standard anti-corruzione ISO 37001 certificato da ente accreditato per questo schema e il modello organizzativo 231 ai sensi del Dlgs 231/2001. In materia anti-corruzione e 231, nonché a livello di normativa Antitrust, l'Azienda ha inoltre implementato un piano formativo specifico rivolto ai dipendenti. Infine, l'Azienda si è dotata di un sistema procedurale ed un portale web based per la prevenzione e la gestione delle situazioni di conflitto di interessi, al fine di eliminare gli impatti negativi sugli interessi dell'Azienda e supportare e tutelare le persone coinvolte alle quali viene richiesto un atteggiamento di trasparenza.
<i>In Brasile</i> Rischi connessi alla governance aziendale, all'integrazione della strategia con i valori e la cultura dell'azienda, alla gestione delle operazioni con parti correlate e all'identificazione di conflitti di interesse e violazioni alla legge anti-corruzione. Per non interrompere la fornitura di materiali, servizi e infrastrutture di rete, garantendo la continuità operativa e le procedure di disaster recovery.	TIM dispone di un insieme di politiche e standard che regolano i processi interni, in linea con i principi stabiliti nel Codice etico e di Condotta aziendale. In questo modo, ci impegniamo nei confronti degli stakeholder ad adottare un approccio responsabile alla gestione. Ai sensi dello Statuto Sociale di TIM (articolo 29 (VII)), il Comitato di Auditoria Statutario (Statutory Audit Committee) è responsabile della revisione, valutazione ed espressione di un parere su qualsiasi contratto stipulato fra TIM o le sue controllate e i suoi azionisti di maggioranza o le sue società affiliate (compresa tutte le entità sotto il comune controllo o con una partecipazione di controllo in un azionista di maggioranza di TIM o che siano altrimenti considerate parti correlate), al fine di garantire il rispetto dei requisiti di libera concorrenza. Inoltre, le questioni relative ai conflitti di interesse sono gestite e monitorate anche tramite questionari sul conflitto di interesse delle parti correlate, mediante un canale per l'aggiornamento delle informazioni sulla segnalazione dei conflitti di interesse e nell'ambito del processo di selezione e reclutamento per mitigare il rischio di conflitti di interesse derivanti dalle nuove assunzioni.

ADEGUARE IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER ALL'ACCELERAZIONE DEL CAMBIAMENTO

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi al presidio generale dei rapporti con gli stakeholder, alla gestione delle partnership (strategiche, tecnologiche innovative) e al presidio dei rapporti con le istituzioni e gli organismi nazionali e internazionali.</p> <p><i>In Brasile</i> Rischi connessi al processo di acquisto, all'assegnazione di appalti ai fornitori e alla gestione dei contratti, nonché all'integrazione della strategia con i valori e la cultura dell'azienda, alla gestione delle operazioni con parti correlate e all'individuazione dei conflitti di interesse. Per non interrompere la fornitura di materiali, servizi e infrastrutture di rete, garantendo la continuità operativa.</p>	<p>TIM presidia i rapporti con i propri stakeholder tramite diverse funzioni dedicate. Queste agiscono attraverso varie iniziative e progetti coinvolgendo e consultando gli stakeholder, con l'obiettivo di migliorare le performance ambientali, sociali e di governance dell'Azienda, massimizzando reputazione e valore.</p> <p>Sustainability Metrics & Performance Index Analysis presidia le varie iniziative di stakeholder engagement e ne monitora gli outcome.</p> <p>Le funzioni Chief Technology & Information Innovation Office, insieme con Partnership Alliances & TIM Cloud Project e con Chief Strategy, Business Development and Transformation Office assicurano l'attività di innovazione e ricerca per lo sviluppo di nuovi servizi attraverso l'incubazione di tecnologie, valorizzando le partnership strategiche e l'ecosistema delle start up.</p> <p>TIM, attraverso la funzione Chief Public Affairs assicura la definizione e la rappresentazione della posizione del Gruppo nei confronti delle Istituzioni, Organismi Internazionali, Nazionali e Locali, Associazioni di CATEGORIA, al fine di instaurare un'efficace relazione, collaborazione e promozione della positiva considerazione delle tematiche di interesse della Società. Particolare attenzione attualmente è dedicata al Green Deal Europeo che indirizza gli investimenti necessari in tutti i settori economici per realizzare l'obiettivo dell'UE di impatto climatico zero entro il 2050.</p> <p><i>In Brasile</i> Approccio adottato da TIM nello svolgimento delle proprie attività operative in conformità con la legislazione del paese in cui opera, in questo caso il Brasile, e in virtù di principi etici ispirati alla trasparenza, all'onestà e alla correttezza. Per diffondere i nostri principi cardine, i valori e i comportamenti auspicati, abbiamo introdotto standard aziendali - fra cui il Codice etico, la Politica anti-corruzione, la Politica sulla responsabilità sociale e il Modello organizzativo - allineati alle best practice del settore e ai principi stabiliti nel Global Compact delle Nazioni Unite, a cui TIM ha formalmente aderito nel 2008. Il Global Compact fornisce una guida per promuovere lo sviluppo sostenibile e il benessere sociale con pratiche aziendali responsabili e innovative. Il nostro Codice etico e di Condotta aziendale si applica a tutti i membri degli organi di gestione (Comitato di Auditoria Statutaria e consiglio di amministrazione), nonché a dirigenti, dipendenti, appaltatori, business partner, fornitori e fornitori di servizi, agenti e rappresentanti delle società del Gruppo TIM in Brasile.</p>

MONITORARE IL PERSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI ESG NELLE STRATEGIE AZIENDALI

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi all'integrazione delle tematiche di sostenibilità all'interno della visione strategica d'impresa e alla conduzione di attività non in linea con la Corporate Social Responsibility.</p> <p><i>In Brasile</i> Rischi connessi alla mancanza di integrazione della strategia aziendale sul tema dello sviluppo sostenibile e alle problematiche ascrivibili alla gestione operativa in termini di impatto sociale, etico e ambientale delle attività aziendali.</p>	<p>La Governance della Sostenibilità è riportata nella sezione di 'Corporate Governance' in cui sono declinati ruoli e obiettivi dei Comitati (endoconsiliare e manageriale) e delle Funzioni Aziendali preposti a tale mission.</p> <p>In tale ottica il Piano Strategico triennale include il Piano di Sostenibilità: le azioni e gli obiettivi riportati nel Piano sono anche riconducibili alle evidenze scaturite dal percorso di Stakeholder Engagement continuativo che l'azienda conduce e che porta alla definizione dei temi materiali.</p> <p>Inoltre TIM è impegnata nel perseguitamento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU.</p> <p>TIM infine dispone di Policy e procedure interne che integrano le tematiche di sostenibilità nei processi aziendali</p> <p>TIM sostiene e promuove importanti iniziative sulle questioni etiche, ambientali e sociali di attualità e incorpora le best practice di settore nel suo approccio alla governance. Nell'ambito del nostro approccio alla gestione, abbiamo sottoscritto trattati e programmi globali e stimoliamo la consapevolezza riguardo a queste tematiche fra gli stakeholder sia interni che esterni. Inoltre, TIM promuove il costante miglioramento delle nostre performance ambientali e la conformità ai regolamenti, ai requisiti normativi e alle linee guida di Gruppo, rafforzando l'impegno allo sviluppo sostenibile.</p> <p>Per la prima volta in assoluto, nel suo Piano strategico 2020-2022, TIM ha assunto impegni a lungo termine in uno sforzo congiunto con il Gruppo. Questo dimostra che le attività operative sono sempre più orientate verso la gestione responsabile di aspetti che vanno al di là delle mere considerazioni fiscali e generano un valore positivo e duraturo per la società. Gli impegni sono collegati agli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'ONU e alla matrice di materialità della Società.</p>

GESTIONE DEI RAPPORTI DI LAVORO

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi al mancato recepimento/ non corretta interpretazione delle normative sui diritti dei lavoratori (salvaguardia dei diritti dei lavoratori, ivi incluso il diritto alla privacy; sicurezza sul lavoro) e all'adeguamento delle competenze necessarie a garantire la business transformation</p> <p><i>In Brasile</i></p> <p>Rischi connessi alla gestione dei rapporti di lavoro e dei diritti dei lavoratori, soprattutto con riferimento alle normative in materia di salute e 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> <p>La società apprezza il talento, la varietà di esperienza e i diversi punti di forza di ciascun dipendente, utili a stimolare un pensiero innovativo. TIM adotta una politica che definisce i principi applicabili a tutte le attività all'interno dell'azienda e mira a promuovere un continuo miglioramento della salute e della sicurezza sul posto di lavoro e a garantire il rispetto delle leggi e delle normative correlate, oltre che delle linee guida del Gruppo, contribuendo alla prevenzione di infortuni e malattie professionali presso le aziende del Gruppo TIM in Brasile.</p>

SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO DELL'AZIENDA

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi all'adeguamento delle competenze specialistiche necessarie a garantire la business transformation con un focus sullo sviluppo delle reti di quinta generazione (5G) e sui servizi innovativi associati</p> <p><i>In Brasile</i></p> <p>Rischi connessi al monitoraggio delle prestazioni dei dipendenti e all'implementazione di pratiche che migliorino tali risultati, nonché di politiche per lo sviluppo del personale.</p>	<p>TIM ottimizza il mix di capabilities necessarie al mantenimento del vantaggio competitivo nei mercati maturi e al rafforzamento del posizionamento in quelli focalizzati sui digital services e servizi innovativi (es. IoT in ambito 5G). 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 crescita individuale. Esistono, altresì, iniziative per la formazione specifica e workshop tenuti di persona, a seconda della necessità strategica di sviluppare le competenze aziendali.</p> <p>Da evidenziare nel 2019 la sottoscrizione del contratto di espansione tra azienda e parti sociali che tra l'altro prevede l'avvio di un programma di assunzioni, ricercando profili professionali compatibili con il piano di reindustrializzazione/riorganizzazione aziendale e la realizzazione per tutto il personale di un programma di adeguamento delle competenze a supporto dei processi di riqualificazione, di reskilling e di upskilling, anche riguardante importanti internalizzazioni di attività core, tecnico-specialistiche evolute e tradizionali.</p> <p>TIM fornisce ai dipendenti una formazione orientata all'ampliamento delle capacità e promuove lo sviluppo personale dei suoi collaboratori. I dipendenti di TIM partecipano a programmi e iniziative di sviluppo continuo, focalizzate su capacità tecniche, competenze e fattori di diversificazione, allineati alle esigenze dell'azienda. Il nostro modello di formazione promuove la condivisione delle conoscenze tramite programmi in cui i dipendenti osservano in che modo i colleghi svolgono le varie mansioni, oltre che tramite feedback e discussioni in forum e community. I dipendenti partecipano anche a training formali, corsi, conferenze, lezioni e workshop, sia in presenza che online, e svolgono esercizi di lettura. Nel 2018 abbiamo elaborato un nuovo Piano di sviluppo che offre un'esperienza di formazione innovativa, focalizzata sulla conoscenza, sull'apprendimento e sullo sviluppo per leader, professionisti, vendori e operatori del servizio clienti.</p>

TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Rischio	Gestione
<p>Rischi connessi al mancato recepimento/ non corretta interpretazione delle normative sulla sicurezza sul lavoro ed all'implementazione di quanto previsto delle policy aziendali in ambito "Safety".</p> <p><i>In Brasile</i> Rischi connessi ai diritti dei lavoratori, con particolare riferimento alle norme di salute e 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 il recepimento delle normative in materia di diritto dei lavoratori definendo apposite norme applicative rivolte alle funzioni di gestione del personale nonché di regolamenti e disposizioni specificative rivolte a tutto il personale. Utilizza criteri e dispone di strumenti per l'identificazione e la gestione delle diverse problematiche operative di Safety. L'articolazione complessiva del sistema dei controlli adottato in tema di salvaguardia della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e di tutela dell'ambiente prevede controlli di primo livello all'interno delle funzioni aziendali, di secondo livello svolti dalle funzioni di Compliance e di controlli specifici svolti dalla funzione Health, Safety & Environment in ambito Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale.</p> <p>L'Azienda, al fine di rafforzare ulteriormente la governance sulle tematiche Safety, ha costituito nel corso dell'anno uno specifico comitato direttivo con la responsabilità di assicurare, in coerenza con il piano strategico di TIM, la definizione degli obiettivi strategici di Health Safety & Environment, gli action plan verticali delle singole linee datoriali e le azioni trasversali, nonché il monitoraggio dei relativi avanzamenti ed infine garantire la condivisione di specifiche attività tese a promuovere la "Safety Culture" e i comportamenti virtuosi in tema di salute, sicurezza ed ambiente.</p> <p>Riguardo alla gestione degli impatti della pandemia da Covid-19, TIM ha fin da subito adottato tutte le iniziative necessarie a dare completa attuazione alle disposizioni di carattere emergenziale emanate, in più fasi, dal Governo e dalle Regioni, per il contenimento del contagio del virus. Conseguentemente, le misure organizzative e di prevenzione e protezione adottate in TIM e meglio descritte nel Rapporto di prevenzione e protezione sulla gestione dell'emergenza Covid-19' sono state modulate in coerenza con le esigenze emergenziali e sono stati individuati i seguenti ambiti di intervento: gestione degli spazi di lavoro, organizzazione degli orari di lavoro, informazione e formazione, misure igieniche di sanificazione degli ambienti, utilizzo DPI (dispositivi protezione individuale), sorveglianza sanitaria, prevenzione e gestione focolai.</p> <p>Ai fini di una più razionale ed efficace gestione del processo di tutela dei lavoratori, nell'ottica di contestualizzare opportunamente le disposizioni delle Pubbliche Autorità nella realtà aziendale, si è provveduto a segmentare in cluster (es. tecnici on field, operatori customer care, personale in lavoro domiciliare, ...) la popolazione aziendale in relazione alle modalità di espletamento dell'attività lavorativa.</p> <p>Sono stati quindi definiti appositi protocolli di prevenzione e protezione, in taluni casi comuni ai vari cluster, modulati tenendo conto della specificità lavorativa.</p> <p>In aggiunta a quanto sopra, sono state realizzate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - una campagna continuativa di informazione e sensibilizzazione rivolta a tutto il personale; - una specifica campagna di welfare sanitario ad adesione volontaria basata sull'effettuazione di test sierologici volti a verificare il grado di immunità al Covid-19 tramite risposta anticorpale. La campagna viene gestita con il supporto di qualificato partner e sotto la guida scientifica di esperto virologo; - un servizio di supporto psicologico da parte di professionisti esterni, rivolto a tutti i dipendenti interessati che possono accedervi in modo riservato e anonimo tramite un numero dedicato; - specifiche modalità per la gestione di eventuali casi di accertata o sospetta positività al Covid-19. <p>La gestione delle questioni di salute e sicurezza della Società implica una costante attenzione alle attività a maggior rischio o insorgenza di malattie professionali, come quelle legate alle relazioni con i clienti, o alle mansioni esposte a rischio cognitivo (cioè che affrontano gli aspetti mentali, emotivi e psicomotori del lavoratore o sono legate a percezione, attenzione, memoria e capacità decisionale). La salute cognitiva dei lavoratori garantisce una maggiore soddisfazione personale e motivazione professionale. Per prevenire danni di natura sanitaria a carico del personale, esistono valutazioni ergonomiche, il Programma di ginnastica e massaggio rapido per i lavoratori - disponibile in "camere di decompressione" e rilassamento - nonché varie attività incluse nel processo di gestione della salute e sicurezza a tutti i livelli aziendali.</p>

CORRETTEZZA E INNOVAZIONE NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI

Rischi	Gestione
<p>Il rischio correlato all'evoluzione delle esigenze da parte della clientela, si concretizza nella necessità di strutturare nuovi prodotti/servizi in tempi adeguati e con livelli di qualità adeguati e richiesti dal mercato.</p>	<p>La Società ha adottato un modello di presidio e miglioramento della qualità e customer experience nella logica di "quality by design" con l'attivazione nelle funzioni di presidi dedicati alla definizione, evoluzione e verifica dei modelli di customer experience nonché la pianificazione, evoluzione e verifica dei customer journey. Vengono al riguardo definiti indicatori e livelli di servizio coerenti con la customer promise collaborando alla definizione dei piani di miglioramento.</p> <p>Le diverse iniziative sono basate sulla trasparenza, la semplicità ed il rispetto del cliente con l'obiettivo di offrire una customer experience d'eccellenza.</p> <p>In quest'ambito sono stati avviati piani di miglioramento con azioni mirate con l'obiettivo di trasformazione della cultura e coinvolgimento di tutti i dipendenti con modalità innovative quali ad esempio "make the difference", un progetto dedicato agli addetti al customer care premiati sulla base della migliore customer experience offerta. Per guidare questa trasformazione TIM ha sviluppato un ampio sistema di ascolto, che rileva la customer experience nei diversi "momenti della verità" dei customer journey, ad esempio: la navigazione sul web, l'acquisto di un servizio, la chiamata al customer care e la segnalazione di un guasto. Tra i sondaggi riveste una particolare importanza il monitoraggio del Customer Satisfaction Index (CSI, indice di soddisfazione del cliente) – basato sullo standard ACSI (American Customer Satisfaction Index) – che ha l'obiettivo di rilevare la qualità percepita dai clienti TIM e dei principali concorrenti.</p> <p>Si evidenzia che in questo periodo di emergenza sanitaria TIM ha deciso di sostenere la clientela, con offerte gratuite dedicate sia sul segmento Consumer che sul segmento Business. Inoltre, con la partecipazione alla campagna "Torino City Love" TIM ha reso disponibili gratuitamente ai cittadini soluzioni digitali innovative a supporto della sanità, delle famiglie e degli anziani e per garantire la continuità dell'attività formativa nelle scuole. TIM ha aderito al progetto del MIUR #LaScuolaContinua e insieme ad altri partner ha messo a disposizione piattaforme e supporto informativo per garantire la didattica a distanza.</p>
<p><i>In Brasile</i> Rischi connessi al mancato miglioramento della qualità, dell'innovazione e della customer experience</p>	<p>Il piano strategico triennale di TIM ha l'obiettivo di accelerare la trasformazione digitale e ottimizzare la customer experience con una migliore proposta di qualità e di valore, che poggia su tre pilastri strategici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creazione di offerte basate sulle esigenze individuali dei clienti; • Promozione dell'espansione e dell'evoluzione dell'infrastruttura di rete; • Gestione delle attività tramite canali di vendita e di servizio integrati per un approccio efficiente <p>TIM va incontro ai suoi clienti offrendo diversi canali di servizio fisici o digitali. Nella gestione dei miglioramenti di servizi e processi si tiene conto dei feedback forniti dai clienti attraverso questi canali e vengono condotte ricerche e monitorati gli errori sistematici.</p> <p>TIM esamina la customer experience anche tramite CX Monitoring, che permette un monitoraggio strutturato delle interazioni dei clienti sulla base di pannelli di controllo e indicatori di soddisfazione. I dati raccolti fungono da input per migliorare l'esperienza degli utenti. TIM è già in grado di gestire i contatti ricorrenti ascrivibili a uno stesso motivo, tenendo conto di caratteristiche come il profilo cliente, la fascia d'età e le tempistiche. Un'altra iniziativa lanciata per migliorare la qualità della fornitura di dati e dei servizi di telefonia è il Consiglio degli utenti, un progetto di Anatel che riunisce operatori, utenti del segmento mobile e rappresentanti di enti per la tutela consumatori, finalizzato ad aumentare la partecipazione della società nell'erogazione di servizi da operatore.</p>

TUTELA DELLA PRIVACY, CYBERSECURITY E SICUREZZA DEI DATI PERSONALI

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi all'applicazione della normativa vigente in materia di privacy e rischi relativi alla protezione e sicurezza dei dati personali</p> <p><i>In Brasile</i></p> <p>Rischi connessi alla tecnologia informatica in termini di protezione e sicurezza dei dati personali, riservatezza delle informazioni e applicazione delle normative sulla privacy.</p>	<p>TIM dispone di un sistema di procedure e controlli che assicurano la conformità alla normativa vigente, attua una concomitante attività di monitoraggio sull'evoluzione dello scenario regolamentare, svolge una costante attività di divulgazione e formazione interna. Con particolare riferimento al nuovo regolamento privacy GDPR n. 2016/679, partendo dal modello operativo già in essere con la vigente normativa Privacy, il Gruppo TIM ha attivato quanto necessario per la conformità a GDPR definendo la struttura organizzativa e processi del Data Protection Officer.</p> <p>TIM dispone inoltre di un processo di ICT Risk Management che prevede la mappatura del rischio cyber e, in coerenza anche con le necessità espresse dagli organi di controllo, coordina l'individuazione delle aree di intervento su base prioritaria al fine di garantire il controllo e la gestione del rischio cyber complessivo per tutto il perimetro TIM e controllate.</p> <p>Il processo di ICT Risk Management contribuisce alla sicurezza delle informazioni attraverso l'individuazione dei requisiti di sicurezza e compliance che ogni singolo asset ICT del gruppo TIM deve garantire, la validazione delle contromisure a copertura degli stessi, il monitoraggio delle eventuali azioni di mitigazione che potrebbero risultare da tali attività ed attraverso attività di controllo.</p> <p>La Società fa inoltre parte dal 2015 del Gruppo di lavoro sui diritti umani della Rete brasiliana del Global Compact, e riconosce che è necessario tutelare i diritti come la privacy dei dati, la sicurezza su Internet, l'accesso alle informazioni e la libertà di espressione.</p> <p>TIM implementa le best practice stabilite dalle linee guida della normativa ISO 27001, lo standard per il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS - Information Security Management System), pur in mancanza della certificazione.</p> <p>La Politica sulla protezione dei dati dei clienti stabilisce quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accesso alle informazioni di registrazione e ai dati sulle comunicazioni è riservato ai soli dipendenti autorizzati e in situazioni specifiche. • I fornitori, compresi i provider di servizi a valore aggiunto (Value Added Service, VAS), stipulano contratti che includono una clausola di riservatezza relativa ai dati dei clienti. • I dati di registrazione e le conversazioni telefoniche vengono condivisi esclusivamente con le autorità, ai sensi della legge brasiliana, e per l'adempimento di obblighi giudiziari di intercettazione telefonica. <p>In ottemperanza degli obblighi previsti dalla Legge generale sulla protezione dei dati - 13.709 / 2018 (LGPD), che disciplina la tutela dei dati personali, e conformemente alle linee guida sull'entità Gruppo Telecom Italia, all'interno di TIM S.A. è stata istituita la funzione di Data Protection Officer (responsabile della protezione dei dati), che funge da interfaccia di comunicazione tra la società, i titolari dei dati personali e gli organi competenti.</p> <p>Per garantire l'applicazione delle normative, la definizione di linee guida per la protezione dei dati nell'azienda, l'adeguatezza delle operazioni e la valutazione dei relativi impatti è stato istituito anche un Comitato per la protezione dei dati (Data Privacy Committee), coordinato dal Data Protection Officer, con il coinvolgimento di altre funzioni della Società.</p>

POTENZIAMENTO DELLE INFRASTRUTTURE E AFFIDABILITA' DELLA RETE

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi al corretto dimensionamento della rete di accesso, in termini di tempistiche ed investimenti, per una corretta gestione della crescita e della trasformazione tecnologica, nonché rischi connessi a inadeguati livelli di manutenzione delle infrastrutture di rete necessarie all'erogazione dei servizi per evitare blocco/ritardi di operatività o disservizi</p> <p><i>In Brasile</i> Rischi connessi alla progettazione e realizzazione di infrastrutture per soluzioni innovative, alla predisposizione e installazione di infrastrutture di rete e alla gestione del budget in linea con il Piano Strategico.</p>	<p>Le funzioni tecniche di TIM presidiano i processi tecnologici dell'azienda nel contesto generale di ingegnerizzazione e pianificazione delle infrastrutture di rete/servizio, di sviluppo delle reti di nuova generazione (FTTx - 5G) e di evoluzione verso cloud network tenendo conto anche della ricerca di ser vizi innovativi al cui sviluppo contribuiscono le funzioni commerciali mediante la strutturazione di offerte di servizi ad hoc corrispondenti alle evoluzioni delle esigenze delle comunità, delle aziende e delle istituzioni. Contestualmente l'Azienda sta portando avanti un programma integrato di trasformazione digitale che comprende la semplificazione architettonica ed applicativa dei sistemi IT e delle infrastrutture di rete con l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aggiornare la struttura dei sistemi IT e delle reti per adattarla alle nuove tecnologie con l'ausilio di criteri atti a minimizzare l'impatto ambientale in base alla policy ambientale di Gruppo; - dismettere sistemi e piattaforme obsolete riducendo progressivamente i consumi energetici associati; - sviluppare soluzioni e servizi ICT innovativi che permettano l'incremento dell'utilizzo dei canali digitali consentendo a tutti gli stakeholder di interagire in modo più efficiente, minimizzando l'impatto ambientale. <p>Nei primi 6 mesi del 2020, per accelerare la digitalizzazione del Paese sono stati attivati nuovi cabinet che hanno permesso a 1,2 milioni di nuove famiglie di accedere alla connettività UltraBroadBand: 7.000 i nuovi armadi FTTC attivati in 1.600 comuni. Inoltre, grazie ad una serie di interventi tecnici che su alcune direttive hanno portato ad un incremento di banda fino al 37%, è stato possibile far fronte al rilevante incremento del traffico di questo periodo di emergenza (punte fino all'89% su rete fissa e fino al 44% su rete mobile ed una media del +55% del volume di traffico dati fisso), mantenendo inalterata la qualità di servizio.</p> <p>Per quanto riguarda gli adeguamenti della rete, TIM ha aumentato significativamente la capacità di banda sia verso la Big Internet che sui nodi nazionali, ha migliorato la copertura mobile e sta aumentando la copertura della rete fissa UBB. Per quanto riguarda l'offerta commerciale agli operatori alternativi, TIM ha reso disponibili riduzioni di prezzo per la banda Ethernet sulla rete in rame e fibra, sta gestendo le richieste di aumento della banda ricevute dagli Altri Operatori Autorizzati (AOA) con una priorità elevata e ha consentito l'accesso gratuito e diretto alla rete di dati TIM tramite peering pubblico. Infine, per contrastare la diffusione del COVID-19, TIM ha definito una procedura operativa per eseguire in sicurezza gli interventi tecnici di rete. D'altra parte, gli operatori hanno proposto volontariamente misure diverse ai propri clienti. In particolare, TIM ha proposto chiamate vocali gratuite, Gigabit gratuiti e molte altre iniziative volontarie a sostegno dello smart working e della didattica a distanza.</p> <p>Inoltre con la recente costituzione della società FiberCop, joint venture con Fastweb e con il fondo KKR, TIM ha l'obiettivo di accelerazione della copertura in fibra del Paese.</p> <p>Nel 2018 la Società ha evidenziato (i) la traiettoria di crescita evidenziata dall'espansione del fatturato; (ii) un notevole aumento della redditività con una forte espansione di EBITDA, EBITDA Margin e (CAPEX - EBITDA); e (iii) un'ottima performance e rete operativa, sostenute da una crescita del 13,7% della base clienti postpaid e del 19% della base clienti della banda ultralarga e dal mantenimento della leadership nella copertura 4G.</p> <p>Il valore aggiunto ottenuto con la trasformazione della base clienti, l'avanzamento nelle infrastrutture a sostegno del vantaggio concorrenziale, l'efficienza e la customer experience stimolate dalla trasformazione digitale e i grandi progressi di TIM Live hanno permesso alla Società di tenere fede agli impegni di breve termine assunti nel 2018, nonché agli obiettivi del piano industriale 2018-2020, a riprova di una solida crescita del fatturato, di un rigido controllo dei costi e di una redditività ai massimi storici.</p> <p>Per quanto riguarda l'espansione della fibra, la copertura FTTH (Fiber to the Home) ha superato il milione di famiglie, situate in 11 città, mentre il numero di utenti indirizzabili è salito durante l'anno a 4,3 milioni di persone.</p> <p>Quanto al tema del 5G, anche se le discussioni in Brasile sono ancora agli inizi, TIM ritiene che la prossima asta dello spettro 5G contribuirà a mantenere il mercato brasiliano al passo con gli sviluppi internazionali e a promuovere l'innovazione e la creazione di conoscenze. Nel 2019, l'obiettivo di TIM è discutere con partner strategici degli aspetti relativi alla diffusione della tecnologia 5G in Brasile.</p>

TUTELARE LE DIVERSITÀ E FAVORIRE LE PARI OPPORTUNITÀ IN AZIENDA

Rischi	Gestione
Rischi connessi alla gestione della conformità rispetto alla normativa sui diritti dei lavoratori	<p>L'azienda si è dotata di un modello di competenze per il personale focalizzate ad affrontare la trasformazione legati ad i nuovi scenari esterni e di business e strutturato in quattro aree: execution, proattività, rapidità, visione sistematica. Dal 2018 è stata introdotta un'ulteriore competenza, trasversale alle 4 aree e comune a tutti i ruoli: "diversità e inclusione". La finalità è quella di stimolare, in tutta la popolazione aziendale, la propensione a integrare e valorizzare le diversità con particolare riferimento alla parità di genere. I risultati aziendali sull'inclusion management sono misurati sulla crescita delle performance delle persone TIM sulla competenza «diversità ed inclusione».</p>
<i>In Brasile</i> Rischi connessi all'integrazione della strategia nei valori e nella cultura dell'azienda, alla gestione dei talenti e ai temi della sostenibilità e della responsabilità sociale.	<p>TIM ritiene che la diversità possa creare il giusto ambiente per condividere le idee e assicurare pari opportunità. Apprezziamo e riconosciamo il talento e il potenziale di un team diversificato e multidisciplinare, composto da persone con un background, un bagaglio culturale, un sistema di valori e una visione del mondo differenti. Valorizziamo anche l'esperienza e i punti di forza di ogni singolo collaboratore e incoraggiamo il pensiero innovativo. Il nostro Codice etico riconosce che la diversità crea il giusto ambiente per condividere le idee e assicurare pari opportunità. A luglio 2019 TIM ha istituito un comitato per la diversità (Elo Diversidade) per assicurarsi che le iniziative sulla diversità siano sempre più efficaci. La missione di questo gruppo multidisciplinare è proporre nuove idee, migliorare l'accessibilità, creare un ambiente accogliente e sviluppare nuove fonti di talento.</p>

STIMOLARE LA DIFFUSIONE DELLE TECNOLOGIE, DELLE COMPETENZE DIGITALI E DELLA R&S

Rischi	Gestione
<p>Rischi correlati a mancati o ritardati investimenti a favore della ricerca e sviluppo di soluzioni innovative e a sostegno della diffusione di una cultura digitale</p>	<p>Il digital divide rappresenta un grande ostacolo alla diffusione della digitalizzazione e ai correlati servizi di connettività con il rischio di ripercussioni in ambito commerciale. Con "Operazione Risorgimento Digitale" iniziata nel 2019, è stata realizzata la prima grande scuola gratuita per la diffusione delle competenze digitali in Italia. L'Operazione Risorgimento Digitale è una grande alleanza di sistema con partner privati e istituzionali, di cui TIM è la capofila. L'attività, adattandosi tempestivamente alle necessità imposte dall'emergenza, si è consolidata in cicli didattici a distanza seguiti da oltre 700.000 cittadini. Le funzioni Chief Technology & Information Innovation and Partnership Office, insieme con Partnership Alliances & TIM Cloud Project e con Chief Strategy, Business Development and Transformation Office assicurano l'attività di innovazione e ricerca per lo sviluppo di nuovi servizi attraverso l'incubazione di tecnologie, valorizzando le partnership strategiche e l'ecosistema delle start up. TIM ha rafforzato la sua adesione al paradigma open innovation quale modello operativo puntando ad esempio alla creazione di un ampio ecosistema di partner (start-up, aziende, Università, Pubblica Amministrazione...), per favorire l'incontro della "domanda" e della "offerta", in modo che TIM possa essere elemento cardine nella catena del valore.</p> <p>Attraverso TIM WCAP, l'Azienda presidia il tema della trasformazione digitale italiana, selezionando idee, progetti, prodotti e servizi individuando start-up e PMI con soluzioni digitali innovative con l'obiettivo di integrare le migliori nell'offerta e nella tecnologia TIM. Con i suoi TIM Open Labs, centri di sviluppo dell'innovazione, nati dall'integrazione dei laboratori tecnologici di TIM con le sedi TIM WCAP aziendali, si focalizza sulle attività che creano un vantaggio competitivo per l'azienda in termini di business, di innovazione tecnologica e di riconoscimento del valore innovativo del brand, sia in ottica di crescita della top line che di aumento dell'efficienza dell'azienda.</p>
<p><i>In Brasile</i></p> <p>Rischio connesso alla mancanza di integrazione della strategia aziendale sul tema dello sviluppo sostenibile e alle problematiche ascrivibili alla gestione operativa in termini di impatto sociale, etico e ambientale delle attività aziendali, nonché al tema dell'innovazione di prodotti, soluzioni e tecnologie</p>	<p>In Brasile, TIM ha elaborato una politica sull'innovazione, Educação Conectada, che integra altre politiche pubbliche e gli obiettivi del Plano Nacional de Educação. Il piano si concentra soprattutto sull'istruzione secondaria, per la quale il Governo federale ha fissato un obiettivo ambizioso: fare in modo che entro il 2024 l'85% degli adolescenti in età scolare sia iscritto a un istituto secondario.</p> <p>Instituto TIM ritiene che l'innovazione tecnologica debba promuovere lo sviluppo umano e che ogni bambino e ragazzo abbia diritto a una formazione scientifica e matematica, che rifletta lo stato attuale delle conoscenze in questi ambiti. Nel 2018, Instituto TIM ha continuato a sostenere progetti allineati alla sua missione di creare e rafforzare risorse e strategie per la democratizzazione della scienza, della tecnologia e dell'innovazione, a tutto vantaggio dello sviluppo umano in Brasile, con la tecnologia mobile come principale catalizzatore.</p> <p>Dalla sua fondazione nel 2013, Instituto TIM ha organizzato iniziative in circa 500 città nei 26 Stati brasiliani e nel Distretto Federale, coinvolgendo 70 dipartimenti municipali e statali e tre ministeri: il Ministero dell'istruzione (MEC), il Ministero di scienza, tecnologia, innovazione e comunicazione (MCTIC) e l'ex Ministero della cultura (MinC). Queste iniziative sono andate a beneficio di oltre 4.000 scuole pubbliche, 16.000 insegnanti e 500.000 studenti. Dalla sua costituzione, Instituto TIM ha coinvolto nei suoi progetti più di 700.000 persone.</p>

CAPACITY BUILDING DEGLI ATTORI DELLA SUPPLY CHAIN

Rischi	Gestione
Rischi connessi alla selezione e qualifica di fornitori/partner e prodotti e alla gestione dei contratti passivi (stipula, archiviazione e monitoraggio)	<p>TIM, in fase di qualificazione dei fornitori, secondo la Policy Anticorruzione, prevede l'adozione di questionari di due diligence e l'applicazione della procedura sul conflitto di interesse. Inoltre in accordo alla policy ambientale di Gruppo, l'Azienda seleziona i propri fornitori e partner, i prodotti e i servizi acquistati o affidati in outsourcing anche in base a criteri di sostenibilità ambientale e valuta prodotti e servizi tenendo conto dell'intero ciclo di vita, verificando periodicamente la conformità ai criteri di cui sopra. L'Azienda recentemente ha emesso una policy sugli acquisti dei prodotti e servizi che indica tra le finalità del processo d'acquisto di contribuire alla tutela dell'ambiente individuando le soluzioni capaci di minimizzare gli impatti sull'ecosistema, assicurando la declinazione degli obblighi e responsabilità nell'ottica del miglioramento continuo, inoltre individua e valuta i rischi ambientali presenti in generale nei vari livelli della propria catena delle forniture e, in stretta collaborazione con i propri fornitori diretti e anche attraverso partnership a livello nazionale ed internazionale, adotta opportune azioni correttive e piani di miglioramento per ridurre l'impatto sull'ambiente dei prodotti e dei servizi acquistati e dei processi attraverso cui vengono realizzati. Vengono inoltre effettuate verifiche campionarie periodiche su ordini di acquisto, per accertare se vi siano acquisti di beni per la rivendita o la produzione non conformi alle previsioni della normativa sui conflict mineral.</p> <p>Infine vengono effettuate delle verifiche di etica e sostenibilità sociale allo scopo di valutare sia l'adesione da parte dei fornitori a schemi e principi di conduzione etica d'impresa sia l'adozione di procedure atte ad assicurare la salute, la sicurezza e i diritti dei lavoratori, con confronto rispetto a quanto indicato dai principi ispiratori del Global Compact e utilizzando parametri internazionali riferiti agli standard SA 8000 e ISO 14001.</p>
<i>In Brasile</i> Rischi connessi alla selezione e alla qualificazione di fornitori e terze parti e alla Gestione della catena di fornitura.	<p>La Politica sui fornitori e sulle attività di procurement di TIM definisce i requisiti di responsabilità sociale e ambientale applicabili a beni e servizi e offre una guida per il miglioramento continuo delle relazioni con i fornitori. Tutti i contratti e gli ordini di acquisto contengono disposizioni che impongono ai fornitori il rispetto del Codice etico di TIM e dei principi del Global Compact, tra cui il rispetto dei lavoratori e dei diritti umani, la protezione dell'ambiente, la lotta alla corruzione e il lavoro minorile e forzato. Questi impegni sono inclusi anche nelle dichiarazioni che tutti i fornitori sono tenuti a sottoscrivere durante il processo di onboarding. I nostri principali fornitori vengono valutati su aspetti come l'etica, il lavoro minorile e forzato, la salute e sicurezza sul lavoro, la libertà di associazione e il diritto di contrattazione collettiva, la discriminazione, le molestie, la diversità e la gestione dell'impatto ambientale.</p>

PROTEZIONE DELLE PERSONE PIU' VULNERABILI DAI RISCHI DELLA RETE

Rischi	Gestione
<p>Rischi associati alla gestione delle attività in ambito di sicurezza logica (cyber security, information/security system protection), alle sanzioni derivanti dalla non conformità normativa, rischi reputazionali e rischi di compliance alla normativa di riferimento (Dlgs 231/2001)</p> <p>Il rischio non è risultato rilevante</p>	<p>TIM, nel rispetto della normativa vigente, mette a disposizione dei clienti una serie di strumenti di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili offerti, provvedendo al costante aggiornamento e relativa comunicazione.</p> <p>TIM utilizza risorse, le tecnologie, i processi e gli strumenti per la prevenzione ed il contrasto degli "abuse", ovvero di qualsiasi attività commessa in violazione delle regole comportamentali e legislative che disciplinano l'uso dei servizi di rete, dei sistemi informatici o dei mezzi di comunicazione in genere con un presidio continuativo realizzato dal Security Operations Center in collaborazione con le funzioni interne coinvolte e con le Autorità competenti esterne.</p> <p>In Brasile</p>

PROMOZIONE E TUTELA DEI DIRITTI UMANI

Rischi	Gestione
<p>Rischi di compliance alla normativa di riferimento (Dlgs 231/2001)</p> <p>In Brasile</p> <p>Rischi connessi alla presenza di una cultura e di valori aziendali, nonché di un impatto sociale, etico e ambientale non conformi al piano strategico.</p>	<p>Il Gruppo mette a disposizione meccanismi di denuncia, da utilizzare in caso di violazione, come richiesto espressamente dai Principi Guida su Imprese e Diritti Umani. Tali meccanismi sono disponibili sui siti web del Gruppo.</p> <p>Come firmatari del Global Compact dal 2008, riteniamo che l'intera azienda sia responsabile della promozione e del rispetto dei diritti umani. Dal 2015 TIM è membro del Gruppo di lavoro sui diritti umani istituito dal Global Compact Network Brasile. Nello svolgimento delle proprie attività, TIM conviene sull'importanza di rispettare diritti come la protezione dei dati, la sicurezza su Internet, l'accesso alle informazioni e la libertà di parola.</p> <p>Come parte del processo di due diligence, si utilizza il questionario Human Rights Capacity Diagnostic (HRCD), sviluppato dal Global Compact Network Germania per valutare il livello di impegno e gestione dei diritti umani nelle funzioni pertinenti. Riteniamo che gli stakeholder più vulnerabili all'impatto di questi fattori siano sempre gli stessi: bambini e adolescenti, donne, persone con disabilità e anziani.</p> <p>TIM mette anche a disposizione degli stakeholder interni ed esterni un canale per la segnalazione di illeciti (c.d. Whistleblowing Channel), sia in lingua portoghese che inglese. Il canale può essere utilizzato per presentare reclami e segnalare problemi in materia di diritti umani. L'identità dei segnalatori rimane riservata, salvo diversamente imposto dalla legge. È altresì possibile presentare segnalazioni in forma anonima.</p>

RIDUZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI E LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI

Rischi	Gestione
<p>Rischi associati all'impatto ambientale derivante dalla propria attività ed alla conduzione dei progetti di efficienza energetica e del monitoraggio dei consumi energetici</p>	<p>TIM, riconoscendo l'importanza di individuare e valutare tutti gli impatti, positivi e negativi anche potenziali, che le proprie attività e i prodotti e i servizi da esse resi disponibili ai propri clienti possono avere nei confronti dell'ambiente, attua un processo di miglioramento continuo attraverso iniziative e progetti finalizzati a minimizzare l'impatto ambientale delle attività aziendali, dei clienti stessi e degli stakeholders in generale. In ambito energetico TIM è continuamente impegnata per migliorare la propria performance energetica, adottando politiche di acquisto sensibili alle tematiche ambientali e proponendo soluzioni tecnologiche innovative a persone, imprese e Pubblica Amministrazione per il contenimento degli impatti ambientali. In questo ambito TIM si è dotata di un sistema di gestione dell'energia sviluppato, attuato e controllato in riferimento alla Norma ISO 50001. Inoltre ogni anno l'Azienda si pone l'obiettivo di ridurre le emissioni e i consumi di energia, pur a fronte di un continuo sviluppo delle reti di nuova generazione, incrementando contestualmente l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili nei processi aziendali. La strategia TIM per l'ambiente in ambito energetico prevede infine aree di intervento caratterizzate da linee di gestione che consentano l'ottimizzazione dell'utilizzo di fonti energetiche e risorse naturali. Ad esempio, il progetto energy saving prevede una serie di interventi di efficienza energetica (site energy management, reengineering, stazioni energia, sperimentazione machine learning) su 300 siti nell'ambito del perimetro centrali e CED: la baseline aggredita è di 340 GWh e i saving attesi a regime sono pari a 30 GWh (8,8%). Inoltre il nuovo progetto di organizzazione del piano spazi aziendali di TIM prevede l'ottimizzazione degli stessi, grazie all'introduzione del desk sharing e all'incremento del lavoro agile ad esempio esteso al caring che permetterà di razionalizzare le postazioni di lavoro e la chiusura di alcune sedi con una sensibile riduzione dei costi relativi alla gestione immobiliare, data da: chiusura delle sedi (rilascio sede, riduzione costi operativi, sub-affitto) e dei connessi consumi energetici.</p>
<p><i>In Brasile</i> Rischi connessi alla mancanza e/o inefficienza di pratiche di utilizzo e gestione dell'energia, nonché a impatti sociali, etici e ambientali non conformi al piano strategico</p>	<p>TIM investe in fonti di energia rinnovabile attraverso progetti di generazione distribuita, tra cui cinque centrali idroelettriche nello Stato del Minas Gerais, e l'acquisto di elettricità sul mercato libero. Tra le iniziative di efficienza energetica implementate nel 2018 figurano: l'arresto temporaneo o permanente delle apparecchiature inattive; il freecooling, un sistema di scambio termico che prevede l'installazione di un refrigeratore in cosiddetti "shelter" (recinzioni) per ridurre l'uso di energia e gas refrigeranti nelle apparecchiature di condizionamento; il decommissioning, ovvero l'arresto o la rimozione di apparecchiature da un sito per risparmiare energia e fare spazio a nuovi progetti. Anche il consumo idrico è gestito nell'ottica di una maggiore efficienza, come ad esempio a Rio de Janeiro (RJ), nel distretto di São Cristóvão, dove TIM sta sviluppando un progetto di riutilizzo dell'acqua. TIM dispone di un Sistema di gestione idrica e si impegna a ridurre i rischi per l'ambiente. Inoltre, la Politica ambientale di TIM stabilisce principi di gestione dei rifiuti, per ridurre al minimo la quantità di rifiuti prodotta e incentivare la separazione, il recupero e il riciclaggio. Nell'ambito del suo impegno a favore della società, TIM stila un elenco annuale delle fonti di emissione legate alle sue attività. TIM considera il cambiamento climatico un tema strategico per la continuità aziendale e la creazione di valore, il che rende l'implementazione di misure di mitigazione e adattamento imprescindibile per il benessere comune. TIM si impegna altresì a garantire la trasparenza delle informazioni fornite in merito alle sue emissioni e alle iniziative aziendali, ad esempio tramite il Carbon Disclosure Project (CDP) e la piattaforma dei registri pubblici GHG Protocol. TIM è consapevole di contribuire alle emissioni globali di gas serra e intende quindi raggiungere la neutralità climatica entro il 2030, in linea con l'Obiettivo di sviluppo sostenibile n. 13 dell'ONU.</p>

COMUNICARE GLI IMPATTI DELLE EMISSIONI ELETTROMAGNETICHE

Rischi	Gestione
<p>Rischi associati alla conformità alla normativa nazionale ed europea anche in tema di emissioni delle onde elettromagnetiche e alla conformità alle normative in materia di salute e sicurezza. Rischi connessi alla ingegnerizzazione e implementazione delle infrastrutture abilitanti per le soluzioni innovative ed alla preparazione e allestimento delle infrastrutture di rete Ultrabroadband e del 5G</p>	<p>La tematica degli impatti delle emissioni elettromagnetiche, data la significativa e crescente rilevanza anche alla luce del recente avvio delle reti 5G, viene gestita dal Gruppo TIM nell'ambito dei rischi che contemplano sia quelli di conformità alle normative nazionale ed europea in tema di emissioni delle onde elettromagnetiche che alle normative vigenti in materia di salute e sicurezza, sia i rischi connessi alla ingegnerizzazione e implementazione delle infrastrutture abilitanti per le soluzioni innovative ed alla preparazione e allestimento delle infrastrutture di rete Ultrabroadband e del 5G.</p> <p>Il gruppo TIM presidia il tema delle emissioni elettromagnetiche attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la 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; - la gestione attenta degli impianti durante tutto il ciclo di vita con un monitoraggio sistematico dei livelli di emissioni elettromagnetiche e nel rispetto della normativa vigente e degli standard interni di efficienza e di sicurezza per popolazione e lavoratori; - l'utilizzo e nella ricerca costante di strumenti tecnologici all'avanguardia per l'attività di controllo e di verifica; - il controllo continuo in ambito legislativo monitorando proattivamente possibili evoluzioni e agendo sempre in ottemperanza alla legislazione.
<p><i>In Brasile</i></p> <p>Rischi connessi alla definizione di una cultura e di valori aziendali, nonché a impatti sociali, etici e ambientali non conformi al piano strategico; rischi connessi alla concessione di licenze ambientali per la costruzione di stabilimenti ed edifici; e rischi connessi alla divulgazione di informazioni agli stakeholder.</p>	<p>Come descritto nella Politica ambientale, TIM si impegna a mitigare l'impatto operativo delle sedi aziendali e ad assicurare la conformità agli standard e ai requisiti legali e normativi internazionali, per ridurre al minimo i rischi ambientali. Di conseguenza, un Comitato Licenze (Licensing Committee) - composto da alcuni membri delle funzioni strategiche della Società - valuta le questioni di compliance per prevenire i rischi o mitigare gli impatti ed evitare casi di non conformità. Le emissioni elettromagnetiche dalle stazioni radio base (RBS) sono valutate e monitorate utilizzando metodi stabiliti dalle risoluzioni ANATEL e vengono mantenute entro limiti prefissati. Nel 2018, i livelli di emissioni elettromagnetiche sono stati misurati presso il 23,6% dei siti.</p> <p>Data la sua copertura nazionale, TIM dispone di RBS all'interno di 147 aree protette, spesso su colline o in unità di conservazione, che vengono periodicamente monitorate per garantire che le operazioni dell'azienda non abbiano impatti negativi sulla biodiversità. A fine anno 2018, TIM aveva oltre 800 biositi attivi all'interno della rete. I biositi sono strutture che riducono in maniera significativa l'impatto visivo e sul paesaggio. Oltre alle apparecchiature di trasmissione delle telecomunicazioni, i biositi riguardano anche l'illuminazione stradale e le telecamere di sicurezza.</p>

FAVORIRE LO SVILUPPO DI UNA SOCIETÀ DIGITALE INCLUSIVA E L'ACCESSO AI SERVIZI DIGITALI

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi alla Integrazione delle tematiche di sostenibilità all'interno della visione strategica d'impresa e alla conduzione di attività non in linea con la Corporate Social Responsibility</p> <p><i>In Brasile</i></p> <p>Rischio connesso alla mancanza di integrazione della strategia aziendale sul tema dello sviluppo sostenibile e alle problematiche ascrivibili alla gestione operativa in termini di impatto sociale, etico e ambientale, nonché a problemi con i clienti e alla mancanza di innovazione nelle attività, nei prodotti, nelle soluzioni e nelle tecnologie dell'azienda.</p>	<p>TIM dedica particolare attenzione ai temi dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità, per l'impatto positivo sulla capacità di generare innovazione e migliorare la performance, aumentando la produttività delle persone e la qualità della vita lavorativa. TIM si occupa di inclusione dal 2009 ed è stata fra le prime aziende italiane a prevedere un programma di equity & inclusion management. Come evidenza di tale percorso TIM è la prima azienda italiana e telco provider numero uno al mondo nell'Indice Thomson Reuters su Diversità e Inclusione, posizionandosi per tre anni consecutivi (2018-2020) tra le prime 10 aziende a livello mondiale.</p> <p>TIM opera inoltre sul fronte della digital inclusion sociale, specialmente in termini di agevolazioni economiche e misure specifiche verso alcune categorie di clienti, quali clienti non udenti, non vedenti o ipovedenti, clienti con basso reddito che si trovano in una situazione di "disagio economico" e titolari di "social card".</p> <p>Inoltre, TIM assicura il proprio sostegno ai clienti residenti in zone colpite da calamità naturali (eventi sismici, alluvioni), sia nella fase della gestione dell'emergenza sia nel medio/lungo periodo, per tutelare le relative esigenze.</p> <p>Infine, come più volte riportato in questo Bilancio, TIM ha avviato, da fine 2019, il progetto Operazione Risorgimento Digitale di 'educazione digitale' del Paese.</p> <p>TIM promuove una politica delle telecomunicazioni, legalmente solida, economicamente sostenibile e soprattutto coerente e omogenea, che ci consente di fornire alla società l'inclusione digitale in un ambiente competitivo. Un tale obiettivo viene raggiunto attraverso documenti programmatici indirizzati ai responsabili delle politiche e fornendo contributi alle consultazioni pubbliche promosse dalle autorità governative.</p> <p>La politica sull'innovazione Educação Conectada integra altre politiche pubbliche e gli obiettivi del Plano Nacional de Educação (PNE) del Brasile. Il piano si concentra soprattutto sull'istruzione secondaria, per la quale il Governo federale ha fissato un obiettivo ambizioso: fare in modo che entro il 2024 l'85% degli adolescenti in età scolare sia iscritto a un istituto secondario.</p> <p>TIM agisce attraverso l'Istituto TIM, incoraggiando e fornendo istruzione agli studenti delle scuole pubbliche per un insegnamento delle materie scientifiche e matematiche che riflette lo stato attuale delle conoscenze in questi campi.</p>

AMBIENTE

L'approccio alla tutela ambientale

[GRI 103-1, 103-3: Management Approach] [GRI 302] [GRI 305] L'anno 2020 ha visto un nuovo slancio nel coinvolgimento di TIM sulle tematiche ambientali: il Piano di Sostenibilità redatto i primi mesi dell'anno contiene infatti target ambientali che costituiscono una nuova sfida che il Gruppo si pone per potenziare la propria efficienza in termini di energia e consumo di risorse conciliando attività, business e ambiente. TIM si impegna a raggiungere la Carbon Neutrality¹ entro il 2030 e sta dispiegando le azioni più idonee al raggiungimento di questo traguardo. Di qui discendono gli specifici target ambientali di Piano su energia rinnovabile, eco-efficienza e riduzione delle emissioni. A questi impegni si aggiunge una rinnovata sensibilità circa il tema dei prodotti green come dettagliato nel prosieguo del capitolo.

Sustainability remains embedded in our plan

Our ambition	How we will deliver	Planned targets										
Environment We want to be green	<ul style="list-style-type: none">Increasing efficiency and taking advantage of green energy cost reductionDeveloping infrastructures and Data-Center to give more to our customer with less impact from operations	<table><tbody><tr><td>Eco-efficiency</td><td>+50%</td></tr><tr><td>Renewable energy</td><td>+5pp /yr</td></tr><tr><td>Increase of weight on total energy (%)</td><td>-70%</td></tr><tr><td>Indirect emissions</td><td></td></tr><tr><td>Carbon neutral by 2030</td><td></td></tr></tbody></table>	Eco-efficiency	+50%	Renewable energy	+5pp /yr	Increase of weight on total energy (%)	-70%	Indirect emissions		Carbon neutral by 2030	
Eco-efficiency	+50%											
Renewable energy	+5pp /yr											
Increase of weight on total energy (%)	-70%											
Indirect emissions												
Carbon neutral by 2030												

Il Gruppo TIM è consapevole di avere un ruolo prioritario nella costruzione di un futuro a basse emissioni di carbonio: ogni azienda ICT può contribuire concretamente alla riduzione globale delle emissioni grazie alle sue soluzioni caratterizzanti: piattaforme di videoconferenza, smart working, telemedicina, piattaforme di condivisione e e-learning sono servizi in grado di favorire stili di vita più sostenibili e garantire lo svolgimento di attività salvaguardando l'ambiente. È stato calcolato² che la completa adozione di questi servizi porterebbe nel 2030 all'abbattimento delle emissioni globali di CO₂ di 1,34 Gt, compensando la prevedibile crescita del 189% delle emissioni del settore ICT (2019-2030).

Il Gruppo TIM è presente ed attivo in associazioni di settore e organizzazioni non profit che hanno tra i propri obiettivi la tutela dell'ambiente³; la rilevanza per TIM delle tematiche ambientali è inoltre evidenziata nella matrice di materialità che recepisce gli assunti dei Sustainable Development Goals e si traduce nella strategia TIM per l'ambiente, descritta e diffusa attraverso la Policy Ambientale di Gruppo⁴:

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

A questo proposito TIM ha proposto al personale interno e ai partner commerciali un piano di formazione con incontri formativi su tematiche ambientali per un totale di 2.280 ore. La partnership con ASViS - Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile ha coinvolto le persone di TIM a tutti i livelli in seminari e dibattiti su tematiche anche ambientali veicolati attraverso videoconferenze fruite nelle ore lavorative.

Per gestire in modo sostenibile i propri processi operativi, le aree di TIM con impatto ambientale potenzialmente significativo si sono dotate di un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) certificato in conformità alla norma ISO 14001. In alcune realtà il SGA è integrato con il Sistema per la Gestione della Qualità basato sulla norma ISO 9001, per il quale è stata ottenuta la relativa certificazione. Presso alcuni siti particolarmente rappresentativi è stato sviluppato un Sistema per la Gestione dell'Energia.

In continuità con gli anni passati, TIM, attraverso la funzione Energy & Utilities Management, ha conseguito anche quest'anno la certificazione ISO 50001 per le sedi di Bologna via Stendhal, il Data Center di Rozzano 1, 2 e Rozzano 3, la centrale di Piacenza Centro, nonché i CED di Padova e di Bologna Roveri e Acilia. Le attività operative della rete tecnica **in Brasile** negli Stati di Rio de Janeiro, São Paulo e Espírito Santo - aree in cui sono maggiormente concentrate le attività industriali e commerciali del Paese - hanno ottenuto la certificazione ISO 14001 fin dal 2010. Anche le attività di TIM S.A. vengono svolte in conformità con la propria Policy ambientale,

¹ Riferita alle emissioni Scope 1+Scope 2 del Gruppo.

² Global e-Sustainability Initiative - Digital with Purpose: Delivering a SMARTer2030.

³ European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO), European Telecommunications Standards Institute (ETSI), Global e-Sustainability Initiative (GeSI), International Telecommunication Union (ITU).

⁴ Impegno alla sostenibilità ambientale nel Gruppo TIM, dicembre 2018

<https://www.telecomitalia.com/content/dam/telecomitalia/documents/Sostenibilita/it/Politiche/TIM-Policy-Ambientale-dic2018DEF.pdf>

oggetto di revisione nel 2018, che sottolinea l'impegno alla riduzione degli sprechi e all'uso sostenibile delle risorse naturali.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 302] [GRI 305] TIM si impegna da sempre ad attuare programmi di efficienza energetica e consumo razionale delle risorse: all'interno della Direzione Procurement opera la funzione Energy Management&Procurement, focalizzata sui temi energetici con il mandato di individuare e finalizzare opportuni interventi di efficienza energetica in Italia. Inoltre, in raccordo e coordinamento funzionale con le competenti strutture del Chief Technology Office, la funzione assicura coerenza progettuale e realizzativa delle soluzioni adottate rispetto ai piani di efficientamento dell'Azienda.

In Brasile l'energia è un tema materiale considerata la continua attività di espansione della rete. E' in fase di sviluppo un programma, BPR (Business Processes Redesign), che esaminerà i vari processi relativi alla gestione dell'energia che mira ad aumentare l'attenzione sulla gestione dell'energia unificando le attività di gestione end-to-end. Questo programma include misure di efficienza energetica e fa parte degli obiettivi operativi per tutte le aree direttamente coinvolte. Oltre a ciò, TIM Brazil continua a implementare progetti per ridurre il proprio consumo energetico, come il progetto *Decommissioning*, avviato nel 2017, consiste nell'adeguamento delle apparecchiature di rete valorizzando la virtualizzazione, la sostituzione di apparecchiature più efficienti e la rimozione di apparecchiature inutilizzate. L'effettiva applicazione della normativa del settore elettrico è monitorata da un sistema di controllo, basato su procedure di valutazione periodiche riviste dai responsabili del contenimento dei consumi energetici. Considerando queste attività e rispondendo all'obiettivo di ridurre gli impatti generati e di rafforzare le azioni di efficienza, viene fornito un report che descrive le attività svolte per il contenimento dei consumi, i risultati raggiunti e lo stato di miglioramento. In termini di governance, TIM Brazil dispone di un'area di gestione centralizzata per tutta l'energia elettrica in BSO (Business Support Officer). L'area Energy and Efficiency conta 6 professionisti che si occupano del controllo e della pianificazione dei consumi di energia elettrica, del monitoraggio dei progetti di efficienza energetica e del monitoraggio dell'evoluzione degli aspetti normativi e degli acquisti di energia.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 302] [GRI 305] L'andamento dei principali indicatori del Gruppo è riportata nella tabella sottostante. Per dettagli rimandiamo al paragrafo La performance ambientale di TIM di questo Capitolo.

Indicatori	Consuntivi 2020
Totale consumo energia elettrica acquistata e prodotta	In diminuzione
Totale consumo energia elettrica da fonti rinnovabili	In crescita
Totale emissioni di CO ₂ in atmosfera	In diminuzione
Indicatore di eco-efficienza	In crescita
% di rifiuti riciclati	In crescita

Lotta ai cambiamenti climatici: rischi ed opportunità per TIM

[GRI 201-2] L'azione di TIM nella lotta ai cambiamenti climatici può riassumersi in tre direttivi:

- azioni di riduzione delle proprie emissioni dirette e indirette di gas serra e contenimento delle emissioni degli altri settori e dei clienti attraverso il supporto alla dematerializzazione e l'offerta di servizi e soluzioni che promuovano nuovi modi sostenibili di lavorare, apprendere, viaggiare e di vivere;
- comunicazione delle proprie emissioni e strategie per la lotta ai cambiamenti climatici nel Bilancio di Sostenibilità e attraverso le risposte fornite alle agenzie di rating (RobecoSAM, VigeoEiris, Oekom, FTSE4Good) TIM partecipa alla survey del CDP sia in Italia sia in Brasile. In Brasile è stata confermata per il dodicesimo anno consecutivo nell'ambito del São Paulo Stock Exchange (B3) Corporate Sustainability Index (ISE) e partecipa al programma nazionale EPC-Empresas pelo Clima dal 2010. Inoltre TIM Brasil è stata selezionata per compilare il Carbon Efficient Index (ICO2), divulgato dalla B3 (Borsa di São Paulo). Tra le 100 società con i titoli più liquidi (IBRX100), l'indice seleziona quelle con principali iniziative e disclosure sui temi del contenimento delle emissioni e del cambiamento climatico;
- diffusione di una cultura a sostegno delle azioni che ciascuno può mettere in atto per contribuire alla diminuzione delle emissioni. Digitalizzazione e dematerializzazione per ottenere risparmio energetico e riduzione delle emissioni di CO₂ in atmosfera: soluzioni e prodotti TIM costituiscono una reale opportunità a favore della mitigazione dei cambiamenti climatici. In particolare:
 - servizi di audio/videoconferenza e lavoro agile
 - fatturazione e pagamenti online
 - i servizi di telemedicina

- i sistemi di infomobilità
- i sistemi di monitoraggio e analisi dei consumi

Si tratta in tutti i casi di servizi caratterizzati da un consumo energetico ridotto che oltre ad ottimizzare processi produttivi e flussi logistici aiutano i clienti a ridurre le emissioni generate dagli spostamenti fisici e a ridurre i consumi energetici. Il miglioramento dell'efficienza, i risparmi in termini economici e la riduzione degli impatti sull'ambiente associati all'effettivo utilizzo dei servizi TIM rappresentano anche una reale opportunità di business per l'Azienda: la sensibilità degli stakeholder e dei cittadini verso le tematiche connesse ai cambiamenti climatici cresce con conseguente attenzione alle aziende in grado di garantire un futuro sostenibile al pianeta e alla società.

I rischi legati ai cambiamenti climatici per il settore TLC hanno implicazioni di tipo fisico, economico e regolatorio con ricadute su immagine e reputazione delle società del Gruppo. Il rischio di esondazione è per TIM uno dei rischi fisici più seri e con maggiore probabilità di accadimento. I danni che ne conseguirebbero impattano sulla riduzione d'uso fino alla perdita delle infrastrutture aziendali con conseguente azzeramento della capacità di fornitura del servizio. Per prevenire danni potenziali, le nuove centrali e gli edifici di TIM sono costruiti a distanza di sicurezza da fiumi o bacini d'acqua e per garantire la continuità del servizio, la rete TIM è progettata con adeguati livelli di resilienza e ridondanza. Le infrastrutture di rete in zone ad alto rischio idrogeologico sono monitorate con il sistema TIM Ci.Pro. - Civil Protection che utilizza una base dati relativa a territorio e infrastrutture aggiornata continuamente per una pianificazione tempestiva degli interventi necessari. Gli asset aziendali inevitabilmente soggetti a rischi fisici hanno una copertura assicurativa commisurata al valore di immobili, apparati e gravità del potenziale danno rispetto al servizio da questi erogato.

In **Brasile**, il 66,6% dell'energia elettrica nazionale proviene dalla generazione idroelettrica¹. Per questo motivo, precipitazioni estreme e lunghi periodi senza pioggia possono compromettere il livello di acqua nei bacini e influenzare l'offerta energetica nazionale. In questo caso TIM potrebbe risentire di misure di razionamento energetico e oscillazioni del prezzo medio per kWh dovuto all'effetto dei cambiamenti climatici. Inoltre, maggiore frequenza e forza degli agenti atmosferici potrebbero danneggiare le torri di trasmissione, aumentando le spese aziendali per l'acquisizione di nuove attrezzature e la manutenzione delle attrezzature esistenti. Ciò potrebbe anche comportare un aumento dei costi assicurativi e l'interruzione o la perdita di qualità nel segnale a danno dei servizi di telecomunicazione. Inoltre, la variazione di umidità e salinità nell'aria ha un impatto diretto su beni e attrezzature posizionati nel sottosuolo o vicino alle aree costiere con conseguente aumento dei costi operativi. In caso di aumento della temperatura media, gli apparecchi elettronici la cui prestazione è direttamente correlata al mantenimento della temperatura potrebbero richiedere un surplus di energia per essere raffreddati. Si ritiene inoltre che le variazioni climatiche, i costi delle assenze dei dipendenti, nonché maggiori difficoltà del personale nel raggiungere sedi di lavoro o i luoghi in cui intervenire, possano incidere in modo indiretto sulle performance aziendali.

Elettromagnetismo e conformità con la legislazione ambientale vigente

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

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

Il monitoraggio sistematico dei livelli di emissioni elettromagnetiche degli impianti è finalizzato a garantire rispetto dei limiti di legge e mantenimento di elevati standard di sicurezza per popolazione e lavoratori. Nonostante la normativa italiana in termini di emissioni elettromagnetiche sia tra le più restrittive al mondo, con limiti molto inferiori rispetto alla media europea, in base ai controlli effettuati sul territorio italiano le emissioni elettromagnetiche generate rientrano nei limiti di legge. TIM investe nello sviluppo di software per la previsione dell'emissione elettromagnetica, continuamente aggiornati e affinati. Il tool GUARDIAN, in particolare, calcola i livelli di esposizione in relazione ai siti che ospitano antenne e garantisce che i valori stabiliti per legge siano rispettati. Il suo utilizzo unito alla piattaforma di progettazione radio TIMplan consente di ottimizzare il posizionamento dei siti e l'orientamento delle antenne in relazione allo specifico contesto (abitazioni, strade, luoghi di ritrovo). TIM inoltre partecipa attivamente ai comitati e ai gruppi di lavoro del CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano) per l'emanazione di linee guida e norme tecniche sulle metodologie di misurazione e calcolo previsionale dei livelli di esposizione ai campi elettromagnetici emessi dai sistemi

¹ Secondo il Bilancio energetico Nazionale brasiliano 2019 (BEN, 2019).

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 coperto massimizzando la capacità e la qualità del servizio e minimizzando l'interferenza, e quindi contribuendo alla riduzione delle potenze trasmesse sia dai terminali mobili sia dalle stazioni radio base. Anche nel 2020, in particolare, sono proseguiti in modo continuativo le seguenti attività:

- supporto e formazione alle realtà territoriali nelle attività di Analisi di Impatto Elettromagnetico (AIE);
- evoluzione degli strumenti software sviluppati internamente per la valutazione previsionale dell'esposizione (GUARDIAN);
- sviluppo e manutenzione dell'applicativo web ARPIE per monitoraggio e 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;
- Preparazione di linee guida rivolte alle realtà territoriali di progettazione della rete di accesso della tecnologia 5G, con l'implementazione delle metodologie previste dal quadro normativo di settore internazionale e nazionale;
- Partecipazione a tavoli congiunti TIM-ARPA per l'attuazione delle metodologie di progettazione della rete 5G.

Inoltre, l'introduzione Active Antenna Systems per il sistema 5G che permettono di generare diagrammi d'irradiazione "su base utente" e non più solamente su "base cella", ha richiesto una rivisitazione degli aspetti normativi legati al tema dell'esposizione al campo elettromagnetico. Per questo TIM è stata coinvolta e ha fornito contributo alle attività svolte e ancora in corso da parte degli enti normativi internazionali (IEC, NGMN, 3GPP) e nazionali (CEI, ISPRA-SNIPA) di riferimento in materia. Agli impianti radiomobili è stata applicata la procedura APOGEO attraverso la quale TIM garantisce che i propri impianti siano realizzati in piena conformità con quanto progettato, che a sua volta è pienamente conforme alle prescrizioni di legge per la tutela della salute della popolazione. APOGEO è una metodologia innovativa, brevettata da Telecom Italia nel 2003 presso l'European Patent Office, che utilizza strumentazione topografica e satellitare di altissima precisione per il rilievo 3D di tutti i sistemi radianti GSM, UMTS, LTE e Ponti Radio e delle loro infrastrutture.

Per quanto attiene allo sviluppo del sistema 5G è importante ricordare che gli attuali limiti, previsti con ampio margine di sicurezza dalla legge, non sono relativi a specifiche tecnologie, ma riguardano la totalità delle emissioni; inoltre l'architettura di rete prevede anche soluzioni small cell che per loro natura tecnologica intrinseca utilizzano potenze radio inferiori. Alla luce di queste considerazioni, le emissioni elettromagnetiche generate dalla tecnologia 5G non risultano rappresentare un rischio di impresa. In base allo stato attuale della conoscenza scientifica infatti i livelli di emissione associati a stazioni radio base e reti wireless non sono ritenuti imputabili di causare impatti negativi su salute e popolazione e rientrano ampiamente nei limiti previsti dagli standard internazionali. TIM e l'intero settore delle telecomunicazioni pone attenzione al tema monitorandone proattivamente possibili evoluzioni e agenda sempre in ottemperanza alla legislazione.

In **Brasile** le radiazioni non ionizzanti emesse dalle stazioni radio base di TIM S.A. 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 Brazil hanno la licenza di operare rilasciata da ANATEL. La licenza di esercizio della stazione è la garanzia del rispetto dei limiti dettagliati nelle normative.

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

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

Nel corso del 2020 non sono state inflitte a TIM in Italia sanzioni pecuniarie significative per violazioni alla legislazione ambientale riscontrate nelle aree in cui le stesse svolgono le proprie attività. Tale rilevazione ha valenza anche per i due anni precedenti.

In **Brasile** nel corso del 2020 una sanzione di 500 mila reais² è stata applicata dalla Segreteria Municipale Ambiente e Sviluppo Sostenibile della città di Esplanada (nello stato di Bahia) a TIM per mancato rispetto di atti emanati dall'autorità ambientale, finalizzati all'applicazione della normativa vigente ed ostacolo o ostacolo l'azione delle autorità competenti nell'esercizio delle loro funzioni. TIM sta facendo ricorso agli organi competenti.

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

¹ Tutte le informazioni al riguardo sono disponibili al link: <https://www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/il-sistema/whistleblowing.html>

² Si considerano sanzioni pecuniarie significative per il Gruppo in Italia quelle per un importo superiore a 500.000 euro; il Brasile utilizza per la propria rendicontazione un importo di 500.000 reais che equivale a 76.770 euro al cambio del 31 dicembre 2020.

o batterie. Pertanto, l'Azienda prevede nella sua politica ambientale e in alcune regole la corretta gestione dei rifiuti al fine di rispettare la legislazione, come la politica nazionale brasiliana sui rifiuti solidi (legge nº 12.305 / 10) e la legge federale nº 10.240 / 20 che stabiliscono responsabilità condivise dei generatori di rifiuti elettronici considerati pericolosi o meno. È il caso di coloro che producono, importano, commercializzano e distribuiscono cellulari e le loro batterie e accessori come cavi, caricatori, auricolari.

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

Iniziative TIM per l'ambiente

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

Interventi di efficientamento energetico e recupero di apparati

Nel corso del 2020 TIM continua ad operare lungo le direttive (energia rinnovabile, efficienza energetica, trigenerazione) già individuate nel corso dell'ultimo triennio e in grado di sfruttare al meglio il potenziale energetico dell'Azienda ai fini del contenimento dei consumi e di una progressiva transizione green.

L'emergenza Covid ha determinato al contempo un incremento di consumi legato agli sviluppi tecnologici che una riduzione degli stessi legata alla chiusura durante lo stato di emergenza delle sedi uso ufficio. A questa situazione si aggiungono interventi di efficienza energetica sempre in atto, ulteriore compattamento di centrali e data center, avvio del cosiddetto *piano spazi* (riduzione razionale degli spazi ad uso ufficio). In questo scenario registriamo una riduzione netta complessiva dei prelievi YoY di circa 255 GWh.

La progressiva sostituzione del rame con la fibra e la sua penetrazione insieme allo sviluppo delle reti 5G porteranno al raggiungimento di un considerevole risparmio energetico a beneficio del Paese e degli obiettivi nazionali di incremento dell'efficienza energetica, oltre ad un importante avanzamento tecnologico infrastrutturale per l'Azienda e per il settore delle telecomunicazioni in generale, fondamentale per lo sviluppo di tutti i comparti produttivi e dei servizi sull'intero territorio italiano.

Energia rinnovabile

Il 2020 vede un incremento della quantità di energia proveniente da fonti rinnovabili sia tramite l'acquisto di Garanzie di Origine a copertura del 26,4% del totale energia elettrica della BU Domestic.

Nuovi impianti fotovoltaici sono inoltre stati progettati nel corso del 2020 e sono attualmente in fase di realizzazione: l'entrata in esercizio è prevista per il 2021 e la generazione attesa è di 1 GWh. Inoltre, è stato acquisito un impianto fotovoltaico su CED per 650 kW di potenza di picco installata.

TIM sta inoltre valutando l'acquisto di energia da fonti rinnovabili con contratti di medio-lungo termine, confermando sia il forte impegno sui target del recente Piano di Sostenibilità sia la volontà di contribuire al raggiungimento dei target nazionali di sviluppo delle rinnovabili previsti dal PNIEC (Piano Nazionale Integrato Energia e Clima) al 2030. Il Gruppo, primario consumatore di energia a livello nazionale, si conferma proattivo ed innovativo protagonista della transizione energetica in atto.

Efficienza energetica siti

Nel 2020 gli interventi si sono concentrati sulla reingegnerizzazione degli impianti di raffrescamento, sostituzione trasformatori e sostituzione di stazioni di energia. Inoltre, sono stati portati a termine i primi due progetti pilota di applicazione di algoritmi di intelligenza artificiale in due data center.

Tra le importanti novità del 2020 è importante evidenziare che alla fine di dicembre sono stati approvati dal GSE due tra i più grandi progetti di efficientamento mai presentati in Italia, relativi rispettivamente allo sviluppo della rete mobile con le attività di deployment e modernization previste sul 4G dal piano industriale TIM e di sviluppo del 5G e a tutti gli interventi di trasformazione della rete fissa da ADSL a fibra. I progetti prevedono il riconoscimento di Titoli di Efficienza Energetica, rappresenteranno quindi una voce di ricavo per la società e testimoniano l'impegno concreto di TIM nei confronti della transizione energetica auspicata dal PNIEC.

I progetti presentati da TIM al Gestore Servizi Energetici Italia (GSE) interessano l'intero territorio nazionale e riguardano i vantaggi, in termini di efficienza energetica, del passaggio da rame a fibra nonché del passaggio dal 4G al 5G e coniugano investimenti aziendali per l'evoluzione tecnologica delle reti e miglioramento dell'efficienza energetica con contenimento dei consumi espresso in termini di 'Certificati Bianchi' per un valore al momento stimato nel range di 0,25 – 0,4 miliardi di euro per i prossimi cinque anni.

Trigenerazione

Nonostante la pandemia, nel corso del 2020 è stato avviato lo sviluppo di 6 nuovi impianti di trigenerazione per una potenza installata di 9,4 MW e un saving elettrico stimato a regime di circa 85 GWh/anno, che andranno in esercizio nel corso del 2021. E' stato anche ottimizzato il funzionamento del parco impianti esistente, determinando pertanto un incremento della produzione da trigeneratori di circa 10 GWh rispetto al 2019.

Recupero apparati

TIM è consapevole che i suoi apparati vanno manutenuti. Tuttavia la dismissione genera rifiuti il cui smaltimento non è sempre sotto il suo diretto controllo e alimenta nuove produzioni e quindi nuove emissioni in atmosfera.

Per questo TIM investe dal 2018 nel recupero dei cabinet attraverso un accordo Gruppo Mercantile Servizi (GMS) che ne verifica l'idoneità al recupero e lo esegue. Gli apparati ricondizionati verranno riacquistati da TIM. Gli altri cabinet considerati non rigenerabili saranno ceduti da TIM a GMS come rottami. Gli apparati ricondizionati vengono utilizzati nuovamente nel ciclo produttivo. In particolare sono impiegati per lo sviluppo di FTTCab in aree "bianche" e per incrementi di copertura nelle aree a più bassa densità di clientela potenziale.

IoT e ricerca per l'ambiente

Prosegue l'impegno di TIM nella ricerca di soluzioni avanzate per il contenimento degli impatti ambientali grazie alla riduzione del consumo di risorse naturali e di energia.

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

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

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

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.

Smart city. TIM è da anni attiva sul tema della *città intelligente*. In questo ambito ricordiamo i seguenti progetti:

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

Bari Matera 5G². Progetto con cui TIM, Fastweb e Huawei si sono aggiudicate congiuntamente il bando di gara del MISE per la sperimentazione della nuova tecnologia 5G nelle due città. Grazie ad un investimento di oltre 60 milioni di euro in 4 anni e al coinvolgimento di 52 partner di eccellenza, Bari e Matera saranno fra le prime "città 5G" d'Europa nelle quali saranno sperimentati servizi innovativi in settori come la sanità, l'industria 4.0, il turismo, la cultura, l'automotive e la sicurezza pubblica.

MONICA³ e SMILE⁴ (Torino Smart City). Il progetto MONICA affronta i temi dell'inquinamento acustico urbano e della sicurezza nella vita pubblica. TIM ha contribuito inoltre al progetto "Torino Smart City" denominato SMILE con focus sul tema life & health. Sulla base degli input del progetto SMILE, il Comune di Torino ha redatto un master plan per Torino Smart City. TIM ha firmato un Protocollo di Intesa con il Comune che prevede l'utilizzo di tecnologie 5G per lo sviluppo di servizi di smart city sostenibili. Il progetto, iniziato nel mese di luglio 2017, si è concluso a metà 2020.

REPLICATE⁵ (Firenze Smart City) Il progetto si focalizza su soluzioni di smart energy, smart mobility e smart waste e sullo sviluppo di piattaforme IoT per la gestione della distribuzione dell'acqua e del waste management in collaborazione e partnership con il comune di Firenze. È iniziato nel 2016 e avrà una durata di cinque anni.

Smart Agriculture. Nell'ambito della partnership con i Digital 360 Awards 2020 TIM ha ricevuto il premio per la categoria Big Data Analytics and IoT. Si tratta di un sistema di misurazione delle variabili climatiche e di salute delle coltivazioni, tramite sensori wireless Nb-IoT, gateway radio 4G, SIM M2M con possibile estensione in 5G per una maggiore copertura anche in aree remote, consentendo il monitoraggio costante della salute delle piante, l'archiviazione e la storicitzazione dei dati anche per singola piantagione. Il servizio, implementato dalla divisione Soluzioni Agriculture & Farming di Olivetti, coniuga maggiore produttività agricola e riduzione dell'impatto ambientale.

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

² borimatera5g.it

³ REnaissance of PLaces with Innovative Citizenship And TEchnologies; rientra nell'ambito del programma europeo Horizon 2020.

⁴ SMart mobIlity at the European land borders; rientra nell'ambito del programma europeo Horizon 2020.

⁵ Management of Networked IoT Wearables – Very Large Scale Demonstration of Cultural Societal Applications; rientra nell'ambito del programma europeo Horizon 2020.

Prodotti consumer: TIM Green

Migliorare l'efficienza ambientale dei prodotti proposti ai clienti significa avere cura degli aspetti energetici ottimizzando i consumi rispetto alle esigenze dei servizi erogati e applicare regole di design for environment che riducano gli impatti sull'ambiente, in particolare nella fase di produzione e nella gestione del fine vita degli apparati. TIM ricerca e sviluppa prodotti a basso impatto ambientale lungo tutto il ciclo di vita.

TIM ha lanciato già alla fine degli anni novanta una serie di attività interne di ricerca e sviluppo finalizzate alla realizzazione di terminali a impatto ambientale noto sotto il logo TIM eco-friendly.

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

Fanno parte della linea TIM eco-friendly alcuni prodotti dedicati alla clientela business e consumer, sviluppati in collaborazione con i fornitori. Il risparmio di energia elettrica si traduce anche in una equivalente riduzione delle emissioni di gas a effetto serra. Tutti i prodotti della linea TIM eco-friendly sono progettati applicando criteri di eco-progettazione. Scocca ed imballo sono realizzati con materiali omogenei, riciclati e/o riciclabili. Nel 2020 è stato lanciato TIM Hub+, prodotto della linea eco-friendly, con ottimi risultati ai test ambientali e opportunamente corredata di dichiarazione ambientale.

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

La performance ambientale di TIM

Consumo di energia

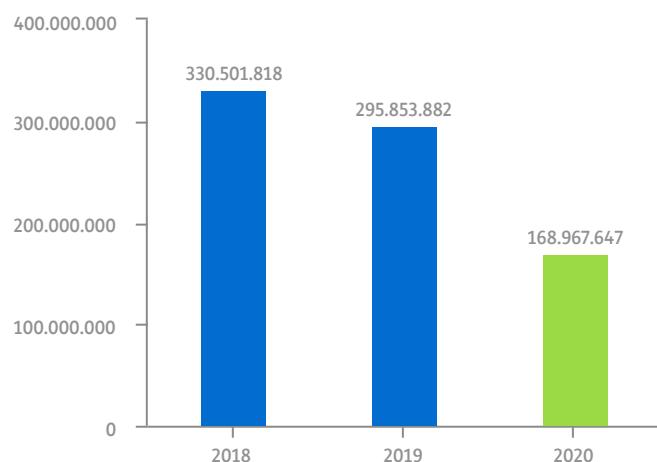
[\[GRI 302-1\]](#), [\[GRI 302-2\]](#), [\[GRI 302-4\]](#) I consumi di energia del Gruppo sono presentati suddivisi in consumi per riscaldamento, autotrazione ed energia elettrica acquistata e prodotta. [\[SASB TC-TL -130a.1\]](#) Nel 2020 il Gruppo ha consumato complessivamente 8.546.130,51 GJ di energia.

Riscaldamento

I dati evidenziano nel 2020 una significativa riduzione rispetto agli anni precedenti, da attribuire principalmente ad azioni di razionalizzazione immobiliare unitamente alla estensione del lavoro agile domiciliare a tutte le funzioni e per tutto il perdurare dello stato di emergenza per Covid-19. In Brasile, in considerazione delle particolari condizioni climatiche durante tutto l'anno, non si fa ricorso al riscaldamento degli ambienti. Rispetto al 2019, i consumi di energia per riscaldamento sono diminuiti nel 2020 di 126.886.235 MJ.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Energia generata da gasolio	MJ	20.202.925	100%	0 %
Energia generata da metano	MJ	148.764.722	100%	0 %
Totale energia per riscaldamento	MJ	168.967.647	100%	0 %
2020 su 2019		(43%)	(43%)	NC
2020 su 2018		(49%)	(49%)	NC

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



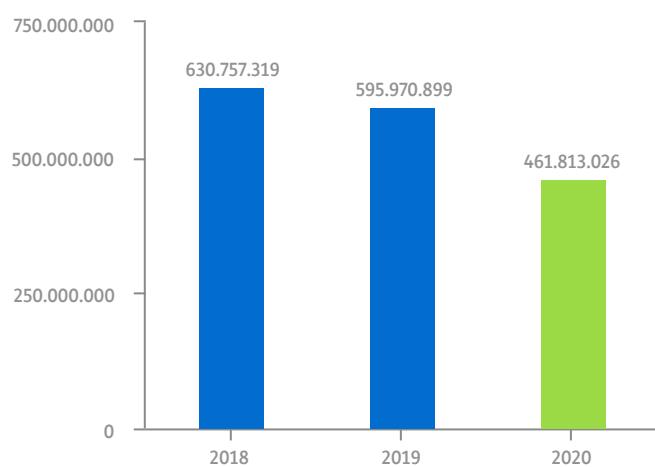
Autotrazione

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

		Gruppo	Domestic	Brasile
Energia da benzina senza piombo	MJ	37.852.626	59 %	41 %
Energia da gasolio	MJ	423.960.083	100 %	0%
Energia da GPL	MJ	317	100%	0%
Totale energia per autotrazione*	MJ	461.813.026	97 %	3 %
2020 su 2019		(23) %	(21) %	(47) %
2020 su 2018		(27) %	(26) %	(46) %
Numero totale veicoli	n	15.034	94 %	6 %
2020 su 2019		(1) %	(3) %	32 %
2020 su 2018		(2) %	(5) %	57 %
Percorrenza totale veicoli	km	199.257.045	97 %	3 %
2020 su 2019		(20) %	(20) %	(43) %
2020 su 2018		(25) %	(25) %	(38) %

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

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



Energia elettrica acquistata e prodotta

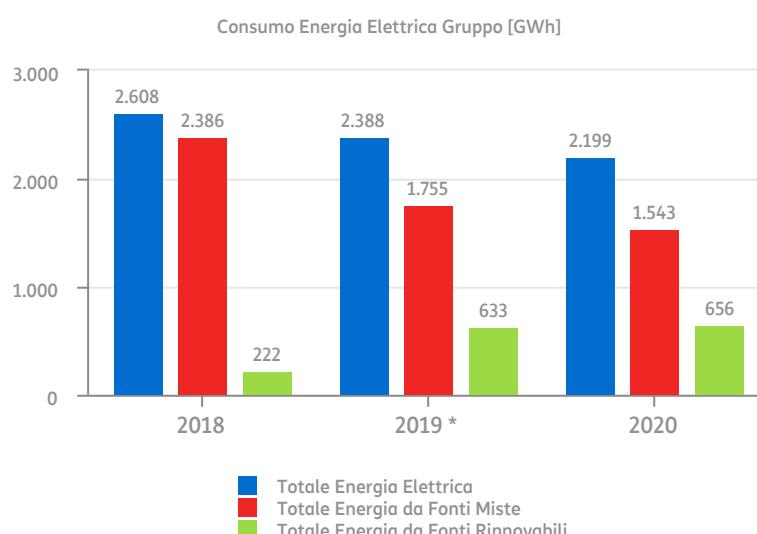
[SASB TC-TL -130a.1] L'energia da fonti rinnovabili costituisce il 30% di tutta l'energia consumata dal Gruppo. Nel 2020 in Italia sono state acquistate garanzie d'origine a copertura di 403 GWh. In **Brasile** proseguono gli accordi di acquisto (PPA - Power Purchase Agreements) mediante affitto a lungo termine di centrali idroelettriche.

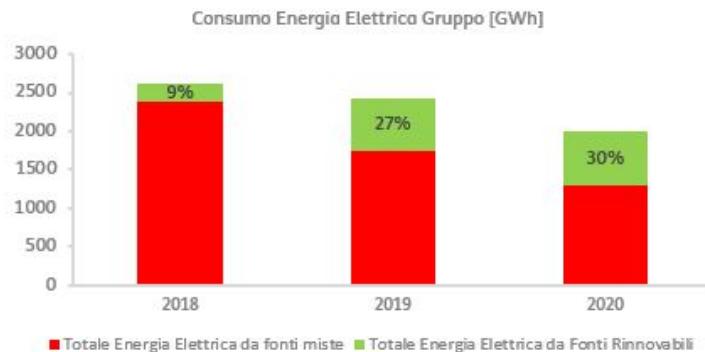
		Gruppo	Domestic	Brasile
Energia elettrica da fonti miste	kWh	1.543.156.374	75%	25%
	GJ	5.555.363		
2020 su 2019		(12) %	(18) %	15 %
2020 su 2018		(35) %	(36) %	(33) %
Energia elettrica da fonti rinnovabili*	kWh	655.551.913	63 %	37%
	GJ	2.359.987		
2020 su 2019		4 %	8 %	(3) %
2020 su 2018		196 %	648 %	46 %
Totale energia elettrica*	kWh	2.198.708.287	71 %	29 %
	GJ	7.915.350		
2020 su 2019		(8) %	(13) %	7 %
2020 su 2018		(16) %	(16) %	(16) %

*Incluso l'acquisto di Garanzie di Origine.

NOTA: i dati 2019 del Brasile sono stati soggetti a restatement. L'aggiornamento del dato, dovuto a disponibilità di dati aggiornati da parte della BU Brasile, comporta che la quota di energia elettrica da fonti rinnovabili del Gruppo sul totale dei consumi di energia elettrica passi da 30% (dato 2019 comunicato) a 27% (dato 2019 corretto). Questa rettifica è dovuta alla quantità di energia rinnovabile 2019 di Gruppo che passa da 763 GWh comunicati a 633 GWh (dato 2019 corretto) e di conseguenza il totale 2019 dell'energia elettrica consumata dal Gruppo dal dato comunicato nel 2019 di 2.518 GWh al dato corretto di 2.388 GWh.

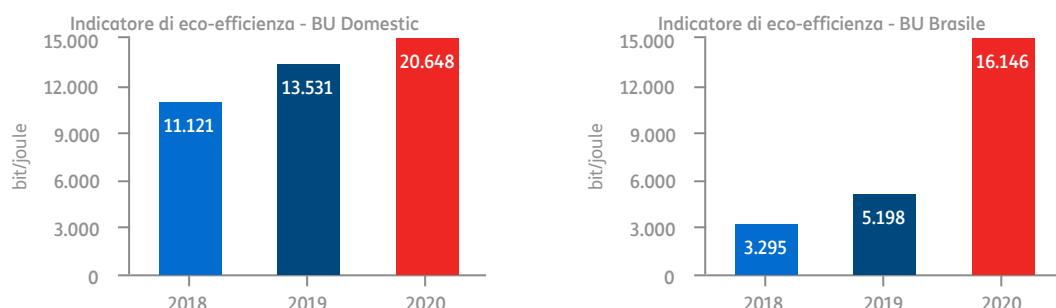
[SASB TC-TL -130a.1] L'energia elettrica acquistata corrisponde all'88% del totale di energia elettrica consumata dal Gruppo.





*dati 2019 Brasile soggetti a restatement. L'aggiornamento del dato, dovuto a disponibilità di dati aggiornati da parte della BU Brasile, comporta che la quota di energia elettrica da fonti rinnovabili del Gruppo sul totale dei consumi di energia elettrica passi da 30% (dato 2019 comunicato) a 27% (dato 2019 corretto). Questa rettifica modifica la quantità di energia rinnovabile 2019 di Gruppo da 763 GWh comunicati a 633 GWh (dato 2019 corretto) e di conseguenza il totale 2019 dell'energia elettrica consumata dal Gruppo dal dato comunicato nel 2019 di 2.518 GWh al dato corretto di 2.388 GWh.

[GRI 302-3] Il Gruppo misura la propria efficienza energetica attraverso l'indicatore di eco-efficienza che mette in relazione il servizio offerto alla clientela (bit trasmessi) con l'impatto sull'ambiente (joule di energia consumati). Vengono presi in considerazione i valori di traffico dati e voce da rete fissa e mobile, e i consumi energetici industriali (per uso trasmissivo e di condizionamento delle centrali), civili (energia elettrica per uso ufficio, condizionamento e riscaldamento sedi) nonché i consumi per autotrazione. I grafici che seguono mostrano l'andamento dell'indicatore di eco-efficienza negli ultimi tre anni per la BU Domestic e per la BU Brasile. Il Gruppo calcola indicatori differenti per Italia e Brasile in quanto le due realtà sono molto diverse dal punto di vista operativo e ambientale: in Brasile il traffico è prevalentemente da rete mobile e, come già menzionato, non vengono utilizzati combustibili per riscaldamento date le particolari condizioni climatiche.



Nel 2020 il valore dell'indicatore calcolato per la BU Domestic è risultato pari a 20.648 bit/joule, in crescita del 52,59% rispetto al 2019 e del 85,66% rispetto al 2018. Questo è il risultato di un sostanziale aumento del traffico dati, a politiche di contenimento dei consumi e all'effetto del Covid-19 su queste due componenti già in atto. L'impegno prosegue con la definizione per il 2021 di un obiettivo di 23.000 bit/Joule pari ad un incremento di +11,39% rispetto al dato 2020.

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

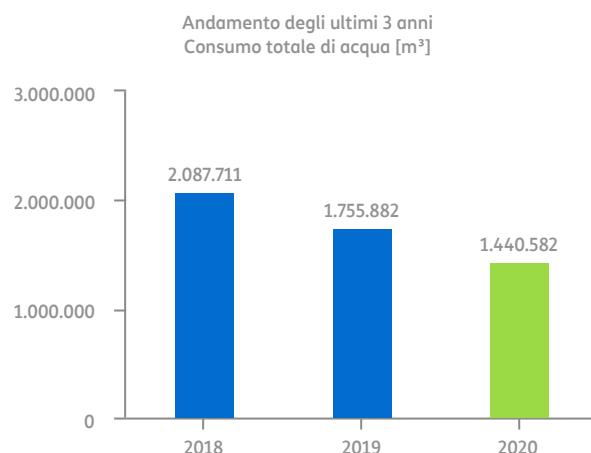
Anche l'indicatore di eco-efficienza calcolato in Brasile mostra un continuo miglioramento: nel 2020 è cresciuto significativamente del 211% rispetto al 2019 e del 390% rispetto al 2018.

Consumo di risorse naturali

Consumo d'acqua

Prosegue il trend di diminuzione del consumo di acqua iniziato grazie ad interventi mirati di gestione e sensibilizzazione del personale e proseguito nel 2020 per effetto della chiusura di sedi uso ufficio anche a seguito della pandemia.

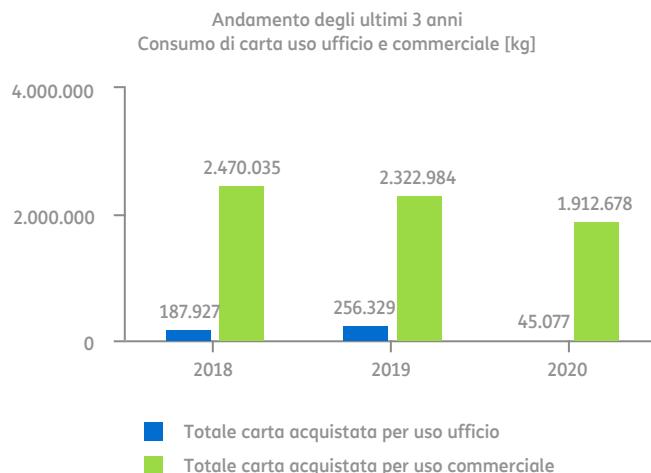
		Gruppo	Domestic	Brasile
Consumo di acqua prelevata da pozzi artesiani	m3	2.151	0%	100%
Consumo di acqua prelevata da enti erogatori	m3	1.435.455	95 %	5%
Consumo di acqua prelevata da altre fonti	m3	2.976	0%	100%
Totale consumo di acqua	m3	1.440.582	95%	5%
2020 su 2019		(18) %	(18) %	(20) %
2020 su 2018		(31) %	(30) %	(41) %



Consumo carta uso ufficio e commerciale

Gli acquisti di carta, sia per uso ufficio sia per uso commerciale (bollette telefoniche), continuano a essere orientati verso le tipologie di carta che rispondono ai più elevati standard ambientali ovvero basati sulla gestione responsabile delle foreste secondo i requisiti del Forest Stewardship Council (FSC).

		Gruppo	Domestic	Brasile
Carta non riciclata e non certificata acquistata per uso ufficio	kg	959	100%	0%
Carta certificata FSC acquistata per uso ufficio	kg	44.119	91%	9%
Totale carta acquistata per uso ufficio	kg	45.077	91%	9%
2020 su 2019		(82) %	(81%)	(89%)
2020 su 2018		(76) %	(76%)	(79%)
Totale carta acquistata per uso commerciale	kg	1.912.678	75%	25%
2020 su 2019		(18) %	(20%)	(11%)
2020 su 2018		(23) %	(14%)	(39%)



Emissioni atmosferiche

[GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3] [GRI 305-5] [GRI 305-6] Le emissioni di gas ad effetto serra sono costituite quasi esclusivamente da anidride carbonica generata da combustibili fossili, per riscaldamento, autotrazione, produzione di energia elettrica e acquisto di energia elettrica prodotta da terzi. Vengono inoltre considerate e convertite in kg di CO₂ equivalente anche le dispersioni di gas idroclorofluorocarburi (HCFC), idrofluorocarburi (HFC) ed altri gas dagli impianti di condizionamento e antincendio (cfr. tabella Emissioni da Gas Ozonolesivi presente in questa sezione). Per le emissioni in atmosfera viene seguita l'impostazione del GHG Protocol distinguendo tra emissioni dirette o Scope1 (utilizzo di combustibili fossili per autotrazione, riscaldamento, generazione di energia elettrica e perdite di gas ozonolesivi), emissioni indirette o Scope2 (acquisto di energia elettrica a uso industriale e civile) e altre emissioni indirette o Scope3. Ossidi di azoto (NO_x) e ossidi di zolfo (SO_x) [GRI 305-7] non sono rilevanti nelle emissioni del Gruppo. [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 305] Nella tabella che segue sono riportate le emissioni Scope1 e le emissioni Scope2 market based.

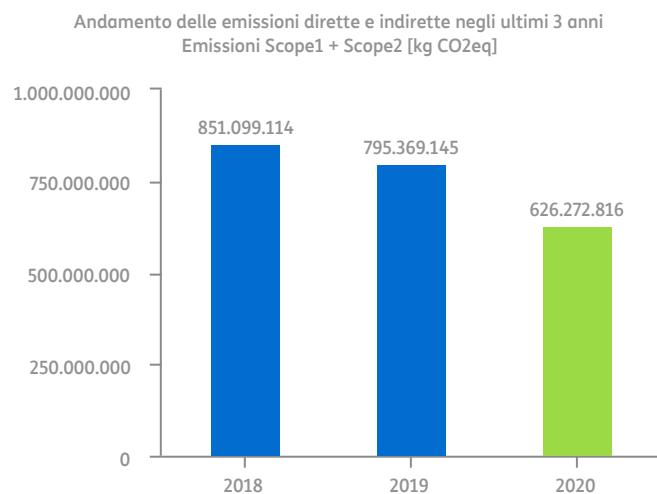
	Gruppo	Domestic	Brasile
Emissioni di CO ₂ per autotrazione*	kg	33.959.890	97% 3%
Emissioni di CO ₂ per riscaldamento*	kg	9.851.888	100% 0%
Emissioni di CO ₂ equivalenti per dispersioni di gas ozonolesivi**	kg	11.816.301	36% 64%
Emissioni di CO ₂ da generazione elettrica da cogenerazione*	kg	73.229.289	100% 0%
Emissioni di CO ₂ da generazione elettrica mediante gasolio*	kg	1.792.763	49 % 51%
Totale emissioni dirette di CO₂ – ex Scope1 GRI**	kg	130.650.131	93 % 7%
2020 su 2019		(15) %	(17) % 5 %
2020 su 2018		(21) %	(16) % (56) %
Emissioni di CO ₂ da acquisto di energia elettrica prodotta da fonti miste***	kg	495.622.685	95 % 5 %
Totale emissioni indirette di CO₂ – ex Scope2 - market based	kg	495.622.685	95 % 5 %
2020 su 2019		(23) %	(24) % (6) %
2020 su 2018		(28) %	(27) % (44) %
Totale emissioni indirette e dirette di CO₂ – ex Scope1 + 2 - market based	kg	626.272.816	95 % 5 %
2020 su 2019		(21) %	(22) % (2) %
2020 su 2018		(26) %	(25) % (48) %

* I fattori di emissione utilizzati nel 2020 sono pubblicati dall'ISPR (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) nel 2019, eventualmente integrati con dati DEFRA (Department For Environment, Food and Rural Affairs).

**La valorizzazione delle emissioni di CO₂ equivalente di HCFC, HFC e altri gas refrigeranti è effettuata facendo riferimento ai rispettivi potenziali di riscaldamento globale (GWP – Global Warming Potential) riportati nello specifico tabella: l'indice è basato su una scala relativa che confronta il gas considerato con un'uguale massa di biossido di carbonio il cui GWP è pari a 1.

***Per il calcolo delle emissioni legate al consumo di energia elettrica da fonti miste acquistata sul mercato italiano (Scope 2 - market based) è stato utilizzato nel 2020 e nel 2019 un valore del residuo mix pari a 483 grammi di CO₂ al kWh (AIB, 2018) mentre per il 2018 e precedenti anni era stato utilizzato il coefficiente pubblicato da WRI/GHG Protocol (2009) calcolato in base al mix nazionale. Per Grecia e Turchia che rientrano nel perimetro Domestic utilizzando per Turchia il coefficiente Terra 2019 pari a 455 gCO₂/kWh, per la Grecia i coefficienti AIB 2019 pari a 577,44 gCO₂/kWh. Per il Brasile sono stati utilizzati i fattori medi di rete per il 2018, 2019 e 2020 calcolati e pubblicati dal locale Ministero della Scienza, Tecnologia, Innovazione e Comunicazione, pari rispettivamente a circa 92,7, 75 e 61,7 grammi di CO₂/kWh.

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



Emissioni location based

Le emissioni Scope 2 Location Based sono calcolate per le realtà aziendali che consolidano nel perimetro BU Domestic utilizzando i fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico del rapporto ISPRA 2018 (296,5 gCO₂/kWh) per l'Italia, i coefficienti 2019 Terna per Grecia e Turchia (rispettivamente 475 e 455 gCO₂/kWh); per il Brasile è stato utilizzato il fattore medio del Ministero della Scienza, Tecnologia Innovazione e Comunicazione, pari a 61,7 grammi di CO₂/kWh.

Scope 2- Location Based	2020	2019	2018	2020/2019	2020/2018
BU Domestic kg	427.057.791	524.571.439	543.606.151	(19) %	(21) %
BU Brasile kg	31.785.689	35.058.014	52.379.789	(9) %	(39) %
Totale Gruppo kg	458.843.480	559.629.453	595.985.941	(18) %	(23) %

Emissioni da gas refrigeranti 2020 - BU Domestic

Gas	Quantità dispersa [kg]	ODP	CFC 11 eq. [t]	GWP (100 yrs)	Emissioni CO ₂ [kgCO ₂ e]	Tipo
R134A	116,10	0,00	0,0000	1.430,00	166.023,00	HFC
R407C	1.073,97	0,00	0,0000	1.774,00	1.905.223,00	HFC
R410A	334,72	0,00	0,0000	2.088,00	698.895,00	HFC
R417A	476,30	0,00	0,0000	2.346,00	1.117.400,00	HFC
R422D	104,00	0,00	0,0000	2.729,00	283.816,00	HFC
R427A	1,30	0,00	0,0000	675,00	878,00	HFC
R22	14,30	0,06	0,0053	1.810,00	25.883,00	HCFC
Totale HFC	2.106,39		0,0000		4.172.234,00	
Totale HCFC	14,30		0,0053		25.883,00	
Totale altri gas	0		0,0000		0	
Totale	2.121		0,005335		4.198.117	

Emissioni da gas refrigeranti 2020 - BU Brasile

Gas	Quantità dispersa [kg]	ODP	CFC 11 eq. [t]	GWP (100 yrs)	Emissioni CO2 [kgCO2e]	Tipo
HCFC-22/R22	1.685,30	55,00	0,0927	1,81	3.050.338,70	HCFC
HFC-134a	522,50	0,00	0,0000	1,43	747.117,80	HFC
R407C	671,50	0,00	0,0000	1,77	1.191.241,00	HFC
R410A	304,60	0,00	0,0000	2,09	635.900,40	HFC
HCFC-141b	355,90	0,11	0,0392	725,00	258.005,80	HCFC
HFC-227ea	539,00	0,00	0,0000	3,22	1.735.580,00	HFC
Totale HFC	2.038		0,0000		4.309.839,20	
Totale HCFC	2.041		0,1318		3.308.344,50	
Totale altri gas	0		0,0000		0	
Totale	4.079		0,13		7.618.184	

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 305] La tabella che segue riporta le emissioni Scope 3 del Gruppo relative agli spostamenti del personale TIM¹ che risentono del ricorso al lavoro agile in forma estesa nel contesto della pandemia di Coivid-19.

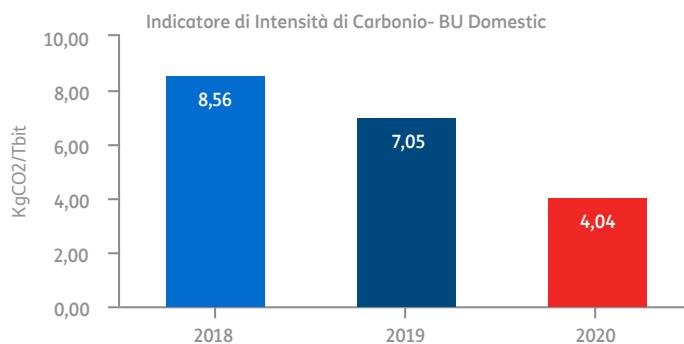
		Gruppo	Domestic	Brasile
Emissioni di CO2 da spostamenti casa-lavoro*	kg	7.363.790	86%	14%
Emissioni di CO2 da spostamenti aerei**	kg	1.026.908	50%	50%
Totale emissioni indirette di CO2 – ex Scope3 GRI	kg	8.390.698	81 %	19%
2020 su 2019		(86) %	(99%)	(79%)
2020 su 2018		(87) %	(99%)	(78%)

* 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).

[GRI 305-4] TIM misura anche la Carbon Intensity della BU Domestic mediante un indicatore che mette in relazione le emissioni dirette e indirette di CO2 (o Scope 1 e Scope 2, misurate in kg e generate attraverso le proprie attività) con il servizio offerto alla clientela (Tbit trasmessi). Sono presi in considerazione i valori di traffico, dati e voce da rete fissa/mobile, le emissioni dirette generate dal consumo di combustibili fossili per riscaldamento, autotrazione e autoproduzione di energia elettrica insieme alle emissioni indirette legate all'acquisto di energia elettrica prodotta da terzi.

¹ Sono escluse dal conteggio Sparkle Grecia e Turchia. Sono stati considerati solo i viaggi in auto e motocicli dei dipendenti che non possiedono auto aziendale. Sono esclusi viaggi su mezzi pubblici.



Nel 2020 il valore dell'indicatore è diminuito di oltre il 42% rispetto al 2019 e di oltre il 52% rispetto al 2018. L'aumento del traffico unito a politiche di contenimento dei consumi già in atto in TIM sono due fattori che nel 2020 sono stati ulteriormente potenziati dalla pandemia Covid-19.

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

Rifiuti

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

	Gruppo	Domestic	Brasile
Rifiuti pericolosi	kg	2.096.759	77% 23%
Rifiuti non pericolosi	kg	7.910.807	81% 19%
Totale rifiuti conferiti*	kg	10.007.567	80% 20%
2020 su 2019		14 %	3% 93%
2020 su 2018		(27) %	(37%) > 100%
Rifiuti avviati a riciclo o recupero	kg	9.778.423	80% 20%
% Rifiuti avviati a riciclo o recupero		98 %	98% 96%

* 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 2020 TIM ha dismesso 169.750 pali, per un peso equivalente di 13.580 tonnellate.

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

[SASB TC-TL-240a.1] Nel 2020 le varie attività di gestione hanno consentito di rigenerare prodotti di logistica e materiali di rete (31.310 pezzi), inviare al recupero della componentistica e delle materie prime prodotti di logistica commerciale per un totale di 587.177 kg, quasi esclusivamente di telefonia fissa. Nel 2020 è stata effettuata rivendita di prodotti usati di telefonia mobile per un totale di 15.582 pezzi.

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

² Lievi scostamenti rispetto alla situazione definita al 31 dicembre si potranno avere fino al 30 marzo successivo in quanto la fonte dei dati è rappresentata dai Registri di Carico e Scarico dei rifiuti che si consolidano una volta verificato il peso reale a destinazione; l'informazione è fornita al produttore del rifiuto entro 3 mesi dal conferimento e ciò giustifica la possibilità di scostamento del dato. A questo riguardo la produzione di rifiuti accertata per il 2019 è inferiore (-1,05%) rispetto a quanto dichiarato nello scorso Bilancio. Questo incremento non è stato però tenuto in conto nel confronto 2020 su 2019 dei rifiuti prodotti.

Risultati 2020. Obiettivi 2021-2023

BU Domestic- Ambiente

Area di riferimento	Indicatore	Unit. di misura	Consuntivo 2020	Target 2020	Status Target	Target 2021	Target 2022	Target 2023
AMBIENTE ENERGIA RINNOVABILE	Percentuale di energia rinnovabile sul totale energia acquistata e prodotta	%	26	26	●	31	36	41
AMBIENTE ECO-EFFICIENZA	Indicatore di eco-efficienza	bit/joule	20.648	14.200	●	23.000	27.000	33.000
AMBIENTE EMISSIONI ATMOSFERICHE	Riduzione delle emissioni di CO2 da acquisto di energia elettrica (anno base 2019)**	%	24	11	●	24	33	40
AMBIENTE ENERGIA ELETTRICA	Consumo di energia elettrica acquistata e prodotta (anno base 2019)	%	-12	-4	●	-10	-1	+14

I target 2021-2023 rappresentano riduzioni percentuali rispetto ai dati 2019.

TIM Brasil – Ambiente

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2020	Target 2021
AMBIENTE ACQUA	Riduzione del consumo di acqua ad uso civile	%	38	1
AMBIENTE RIFIUTI	Raccolta di cellulari, batterie e altri accessori per destinarli al riciclo	Tonnellate	0	1,5
AMBIENTE RIFIUTI	Rapporto tra rifiuti riciclati e totale dei rifiuti generati negli uffici	%	24	13

SOCIETA'

Ricerca e Sviluppo

In Italia

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 203] L'attività di ricerca e sviluppo di tecnologie e servizi innovativi, di processi e modelli di business è un fattore fondamentale per tenere il passo con le profonde trasformazioni dell'ICT, oltre ad essere un patrimonio necessario e trainante per i clienti ed il sistema Paese, contribuendo al superamento delle barriere socio-culturali che limitano la possibilità di partecipare 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.

Nel 2020 TIM ha proseguito nel rafforzamento di un modello di innovazione che fa leva sul concetto di ecosistema fondamentale per alimentare un circolo virtuoso per lo scouting, l'incubazione e la pianificazione delle iniziative innovative. Questo si concretizza, da una parte, attraverso i labs come centri multi-sito aperti virtualmente e connessi in un ambiente digitale unico per supportare l'innovazione aperta e, dall'altro, attraverso la collaborazione con alcuni Atenei di eccellenza, creando così una sinergia orientata alla trasformazione digitale della società e che attesta TIM come partner di riferimento in Italia.

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

- continuando l'azione di rinforzo delle linee di innovazione interna, focalizzando l'attività dei laboratori e dei gruppi di ricerca sui filoni fondamentali dell'evoluzione delle reti fissa e mobile verso gli standard 5G¹ e la banda ultra-larga, sui temi delle piattaforme di servizio e dei nuovi sistemi di operazioni;
- selezionando, accelerando e co-creando idee, prodotti e servizi innovativi provenienti dal mondo delle startup² e delle piccole e medie imprese (PMI), in linea con i trend innovativi emergenti e d'interesse per TIM, allo scopo di migliorare l'offerta commerciale ed i processi interni e favorire la crescita dell'ecosistema di startup italiane tramite l'acceleratore aziendale. TIM WCap (Working Capital) fa leva sui principi della "Open Innovation" (innovazione aperta) e sui cinque hub³ territoriali (Milano, Bologna, Roma, Napoli e Catania), al fine di favorire una contaminazione che non riguarda solo il mondo delle startup ma si estende anche a partner ICT globali (come Cisco) ed ai principali Atenei italiani (come la Federico II di Napoli, nei cui spazi è stato realizzato l'hub di Napoli);
- catalizzando la capacità di innovazione delle startup attraverso il programma di accelerazione di TIM WCap e gli investimenti nel capitale di rischio realizzati da TIM Ventures, il corporate venture capital⁴ di TIM. Nel 2020 in particolare TIM ha costruito 'Smart Spaces Hackathon', la maratona per progettare i nuovi spazi intelligenti, un'iniziativa realizzata in collaborazione con Google Cloud e Codemotion.

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

- le altre aree aziendali, che di volta in volta sono coinvolte sui temi, sia come clienti interni rispetto alla soluzione output di innovazione, sia come centri di competenza rispetto alla tematica;
- i partner, sia tradizionali sia digital, per il go2market⁵ congiunto dei digital services (servizi digitali);
- i centri di ricerca e le Università, per le collaborazioni ed i progetti congiunti. **[GRI 203-1]** Nel 2020 sono stati attivati contratti di ricerca con otto Università Italiane per un valore complessivo di circa 1,2 milioni di euro;
- a livello internazionale, un vasto insieme di enti di standardizzazione, associazioni, alleanze, telco open communities (comunità aperte di telecomunicazioni), che hanno un ruolo fondamentale nell'evoluzione dell'industria/settore delle TLC per le reti, le piattaforme e i servizi, in cui TIM collabora in partnership con i principali stakeholder del settore. Nel 2020, nonostante la crisi internazionale dovuta alla pandemia, TIM ha confermato il proprio interesse ad aderire ai principali enti e associazioni di standardizzazione con 30 iscrizioni per un impegno complessivo di circa un milione di euro. TIM ha confermato il proprio interesse ad interagire non solo con le associazioni strettamente legate al mondo delle telecomunicazioni, ma anche integrandosi con altri settori industriali quali automotive e industry 4.0. La partecipazione agli enti internazionali ha permesso a TIM di accrescere il proprio patrimonio intellettuale, sia in termini di acquisizione di know how sia con la contribuzione diretta, finalizzata a promuovere la propria strategia industriale e proprietà intellettuale (con l'approvazione di soluzioni basate su brevetti TIM negli standard).

¹ Acronimo di tecnologia e standard mobili di quinta generazione.

² Nuove aziende caratterizzate da elevato grado d'innovazione.

³ Centro di un'attività, regione, rete.

⁴ TIM Ventures è la società del Gruppo TIM che investe nel "capitale di rischio aziendale" (corporate venture capital).

⁵ Può essere definita la strategia di un'organizzazione, che utilizza le risorse interne ed esterne (ad esempio la forza vendita), al fine di offrire la propria proposta di valore unico ai clienti ed ottenere un vantaggio competitivo.

- a livello nazionale sono numerose le relazioni di collaborazione con vari Ministeri, l'Unione Europea, gli Enti Pubblici (ad esempio il Consiglio Nazionale delle Ricerche e le Amministrazioni locali), per la realizzazione di progetti finanziati tramite la partecipazione a bandi di gara ed iniziative in partnership. In questo ambito nel 2020 è proseguita la collaborazione iniziata nel 2019 con il Competence Industry Manufacturing 4.0, volta a favorire il trasferimento di competenze tecnologiche e l'innovazione nei processi produttivi, nei prodotti e nei modelli di business.

L'evoluzione tecnologica di TIM si basa su Piano Tecnologico di TIM, parte del Piano Industriale; nello specifico il Piano Tecnologico identifica la strategia tecnologica in termini di linee guida, tecnologie specifiche, roadmap (tabella di marcia) di adozione su un arco pluriennale. Il piano tecnologico triennale costituisce il documento di riferimento per il Gruppo ed include anche i piani di evoluzione tecnologica delle consociate. Gli obiettivi qualitativi e/o quantitativi sono declinati su base annuale e definiti in modo da essere oggettivamente misurabili nel rispetto degli standard delle norme sulla qualità (ISO9001), l'ambiente (ISO14001) ed i processi operativi dell'innovazione; in generale, i processi di TIM sono basati sullo standard di riferimento E-Tom del Telemanagement Forum⁶.

[GRI 203-1] Complessivamente, nel 2020 TIM ha impegnato circa 1.300 persone in attività di innovazione tecnologica e di engineering in Italia, con un ammontare complessivo di investimenti, per la S.p.A., di 1.070 milioni di euro.

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

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

Il 2020 è stato protagonista di diverse iniziative sul 5G realizzate da TIM, quali:

- in occasione dell'ultima tappa del Giro d'Italia a Milano, è stato possibile seguire la gara a cronometro attraverso smartphone 5G in modalità multi-streaming, con la fruizione contemporanea di video 4K, a 360 gradi live e on-demand;
- ha preso avvio la sperimentazione per migliorare la qualità delle colture vitivinicole. Attraverso tecnologie 5G integrate con altri strumenti innovativi quali droni, sensori, intelligenza artificiale, big data e blockchain la sperimentazione consente di raccogliere dati sulle condizioni metereologiche, sulle caratteristiche del terreno e dello stato delle coltivazioni;
- la prima connessione in Europa in grado di superare stabilmente la velocità di 4 Gigabit al secondo in downlink su rete live 5G con frequenze millimetriche (mmWave) a 26 GigaHertz (GHz), acquisite nell'asta MiSE 5G;
- in continuità con la prima sperimentazione avviata a Torino negli scorsi anni, è partita da Venezia la rivoluzione 5G per realizzare le smart city del futuro: una 'cabina di regia', al servizio dell'amministrazione comunale, dei cittadini e dei visitatori, in grado di migliorare la mobilità e la sicurezza della città. L'iniziativa rappresenta un esempio virtuoso di collaborazione pubblico-privato; con il contributo anche di Olivetti, Digital Farm del Gruppo per le soluzioni IoT, TIM ha ampliato e arricchito di funzionalità il progetto di Smart Control Room per la città di Venezia;
- insieme a Città Metropolitana di Genova, Università di Genova, Ericsson, Himarc, TIM ha vinto il bando del Ministero dello Sviluppo Economico per fornire soluzioni 5G smart roads in alcune aree della Città Metropolitana di Genova. Il progetto prevede l'avvio di sperimentazioni basate su tecnologie 5G volte a monitorare le infrastrutture stradali di traffico e di sicurezza.

Tutte le attività di sviluppo della tecnologia 5G sono sempre accompagnate da un'articolata attività di comunicazione tecnica, che spazia dal piano editoriale a quello promozionale, con eventi di divulgazione scientifica ed organizzazione di visite specifiche di clienti presso i laboratori di innovazione TIM di Torino e Roma.

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

Nel 2020 le attività partecipative di ricerca e sviluppo si sono fortemente concentrate su un modello che garantisce una visione di eco-sistema che persegue l'open innovation anche attraverso la collaborazione con alcuni Atenei di eccellenza.

⁶ Il Business Process Framework (eTOM) può essere considerato una struttura di modello operativo per i fornitori di servizi di telecomunicazione; il modello descrive i processi aziendali richiesti, definisce gli elementi chiave e il modo in cui dovrebbero interagire. eTOM è uno standard gestito dal TM Forum, un'associazione per i fornitori di servizi ed i loro fornitori nei settori delle telecomunicazioni e dell'intrattenimento.

Come anticipato, l'impegno economico è stato di circa 1,2 milioni di euro, su specifiche attività di ricerca, in particolare:

- la pluriennale collaborazione tra TIM e il Politecnico di Torino consente l'ottimizzazione degli argomenti scelti per i progetti in linea con il piano strategico. I 23 progetti di ricerca attivati nel 2020 sono focalizzati su specifici main topic come Augmented Reality, Cyber Security, Customer Hyper Experience, Cloud Native & Edge Powered, Space Communication, Hype-Next Technology, 5G Intensive Services, senza tralasciare il consolidamento e l'evoluzione del 5G verso la tecnologia mobile di sesta generazione;
- sono proseguiti i progetti di ricerca definiti nell'ambito del progetto MiSE (Ministero per lo Sviluppo Economico) Bari Matera 5G. La sperimentazione, che si è conclusa a fine giugno 2020, vede la collaborazione con sei enti accademici: il Centro Nazionale delle Ricerche, la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, il Politecnico di Bari, l'Università di Bari, l'Università della Basilicata e l'Università del Salento. Nel 2020 gli 8 progetti di ricerca si sono focalizzati sul tema 5G sia in ambito rete sia nello sviluppo di nuovi scenari d'uso nei numerosi ambiti applicativi sviluppati della sperimentazione. Uno dei progetti è stato dedicato alla valutazione degli impatti socio-economici legati alla sperimentazione 5G.
- sono ripresi i lavori di collaborazione con l'Università di Catania, nell'ambito del "Joint Open Lab (JoL)" di Catania, strumento con cui TIM opera per l'accelerazione verso una finalizzazione di mercato delle attività di sviluppo del 5G. Per perseguire tali obiettivi è stata attivata una convenzione volta alla collaborazione per esplorare ed implementare soluzioni architettoniche e servizi innovativi che sfruttino i benefici del 5G, con l'obiettivo di valorizzare il know how e gli asset ottenuti verso iniziative che coinvolgono attori locali (es. la Municipalità) e nazionali (partecipazione a bandi MiSE). I 4 progetti del 2020 sono focalizzati sui temi di Augmented Analytic, 5G Intensive Services e Cloud Native & Edge Powered.
- è proseguita la collaborazione con l'Università Statale di Milano, sia con il tutoring di due dottorati di ricerca (PhD) sia mediante la stipula di una convenzione triennale, all'interno della quale nel 2019 è stato avviato un progetto di ricerca per la realizzazione di un modulo per la "family activity recognition" (riconoscimento dell'attività familiare) che, a partire dai dati acquisiti da sensori, fornisce suggerimenti di servizi e contenuti ai componenti della famiglia tramite l'assistente familiare digitale.

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

TIM è da sempre attiva nella partecipazione ad iniziative d'innovazione e ricerca finanziate dall'Unione Europea e dalle pubbliche amministrazioni nazionali. Questo ha consentito di prendere parte a progetti internazionali su tematiche fondamentali per TIM. La partecipazione a tali progetti ha consentito di ottenere finanziamenti per circa 16 milioni di euro nel triennio 2018-2020. In questo ambito sono da evidenziare le attività svolte nei progetti finanziati sulle tematiche del 5G, della virtualizzazione e dei servizi di mobilità intelligente, che hanno consentito da un lato di arricchire il bagaglio di competenze e dall'altro di acquisire un ruolo riconosciuto a livello internazionale ed è foriero delle attività propedeutiche al "Beyond 5G" che porteranno alla definizione della nuova generazione di sistemi mobili.

[\[GRI 103-3: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\] Brevetti e Intellectual Property Rights](#)⁷

Nel 2020 il portafoglio brevetti del Gruppo ha mantenuto una consistenza paragonabile a quella degli anni precedenti; infatti, si è avuto un lieve incremento delle invenzioni valutate per la brevettazione e dei nuovi depositi. Inoltre, l'attività di razionalizzazione del portafoglio brevetti ha portato all'abbandono di alcuni brevetti che, con l'evoluzione tecnologica, non hanno mostrato possibilità di valorizzazione residue. Le aree di brevettazione del Gruppo riguardano l'intero comparto ICT, con punte di eccellenza nel comparto mobile, in particolare sull'accesso radio, dove TIM è fra i primi operatori di TLC al mondo.

In dettaglio il portafoglio brevetti di TIM, relativo a circa 550 invenzioni brevettate, a fine 2020 comprende circa 3.200 tra domande di brevetto e brevetti, di cui circa il 90% costituito da brevetti (concessi da 37 uffici brevetti).

Un aspetto significativo dell'attività brevettuale è rappresentato dall'elevato numero di brevetti nati dalla collaborazione con le Università e gli istituti di ricerca: il 12% delle invenzioni brevettate sono frutto di tali collaborazioni.

Si segnala inoltre la partecipazione a un patent pool⁸ sul tema LTE (Long Term Evolution), con due invenzioni brevettate essenziali per lo standard. I patent pool hanno acquisito nuovi partecipanti nel corso dell'anno (per un totale attuale di 28 licenziatari) e hanno concesso licenze a 55 aziende.

⁷ Diritti di proprietà intellettuale.

⁸ Si tratta di un consorzio di aziende che si accordano per concedere insieme un'unica licenza sui propri brevetti necessari per una data tecnologia oggetto di standard.

In Brasile

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

La funzione Architecture & Innovation Technology⁹ è responsabile delle attività di Ricerca e Sviluppo (R&S) di TIM S.A.; le sue principali responsabilità sono la definizione dell'innovazione tecnologica della rete e delle tecnologie dell'informazione, la determinazione delle esigenze evolutive delle nuove tecnologie e dispositivi, delle linee guida architettoniche convergenti ed i partenariati strategici, al fine di utilizzare i nuovi modelli di business ed assicurare l'evoluzione dell'infrastruttura di rete in linea con la strategia aziendale.

Nel 2020, la funzione Architecture & Innovation Technology era composta da 52 colleghi tra ingegneri di telecomunicazioni, elettrici ed elettronici, informatici e altre con profili professionali, abilità ed esperienze, che coprono tutte le aree della conoscenza della rete, soddisfacendo le esigenze innovative e supportando le attività di ricerca e sviluppo.

TIM Lab è l'ambiente multifunzionale focalizzato sull'innovazione, che svolge anche un ruolo strategico nel supportare i credibility test (test di convalida del servizio), i collaudi ed i proof of concepts (le prove di concetti), collaborando con i principali fornitori e partner di tecnologia attraverso la condivisione delle conoscenze, l'infrastruttura tecnologica per i test di interoperabilità, la valutazione delle risorse e la definizione di requisiti tecnici; in sinergia con la funzione R&S, favorisce le attività d'innovazione e la promozione di partenariati con le Università e gli Istituti di ricerca.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] Il TIM Lab Innovation Center a Barra da Tijuca, nello Stato di Rio de Janeiro ha una superficie di 650 m² e può essere utilizzata anche come uno spazio d'innovazione aperto alle nuove opportunità, guidando l'innovazione nel mercato brasiliano delle telecomunicazioni e fungendo da riferimento nazionale per le attività di R&S¹⁰.

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

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

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

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

La riassegnazione delle bande 1.800 MHz, 850 MHz e 2.100 MHz dal 2G/3G al 4G, con una configurazione di distribuzione multilayer (multistrato), produce tre importanti vantaggi competitivi per TIM:

- la riduzione dei costi per l'implementazione dell'LTE¹¹;
- l'aumento dell'area di copertura LTE e l'abilitazione della strategia Carrier Aggregation (aggregazione del vettore), migliorando l'esperienza del cliente attraverso una portata più elevata;
- la migliore copertura interna. Oltre all'espansione della copertura, l'utilizzo delle bande 850/1.800/2.100 MHz può aumentare la capacità nelle città già coperte dalla banda LTE 2,6 GHz con un costo aggiuntivo contenuto.

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

L'implementazione del layer LTE a 700 MHz ha continuato a migliorare l'espansione della copertura e la penetrazione indoor in modo significativo, promuovendo la presenza dell'LTE a livello nazionale e consolidando la leadership di dTIM nell'LTE. L'89% dell'attuale base di utilizzatori di dispositivi LTE di TIM S.A. è abilitato alla banda 700 MHz (dicembre 2020).

A fine dicembre 2020, 3.294 città hanno avuto la copertura LTE a 700 MHz, ovvero oltre il 95% della popolazione urbana; la pulizia dello spettro è stata completata a giugno 2019 in tutte le città del Brasile, permettendo di avere una banda di 700 MHz. A fine 2021 sono stimate più di 3.700 città coperte da TIM S.A. in banda da 700 MHz, secondo il piano industriale 2020-2023.

⁹ Architettura e Tecnologia dell'Innovazione, nell'ambito del Chief Technology and Information Office (CTIO).

¹⁰ TIM Lab di TIM S.A. collabora anche con TIMLab Italia, che ha oltre 50 anni di esperienza.

¹¹ Long Term Evolution.

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

L'espansione di "RAN Sharing 4G", in partnership con altri operatori mobili in Brasile, mira a definire i requisiti di architettura, i presupposti tecnici e le specifiche per la soluzione di "LTE RAN sharing"¹², ottimizzando le risorse ed i costi di rete¹³. Attualmente, questo è il più grande accordo di condivisione RAN al mondo e fornisce i servizi di 4G alle principali città brasiliane.

L'accordo di condivisione RAN permette a TIM di promuovere l'evoluzione della diffusione di LTE nella campagna brasiliana, condividendo in modo efficace l'accesso e il backhaul¹⁴. Attualmente, il RAN Sharing 4G si basa su tre partner nazionali, ampliando i benefici e l'efficienza di questo modello tecnico. Il consumo energetico registrato per sito, a seconda della tecnologia di accesso e delle condizioni di copertura, ha evidenziato una riduzione fino al 10%.

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

Internet of Things (IoT) - Fin dal 2018 TIM ha lanciato la prima rete commerciale NB-IoT¹⁵ in Sud America al fine di sviluppare i servizi innovativi, consapevole che l'introduzione di massa dell'IoT può cambiare il mercato della telefonia mobile in modo dirompente, perché fa leva sulla creazione di servizi e - tra l'altro - è un potenziale strumento per le applicazioni agricole, la connessione delle automobili, le soluzioni di tracciabilità e l'assistenza socio-sanitaria. Nel corso del 2020 l'accesso alla rete NB-IoT è stato ampliato.

Agrobusiness - fin dal 2018, insieme a Nokia e BR Digital, TIM sta focalizzando l'attenzione sul potenziale agro-alimentare in Brasile, offrendo la connessione nelle aree rurali (non solo le applicazioni aziendali ma anche l'inclusione digitale dei dipendenti dell'agrobusiness e dei residenti nelle piccole città). Nel 2020 TIM ha rafforzato il proprio posizionamento in relazione all'agricoltura verticale¹⁶, con la creazione dell'ecosistema ConnectarAgro (<https://conectaragro.com.br/>) che raduna TIM, i fornitori di soluzioni per il segmento agro e i fornitori di soluzioni di telecomunicazione.

5G - Il lancio commerciale è stato annunciato dal CEO di TIM S.A. a inizio 2020 durante un evento on line che ha visto la partecipazione di circa 20.000 colleghi; il lancio riguarderà tre città brasiliane: Bento Gonçalves (RS), Itajubá (MG) e Três Lagoas (MS).

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

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

Nel 2018, TIM S.A. ha anche aderito a un nuovo gruppo di lavoro all'interno del TIP, insieme a Vodafone e Telefonica, denominato DCSG (Disaggregated Cell Site Gateway¹⁷). Questo progetto costituisce un'opportunità per definire un insieme comune di requisiti degli operatori e coordinarsi con le aziende che producono i dispositivi, che abbiano capacità più ampie e flessibili e siano più economici; nel giugno di quest'anno sono state dimostrate le principali funzionalità della soluzione con il supporto di Facebook, i fornitori core EDGE ed i membri TIP.

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

¹² Condivisione della "Radio Access Network" (Rete di Accesso Radio).

¹³ I costi d'infrastruttura sono principalmente associati all'introduzione di nuovi sistemi radianti ed altri componenti elettronici, infrastrutture di siti passivi e reti di trasporto; quindi, la condivisione delle risorse fornita da LTE RAN rappresenta una significativa ottimizzazione dei costi per gli operatori di telecomunicazione.

¹⁴ Nel settore delle telecomunicazioni, una rete di backhaul (carico di ritorno) o rete di ritorno è la porzione di una rete gerarchica che include i collegamenti intermedi tra la rete centrale (o nucleo o dorsale) e le piccole reti ai "margini" della stessa rete gerarchica.

¹⁵ Narrowband Internet of Things (NB-IoT) è uno standard di tecnologia radio LPWAN (Low Power Wide Area Network) sviluppato da 3GPP per permettere la comunicazione ad una gamma ampia di dispositivi e servizi cellulari.

¹⁶ Sono coltivazioni fuori dal suolo, in serre, chiuse, che si sviluppano in altezza su più livelli, climatizzate e automatizzate, in riferimento a grandi impianti. Questi sistemi sono più produttivi del 75%, rispetto all'agricoltura tradizionale in campo, e consumano circa il 95% in meno di acqua.

¹⁷ Basato su un'architettura aperta e disaggregata, il nuovo DCSG è progettato per il backhaul economico del traffico del sito cellulare nelle reti mobili esistenti e nelle infrastrutture 5G emergenti.

Digital inclusion

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 203] La strategia del Gruppo TIM si concentra sulla diffusione di una cultura digitale inclusiva che abiliti l'innovazione e lo sviluppo economico delle comunità. In particolare, garantisce il superamento del *digital divide* geografico, grazie alla copertura con la banda larga e la rete mobile, includendo anche le zone rurali, spinta ancora di più dall'urgenza legata alla pandemia. L'analisi di materialità del 2020 ha confermato come tema materiale il favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva e l'accesso ai servizi digitali. Il settore dell'*Information & Communication Technology* (ICT) offre sia le potenzialità che permettono la partecipazione di tutti al prossimo *New Digital Normal*, sia le soluzioni per un futuro vivibile in modo migliore, con il risparmio di tempo e di risorse naturali¹.

Digital inclusion geografica

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

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

Questa nuova tecnologia va oltre la semplice evoluzione delle prestazioni del 4G, in quanto mira a realizzare un'intera piattaforma innovativa di rete e servizi, capace di soddisfare le future richieste della società digitale³.

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

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

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

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

La tecnologia 5G si può comprendere meglio qualora la si confronti con quella precedente, la 4G (introdotta nel 2011):

- la 4G trasmette fino ad 1 giga di dati al secondo, la 5G decuplicherà questa capacità almeno fino a 10/20Gigabit al secondo (un video realizzato con una moderna telecamera 4K, in altissima qualità, richiede necessariamente la 5G per essere trasmesso sulla rete);
- la 5G permetterà una velocità di connessione alla rete quasi in tempo reale (con la 4G i tempi di risposta si misurano in 20/30 millisecondi), con applicazioni importanti nel campo della telemedicina o dei trasporti/ auto;
- con la 5G una stazione radio-base conserverà fino ad un milione di oggetti per chilometro quadrato;
- gli smartphone 5G permetteranno nuovi servizi, come la fruizione di video a 360°, dei servizi "augmented reality" (realità aumentata) ed i videogiochi con fluidità maggiore in "streaming".

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

I benefici del 5G saranno evidenti per:

- a. i consumatori, in quanto una vasta gamma di servizi innovativi dedicati all'*Internet of Things*, dispositivi connessi ai sensori per il *fitness*, le automobili, la radio, gli impianti di climatizzazione, gli elettrodomestici, le telecamere, o nell'intrattenimento dove questa tecnologia assicurerà un'esperienza immersiva in 3D (guardare una partita di calcio dal salotto di casa sarà come essere allo stadio);
- b. le imprese, poiché i nuovi processi produttivi saranno abilitati dall'intelligenza artificiale, dal *cloud computing* (nuvola informatica)⁴ e dalla *smart robotics*⁵;
- c. i cittadini, perché le *smart city* diventeranno realtà grazie alla disponibilità dei dati forniti da milioni di sensori applicati agli oggetti (es. pali della luce, semafori, etc.) collegati in rete. Ogni comune potrà avere una propria *Control Room*.

Le principali applicazioni riguarderanno:

- il settore automobilistico e trasporti:

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

² Acronimo di tecnologia e standard mobili di quinta generazione.

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

⁴ Si tratta della tecnologia che consente di usufruire, tramite server remoto, di risorse software e hardware (ad es., memorie di massa per l'archiviazione di dati), il cui utilizzo è offerto come servizio da un fornitore.

⁵ Hanno l'obiettivo di sviluppare le soluzioni robotiche intelligenti, flessibili, sicure e di facile utilizzo.

- il tema della connettività tra veicoli e tra veicoli e infrastrutture, orientata sia ad incrementare la sicurezza ed il risparmio energetico sia a ridurre il traffico;
- la connettività per l'infotainment⁶, ovvero grandi volumi di dati trasmessi in mobilità (ad es., i GPS⁷, i sensori di parcheggio, i comandi vocali, i sistemi di guida e frenata assistita);
- i veicoli a guida autonoma e connessa, le "self driving car" che - grazie ad un sistema in grado di ricevere tutte le informazioni riguardanti l'ambiente circostante - potranno essere controllate e guidate da remoto;
- l'industria 4.0, ovvero:
 - la trasformazione digitale nel mondo dell'industria con l'adozione di robot, stampanti tridimensionali (*3D printing*) ed altri strumenti complessi;
 - la trasformazione dei prodotti a cui saranno associati i sensori, in modo sistematico, dai cui dati si lavorerà per migliorare la produzione ed i processi;
 - l'evoluzione della filiera per gestire, in tempo reale, le relazioni con i fornitori da un lato ed il cliente finale dall'altro;
- il mondo dei nuovi *media*, con il cambio di abitudine d'uso ed i nuovi formati, tra cui le soluzioni di realtà virtuale ed aumentata (*virtual* e *augmented reality*) ed i formati video a 360°, che richiedono nuove capacità di trasmissione;
- l'assistenza sanitaria che, grazie all'intervento ed alla prevenzione a distanza, permetterà agli specialisti di seguire i pazienti con malattie e disturbi cronici da remoto;
- la sicurezza pubblica, con soluzioni di videosorveglianza in mobilità che potranno integrare i dati e le immagini con una visione d'insieme molto più ampia - garantendo i livelli di pubblica sicurezza più elevati rispetto al passato;
- le *Smart City*, che spaziano dalle *control room* (sala di controllo) e la sicurezza, alle nuove soluzioni di monitoraggio ambientale con i droni;
- la *Smart Agriculture*, la quale - con sensori ed i droni, che raccolgono dati sulle condizioni meteorologiche, le caratteristiche del terreno e lo stato di salute delle coltivazioni - garantisce l'aumento della produttività ed il miglioramento della qualità del prodotto;
- l'assistenza ai turisti che, grazie ai sensori presenti negli smartphone, potranno arricchire le loro visite con informazioni e contenuti multimediali;
- il settore dell'informazione che, grazie alla maggior disponibilità di banda di comunicazione unita alla inferiore latenza, potrà realizzare i collegamenti in diretta con una migliore qualità video senza complesse strumentazioni.

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

- la piattaforma *TIM Home Doctor* ed il visore *OPTIP*⁸, grazie ai quali il paziente potrà essere guidato nel «*self monitoring & remote assistance*» (automonitoraggio e assistenza da remoto) e avere una diagnosi in tempo reale senza spostarsi dalla propria abitazione;
- la *Smart City Control Room* di TIM (frutto dell'innovazione di TIM e del know-how di Olivetti), con i dati raccolti tramite i sensori connessi alla rete mobile di TIM e visualizzati in tempo reale su cruscotti, permetterà la loro analisi e la gestione intelligente del traffico, dei parcheggi, dell'illuminazione e della raccolta dei rifiuti. A Venezia è stata istituita la *control room* per la *smart city* del futuro, progetto, unico in Italia che riunisce in una 'cabina di regia' le tecnologie per migliorare la mobilità e la sicurezza della città realizzando un modello di intelligenza urbana;
- il progetto *Smart Road* per la sperimentazione su più larga scala delle auto a guida autonoma in alcune aree protette delle città per i servizi di *car sharing* di nuova generazione (portare l'auto in modalità remota fino al punto in cui si trova il cliente, lasciare la vettura noleggiata davanti alle partenze dell'aeroporto che ritornerà teleguidata), le scavatrici ed i muletti guidati da remoto per aumentare la sicurezza sui posti di lavoro. A seguito dell'aggiudicazione di un bando del Ministero per lo Sviluppo Economico (insieme alla Città Metropolitana di Genova, l'Università di Genova, Ericsson, Himarc), sono state avviate le sperimentazioni con la tecnologia 5G per monitorare le infrastrutture stradali di traffico e sicurezza in alcune aree della Città Metropolitana di Genova (alta Val Polcevera e Valle Scrivia);
- nel dicembre 2020 TIM e Comau hanno siglato un accordo di collaborazione tecnologica con l'obiettivo di accelerare l'adozione di soluzioni *Internet of Things* (IoT) nell'industria manifatturiera. Le due aziende supporteranno la trasformazione digitale delle imprese del settore utilizzando, nei rispettivi ambiti di eccellenza, le potenzialità offerte dalle tecnologie di connettività 5G, *Edge cloud*, analisi dei dati, robotica e intelligenza artificiale. Grazie all'intesa si svilupperanno nuovi servizi e prodotti IoT rivolti alle aziende manifatturiere nel mercato italiano e, in futuro, anche a livello internazionale. Primo risultato della

⁶ Parola di derivazione anglosassone che fonde le parole *information* (informazione) ed *entertainment* (intrattenimento). L'infotainment auto è l'insieme delle funzioni multimediali al servizio di un'auto.

⁷ *Global Positioning System*.

⁸ Che permette di comunicare in holopresenza (vale a dire fornire assistenza a distanza e supportare chi si prende cura fisicamente del paziente) ed in tempo reale.

- collaborazione è il lancio dell'innovativa soluzione 'Industrial IoTIM powered by Comau' che permette il monitoraggio e la diagnostica anche da remoto dei macchinari industriali di produzione, evidenziando le esigenze di manutenzione ed assistenza, attraverso i sistemi previsivi e predittivi. Olivetti, *digital farm* del Gruppo TIM, metterà a disposizione le competenze specialistiche maturate nell'ambito dell'IoT garantendo il supporto e l'assistenza tecnica in tutte le fasi, da remoto e sul campo;
- avviata la sperimentazione nei vigneti della Cantina Voerzio-Martini nelle Langhe per migliorare la qualità delle colture vitivinicole grazie all'impiego delle tecnologie 5G integrate con altri strumenti innovativi quali i droni, i sensori, l'intelligenza artificiale, i *big data*⁹ e la *blockchain*¹⁰. L'obiettivo è di migliorare l'efficienza e l'ottimizzazione dei costi grazie all'impiego mirato di risorse, il controllo e la protezione del raccolto, la tracciabilità e l'incremento della qualità, la riduzione dell'impatto ambientale;
 - nell'ottobre 2020, in occasione dell'ultima tappa del Giro d'Italia a Milano, i visitatori hanno potuto seguire la gara a cronometro attraverso smartphone 5G in modalità multi-streaming, con la fruizione contemporanea di video 4K, a 360 gradi *live* e *on-demand*. Un'esperienza che ha reso possibile vivere la gara come se ci si trovasse a fianco dei corridori, tramite le riprese realizzate con telecamere a 360 effettuate dal drone che ha seguito la gara.

TIM, inoltre:

- è stato il primo operatore ad attivare un'antenna 5G in Italia su onde millimetriche, a coprire in 5G l'intera Repubblica di San Marino e ad aver mostrato in Italia il funzionamento di un'auto completamente guidata da remoto con la 5G, insieme a Ericsson e al Comune di Torino. La piattaforma di controllo sull'auto raccoglie i dati ed i contenuti multimediali dai diversi sensori, telecamere e radar installati;
- a Milano ha raggiunto oltre il 90% di copertura con la 5G nel dicembre 2020. La 5G TIM è già disponibile in altre numerose città, con servizi per cittadini e imprese ad una velocità fino a 2 Gigabit al secondo: Roma, Torino, Firenze, Napoli, Ferrara, Bologna, Genova, Sanremo, Brescia e Monza (il primo autodromo d'Europa connesso in 5G), oltre ad alcune località turistiche come Cortina d'Ampezzo, Courmayeur, Livigno e Selva di Val Gardena;
- entro il 2021 coprirà in 5G le principali città, destinazioni turistiche e distretti industriali e nel 2025 è in programma l'intera copertura nazionale. Potranno beneficiare della 5G molti comuni avvalendosi anche di connessioni superveloce grazie alla soluzione FWA (Fixed Wireless Access).

La realizzazione della tecnologia 5G richiede il rispetto dei vincoli di efficienza energetica (misurata in *bit/Joule*) in quanto, secondo la raccomandazione ITU IMT-Vision (M.2083), il consumo energetico del nuovo sistema dovrà essere opportunamente monitorato per risultare "non superiore" a quello delle reti esistenti. TIM controlla il consumo complessivo attraverso le opportune azioni di ammodernamento dei sistemi 2G-3G; ad esempio, un'azione di ammodernamento hardware su una stazione radio base, a parità di configurazione, introduce un beneficio di circa il 20% sui consumi di energia elettrica dei sistemi 2G-3G. L'azione di ammodernamento è proposta in seno al piano di sviluppo secondo una determinata strategia e poggia sull'impiego di nuovo hardware *multistandard*, sulla semplificazione ed il posizionamento - in prevalenza in esterna - dell'hardware, con benefici anche sui costi di condizionamento delle sale apparati. Nel 2020 sono state effettuate circa 900 azioni di ammodernamento sulle stazioni radio base di TIM.

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

A partire dal 2012 TIM ha sviluppato la propria rete a banda ultra larga¹¹, con l'obiettivo di portare i servizi di connettività ad alta velocità su fibra ottica nella gran parte del territorio italiano e poter contribuire alla crescita economica del Paese. TIM ha scelto d'implementare due diverse architetture di rete NGAN per la fornitura dei servizi ad alta velocità su fibra ottica:

- architettura FTTC (Fiber To The Cabinet). La fibra ottica parte dalla centrale ed arriva all'armadio stradale, dove è installato un apparato attivo (ONU) che consente di trasferire il traffico dati sul doppino in rame fino al modem/router nella sede del cliente. La rete FTTC, grazie alla tecnologia eVDSL¹² può raggiungere la velocità di 200 megabit al secondo e, con ulteriori evoluzioni tecnologiche, può arrivare fino a 300 megabit al secondo;
- architettura FTTH (Fiber To The Home). La fibra ottica parte dalla centrale ed arriva direttamente all'interno degli appartamenti (attraverso i cosiddetti "verticali"). Nella sede del cliente è installato un apparato attivo (ONT) che consente di trasferire il traffico dati dalla fibra verso il modem/router. La rete FTTH, grazie alla tecnologia GPON¹³, può raggiungere la velocità di un gigabit al secondo ed è sviluppata in aree già coperte in tecnologia FTTC, in modo da garantire alla clientela ampia possibilità di scelta in termini di velocità di connessione.

⁹ Enormi quantità di dati non omogenei per fonte e formato, che possono essere analizzati in tempo reale.

¹⁰ La blockchain (catena di blocchi) utilizza una rete informatica di nodi e permette di gestire ed aggiornare, in modo univoco e sicuro, un registro che include i dati e le informazioni (per esempio le transazioni) in maniera aperta, condivisa e distribuita senza la necessità di un'entità centrale di controllo e verifica.

¹¹ Detta anche NGAN, Next Access Generation Network.

¹² Enhanced Very High-speed Digital Subscriber Line.

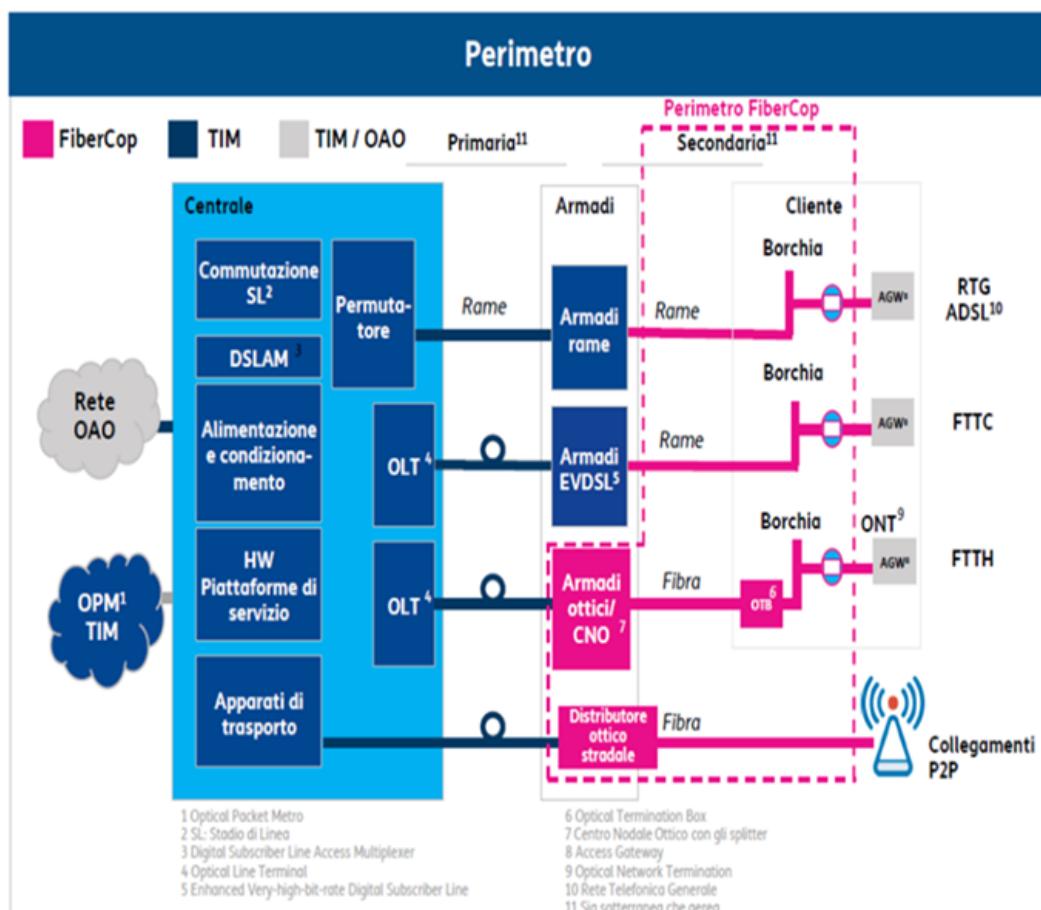
¹³ Gigabit Passive Optical Network.

Il progetto FiberCop

Il Consiglio di Amministrazione di TIM del 31 agosto 2020 ha approvato l'accordo con KKR Infrastructure e Fastweb per la costituzione di FiberCop, la NewCo in cui saranno conferite la rete secondaria in rame di TIM (dall'armadio di strada alle abitazioni dei clienti) e la rete in fibra sviluppata da FlashFiber (la joint-venture partecipata da TIM all'80% e Fastweb per il 20%). TIM deterrà il 58% di FiberCop, KKR Infrastructure il 37,5% e Fastweb il 4,5%.

La chiusura dell'operazione è prevista per il primo trimestre del 2021, una volta ottenute le autorizzazioni delle Autorità competenti (AGCom, BEREC¹⁴, ecc.).

Il Consiglio di Amministrazione ha esaminato e approvato la lettera d'intenti con Cassa Depositi e Prestiti Equity, finalizzata ad integrare FiberCop nel più ampio progetto di costituzione di una società della rete unica nazionale (AccessCo) attraverso la fusione tra FiberCop e Open Fiber.



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

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

- operare esclusivamente nel mercato wholesale (all'ingrosso) della fornitura di servizi passivi relativi alla rete secondaria in fibra e a quella in rame fino al suo completo spegnimento;
- sviluppare la rete di accesso FTTH a livello nazionale in 1.611 comuni, equivalenti al 56% delle Unità Immobiliari Tecniche (UIT) nazionali entro il 2025 (circa il 76% delle UIT delle sole aree grigie e nere¹⁵);
- co-investimento esteso a tutto il piano di copertura FTTH, che già prevede la partecipazione di altri operatori (Fastweb, Tiscali), e aperto a tutti gli operatori interessati, anche su estensioni geografiche più limitate e con possibilità di adesione in fasi successive.

FiberCop:

¹⁴ Body of European Regulators for Electronic Communications, l'Organismo dei Regolatori Europei delle Comunicazioni Elettroniche.

¹⁵ Le "aree nere" sono le aree nelle quali investono almeno due operatori, ognuno con una propria rete, che erogano servizi a banda ultralarga. Le "aree grigie" sono quelle aree nelle quali investe un operatore che fornisce i servizi di connettività a banda ultralarga.

- consentirà a TIM, Fastweb ed agli altri operatori di co-investire completando i piani di copertura in fibra, con velocità di connessione di un Gbps, nelle aree nere e grigie del Paese, accelerando nell'adozione dei servizi Ultra-Broadband. Nelle aree bianche TIM proseguirà l'intervento di copertura UBB già in corso;
- farà leva sull'infrastruttura in fibra già posata da FlashFiber, senza duplicazione d'investimenti e con la massima efficienza, promuovendo la concorrenza allo stesso tempo.

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

Indicatori	2020	2019	2018
Copertura LTE (*)	>99	>99	99
Copertura Next Generation Plan (telefonia fissa) FTTX (**)	85,2	80,5	79,8
di cui FTTH	18	16,2	13,7

(*) La percentuale si riferisce alla popolazione residente, pari al 98% dei comuni italiani. I valori di copertura possono subire variazioni con riferimento agli aggiornamenti ISTAT e di urbanizzazione.

(**) FTTX sta per Fiber To The X, dove X può essere costituito da C per cabinet (armadio), H per house (casa), B per building (edificio) o E per exchange (centrale). La percentuale è determinata dal rapporto tra il numero di unità immobiliari sottese ad "armadi" raggiunti dalla fibra ottica in accesso (o servibili direttamente da centrale se a distanze accettabili) ed il numero totale delle unità immobiliari che hanno attive o hanno avuto in passato linee telefoniche.

[\[GRI 103-3: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) [\[GRI 203-1\]](#) [\[GRI 203-2\]](#) A fine dicembre 2020 la rete a banda ultra larga FTTX di TIM ha interessato:

- 4.998 comuni, raggiunti dal servizio fibra in tecnologia FTTC¹⁶;
- 152 comuni, raggiunti anche dal servizio fibra in tecnologia FTTH.

[\[GRI 103-2: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) [\[GRI 203-1\]](#) [\[GRI 203-2\]](#) I principali obiettivi per aumentare la digital inclusion geografica in Italia, per il 2021 e il 2025, sono riportati nella seguente tabella.

Indicatore	Unità di misura	2021
Copertura Next Generation Plan FTTX (telefonia fissa)	%	87
Indicatore	Unità di misura	2025
Copertura 5G nazionale (telefonia mobile)	%	100

L'accelerazione di TIM nel periodo di emergenza Covid

A seguito dell'intervento legislativo del Governo (art. 82 del decreto "Cura Italia" per l'emergenza Covid-19), TIM è prontamente intervenuta per rafforzare le infrastrutture di rete tecnica nel Paese, attraverso la distribuzione di maggiore capacità ed aumento della copertura, garantendo l'operatività e la continuità dei servizi. In tal modo TIM è riuscita a gestire i picchi di traffico e la crescente domanda di connessione in modo tempestivo, specialmente nelle zone rurali e a bassa densità abitativa del Paese, anche nell'ottica di sostenere i servizi come lo smart working e la scuola digitale.

In particolare, nell'arco di tre mesi, TIM ha attivato circa 7.000 armadi di distribuzione per portare la connessione ultraveloce in architettura FTTC in 1.600 comuni, attivando oltre 70.000 ordini di lavoro per i propri clienti e circa 20.000 per le richieste di connessione di altri OAO (Others Authorised Operator, ovvero gli altri operatori autorizzati).

L'incremento di traffico (89% medio giornaliero rispetto al periodo pre-lockdown) è stato così distribuito: la videocomunicazione – compreso lo smart working - moltiplicata di quasi otto volte, l'instant messaging¹⁷ di quattro volte, il traffico gaming raddoppiato ed il traffico streaming incrementato di 1,5 volte) è stato accompagnato da interventi di rafforzamento della capacità su tutti i livelli della rete; la portata dei collegamenti verso internet è stata ampliata di 2,6 Tbps¹⁸ (+37%), quella della rete nazionale di oltre 4 Tbps; la qualità offerta ai clienti UBB (banda ultra larga) in termini di velocità di download e di latenza non ha subito alcun degrado. Anche la rete broadband mobile ha risposto molto bene al carico eccezionale dell'emergenza, accentuata dal fatto che in Italia è molto alta la percentuale dei clienti solo mobili¹⁹.

[\[GRI 103-1: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) L'attenzione all'innovazione e agli investimenti in nuove infrastrutture e tecnologie caratterizza l'azione di TIM anche in **Brasile**. Lo sviluppo delle reti Ultrabroadband (UBB) fisse e mobili e del 5G hanno portato ad una accelerazione senza precedenti del settore

¹⁶ Il numero è superiore a quelli degli anni precedenti in quanto è stato cambiato il metodo di conteggio; in questo caso sono stati inclusi i comuni coperti da almeno una linea a 30M attiva.

¹⁷ Con l'espressione instant messaging, ovvero messaggistica istantanea, s'intendono le forme di comunicazione online simultanea tra due o più utenti, inviando brevi messaggi di testo come per esempio le chat (to chat = chiacchierare).

¹⁸ Tbps è la forma contratta di terabyte per second, equivalente a 1.000 gigabyte o 1.000.000 di megabyte di dati trasmessi in un secondo.

¹⁹ Cosiddetti mobile only, cioè clienti che usufruiscono dei servizi a banda larga e ultralarga esclusivamente attraverso le reti mobile: quasi 1 su 4.

telecomunicazioni. Un fenomeno che sta apreendo nuovi scenari e sta profondamente modificando le abitudini dei cittadini, che vivono sempre più in un mondo smart e connesso.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] TIM ha investito in **Brasile**, nel triennio 2018-2020, 2,4 miliardi di euro con un focus prevalentemente indirizzato alla realizzazione delle infrastrutture di nuova generazione, contribuendo fattivamente alla modernizzazione del Paese.

[GRI 203-1] Al fine di migliorare la capillarità e l'accessibilità della banda larga mobile di TIM S.A., nell'ambito dell'evoluzione tecnologica contenuta nell'ultimo Piano industriale 2021-2023 (attraverso un modello di business innovativo e dirompente), è prevista la copertura 4G nel 100% dei comuni brasiliani e l'espansione della copertura 4G nelle località e nelle strade principali considerate non economiche in precedenza. Questi progetti procederanno grazie all'avanzamento della copertura 4G rispetto alla tecnologia LTE²⁰ 700 MHz, l'ampliamento della tecnologia VoLTE²¹, il *Piano Convergente Ultra Broadband* supportato dalla posa della fibra ottica e dall'aumento del numero di biositi installati.

[GRI 203-2] In virtù dell'inclusione digitale, a dicembre 2020 TIM S.A. ha raggiunto 859 comuni e 3.825 scuole (incluse le scuole riservate ai disabili) servite nell'ambito del *Broadband Implementation Project for Rural Areas*²² (*Brazilian National Telecommunications Agency - ANATEL - Obligation*).

[GRI 203-2] TIM S.A. supporta anche lo sviluppo di partnership tecnologiche per le iniziative focalizzate sul sociale e sul business. Attraverso il suo programma aperto d'innovazione, TIM S.A. investe in iniziative che promuovono il rinnovamento e lo scambio di conoscenze con le università, come quella con la Pontifical Catholic University (PUC) di Rio de Janeiro, con Inatel (Instituto Nacional de Telecomunicaç), UFSCar (Universidade Federal de São Carlos), UFCG (Universidade Federal de Campina Grande) e UNIFEI (Universidade Federal de Itajubá) per lo sviluppo di vari progetti innovativi IoT utilizzando la propria rete Nb-IoT²³ e testando la tecnologia 5G. Sono inoltre in atto le partnership con Cubo Itaú, per promuovere la co-creazione di startup e Open D'Or per la ricerca sulla salute.

La società è attiva nello sviluppo dell'ecosistema IoT per le soluzioni delle aree rurali, smartcity e salute, avendo partecipato a quattro progetti IoT piloti selezionati dal BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social)²⁴, ed è mentore nell'iniziativa Embrapa²⁵, per il programma Ideas 4milk.

TIM S.A. è impegnata nella ricerca di soluzioni per la connettività rurale flessibile e ha sviluppato una serie di MVP²⁶ con CPQ²⁷ nelle aree rurali ed industriali per testare la tecnologia Nb-IoT per i quali ha formalmente ricevuto un premio nazionale per l'innovazione.

Come membro del progetto TIP - *Telecom Infra Project* - che mira a sviluppare le soluzioni innovative e sostenibili per l'espansione delle infrastrutture di telecomunicazione nel mondo - TIM ha contribuito allo sviluppo di soluzioni aperte e disaggregate per le telecomunicazioni, come l'OOPT (Open Optical Packet Transport), DCSG (Disaggregated Cell Site Gateway), OpenRAN (Open Radio Access Network) e più recentemente TSS (Total Site Solution) e Open Field Program per 5G, con INATEL. Oggi la funzione Network, attraverso TIM LAB, ospita uno dei sette TIP Community Labs nel mondo; ciò ha permesso di supportare il test sui progetti in cui TIM stava coinvolta e consentire un più rapido sviluppo delle soluzioni.

Il concetto di *Living Labs* per il 5G, iniziato nel 2019, si sta espandendo, con il lancio del 5G sullo spettro 4G con DSS (Dynamic Spectrum Sharing), in alcune città selezionate, tra cui Itajubá, dove TIM ha una partnership con UNIFEI, per esplorare le possibilità delle soluzioni 5G. Oltre a ciò, l'*Open Field Program*, avviato nel 2020 con TIP e INATEL, consentirà di testare sul campo un OpenRAN e un DCSG, per il 5G.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] [GRI 203-1] [GRI 203-2] Gli obiettivi principali, per aumentare l'inclusione digitale geografica in TIM S.A. nel 2021, sono riportati nella seguente tabella.

Brasile – Obiettivi 2021 – Digital Inclusion geografica

Indicatore	Consuntivo 2020	Target 2021
FTTH (milioni di famiglie)	3,2	>4

L'obiettivo fissato da TIM S.A. relativo alla copertura della tecnologia 4G è, a fine 2021, è di ~4,600 città (97% della popolazione urbana).

Digital inclusion sociale

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

²⁰ Long Term Evolution.

²¹ VoLTE (Voice over LTE) è una tecnologia che permette di istituire chiamate vocali su rete LTE (4G).

²² Progetto di implementazione della banda larga per le aree rurali.

²³ Narrowband - Internet of Things.

²⁴ Banco di Sviluppo Economico e Sociale, il principale agente finanziario di sviluppo in Brasile.

²⁵ Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária, ovvero Società brasiliana di ricerca agricola.

²⁶ Most Valuable Player, ovvero il giocatore che ha realizzato la migliore performance in un torneo o partita.

²⁷ Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações, Centro di ricerca e sviluppo per le telecomunicazioni.

È un programma di educazione digitale ideato con l'obiettivo di promuovere la digital inclusion sociale, attraverso il supporto del processo di digitalizzazione del Paese, l'accelerazione della trasformazione digitale già in corso e la diffusione delle competenze digitali nei cittadini italiani, con iniziative mirate. Secondo il Digital Economy and Society Index (DESI) 2020, l'Italia risulta ancora indietro sul digitale rispetto agli altri Paesi europei, dove è scesa di due ulteriori posizioni rispetto all'anno 2019; in particolare, sul capitale umano si trova all'ultimo posto, con un gap del 16,8% rispetto alla media dell'Unione Europea. L'emergenza e i dati sul digitale evidenziano l'importanza della trasformazione digitale per il Paese ed impongono la ricerca di soluzioni ed azioni concrete, sempre più incisive sul capitale umano.

Fin dall'inizio, il programma ha coinvolto molteplici stakeholder, sia nell'ambito delle Istituzioni e del terzo settore sia delle grandi realtà aziendali italiane e multinazionali, creando una grande alleanza al servizio del Paese, in grado di promuovere le iniziative di divulgazione e formazione digitale.

L'iniziativa aderisce al Manifesto della Repubblica Digitale, promosso dal Commissario Straordinario del Governo per l'attuazione dell'Agenda Digitale ed ha ottenuto il patrocinio della Rappresentanza in Italia della Commissione Europea e dell'ANCI²⁸.

Dopo un tour per il Paese, con la realizzazione di dodici tappe (sospeso a causa dell'emergenza Covid-19), il programma si è attivato nel 2020 per essere vicino al Paese, negli ospedali e nelle carceri, con circa 60 iniziative di beneficenza gestite in prima linea (intorno ai 2.000 apparati e 3.500 SIM agli ospedali e alle carceri) e assistenza alle scuole, per un efficace e tempestivo passaggio alla didattica a distanza (gestiti oltre 60.000 interventi). Ha inoltre realizzato l'iniziativa "Maestri d'Italia", con un palinsesto di 80 incontri dal vivo per varie fasce della popolazione sulle capacità digitali e i grandi temi di attualità, raggiungendo oltre 700.000 visualizzazioni. A partire dalla primavera 2020, sono state realizzate 18 Master Class rivolte a professionisti ed imprenditori per imparare a usare la rete e le sue risorse, che hanno coinvolto finora circa 6.700 partecipanti.

Attualmente, Operazione Risorgimento Digitale sta mettendo in campo un nuovo piano di azioni, anche grazie a un ampio ecosistema di progetto: un programma multi-target, multi-piattaforma, in grado di offrire diverse tipologie di contenuti divulgativi e formativi. Si rivolge a differenti segmenti: cittadini, imprese, Pubblica Amministrazione e la scuola, diversificando la proposta formativa. Per garantire la massima diffusione del programma, la modalità prevalente è la fruizione online, in diretta o in modalità asincrona, ed i contenuti e le iniziative sono declinati attraverso vari format e piattaforme digitali.

Nell'ultima parte del 2020, ha preso il via la "Scuola di Internet per tutti", con le prime 60 classi, resa possibile grazie al contributo delle persone TIM, in qualità di insegnanti e tutor, che mettono a disposizione le loro competenze con passione. Altro percorso formativo per "Consumatori digitali, consapevoli e sicuri" è stato realizzato in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, attraverso webinar e contenuti gratuiti rivolti a cittadini e consumatori, che hanno raggiunto quasi 1.000 partecipanti. Inoltre, è stato avviato il nuovo corso gratuito, realizzato con WeSchool, per aiutare i docenti della scuola secondaria a mettere in pratica una nuova didattica efficace per la scuola di oggi e domani. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet dedicato: <https://operazionerisorgimentodigitale.it>

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] Delibere AGCom²⁹ ed altro

Gli impegni di TIM in Italia, in termini di **agevolazioni economiche e misure specifiche**, in continuità con il passato, hanno riguardato sostanzialmente le seguenti categorie di clienti:

- sordi, ciechi e ciechi parziali. In ottemperanza alla delibera dell'AGCom n° 46/2017/CONS, TIM ha riconosciuto le agevolazioni riguardanti sia le offerte internet di rete fissa sia di telefonia mobile a tali clienti³⁰. Queste agevolazioni non hanno scadenza, ovvero una volta attivate non necessitano di alcuna domanda di rinnovo e sono riservate anche al nucleo familiare in cui risiede il sordo, cieco totale o parziale (per ulteriori informazioni sulle agevolazioni si può contattare il servizio clienti TIM 187 e 119). I clienti non udenti possono chiedere l'assistenza interagendo con il servizio clienti TIM 187 e 119 grazie all'applicazione *Pedius*, disponibile per Apple e Android, la quale utilizza le tecnologie di riconoscimento e sintesi vocale, trasformando la voce dell'operatore in testo scritto per il cliente;

²⁸ Associazione Nazionale Comuni Italiani.

²⁹ Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

³⁰ [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] In conformità alla suddetta delibera, per la:

- telefonia fissa è prevista, a beneficio dei clienti sordi, l'esenzione dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico (Offerta Voce), la fruizione di 180 ore mensili gratuite di navigazione in internet (collegamenti ADSL a larga banda) sull'offerta "a consumo" già attiva sulla linea (l'agevolazione è fruibile dai soli clienti che hanno attivato un'offerta a consumo fino alla data del 14 gennaio 2018). Inoltre, possono fruire dello sconto del 50% sull'abbonamento a un'offerta internet aggiuntiva oppure lo sconto del 50% sull'abbonamento a offerte voce+internet, così come previsto per i clienti ciechi o ciechi parziali (diverse offerte della gamma TIM SMART CASA e FIBRA);
- telefonia mobile le agevolazioni di TIM garantiscono un volume di traffico dati di 20 gigabytes e l'invio di SMS illimitati per i clienti sordi (TIM Easy SMS+giga) mentre, per i clienti ciechi totali e parziali, un'offerta comprensiva di minuti illimitati di traffico voce ed un volume di traffico dati di 10 gigabytes (TIM Easy VOCE+giga). Tali offerte dedicate sono presenti nei siti tim.it/agevolazioni-per-non-vedenti-e-non-udenti/offerte-fisso; tim.it/agevolazioni-per-non-vedenti-e-non-udenti/offerte-mobile.

- con basso reddito, che si trovano in una situazione di “disagio economico”. TIM riserva tali agevolazioni - stabilite dall'AGCom³¹ o dall'Azienda su propria iniziativa³² - solo ai clienti che hanno un reddito ISEE³³ del nucleo familiare non superiore a 8.112,23 euro l'anno, per l'utilizzo del servizio telefonico in prima abitazione (su rete tradizionale RTG³⁴). L'agevolazione ha una durata pari alla validità dell'attestato ISEE³⁵ (15 gennaio dell'anno successivo al suo rilascio) e la richiesta deve essere rinnovata annualmente;
- titolari di “social card”³⁶. TIM, su propria iniziativa, riconosce - a favore di tali clienti - la riduzione dell'importo di abbonamento al servizio telefonico (14,69 euro al mese, IVA inclusa). L'agevolazione ha validità annuale e si rinnova automaticamente il 1° gennaio di ogni anno. In questo caso, tali agevolazioni non sono cumulabili tra di loro ed il cliente può richiedere una sola agevolazione.

Inoltre TIM assicura il proprio sostegno, con la business continuity, ai clienti residenti in zone colpite da calamità naturali (eventi sismici, alluvioni), sia nella fase della gestione dell'emergenza sia nel medio/lungo periodo, per tutelare le relative esigenze.

Il 2020 è stato caratterizzato dalle iniziative per fronteggiare l'**emergenza Covid-19 e l'offerta Voucher**.

A seguito dell'**emergenza Covid**, TIM ha dato seguito alle misure indicate da AGCom volte a garantire il funzionamento dei servizi di telecomunicazione. AGCom, in particolare, ha chiesto agli operatori di compiere tutti gli sforzi possibili per contribuire alla gestione dello stato di emergenza, attraverso le seguenti azioni:

- cercare di garantire un aumento della banda media per cliente sulla rete fissa di almeno il 30% nel minor tempo possibile, ove tecnicamente possibile;
- compiere ogni sforzo, in caso di assenza di copertura con una rete fissa NGA e su richiesta del condominio o della persona giuridica responsabile dell'ufficio, per attivare, senza alcun aumento dei costi fino al 30 giugno 2020, ogni possibile soluzione di accesso;
- raccomandare ai consumatori finali di utilizzare principalmente gli accessi fissi a casa (incluso il wi-fi) per non sovraccaricare la rete mobile.

Per quanto riguarda gli adeguamenti della rete, TIM ha aumentato significativamente la capacità di banda sia verso la *big internet* che sui nodi nazionali, ha migliorato la copertura mobile e sta aumentando la copertura della rete fissa UBB (banda ultra larga). Per quanto riguarda l'offerta commerciale agli operatori alternativi, TIM ha reso disponibili le riduzioni di prezzo per la banda ethernet sulla rete in rame e fibra.

Inoltre, per contrastare la diffusione del Covid-19, TIM ha definito una procedura operativa per eseguire in sicurezza gli interventi tecnici di rete.

TIM anche è intervenuta con una serie di iniziative volontarie a beneficio dei propri clienti. In particolare, TIM ha offerto le chiamate vocali gratuite, i gigabit gratuiti e molte altre iniziative volontarie a sostegno dello smart working e della didattica a distanza. In considerazione del persistere dello stato di emergenza, connesso al contenimento della pandemia di Covid-19, TIM ha chiesto all'Autorità di valutare, in conformità alle disposizioni dell'art. 82 del decreto "Cura Italia" e nel rispetto delle Linee Guida di cui alla delibera n. 131/20/CONS, una iniziativa che prevede l'abilitazione della navigazione ADSL, a costo zero per l'utente, per le linee di accesso sulle quali è attiva l'offerta "Voice" di TIM. A seguito della consultazione con il mercato e le associazioni dei consumatori attraverso la tabella "Telco e Consumatori", AGCom - con Delibera n. 384/20/CONS - ha approvato l'iniziativa di TIM, pur vincolando al rispetto di alcune precauzioni e chiarimenti sia in riferimento alla trasparenza nei confronti del cliente finale sia in relazione agli aspetti competitivi.

A fine 2020, per la clientela consumer, è stata predisposta l'**offerta Voucher**, la quale è riservata alle famiglie che risiedono nei Comuni inclusi nel *Piano Voucher* (contributo pubblico di 500 euro), con reddito ISEE inferiore a 20.000 euro e nella cui unità abitativa non è attivo alcun servizio di connettività con velocità pari ad almeno 30 Mbit/s.

L'**offerta Voucher** prevede un contributo di:

- 200 euro per attivare una connessione Internet con velocità pari ad almeno 30 Mbit/s;
- 300 euro per l'acquisto contestuale di un tablet o un computer.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] [GRI 203-2] In Brasile, TIM S.A. ha proseguito la promozione delle offerte commerciali volte ad incoraggiare la diffusione del web mobile, specialmente tra le classi meno abbienti. Si tratta di offerte con tariffe convenienti, particolarmente adatte a favorire l'ampliamento della digital inclusion socio-culturale, come ad es. TIM FIXO POS PAGO RURAL e TIM LIVE INTERNET (offerta promossa nelle aree rurali degli Stati di Rio de Janeiro, Espírito Santo, Paraná e Santa Catarina).

³¹ Delibera AGCom n.258/18/CONS (già delibere AGCom 314/00/CONS e 330/01/CONS), che prevede la riduzione del 50% dell'importo di abbonamento dell'offerta voce (9,44 euro al mese, IVA inclusa) e 30 minuti complessivi di chiamate gratuite al mese verso telefoni fissi e cellulari nazionali. Superata tale soglia di minuti gratuiti, le chiamate nazionali verso telefoni fissi e cellulari sono tarificate con i prezzi a consumo previsti per l'offerta voce (10 centesimi al minuto, IVA inclusa, senza scatto alla risposta).

³² Clienti titolari di social card, in conformità al decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 16 settembre 2008.

³³ Indicatore della Situazione Economica Equivalente.

³⁴ Rete Telefonica Generale.

³⁵ Indicatore della Situazione Economica Equivalente.

³⁶ Clienti titolari di social card, in conformità al decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 16 settembre 2008.

Inoltre, il progetto Data Connections – richiesto da ANATEL agli operatori che hanno acquistato le frequenze definite nel Bidding On Notes No. 004/2012 (ad es. Claro, Oi, TIM e Vivo) – assicura la copertura delle zone rurali del Brasile, incluse le scuole pubbliche, in conformità alla suddivisione tra gli operatori. TIM garantisce questo servizio negli Stati di Rio de Janeiro, Espírito Santo, Paraná e Santa Catarina (da gennaio 2018, la velocità di download è di 1 mbps³⁷ e quella di upload è di 256 kbps). Nell’aprile 2019, TIM S.A. ha ricevuto un nuovo elenco di 4.455 scuole pubbliche, che costituisce il proprio attuale impegno. A dicembre 2020, il progetto è stato realizzato all’86%. Ulteriori informazioni sono disponibili al link: <https://www.anatel.gov.br/setorregulado/index.php/component/content/article?id=145>

³⁷ Megabits (un milione di bit) Per Second. Kbps sta per kilo (mille) bit al secondo.

Il capitale umano

L'impegno per le nostre persone

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 401] Lo sviluppo del capitale umano dell'Azienda e la gestione dei rapporti di lavoro sono confermate anche nel 2020 come tematiche rilevanti nell'analisi di materialità e inseriti come obiettivi nel Piano di Sostenibilità di TIM, presentato a marzo 2020, che prevede come obiettivi entro l'anno 2022:

- **Engagement Survey:** miglioramento della valutazione di 14 punti percentuali rispetto ai risultati del 2019. Il risultato atteso nel 2022 è stato ampiamente raggiunto già nel 2020, registrando un miglioramento di 16 punti percentuali; ciò a portato ad una revisione del target con una crescita attesa di 19 p.p. al 2023¹.
- **Riqualificazione:** modernizzazione e digitalizzazione del lavoro di 2.000 persone; nell'esercizio 2020 hanno beneficiato di un percorso di reskilling 617 dipendenti;
- **Contenimento del tasso di abbandono dei dipendenti sotto i 30 anni di età:** il churn obiettivo, inferiore al 15%, si è attestato, nel 2020, al di sotto del 2%;

Inoltre, l'obiettivo di ristrutturazione degli edifici e dell'estensione del lavoro agile alla massima parte dei dipendenti è stato accelerato dalla situazione pandemica: i lavoratori italiani in smart working sono stati più di 40.000.

I risultati ottenuti già nel 2020 rispetto a quanto era stato ipotizzato di raggiungere in un orizzonte temporale maggiore, costituisce ora una ulteriore sfida per il triennio 2021-2023 al fine di valorizzare sempre più il capitale umano dell'Azienda.

Il periodo di emergenza sanitaria, che ha modificato i paradigmi lavorativi e richiesto un intervento su più fronti perché prestazioni e salute delle persone continuassero ad essere garantite, ha richiesto di rafforzare il senso di appartenenza e il benessere delle persone all'interno dell'Azienda e la necessità di estendere e implementare il lavoro da remoto accanto a una opportuna organizzazione del lavoro.

Percorsi di formazione riqualificati in chiave digitale, riorganizzazione del lavoro e la necessità di incrementare il ricorso al lavoro agile sono stati fondamentali per il benessere complessivo delle persone e quindi dell'Azienda.

Una confermata centralità è poi stata riconosciuta all'ingaggio delle persone e all'equilibrio della loro vita privata con quella lavorativa; in questo contesto sono stati attuati interventi per mantenere salde le relazioni interpersonali, pur in assenza di prossimità.

Il convincimento del legame tra capitale umano e raggiungimento degli obiettivi di business ha portato, tra le iniziative realizzate in Azienda nel 2019, al compimento di una Engagement Survey, la cui seconda edizione si è nella seconda parte del 2020. In linea con quanto emerso lo scorso anno, molte azioni sono state poste in essere affinché le aree allora individuate come le più deboli potessero rafforzarsi. Inclusione, people caring, formazione, job rotation, supporto alle persone, dotazione di strumenti che agevolassero le prestazioni lavorative hanno avuto un ruolo centrale all'interno del programma "Per i cittadini di TIM", il piano di azioni che ha provato a rispondere ai bisogni della popolazione aziendale. All'iniziativa 2020 hanno partecipato oltre 30.000 dipendenti, corrispondenti al 76% della popolazione aziendale domestica.

In linea con quanto definito nel 2019, anche quest'anno le aree indagate sono state 4:

- **Strategia:** domande riconducibili alla fiducia nel futuro, alla strategia competitiva sul mercato, alle prospettive e priorità di azione. A ciò si aggiunge la percezione del singolo della propria attività, obiettivi e performance, intesi come parte di un quadro più ampio.
- **Leadership:** domande sull'efficacia del management (top manager e responsabili/coordinatori), intesa come capacità di declinare e realizzare il Piano Strategico, supporto alle persone nel raggiungimento degli obiettivi di performance e di sviluppo, attenzione all'ascolto di idee, opinioni e necessità individuali.
- **Il mio lavoro:** domande sulla dimensione dell'engagement, sia in termini di coinvolgimento e volontà del singolo di andare oltre le aspettative, sia in termini di soddisfazione individuale rispetto al lavoro svolto, con attenzione all'esperienza lavorativa complessivamente intesa, anche in relazione all'equilibrio con la propria vita privata².
- **Innovazione:** raccolta di opinioni sulla capacità del contesto di essere agile e di tradurre stimoli esterni ed errori in azioni concrete, con il giusto livello di responsabilizzazione individuale e secondo un approccio inclusivo³.

Per la quantificazione del livello di soddisfazione delle nostre persone, nel 2018 abbiamo partecipato alla validazione di un modello di analisi sui temi dell'inclusione con l'Università Sapienza da cui è emerso

¹ Rispetto al 2019.

² Nel 2020 due domande hanno permesso di indagare il livello di gradimento delle iniziative poste in essere per affrontare l'emergenza sanitaria e la soddisfazione per le modalità di svolgimento del lavoro da remoto.

³ Un affondo sulla carriera e sull'esperienza lavorativa femminile e sulla percezione del superamento di questa fase fa parte di questa categoria

chiaramente che le persone che si sentono incluse e che hanno maggiori competenze di inclusione sono quelle con più alta soddisfazione ed engagement. Lavorare sull'inclusione significa quindi avere in grande considerazione la performance aziendale. Questa evidenza è stata confermata anche dall'Engagement Survey 2020, da cui è emerso che l'inclusione è uno dei principali driver di attivazione dell'engagement delle persone.

Dall'Engagement Survey 2020 è risultato che il valore medio della soddisfazione delle persone TIM, in scala da 1 a 5, è stato 4 mentre la percentuale di dipendenti pienamente soddisfatti (valutazione da 4 a 5) è stata del 68%.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 401] Il responsabile della funzione Human Resources, Organization & Real Estate viene nominato dall'Amministratore Delegato. All'interno della politica di remunerazione variabile a breve termine (MBO), al responsabile di funzione vengono assegnati obiettivi coerenti con la strategia rivolta alle Risorse Umane.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 401] [GRI 402] [GRI 404] Nello scenario brasiliano, TIM Brasil ha continuato ad agire allo scopo di mantenere l'efficienza degli organici e promuovere un ambiente di lavoro sano, sicuro, produttivo e inclusivo per i propri dipendenti.

È importante sottolineare lo sforzo e l'impegno che TIM Brasil ha profuso nella gestione dell'impatto della pandemia di Covid-19. Grazie anche alle conoscenze derivate dalla gestione dell'emergenza da parte di TIM Italia, TIM Brasil ha reagito prontamente al diffondersi della pandemia nel Paese, facendosi pioniera nell'introduzione di protocolli e regole di prevenzione e sicurezza a protezione di dipendenti, clienti, fornitori e altri attori. La Società ha rapidamente adottato modalità di lavoro a distanza in tutto il Paese per tutto l'organico, senza ripercussioni sulle attività, ad eccezione di quelle presso i Punti Vendita che sono state progressivamente sospese e riprese in linea con le indicazioni del governo.

La Società ha utilizzato con successo il lavoro a distanza anche per i servizi di call center.

Come descritto nei prossimi capitoli del documento, la Società ha guidato il cambiamento mantenendo un approccio molto attento ai processi di HR, basato essenzialmente su un ascolto proattivo delle esigenze dei dipendenti tramite frequenti e regolari sondaggi oltre a condurre la climate survey annuale. La Società ha ridisegnato tutti i contenuti formativi in forma completamente digitale e, grazie anche all'opportunità offerta dalla diffusione degli strumenti digitali, TIM Brasil ha fornito a manager e dipendenti contenuti di supporto relativi a vari argomenti, quali pratiche di lavoro a distanza, benessere, salute mentale, protocolli sanitari, nuove modalità di lavoro e così via. La Società ha reso più flessibili i benefit in essere, oltre a offrirne di nuovi, come il Programma di Telemedicina in collaborazione con uno dei principali ospedali del Paese.

Per quanto riguarda le Relazioni sindacali, TIM Brasil è stato il primo operatore TLC e una delle prime aziende del Paese a sottoscrivere con l'Organizzazione sindacale un accordo per il futuro relativo ai contratti di lavoro, introducendo la regolamentazione di questo scenario di "nuova normalità" soprattutto per quanto riguarda le pratiche di lavoro da casa.

Nonostante gli impatti della pandemia, nel corso del 2020 la Società ha continuato a operare in un mercato del lavoro fortemente dinamico e in un contesto imprenditoriale molto competitivo che ha portato a rafforzare il focus sull'efficienza operativa nonché gli investimenti nello sviluppo del digitale e di nuove capacità per affrontare la sfida posta dal Piano Industriale e in generale dal settore.

Come detto innanzi, nel corso dell'intero 2020, la Funzione Risorse Umane ha sviluppato un metodo di sondaggi ravvicinati per indagare specifiche problematiche quali ad esempio il Sondaggio sul lavoro da casa (5.170 partecipanti) per valutare l'esperienza di lavoro a distanza, considerando aspetti come coinvolgimento, produttività, flusso di lavoro, interazione con i colleghi, leadership e altri. Inoltre, sono stati condotti altri sondaggi, come il sondaggio su Connattività, Sistemi e Sicurezza delle informazioni e una misurazione costante di eNPS⁴, misurando le raccomandazioni dei dipendenti sui nostri prodotti, servizi e azienda.

Oltre ai sondaggi, è stato sviluppato un piano strutturato di comunicazione interna allo scopo di concentrare e mettere a fuoco tutte le comunicazioni importanti evitando la diffusione di comunicazioni casuali relative alle ripercussioni della pandemia.

Inoltre, su base trimestrale sono stati implementati piani strutturati di comunicazione e una serie di attività a cascata focalizzate su piano industriale e obiettivi strategici, per garantire comprensione delle sfide strategiche e coinvolgimento del personale.

Nell'affrontare questioni legate a efficienza e efficacia dei processi, la struttura organizzativa della Società ha continuato a evolvere nell'ottica di sostenere la strategia e raggiungere gli obiettivi aziendali. Per questo motivo è stato confermato un progetto strutturato di re ingegnerizzazione dei processi volto a mantenere il focus sull'incremento dell'efficacia dei processi, tramite l'introduzione, tra l'altro, di una versione ibrida del tradizionale approccio del processo "a cascata" e di una modalità di lavoro più agile in determinate aree.

Il Responsabile della Funzione Risorse Umane brasiliano continua a riportare direttamente all'Amministratore Delegato di TIM Brasil.

⁴ employee Net Promoter Score

I numeri di sintesi¹

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

	31.12.2020	31.12.2019	Variazione
Italia	42.667	45.261	-2.594
Estero	9.666	9.932	-266
Totale personale a payroll	52.333	55.193	-2.860
Personale con contratto di lavoro somministrato	14	5	9
Totale personale	52.347	55.198	-2.851

Escludendo i lavoratori con contratto di lavoro somministrato, il personale di Gruppo presenta un decremento di 2.860 unità rispetto al 31 dicembre 2019. L'aumento delle cessazioni è imputabile al piano di esodo messo in campo da TIM: si vedano i dettagli in Appendice

Le variazioni per BU e per motivazione sono dettagliate nelle seguenti tabelle.

	Entrate	Uscite	Variazione
Domestic	1.921	4.501	-2.580
Brasile	1.203	1.483	-280
Altre attività	2	2	—
Turnover	3.126	5.986	-2.860

Turnover: dettaglio per BU	Assunzioni	Cessazioni	Passaggi infra Gruppo +	Passaggi infra Gruppo -	Variazione
Domestic	1.070	3.666	851	835	-2.580
Brasile	1.203	1.483	—	—	-280
Altre attività	2	2	—	—	—
Totale	2.275	5.151	851	835	-2.860

Cessazioni: dettaglio per BU	Esodi agevolati	Pensionamenti	Licenziamenti	Dimissioni volontarie	Altre cause
Domestic	3.356	17	26	161	106
Brasile	—	—	950	523	10
Altre attività	—	—	—	1	1
Totale	3.356	17	976	685	117

Nel totale delle uscite sono comprese 125 unità relative a Inwit, uscita dal perimetro di consolidamento nel marzo 2020; nelle entrate sono ricomprese 139 unità del gruppo Noovle, acquisito nel maggio 2020.

Relativamente agli esodi agevolati, il 96% è concentrato nella Capogruppo TIM S.p.A.

Per ulteriori dettagli sui dati disaggregati si rimanda in Appendice al capitolo nonché, per i costi, alla nota “Costi del personale” del Bilancio Consolidato di Gruppo.

[GRI 102-8] TIM non fa ricorso a lavoratori in proprio (self employed workers) per lo svolgimento delle attività proprie del business, benché sia possibile che occasionalmente qualche attività di tipo consulenziale sia attribuita a professionisti che lavorano in proprio.

Le attività del Gruppo non sono soggette a variazioni stagionali, pertanto le variazioni nell'organico sono correttamente rappresentate dalle dinamiche annuali.

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

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

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

fortissima prevalenza maschile. Man mano che le donne hanno abbracciato il mondo del lavoro e, in parallelo, la cultura e gli studi scientifici e tecnologici, è cresciuta la loro presenza all'interno delle aziende e in ruoli di maggior peso, con livelli di remunerazione più alti.

In particolare, lo Statuto Sociale TIM è stato modificato per riflettere il nuovo criterio di riparto stabilito dalla legge n.160/2019 sia per il Cda che per il Collegio Sindacale, mantenendone l'applicabilità in via continuativa: non è stato necessario modificare la composizione degli organi sociali che già riflettono la nuova quota di partecipazione (rispettivamente 6/15 nel Consiglio di Amministrazione e 2/5 nel Collegio Sindacale).

L'attuale modello di sviluppo presta molta attenzione affinché i percorsi di crescita individuale, a partire dall'assunzione, non contengano vincoli derivanti da differenze di genere o di età, e particolare cura viene prestata alla componente femminile, a parità di competenze e di prestazioni; inoltre, fin dal 2018, all'interno del modello delle competenze, è stata inserita la nuova competenza "Diversità e inclusione"¹. Maggiori dettagli disponibili nel paragrafo Inclusione del presente capitolo.

TIM Brasil ha proseguito il suo lavoro sulla diversità di genere, uno dei pilastri principali del suo Piano per Diversità e Inclusione. L'equità di genere è uno dei focus principali di Diversity&Inclusion. Nel corso di tutto il 2020 sono state sviluppate varie iniziative, descritte nei capitoli a seguire. Uno dei maggiori risultati per il 2020 è stata l'inclusione di TIM Brasil nell'indice TEVA come 3° società del Paese (quotata al BOVESPA, la Borsa brasiliana) per numero di donne all'interno del CdA.

[GRI 405-1] Composizione del Consiglio di Amministrazione per età e genere in TIM S.p.A.		31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
Numero Consiglieri		15	15	15
Uomini < 30		—	—	—
Uomini 30-50		—	—	—
Uomini > 50		9	9	9
Donne < 30		—	—	—
Donne 30-50		—	—	2
Donne > 50		6	6	4

[GRI 405-1] Composizione del Consiglio di Amministrazione per età e genere in TIM S.A.		31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
Numero Consiglieri		16	15	16
Uomini < 30		—	—	—
Uomini 30-50		—	3	7
Uomini > 50		13	10	9
Donne < 30		—	—	—
Donne 30-50		2	1	—
Donne > 50		1	1	—

Nel Gruppo le donne in posizione dirigenziale sono pari al 19% del totale della forza lavoro dirigenziale; le donne dirigenti di primo livello sono 9 pari al 13% dei primi livelli (CEO² n-1), tale valore passa al 21% per i secondi livelli (CEO n-2); le dirigenti non in funzioni di staff sono pari al 17% della categoria. Più in generale le donne in posizione di responsabilità, incluso lo junior, middle e senior management, sono pari al 28% della categoria.

Nell'anno la rappresentanza delle donne nei comitati manageriali di Gruppo è sintetizzata nella tabella seguente

	n°	%
Uomini < 30	—	— %
Uomini 30-50	36	27 %
Uomini > 50	81	61 %
Donne < 30	—	— %
Donne 30-50	12	9 %
Donne > 50	4	3 %

Nella tabella seguente è riportato il dettaglio della composizione delle categorie professionali.

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

² CEO di Gruppo e CEO delle aziende consolidate. Per TIM S.p.A. le dirigenti di primo livello sono 2.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 405] [GRI 405-1] Composizione delle categorie professionali nel Gruppo per genere e età³

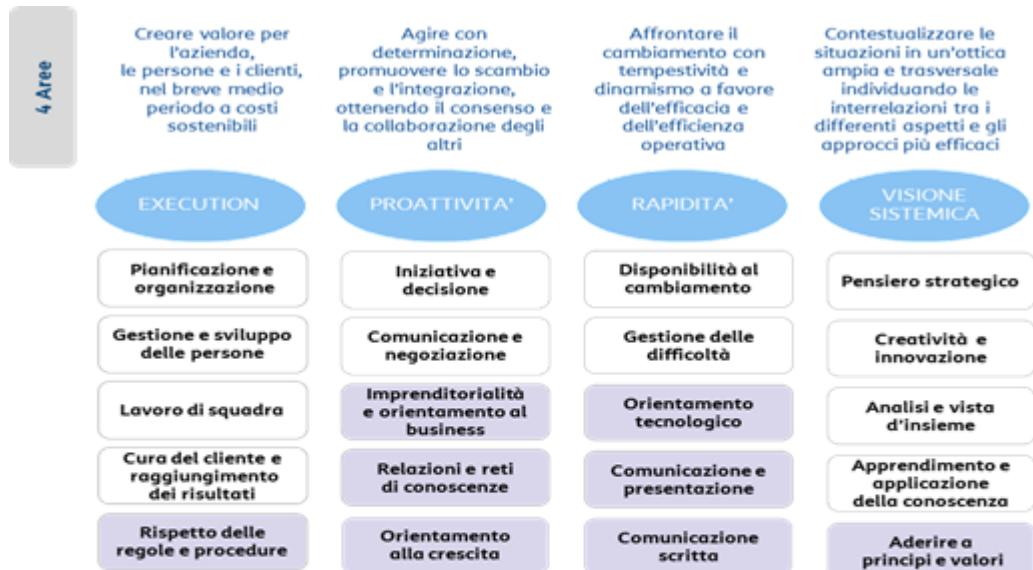
	2020				2019				2018			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale	Dirigen- ti	Quadri	Impiegati	Totale	Dirigenti	Quadri	Impieg- ati	Totale
Totale	579	4.387	47.367	52.333	555	4.404	50.234	55.193	601	4.453	52.847	57.901
Uomini	81 %	70 %	61 %	62 %	82 %	71 %	62 %	63 %	83 %	72 %	63 %	64 %
Donne	19 %	30 %	39 %	38 %	18 %	29 %	38 %	37 %	16 %	28 %	37 %	36 %
Fino a 30 anni	— %	— %	6 %	5 %	— %	— %	7 %	6 %	— %	— %	10 %	9 %
Da 30 a 50	27 %	33 %	46 %	45 %	27 %	34 %	47 %	46 %	— %	13 %	26 %	25 %
Oltre 50	73 %	67 %	48 %	50 %	73 %	66 %	46 %	48 %	90 %	86 %	64 %	66 %

Lo sbilanciamento generazionale è dovuto principalmente alla componente italiana che, a causa delle avverse condizioni di mercato e per garantire l'impiego dei propri dipendenti, ha in passato rinunciato al rinnovo generazionale costituito da nuove rilevanti campagne di assunzioni. Dalla fine del 2019 il Gruppo sta effettuando assunzioni mirate su figure chiave per il settore.

Sviluppo e nuove competenze

Il modello delle competenze

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 404] Il Modello di Competenze (vedi figura sotto), ha costituito un punto di riferimento per i vari processi di sviluppo:



«Diversità e inclusione» Nuova competenza trasversale

Competenze valutate nel Performance Management

³ Negli anni precedenti al 2019 sono state riportate le fasce d'età: "Fino a 32"; "Da 33 a 45"; "oltre 45".

Di seguito le principali attività di sviluppo che hanno caratterizzato il 2020:

- **Onboarding:** [GRI 404-2] programmi finalizzati ad accogliere in Azienda i neoassunti (neolaureati, professionalizzati e manager), per accelerarne il «time to perform», favorire l'engagement e la fidelizzazione. Nel corso del 2020 sono stati coinvolti circa 450 professionali e circa 30 manager. Ai professionali più giovani e con poca esperienza lavorativa in organizzazioni complesse è stato assegnato un tutor, a sua volta coinvolto in un percorso di formazione e networking. Il percorso di onboarding è stato articolato in webinar che avevano l'obiettivo di approfondire la conoscenza di diverse realtà aziendali e di stimolare il networking, workshop formativi ed informativi sui temi della compliance, del 5G, dell'inclusion, dei servizi e delle offerte TIM ed attività di knowledge sharing realizzate con il supporto dei tutor e di colleghi senior e con la partecipazione attiva dei nuovi assunti
- **Performance Management:** il processo prevede la valutazione degli obiettivi e delle competenze dell'intera popolazione aziendale ed è articolato in cinque fasi (assegnazione degli obiettivi, mid-year review, scelta dei valutatori, valutazione, feedback). Per quanto riguarda il processo del Performance Management 2019 che ha coinvolto la Business Unit Domestic (circa 39.000 persone): [GRI 404-3] il 92% delle persone è stato valutato dal proprio capo e l'89% ha dichiarato di aver ricevuto il feedback da parte del proprio responsabile. Nel 2020 si sono concluse le valutazioni dell'anno con la possibilità per i responsabili di dare il loro feedback entro marzo 2021. Nel corso del 2021 si prevedono diversi cambiamenti di processo e di piattaforma per rendere il processo di performance management più efficace, snello e coinvolgente.
- **Skill Assessment:** è uno strumento di valutazione online, che consente di mettere a fuoco una fotografia della popolazione in termini di capacità, conoscenze e motivazione, utile alla rilevazione puntuale dei fabbisogni formativi a supporto dei cambiamenti organizzativi e delle evoluzioni delle competenze legate al business. I progetti realizzati nel 2020 hanno riguardato gli ambiti del 5G con il coinvolgimento di oltre 3.000 colleghi delle funzioni Chief Technology & Innovation Office, Business e Multimedia, oltre ai Sales (profili specialistici e non) e a supporto dei processi di transformation avviati nelle società Sparkle ed Olivetti.
- **Sistema di valutazione del potenziale:** [GRI 404-2] è un processo che concorre all'individuazione e valorizzazione del patrimonio manageriale attuale e futuro dell'Azienda e che sostiene le persone coinvolte nel loro percorso di sviluppo. Nel corso del 2020 è stato effettuato il refinement dell'intero sistema. Tra le attività condotte, è stata data la priorità alla realizzazione dei Top Executive Assessment per circa 30 manager di rilievo e sono finalizzati alla costruzione delle tavole di successione per le posizioni apicali
- **Sistema professionale TIM:** Le profonde trasformazioni nella società, il passaggio verso nuovi modelli di sviluppo e le evoluzioni degli equilibri economici richiedono alle aziende di giocare un ruolo strategico. In questo scenario, anche il panorama dei ruoli professionali e le competenze ad essi associate sono particolarmente dinamici. La sfida che TIM ha colto, pertanto, è rendere il Sistema professionale coerente con i cambiamenti del mercato del lavoro, integrandolo con i nuovi mestieri, descrivendo le competenze core e promuovendo l'acquisizione delle competenze emergenti.

In data 21 luglio 2020 è stata siglata una Convenzione con INAPP - Istituto Nazionale dell'Analisi delle Politiche Pubbliche – al fine di individuare dei punti di correlazione tra l'attuale Sistema professionale aziendale e l'Atlante Lavoro di INAPP.

Attività di sviluppo e competenze in Brasile

[GRI 404-2] [GRI 404-3] Nel corso del 2020, in linea con l'approccio di Gruppo, la strategia HR&O, il modello e le nuove esigenze di competenze, TIM Brasil ha realizzato numerosi programmi e iniziative a supporto dell'evoluzione delle competenze, dello sviluppo delle persone e del coinvolgimento dei dipendenti.

- **Onboarding:** in sintonia con i processi di trasformazione digitale che TIM Brasil ha avviato qualche anno fa, accelerati dalle esigenze legate alla pandemia, è stato elaborato un nuovo programma di Onboarding per meglio coinvolgere e preparare le nuove risorse al lavoro. Le novità principali sono state la creazione di un nuovo brand, l'inserimento di nuovi obiettivi, la digitalizzazione del 100% dei contenuti e un nuovo modello di governance.
- **Gestione delle prestazioni:** TIM Brasil ha concluso il proprio ciclo di gestione delle prestazioni 2019, che ha visto coinvolti oltre 5.100 dipendenti nella valutazione di obiettivi e competenze, cominciando con l'introdurre un approccio personalizzato e differenziato in base ai diversi livelli dei partecipanti. Per il ciclo 2020 è stato disegnato un nuovo processo, che include una nuova valutazione del Modello delle Competenze, nuovi obiettivi, e un nuovo ambito di domande e KPI da valutare.
- **Gestione delle Successioni:** è stata avviata una nuova mappatura delle successioni allo scopo di aggiornare la tavola dei rimpiazzi per le figure apicali e dirigenziali più critiche. È attualmente in atto una valutazione dei Top Executive da parte di una delle più importanti società di consulenza in ambito di Leadership Advisory, per stabilire il grado di preparazione, potenziale e ritardo di sviluppo di alcuni Executive selezionati per il processo. TIM Brasil ha inoltre continuato a favorire la successione interna dei manager, in linea con le proprie Politiche di reclutamento e prima di rivolgersi al mercato esterno per il reperimento di candidati.

- **Reclutamento interno ed esterno:** le opportunità di selezione interna, generate dalla politica di reclutamento di TIM Brasil quale parte integrante delle sue pratiche di HR, nel 2020 hanno raggiunto l'obiettivo di copertura tramite rotazione interna del personale del 40% delle posizioni vacanti totali (dipendenti + dirigenti). Per quanto riguarda il reclutamento esterno, a seguito degli impatti della pandemia sui flussi dell'organico, la Società ha temporaneamente "congelato" i volumi di assunzioni per poi riprendere progressivamente il processo di selezione, dando priorità alle posizioni scoperte di maggiore criticità. Dal settembre 2020 sono stati ristabili i normali flussi di turn-over e il processo di reclutamento ha subito un radicale aggiornamento con l'introduzione di un approccio 100% da remoto. In linea con il piano industriale e il piano organici, è stato compiuto uno sforzo significativo per concentrarsi sul processo di selezione di nuove professionalità (profili quali Big Data, Cyber Security, Cloud, Mobile Advertising, ecc.)

[GRI 404-3] Percentuale di dipendenti nel Gruppo che ricevono valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale.

Totale	2020	
	92,4 %	
Dirigenti	66,6 %	
di cui uomo	66,5 %	
di cui donna	67,0 %	
Quadri	96,0 %	
di cui uomo	95,9 %	
di cui donna	96,1 %	
Impiegati	92,4 %	
di cui uomo	92,0 %	
di cui donna	93,1 %	

Per gli anni 2019 e 2018 non è disponibile il dettaglio: si riportano i dati aggregati per Bu Domestic e BU Brasile

	2019	2018
BU Domestic	97,9%	99,9%
BU Brasile	97,8%	98,0%

La Formazione

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 404] [GRI 404-2] La trasformazione del settore delle TLC verso i modelli di azienda digitale, l'evoluzione tecnologica delle infrastrutture e le sfide del mercato legate allo sviluppo di nuovi servizi digitali e innovativi, generano un mercato del lavoro in profonda trasformazione. In continuità con quanto avviato lo scorso 2019, TIM Academy ha rafforzato lo sviluppo di sistemi e di percorsi di diffusione e condivisione della conoscenza, per favorire l'apprendimento organizzativo e per adeguare le competenze delle persone di TIM al mutato contesto tecnologico e di business.

Con il piano di formazione e riacquaficazione professionale, TIM Academy ha coinvolto oltre 39.000 persone nei 21 percorsi di riacquaficazione e di sviluppo delle competenze necessarie a sostenere la trasformazione organizzativa intrapresa. Il piano che ha preso avvio lo scorso agosto 2019, a valle dell'accordo siglato con le Organizzazioni Sindacali e il Ministero del Lavoro, si è concluso nel 2020.

Ciascuno dei singoli progetti è finalizzato all'acquisizione di una diversa e più ampia competenza tecnico-professionale rispetto a quella posseduta. A ciascun partecipante è stato rilasciato un attestato di formazione o un open badge.

A livello di Gruppo, nel 2020 sono state erogate quasi 2 milioni di ore di formazione, con una media di circa 37 ore procapite; l'investimento è stato di circa 7 milioni di euro nell'anno.

Programma di formazione

Uno dei pilastri del Piano per le persone è il programma di formazione continua a supporto del processo di digitalizzazione e di aggiornamento delle competenze.

Le principali aree di intervento previste sono:

- Sviluppo delle competenze digitali
- Riacquaficazione competenze di ruolo e Internalizzazioni
- Management education

- Formazione linguistica
- Istituzionale e cultura d'impresa
- Formazione per i giovani

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

Sviluppo delle competenze digitali

All'interno del piano è presente digital warm up “La Gigabyte Society”: 7 webinar on line su tematiche quali agile approach, smart home, intelligenza artificiale, design thinking, con la docenza del Politecnico di Milano – MIP.

L'intervento formativo prevede, per una fruizione minima di 3 webinar, un open badge di 1° livello e un open badge di 2° livello per la fruizione di tutti i 7 webinar.

Riqualificazione competenze di ruolo e Internalizzazioni

In continuità con quanto avviato lo scorso 2019, è in fase di conclusione il progetto #Together il percorso, in ambito wholesale operations e caring, finalizzato all'adeguamento del ruolo di circa 10.000 colleghi, con focus sul potenziamento delle nuove competenze sia in termini tecnologici/di mercato/prodotti/servizi che di attitudini richieste dall'evoluzione del mercato.

Sono stati inoltre sviluppati ed erogati progetti formativi a supporto delle internalizzazioni delle attività di: Tecnico on field in ambito Wholesale Operations e ICT Control Room e presidio clienti in ambito Chief Revenue Office e Network & Service Engineering e testing e gestione applicativi in ambito Chief Technology and Innovation Office.

Inoltre, a valle della mappatura delle competenze 5G (Skill Assessment) nelle funzioni e ruoli professionali impattati dalla nuova tecnologia sia in ambito commerciale che tecnico, sono stati realizzati piani di formazione specialistica per circa 3.000 persone delle funzioni di Chief Technology and Innovation Office e Chief Revenue Office.

[GRI 404-1] Nel 2020 il Gruppo ha investito circa 7 milioni di euro, pari ad un costo di oltre 130 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.

[GRI 404-2] Management education

Il Piano di intervento sul target manageriale contiene diversi progetti formativi, ispirazionali e immersivi, con i quali potenziare le competenze distintive e affermare la leadership e la competitività di TIM nell'era digitale.

Alcuni moduli inoltre hanno accompagnato i manager durante la fase di emergenza sanitaria.

- Progetto **Rientro Sicuro** - corso info-formativo sulle ricadute del Covid-19 nell'ambito lavorativo;
- Progetto **Adoption** – sulle modalità di lavoro collaborativo a distanza;
- Progetto **Webinar Ispirazionali** - su temi legati all'emergenza Covid per aiutare a capire le strade da percorrere sia sul piano organizzativo che personale;
- Progetto **“Feedback Flow”** - 3 sessioni di webinar con la metodologia del group coaching, pillole formative e role play virtuali per promuovere e sviluppare la cultura del feedback nei team di lavoro;
- Progetto **LFactor - framework** sulla leadership a distanza e practical tips per favorire uno stile al passo con i tempi, un modulo digitale che sta accompagnando la popolazione coinvolta nella consapevolezza delle metacompetenze necessarie per la gestione «digitale» di collaboratori, performance e tempo;
- Progetto **Tad Talks** che si svolgerà nel corso del 2021 con
 - 18 webinar di incontri di riflessione, confronto e osmosi tra esperienze, sui principali temi di attualità inerenti il business management;
 - 5 webinar sulla leadership inclusiva e sul suo ruolo del management nel Diversity&Inclusion;

¹ Quali:

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

- Progetto **Sostenibilità** - workshop specialistico di due ore per diffondere la cultura della sostenibilità e promuovere strategie di business ecosostenibili e profittevoli;
- Progetto **Dream Team** - iniziative personalizzate per ciascuna funzione organizzativa, che include momenti di team building e team coaching.

Al piano più ampio che coinvolte l'intera popolazione manageriale si affiancano interventi di individual coaching, group coaching e percorsi individuali.

Piano di formazione per i giovani

Nel 2020 è stato avviato il piano di formazione per i giovani neoassunti (OrienTIMing) con l'obiettivo di facilitare la conoscenza dell'Azienda e dei suoi processi oltre che supportare lo sviluppo delle competenze di ruolo.

In contemporanea è stato avviato un percorso di sviluppo interamente dedicato ai circa 270 giovani under 35, già presenti in Azienda (Beyond the Garden) da alcuni anni, con l'obiettivo di favorire il potenziamento delle competenze, aumentare l'engagement, favorire lo scambio intergenerazionale e lo sviluppo della managerialità.

Formazione linguistica

English@TIM: Percorsi di formazione linguistica online customizzati per livello di conoscenza, finalizzati a supportare le persone nell'apprendimento della lingua inglese abilitante per la trasformazione digitale. Sono oltre 3.000 le persone che hanno fruito dei contenuti formativi presenti sulla TIM Academy.

Istituzionale e cultura d'impresa

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, (per le tematiche relative a Market Abuse Regulation e ISO 37001 Anticorruzione) Health, Safety & Environment, Regolatorio e Equivalence (per le tematiche relative ad Antitrust e Regolatorio) oltre a Privacy e ITS Compliance (per le tematiche relative a GDPR² e MIMIP³).

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

Attività formative in Brasile

In Brasile, per quanto riguarda il mercato interno, l'intento e l'impegno di TIM Brasil nel 2020 sono stati orientati a sostenere l'evoluzione e la trasformazione della Società verso il Modello della Telco digitale. Nel corso dell'intero anno attenzione speciale è stata dedicata allo sviluppo di nuove capacità ed è stato compiuto un notevole sforzo per migliorare l'allineamento delle competenze nei reparti operativi. L'approccio è stato quello di consolidare e diffondere una proposta di apprendimento digitale e sociale e di sviluppare specifici programmi combinati per specifici temi e categorie di pubblico, oltre ad accelerare la digitalizzazione delle nostre attività didattiche, accompagnata dall'offerta ai nostri dipendenti delle migliori iniziative di formazione a distanza, visto e considerato quella che è la "nuova normalità". Di seguito sono elencati i principali programmi e iniziative di sviluppo e formazione:

- Per tutti i dipendenti

- **Principali temi istituzionali e di conformità:** tutti i dipendenti hanno frequentato corsi sui principali temi istituzionali e di conformità, come ad esempio etica, diritti umani, sostenibilità e politiche ambientali, di sicurezza e politiche di anticorruzione, secondo il dettato delle linee guida del Gruppo e delle normative nazionali e internazionali.
- **Iniziative formative trasversali:**
 - **Digital Learning Journey:** Nel 2020 abbiamo implementato un nuovo modello formativo basato su digitalizzazione dei contenuti e didattica flessibile. Ai dipendenti sono stati offerti oltre 140 nuovi corsi che li aiuteranno a sviluppare nuove competenze tramite l'apprendimento a distanza. Oltre a corsi per lo sviluppo di competenze tecniche, sono presenti anche opportunità volte a sviluppare competenze emotive, con corsi, tra gli altri, di mindfulness, intelligenza emotiva, comunicazione, sostenibilità e produttività.

² GDPR: regolamento generale sulla protezione dei dati.

³ misure minime sicurezza privacy

- **Digital Learning Roadmap:** all'interno della nuova piattaforma di formazione online “Talent HUB Aprendizagem” sono state sviluppate roadmap individuali e collettive per l'apprendimento digitale. Prendendo le mosse dalla comprensione delle analisi dei divari di sviluppo nell'ambito del sistema di gestione delle prestazioni, la roadmap si concentra su temi strategici come mentalità digitale, nuove capacità, innovazione, responsabilità, customer experience, esecuzione, approccio collaborativo in rete, gestione del cambiamento (con circa 100 “agenti di cambiamento” in fase di formazione per diffondere la trasformazione digitale in TIM).
- **TIM Talks:** Programma annuale di Formazione, Sviluppo e Comunicazione di TIM Brasil. Si tratta di un programma di tre settimane che offre al personale interno contenuti ed eventi legati a Innovazione, Tecnologia & Business, Sostenibilità e molto altro. Quest'anno, grazie anche alla possibilità di attuare il programma in versione completamente digitale, la Società ha ampliato la platea dei destinatari del programma, consentendo la partecipazione anche ad attori esterni.
- **Multiplicando Ideas:** È una grande iniziativa di coinvolgimento, confermata e rilanciata nel 2020, che vede dipendenti offrire formazione a sviluppo ad altri colleghi, fungendo così da “moltiplicatori” per temi specifici in materia di business, procedure, strumenti e sistemi. Quest'anno abbiamo inoltre introdotto il concetto di condivisione del sapere incrementando la presenza della Comunità di Pratiche per accelerare e democratizzare la diffusione della conoscenza.
- **Piano Covid-19: Accompagnamento alla “Nuova normalità” tramite contenuti digitali.** Nel corso del 2020, in conseguenza della pandemia di Covid-19, TIM Brasil ha organizzato iniziative formative dedicate ad argomenti quali salute psichica ed emotiva, cura, benessere e ha reso disponibili in formato digitale anche i contenuti dell'Onboarding. Inoltre, tutte le iniziative formative sono state adattate al metodo a distanza. La leadership è stata coinvolta tramite incontri e seminari per parlare di gestione quotidiana, leadership a distanza e di come prendersi cura dei professionisti, sensibilizzandoli sulla nuova forma di lavoro a distanza e garantendo la produttività dei dipendenti.

Contenuti verticali: TIM Brasil ha creato percorsi di apprendimento personalizzati per i vari Dipartimenti sulla base delle differenti esigenze legate all'attività. Tra gli esempi possiamo citare i percorsi realizzati per le Funzioni di Sicurezza e Tecnologia, consistenti in un insieme di temi legati alle hard skills, cioè alle competenze tecniche dei dipendenti, e le soft skills, quindi a quelle comportamentali.

Iniziative per la forza vendita: Programma di evoluzione (Consumer e Business): percorso di apprendimento per i negozi TIM, progettato in modo innovativo, sul principio di un grande gioco, che si è tradotto in un maggiore coinvolgimento, in nuove conoscenze con una “impronta” diversa, e in un maggior valore per l'azienda. Un'esperienza unica, personalizzata e umanizzata. La novità del 2020 è che abbiamo trasformato l'intero percorso in un'esperienza online.

Per i giovani che fanno il loro ingresso nella Società:

Programma giovani apprendisti & stagisti: TIM ha offerto specifiche attività di Onboarding e di formazione in presenza e digitale a oltre 300 giovani tra apprendisti e stagisti.

I numeri della formazione nel Gruppo

[GRI 404-1] Le seguenti tabelle mostrano le ore di formazione nel Gruppo per categoria professionale e genere. Un focus comparativo per gli anni 2019 e 2018 è contenuto in appendice, così come un breakdown a livello di Gruppo TIM per i filoni di formazione più significativi (ambiente, salute e sicurezza, diritti umani, anticorruzione, privacy, sostenibilità).

2020	Ore	Ore pro capite	Tasso di Copertura ⁴
Totale	2.000.600	37,22	100 %
Dirigenti	8.392	14,47	98 %
di cui uomo	6.730	14,25	97 %
di cui donna	1.662	15,45	100 %
Quadri	139.598	32,57	100 %
di cui uomo	104.336	34,41	100 %
di cui donna	35.262	28,12	100 %
Impiegati	1.852.610	37,90	100 %
di cui uomo	1.075.638	35,71	100 %
di cui donna	776.972	41,41	100 %

Politica di remunerazione

⁴ La copertura si riferisce al dato percentuale di partecipanti rispetto alla consistenza, cioè quante risorse in percentuale abbiano partecipato ad almeno un evento formativo per singola categoria. Copertura e pro capite sono calcolati sulla consistenza media del personale nel 2020..

[GRI 102-37] La politica di remunerazione di Gruppo TIM ha l'obiettivo di garantire i necessari livelli di competitività dell'impresa sul mercato del lavoro e di sostenere il conseguimento degli obiettivi considerati strategici dall'Azienda. Per il 2020, le linee guida definite tengono conto delle politiche retributive poste in essere nel passato, degli strumenti retributivi già in uso e delle valutazioni espresse da analisti e investitori in occasione dell'assemblea del 29 marzo 2019.

L'architettura retributiva che ne consegue ha come caratteristica il bilanciamento della retribuzione (fissa e variabile) e la valorizzazione del sistema di benefit e di welfare, cui si affiancano altri strumenti quali il Piano di Azionariato Diffuso, nell'ottica di perseguire risultati sostenibili nel lungo periodo in coerenza con la politica di gestione dei rischi di TIM.

Le componenti della retribuzione individuale sono:

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

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

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

La necessità di garantire una gestione aziendale economicamente sostenibile determina la selettività degli aumenti retributivi, che – in continuità con l'anno precedente - riguarderanno i casi di elevata qualità della risorsa e disallineamento rispetto al mercato di riferimento.

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

La **remunerazione variabile a breve termine (MBO)** è finalizzata a rendere trasparente il legame tra riconoscimento economico e grado di raggiungimento degli obiettivi annuali. A tal fine gli obiettivi sono stati fissati con riferimento a indicatori di natura quantitativa, rappresentativi e coerenti con le priorità strategiche e di piano industriale, misurati secondo criteri predefiniti e oggettivi.

Per il 2020 si conferma nel sistema MBO la presenza di un obiettivo “gate” costituito dall'indicatore aziendale (EBITDA di Gruppo), condizione di accesso al premio collegato a tutti gli obiettivi incentivati, con livelli minimi di accesso al premio differenziati, per apprezzare il diverso livello di sfida richiesto al management. Importante novità è costituita dall'introduzione di un obiettivo ESG, costituito dal Customer Satisfaction Index e dall'Employee Engagement, il quale si riferisce a due essenziali stakeholders per l'Azienda, clienti esterni e dipendenti interni; da un lato, quindi, a sostegno del business e del Piano Strategico Aziendale 2020-2022, ed in coerenza con la necessità di privilegiare un approccio «customer centric», è stato reintrodotto un indicatore di Customer Satisfaction e dall'altra è stato previsto un obiettivo che tiene conto dell'engagement del personale nel raggiungimento degli obiettivi di business.

Relativamente ai restanti obiettivi previsti in MBO, per i diretti riporti dell'Amministratore Delegato, il focus è costituito dagli obiettivi economico-finanziari attribuiti all'Amministratore Delegato e si introduce un obiettivo specifico di funzione; per gli altri manager vengono considerati sia gli obiettivi economico-finanziari maggiormente significativi che gli obiettivi specifici di funzione, comunque misurabili oggettivamente.

Per i diretti riporti del Vertice, i valori target del premio sono fissati in continuità con il 2019 e fino al 50% della componente fissa. Per il restante personale incentivato, i valori target sono fissati - sulla base della complessità del ruolo ricoperto - fino al 30% della componente fissa.

Relativamente al pay-out del sistema di incentivazione, si è incrementato per il 2020 il potenziale impatto del fattore correttivo di demoltiplicazione del pay-out, introdotto nel 2019, con il fine di rafforzare la cultura e la sensibilità del management alle tematiche di controllo interno e di gestione dei rischi della Società.

Il premio maturato è oggetto di liquidazione per intero in forma cash, all'atto dell'accertamento dei risultati conseguiti¹. Anche per il 2020, il personale dirigente poteva optare tra l'erogazione a foglio paga del premio maturato e il versamento dell'intero importo - o parte di esso - al fondo di previdenza complementare.

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

¹ Al fine di fornire un'indicazione corretta del rapporto tra la remunerazione del top management e il resto della popolazione aziendale [GRI 102-38], [GRI 102-39], in conformità con la “policy per la Classificazione e la Gestione delle informazioni sotto il profilo della riservatezza”, TIM fornisce alcune indicazioni, utili al calcolo, nelle consuete modalità tabellari della Relazione sulla Remunerazione e nella Relazione Finanziaria Annuale.

L'Assemblea degli Azionisti del 23 Aprile 2020 ha approvato il lancio del nuovo piano LTI 2020-2022, equity based e rolling, il quale prevede tre cicli di incentivazione: ciascun ciclo ha un vesting period² triennale e un lock-up di due anni.

Al fine di rafforzare l'engagement del management e accrescere la capacità di attraction e di retention dell'Azienda, il piano è rivolto ad un numero di destinatari sostanzialmente doppio rispetto al 2018-2020 e prevede l'assegnazione di una componente di performances share (70%) e di una componente di attraction/retention share (30%), per tutti i destinatari, eccezione fatta per l'Amministratore Delegato nei confronti del quale vi è l'esclusiva assegnazione di performance share.

La componente di **performances share** prevede l'assegnazione gratuita di azioni ordinarie della Società la cui maturazione è soggetta ad un gate di accesso collegato al valore dell'azione e a due condizioni di performance di tipo azionario ed industriale.

La componente di **attraction/retention** share prevede l'assegnazione gratuita di azioni ordinarie della Società, la cui maturazione è soggetta alla continuità del rapporto di lavoro con TIM o Società del Gruppo.

Per entrambe le componenti viene applicato un meccanismo di bonus/malus del payout, collegato sia alla crescita della % di utilizzo di energie rinnovabili sul totale dell'energia che alla riduzione di emissioni indirette di CO₂.

Sia per il sistema MBO che per i piani di lungo termine vige un meccanismo contrattuale di claw-back³ che consente il recupero della retribuzione variabile attribuita agli Amministratori Esecutivi e ai dirigenti con responsabilità strategiche a partire dal 2016. La clausola di claw-back potrà essere attivata nei tre anni successivi sulle somme erogate, come da policy.

L'**area dei benefit e del welfare** costituisce l'elemento non monetario della retribuzione.

In particolare:

- i benefit sono beni e servizi messi a disposizione dei beneficiari, in funzione del ruolo ricoperto e sono finalizzati a migliorare il loro benessere; tali beni e servizi generano un valore economico distinto sia dalla retribuzione fissa che dalle altre forme di retribuzione variabile;
- il welfare è l'insieme dei servizi non monetari messi a disposizione di tutta la popolazione aziendale a prescindere dal ruolo ricoperto, finalizzati a incrementare il benessere individuale e familiare di tutti i dipendenti.

Nel corso del 2020 tali servizi sono stati ulteriormente ampliati per offrire al personale dipendente supporto, prevenzione e copertura sanitaria in correlazione con la pandemia da Covid-19.

Infine, fra i possibili strumenti di politica retributiva va segnalato il **Piano di Azionariato Diffuso** (PAD), finalizzato a sostenere la motivazione dei dipendenti e a rafforzare il senso di appartenenza.

In attuazione delle determinazioni assunte in data 23 aprile 2020 dall'Assemblea straordinaria e successivamente in data 18 maggio 2020 dal Consiglio di Amministrazione, a giugno 2020 l'azienda ha lanciato un nuovo PAD in virtù del quale tutti i dipendenti con contratto a tempo indeterminato di Telecom Italia S.p.A. e delle sue controllate con sede legale in Italia hanno potuto sottoscrivere azioni con uno sconto del 10% sul prezzo di mercato. Rispetto alle analoghe iniziative lanciate nel 2010 e nel 2014, il nuovo PAD ha presentato alcune novità: ampliamento della fascia temporale di adesione (16 giugno – 30 ottobre 2020) e innalzamento dell'investimento massimo a 10.000 euro.

E' stata data possibilità di pagare sia mediante bonifico bancario che utilizzando il trattamento di fine rapporto.

Inoltre, nel caso di mantenimento della proprietà delle azioni e in costanza di rapporto di lavoro, è stata prevista dopo un anno l'assegnazione di un'azione gratuita ogni tre azioni sottoscritte (bonus share).

L'operazione ha registrato una partecipazione di circa il 20% della popolazione interessata per un numero di azioni richieste in sottoscrizione pari a oltre 157 milioni, superiore al numero di azioni a disposizione (127,5 milioni) pertanto al fine di determinare la quantità di azioni assegnabile agli aderenti si è proceduto al riparto secondo quanto indicato nel Regolamento dell'operazione. Le 126,3 milioni di azioni rivenienti dal riparto sono state emesse il 27 novembre 2020, senza che ciò abbia comportato modifiche del capitale sociale, che non è aumentato, in conformità a quanto disposto dalla citata delibera assembleare.

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

² Vesting period è il periodo che separa il momento dell'assegnazione del piano da quello della maturazione delle performance shares, corrispondente agli esercizi 2020, 2021 e 2022 per il 1° ciclo di incentivazione.

³ Clausola contrattuale che consente il recupero della retribuzione variabile erogata, nel caso in cui l'erogazione sia avvenuta a seguito di comportamenti dolosi o gravemente colposi degli executives interessati, ovvero in caso di errore nella formulazione del dato che abbia determinato un restatement di Bilancio. Per il Piano LTI 2020-2022 la clausola di clawback viene applicata a tutti i destinatari.

Stakeholder di riferimento	Obiettivi oggetto di incentivazione	% di manager (a cui l'obiettivo si applica)
Clienti	Customer Satisfaction Index	55%
	Qualità del servizio percepita dai clienti consumer e business	42%
	Qualità del servizio percepita dagli altri operatori nazionali di telefonia fissa e mobile	18%
Risorse Umane	Salute e sicurezza dei dipendenti	3%
	Attività di welfare (People Caring) e benessere per i dipendenti	98%
Ambiente	Saving energetico e tutela dell'ambiente	10%
Azionisti e Istituzioni	Creazione di valore per l'Azienda	38%
	Qualità e tempestività dell'informativa societaria	3%
Comunità	Qualità di iniziative, eventi e progetti corporate	3%

La politica di remunerazione in Brasile

Come quella italiana, anche la politica di remunerazione brasiliana si compone di quattro macrogruppi: remunerazione fissa, remunerazione variabile di breve termine, remunerazione variabile di lungo termine e benefit e welfare. La politica di remunerazione ha alcuni punti in comune con quella del Brasile.

La componente fissa tiene conto dell'ampiezza e strategicità del ruolo ricoperto ed è modulata sull'andamento dei mercati di riferimento. I confronti interni ed esterni effettuati periodicamente consentono di garantire la competitività delle retribuzioni. Oltre agli interventi sulla retribuzione fissa, in sede di salary review, possono essere adottati altri strumenti di retribuzione variabile (bonus / aumenti salariali) per premiare / riconoscere risultati di particolare rilievo. La retribuzione variabile di breve termine (MBO) è invece finalizzata a stabilire un legame trasparente tra riconoscimento economico e grado di raggiungimento degli obiettivi annuali. A tal fine, gli obiettivi vengono fissati sulla scorta di indicatori quantitativi rappresentativi e coerenti con le priorità strategiche e di piano industriale, misurati secondo criteri predefiniti e oggettivi.

Anche per il 2020 il sistema MBO prevede una "soglia" costituita dall'indicatore EBITDA quale condizione di accesso al bonus applicata indifferenemente a tutti i destinatari del piano. L'MBO prevede obiettivi aziendali e di Funzione. Per il 2020 il peso della componente strettamente legata alla Funzione è stato ridotto a favore degli obiettivi aziendali. Tra gli obiettivi legati direttamente alla sostenibilità del business i tre principali sono: "Customer Satisfaction", attribuito alla totalità dei dirigenti, Trasformazione Digitale e coinvolgimento dei dipendenti, entrambi assegnati al 100% dei partecipanti. Il premio maturato è corrisposto per intero, in denaro, all'atto della conferma dei risultati conseguiti. La remunerazione variabile di lungo termine è finalizzata a promuovere l'allineamento tra gli interessi del management e quelli degli azionisti tramite la condivisione del rischio di impresa.

Il 20 aprile 2020 il Consiglio di Amministrazione ha approvato lo Stanziamento 2020 per il Piano di incentivazione di lungo termine 2018-2020, con un periodo di vesting di tre anni e lock-up di 12. Il Piano è riservato all'Amministratore Delegato e ai titolari di posizioni manageriali con un forte impatto sui risultati aziendali. Il Piano è soggetto al periodo di partecipazione al programma (Restricted Share) e al raggiungimento delle performance condition (performance share) legate sia all'aumento di valore del titolo azionario sia a indicatori economico-finanziari.

La componente benefit e welfare costituisce l'elemento non monetario della retribuzione. La Società ha confermato anche per il 2020 un corposo investimento in termini di risorse economiche allocate.

In particolare:

- i benefit sono beni messi a disposizione dei beneficiari in funzione del ruolo ricoperto e sono finalizzati a migliorare il loro benessere; tali servizi generano un valore economico distinto sia dalla retribuzione fissa che da altre forme di remunerazione variabile;
- il welfare è l'insieme di servizi non monetari a disposizione di tutta la popolazione aziendale, a prescindere dal ruolo ricoperto, finalizzati a incrementare il benessere individuale e familiare di tutti i dipendenti.

Auto aziendale, giorni di ferie aggiuntivi in base agli anni di servizio o in occasione dei compleanni, abbonamento a servizi di telefonia mobile, convenzioni con strutture sportive, assistenza sanitaria integrativa e pensione integrativa sono esempi di benefit e welfare. La Società offre inoltre uno schema che consente al

management di comporre, in base al proprio livello, pacchetti di benefit personalizzati. La composizione del pacchetto può essere bilanciata scegliendo da un menù di opzioni che portano a un upgrade o a un downgrade dei benefit predefiniti, utilizzando un fondo “flex” che rappresenta una percentuale del salario.

Il focus della strategia di benefit è bilanciare innovazione, tendenza del mercato, bisogni dei dipendenti e utilizzo intelligente delle risorse tramite incentivi fiscali e amministrativi, convenzioni o l’uso delle piattaforme di proprietà della Società.

Relazioni Industriali

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 402] L’analisi di materialità del 2020 ha confermato la “Gestione dei rapporti di lavoro” tematica materiale per tutto il Gruppo. **[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 402]** Da sempre TIM intrattiene rapporti aperti e trasparenti con i sindacati e le rappresentanze dei lavoratori, nella convinzione che solo attraverso un confronto continuo e costruttivo si possa arrivare alle soluzioni di miglior equilibrio rispetto alle aspettative di tutti gli stakeholder.

[GRI 102-41] Tutti i lavoratori del Gruppo, tanto in Italia quanto in Brasile, sono coperti da contratti collettivi di lavoro concordati con le organizzazioni sindacali e a tutto il personale è garantita la possibilità di partecipare alle assemblee sindacali, in termini di ore di permesso retribuito e di spazi aziendali che ne consentano lo svolgimento, nonché di partecipare liberamente alle consultazioni per l’elezione dei rappresentanti sindacali. In nessuna delle operazioni del Gruppo il diritto alla partecipazione sindacale è a rischio o messo in discussione. Gli accordi sindacali, tra l’altro, specificano le modalità di fruizione dei diritti e stabiliscono gli organi di controllo per il loro rispetto.

[GRI 402-1] Il periodo minimo di notifica per modifiche operative è regolato dai contratti collettivi applicati a tutti i dipendenti TIM. L’Azienda pone attenzione all’ascolto e al coinvolgimento delle rappresentanze dei lavoratori, tra cui i processi di riorganizzazione.

[GRI 408-1], [GRI 409-1] La collaborazione con le rappresentanze dei lavoratori, insieme alle procedure e ai sistemi di controllo interni, ha fatto sì che non sia stata segnalata alcuna violazione o alcun rischio riguardante l’applicazione delle policy di Responsabilità Sociale del Gruppo che tutelano i diritti fondamentali del lavoro, quali il divieto di lavoro coatto o di lavoro minorile¹.

Il modello delle Relazioni Industriali

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

A livello territoriale le Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU) sono presenti in modo capillare in tutte le regioni italiane, per favorire un’adeguata partecipazione al confronto decentrato al fine di meglio cogliere e coniugare, nel rispetto dei ruoli reciproci, le specifiche esigenze e opportunità che contraddistinguono le diverse realtà territoriali. Ad oggi l’incarico di RSU è ricoperto da circa 400 persone di TIM. Alle rappresentanze sindacali presenti in Azienda, TIM riconosce oltre alle tutele e ai diritti previsti dalla legge e dal contratto collettivo, specifiche prerogative definite dagli accordi aziendali vigenti. Il tasso di sindacalizzazione di TIM SpA registrato a dicembre 2020 è pari al 38% (14.139 dipendenti iscritti).

Anche in considerazione della complessità organizzativa e la presenza pluriterritoriale, le RSU hanno eletto un organismo di rappresentanza nazionale delle stesse, denominato Coordinamento Nazionale RSU, delegato dalle stesse a gestire le fasi di confronto con l’Azienda, per le materie di carattere nazionale.

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

La gestione delle varie fasi dell’emergenza sanitaria – Covid 19

In una situazione di estrema difficoltà per il nostro Paese, in seguito all’emergenza epidemiologica da Covid-19, TIM ha gestito le inevitabili ripercussioni di carattere straordinario, attraverso l’adozione di specifiche iniziative, in linea con quanto previsto dalle disposizioni governative. L’azienda si è impegnata per contemperare le diverse esigenze in questo contesto nuovo e dinamico, con il duplice obiettivo di tutelare la salute delle persone e del Paese e assicurare la business continuity.

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

Conseguentemente, per non fermare le attività e limitare le occasioni di contagio il lavoro da remoto è stato esteso in tempi rapidissimi a 36.000 dipendenti nel mercato domestico, sono stati da subito distribuiti 6.400 personal computer e sviluppate soluzioni software per poter consentire l'utilizzo anche di personal computer/tablet personali, in attesa del completamento del piano di dotazioni aziendale previsto. Per le persone di TIM che non possono svolgere l'attività in lavoro agile (es tecnici on field, specialisti che gestiscono gli apparati), sono state identificate forme di flessibilità specifica e previste tutte le misure e equipaggiamento per lavorare in sicurezza.

A fine aprile TIM e le organizzazioni sindacali nel comune obiettivo di salvaguardia della salute di tutti i lavoratori, hanno sottoscritto un protocollo d'intesa relativo alla gestione della seconda fase dell'emergenza Covid-19 per individuare le misure più idonee a fronteggiare l'emergenza sanitaria, nonché le linee guida e le conseguenti misure da mettere in atto. Le linee guida, elaborate con la collaborazione di esperti, hanno ridefinito l'organizzazione del lavoro in modo da garantire la massima tutela delle persone, nel rispetto delle disposizioni emanate dalle competenti autorità governative e sanitarie per un rientro in sede graduale su base geografica e organizzativa.

Il nuovo modello di organizzazione del Lavoro

[GRI 103-3] Ad agosto, si è concluso positivamente il confronto con il sindacato, volto a definire, oltre alle modalità di rientro in sede in una fase transitoria, un innovativo modello di lavoro, che coniuga digitalizzazione dei processi, ripensamento degli spazi e organizzazione agile del lavoro, valorizzando l'esperienza della remotizzazione nel periodo di emergenza. L'obiettivo del nuovo modello è quello di supportare le performance dei colleghi e allo stesso tempo migliorare la loro qualità della vita, puntando sempre più su flessibilità, autonomia e responsabilità professionale. Si tratta dell'inizio di un percorso che andrà costruito e accompagnato nel tempo, cosciente del necessario salto culturale che le parti dovranno mettere in campo nel medio periodo.

Le intese disciplinano lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità agile, sia nella fase transitoria che inizierà al termine del periodo di emergenza sanitaria nonché per una fase successiva, definita sperimentale, che avrà termine il 31 dicembre 2021.

La fase sperimentale individua due modalità di svolgimento della prestazione:

- “lavoro agile giornaliero” che prevede 2 giorni di lavoro da remoto e 3 presso la sede. Le persone avranno inoltre a disposizione 12 giorni di lavoro agile aggiuntivi da utilizzare in modo flessibile.
- “lavoro agile settimanale” che si applica agli ambiti organizzativi che necessitano di un presidio in specifici archi orari. La prestazione si articola in giornate/settimane alternate secondo uno schema predefinito (50% presso la sede aziendale e 50% da remoto).

Le intese prevedono inoltre:

- il riconoscimento del buono pasto anche nelle giornate di lavoro in modalità agile e telelavoro;
- la fornitura, a coloro che operano gestendo attività telefoniche a diretto contatto con la clientela, un modem wi-fi 4G e una sim dati quale ulteriore dotazione di servizio;
- l'attivazione di un articolato percorso di formazione che supporti le persone nel necessario cambio culturale insito nel nuovo modello;
- nuove forme di tutela per i diritti maggiormente impattati dal lavoro a distanza: i diritti sindacali (assemblea, affissione, etc.), la disconnessione e l'inclusione;
- incremento giorni di lavoro agile per particolari situazioni personali: gravidanza, maternità/paternità, rientro in servizio a seguito di lunga malattia, rientro in servizio a seguito di trattamenti immuno-terapici, DSA;
- riconoscimento per periodi temporanei del lavoro agile per lavoratori con particolari disabilità motorie;
- riduzione del 30% (per tutto il personale) dell'attuale importo dell'offerta TIM SUPER riservata ai dipendenti.

Nel corso dell'anno sono state molteplici le sessioni di incontro dedicate al customer care nell'ottica di un miglioramento continuo dei livelli di qualità e della customer experience. L'accordo prevede inoltre un investimento importante sulle competenze attraverso la promozione di percorsi di job rotation e inserimenti di nuove figure anche attraverso assunzioni dal mercato.

Tra le altre azioni condivise all'interno dell'intesa sono state previste una revisione dei sistemi attualmente utilizzati per semplificare quanto possibile il lavoro dei colleghi coinvolti e la promozione di un progetto di ascolto e collaborazione dedicato ai caring agent, per individuare azioni di miglioramento su processi aziendali e offerte commerciali.

Le nuove competenze

I riflessi dell'emergenza epidemiologica hanno reso evidente l'esigenza di accelerare la fase di transizione verso l'adozione di nuove tecnologie e nuovi servizi digitali. Tale profonda trasformazione può essere realizzata

soltanto attraverso l'innalzamento del livello del capitale umano impiegato in Azienda, ampliando e ridefinendo le competenze possedute.

Nell'ambito di un consolidato modello di relazioni industriali, orientato da sempre ad accompagnare la trasformazione del lavoro, a fine 2020 è stata stipulata una specifica intesa di rimodulazione dell'orario di lavoro per mutate esigenze organizzative e produttive - sorte a seguito dell'emergenza epidemiologica - in base alla quale parte dell'orario di lavoro è destinata alla realizzazione di appositi percorsi di sviluppo delle competenze dei lavoratori. La formazione sarà realizzata avvalendosi delle risorse messe a disposizione dal Fondo Nuove competenze di Anpal².

Il programma complessivo del programma elaborato dall'azienda "NexTIM, per il 2021" prevede:

- più di 3 milioni di ore di formazione complessive;
- 19 percorsi di aggiornamento;
- 101 corsi;
- il coinvolgimento dell'intera popolazione aziendale domestica e per ogni partecipante un piano personalizzato.

Il programma ha tre principali indirizzi: innovazione dell'organizzazione, strumenti e tecnologie; miglioramento dei processi produttivi, con focus sulle competenze digitali.

Strumenti di flessibilità in uscita

A giugno è stato sottoscritto un accordo per l'esodo del personale TIM³ che amplia il numero delle risoluzioni praticabili, prevedendo la possibilità di esodo agevolato per ulteriori 700 persone, rispetto alle 4.300 previste nell'accordo di febbraio 2019.

I termini di accesso all'esodo prevedono, in continuità con l'accordo del 2019, la maturazione dei requisiti previsti per il pensionamento alla data del 31 dicembre 2025 e la data ultima di risoluzione del rapporto di lavoro al 30 novembre 2020.

TIM corrisponde mensilmente all'INPS⁴ un importo corrispondente al trattamento di pensione che spetterebbe in base alle vigenti regole, fino alla prima decorrenza utile del trattamento pensionistico, di vecchiaia o anticipato, e versa all'Istituto la contribuzione correlata fino al raggiungimento dei requisiti minimi previsti, secondo quanto previsto dalle norme di legge e dai provvedimenti amministrativi.

Per il biennio 2019-2020 il complesso di accordi definiti per l'esodo incentivato - su base volontaria- ha registrato quindi 5.000 adesioni.

Contrattazione di secondo livello

A fine 2019 si è concluso positivamente il negoziato sul secondo livello contrattuale di TIM, con la firma di un'intesa i cui principali elementi disciplinano, l'orario di lavoro ed in particolare l'estensione delle flessibilità rivolte ai colleghi turnisti, gli incrementi per le maggiorazioni di lavoro ordinario festivo e notturno, la revisione della reperibilità. Tali previsioni si aggiungono a quelle già definite dall'accordo integrativo di luglio 2019.

Attività di Relazioni Industriali in Brasile

In Brasile, nel 2020 TIM ha tenuto un totale di 30 incontri con il comitato dei rappresentanti dei sindacati. Il comitato è espressione dei 27 sindacati del Paese.

Nella prima metà dell'anno, sono stati negoziati accordi finalizzati alla gestione della crisi pandemica che hanno permesso, assieme alle misure governative, il mantenimento dei posti di lavoro e la salvaguardia della salute dei lavoratori e del loro reddito, nonostante la chiusura dei negozi. Gli accordi hanno anche consentito l'adozione della modalità di lavoro da casa per la gestione dell'emergenza.

Il secondo semestre ha invece visto il rinnovo del contratto collettivo del lavoro con validità di due anni. Il rinnovo prevede, tra l'altro, il programma di partecipazione agli utili per il 2020, con la novità degli obiettivi funzionali, per un totale di sei obiettivi per l'anno. Il premio è stato mantenuto per 2.3 salari.

Il risultato più importante della negoziazione è stata la regolamentazione del lavoro da casa e delle sue varie forme, che ha consentito anche ai call center di cominciare a operare in questa modalità.

Il rinnovo ha visto l'inserimento di clausole relative a diversità e inclusione per la lotta alla discriminazione e la garanzia delle condizioni per le minoranze. Oltre che tramite l'istituzione di salari minimi, la revisione delle retribuzioni e di benefit quali indennità mensa, indennità asilo nido, eccetera, l'adeguamento finanziario è stato

² Agenzia nazionale per le politiche attive del lavoro

³ ai sensi dell'ex art. 4, commi 1-7ter, della legge n.92/2012, come addendum della precedente intesa del 26 febbraio 2019

⁴ Istituto Nazionale Previdenza Sociale

effettuato sotto forma di un premio retributivo che tiene conto dello scenario pandemico. La previsione di inflazione nazionale per il periodo in esame è pari al 2,94%. Si tratta del tasso utilizzato in Brasile come riferimento per l'adeguamento dei salari e delle clausole economiche tra l'agosto 2019 e il settembre 2020. Un'altra azione importante è stata quella di garantire il prolungamento delle misure emergenziali per proteggere l'occupazione durante la pandemia.

Il Contratto collettivo del lavoro è stato approvato da tutte le assemblee tenute nei 26 stati del Paese, con il voto favorevole del 94% circa dei 2.645 dipendenti votanti.

TIM Brasil ha tenuto fede al proprio modello di prossimità mantenendo un rapporto costante con i sindacati nel corso di tutto l'anno; questo ha permesso di superare più agevolmente il periodo della pandemia e di aprire la strada al telelavoro in un rapporto finalizzato a costruire soluzioni mirate ai dipendenti.

Il 4,5% dei dipendenti è iscritto a un sindacato. I Contratti collettivi del lavoro hanno riguardato il 100% dei dipendenti.

Tutela della salute e sicurezza

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 403] L'analisi di materialità del 2020 ha confermato la tutela della salute e sicurezza tematica materiale per tutto il Gruppo.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 403-1] Nell'ambito del territorio nazionale, i disposti normativi di riferimento per le tematiche di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, oltre a definire i criteri necessari per l'individuazione e valutazione dei rischi, prevedono che in tale contesto venga attuata un'adeguata partecipazione e consultazione dei lavoratori attraverso i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

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

[GRI 403-1] Il Modello di Safety Management System di TIM prevede il pieno coinvolgimento di tutti gli attori che partecipano al processo di sicurezza: management aziendale, figure di coordinamento operativo, medici competenti, lavoratori e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

[GRI 103-3: Management Approach] Al fine di integrare e rafforzare tali iniziative, è in via di implementazione un nuovo sistema di gestione conforme agli standard riconosciuti (ISO 45001) avente come perimetro tutti i processi relativi agli asset immobiliari ad uso ufficio e promiscui presidiati, di competenza della funzione Real Estate.

[GRI 403-2] L'individuazione e valutazione dei rischi presenti in Azienda, che rappresenta l'attività preminente dell'azione di prevenzione, è garantita attraverso il costante presidio dei processi aziendali e delle loro evoluzioni in stretto raccordo con le strutture di 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 (campi elettromagnetici ad alta e bassa frequenza, rumore, vibrazioni, radioattività naturale, illuminotecnica, microclima, movimentazione manuale dei carichi, ecc.). Le attività lavorative sono classificate su livelli di rischio basso e medio, in linea con i criteri di classificazione ATECO dell'Istituto Nazionale di Statistica, in TIM S.p.A. così come nelle altre consociate del Gruppo non sono presenti attività classificate a rischio alto.

Tra le misure di controllo applicate per l'eliminazione o il contenimento dei rischi rientrano:

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

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

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

Lo scenario emergenziale correlato alla pandemia da Covid-19 ha impattato su tutte le attività di prevenzione e protezione, modificando le priorità di intervento. Alcune azioni sono state rimodulate al fine di garantire la tutela dell'intera popolazione aziendale dal principale rischio sanitario di contagio.

In aggiunta sono state messe in campo:

- campagna continuativa di informazione e sensibilizzazione rivolta a tutto il personale;

- specifica iniziativa di welfare sanitario, ad adesione volontaria, condotta sotto la guida scientifica di un esperto virologo, basata sull'effettuazione di test sierologici volti a verificare il grado di immunità;
- campagna di vaccinazione antinfluenzale;
- servizio di supporto psicologico da parte di professionisti esterni, rivolto a tutti i dipendenti interessati che possono accedervi in modo riservato e anonimo tramite un numero dedicato;
- specifiche modalità per la gestione di eventuali casi di accertata o sospetta positività.

[GRI 403-3] Le campagne di monitoraggio attraverso rilievi strumentali riguardanti in particolare gli agenti fisici: rumore indoor, outdoor, campi elettromagnetici e radiazioni ionizzanti, vibrazioni, parametri microclimatici outdoor, indoor ed illuminotecnica, hanno subito una ripianificazione in corso d'opera, anche in ragione della chiusura delle sedi come conseguenza della pandemia.

Con riferimento al fenomeno infortunistico prosegue la puntuale analisi degli eventi e ove necessario l'individuazione di azioni correttive; è stato inoltre rafforzato il coinvolgimento diretto delle linee interessate e della funzione HR per una maggiore sinergia. A novembre 2020 è stato avviato un progetto pilota in ambito Operations per la rilevazione e la gestione dei "near miss"¹.

[GRI 403-4] Il numero, le modalità di designazione o di elezione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, nonché il tempo di lavoro retribuito e gli strumenti per l'espletamento delle funzioni sono stabiliti in sede di contrattazione collettiva. Il modello relazionale aziendale in tema di safety, da sempre ispirato a logiche partecipative, prevede circa 80 Rappresentanti distribuiti sull'intero territorio nazionale a cui si affiancano 5 comitati a partecipazione mista Azienda/sindacato con funzioni specifiche in materia di salute e sicurezza dei lavoratori. Tali organismi, presenti a livello nazionale e territoriale, hanno un ruolo partecipativo e collaborativo atto a garantire analisi e confronto congiunto tra parte aziendale e parte sindacale su tutte le tematiche relative alla tutela della salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro. Nel quadro dell'emergenza Covid-19 essi hanno anche assolto ai compiti previsti dal Protocollo Governo-Parti Sociali.

[GRI 403-5] Formazione in materia di salute e sicurezza – Dipendenti Gruppo TIM

Nel 2018 la rilevazione ha riguardato la sola capogruppo e le ore sono esposte come copertura del personale piuttosto che come percentuale sulle ore totali di formazione.

2020		2019		2018		
Gruppo TIM		Gruppo TIM		TIM S.p.A. *		
Ore	% su ore totali	Ore	% su ore totali	Ore	Copertura	
Salute e sicurezza	155.186	7,76 %	131.989	9,1 %	135.850	35,7 %

I Gruppo sta rivedendo i questionari di sostenibilità da sottoporre ai proprio fornitori al fine di raccogliere le ore di formazione dei non dipendenti.

[GRI 403-6] Al fine di supportare la prevenzione sanitaria del personale, TIM prevede per tutti coloro che hanno un'età pari o superiore a 45 anni, la possibilità di aderire, con cadenza biennale, ad un programma di prevenzione sanitaria flessibile e personalizzato.

L'ASSILT (Associazione per l'assistenza sanitaria integrativa ai lavoratori delle aziende del Gruppo TIM), finanziata dalle aziende del Gruppo, dai soci lavoratori e dai soci pensionati, persegue senza fini di lucro lo scopo di erogare a favore dei soci e dei beneficiari prestazioni integrative a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale, ivi comprese, in concorso con le strutture sanitarie pubbliche, l'effettuazione di ricerche, indagini conoscitive e interventi di prevenzione sanitaria di gruppo ed individuali, nonché la promozione di iniziative di educazione sanitaria a tutela della salute e dell'integrità fisica dei soci. L'Associazione ha erogato, nel 2020, per cassa, rimborsi per un totale di oltre 44 milioni di euro. All'Associazione erano iscritte, al 31 dicembre 2020, oltre 161.000 persone, di cui circa 81.000 tra dipendenti e familiari, e 80.000 pensionati.

L'ASSIDA eroga ai dirigenti rimborsi per prestazioni sanitarie integrative rispetto a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale. Al 31 dicembre 2020 gli assistiti dell'Associazione sono 1.690, i dirigenti iscritti 524, con un'erogazione di circa 1.000.000 euro.

[GRI 403-7] TIM garantisce l'assolvimento di tutti gli obblighi di legge in materia di SSL che hanno impatti sulla propria clientela e sulle imprese appaltatrici nell'ambito degli ordinari rapporti cliente-fornitore. In tal senso assicura la massima collaborazione e cooperazione per minimizzare i rischi e garantire la sicurezza del personale proprio e di terzi.

[GRI 403-8] Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

Il sistema di gestione di salute e sicurezza interno (Modello di Safety Management System come detto sopra), che non è certificato esternamente, copre 51.654 dipendenti del Gruppo, pari al 96,1% dell'organico. Come detto è in via di implementazione un nuovo sistema di gestione conforme agli standard riconosciuti (ISO

¹ qualsiasi evento, correlato al lavoro, che avrebbe potuto causare un infortunio o danno alla salute (malattia) o morte ma, solo per puro caso, non lo ha prodotto: un evento quindi che ha in sé la potenzialità di produrre un infortunio.

45001) avente come perimetro tutti i processi relativi agli asset immobiliari ad uso ufficio e promiscui presidiati, di competenza della funzione Real Estate.

Alcune società del Gruppo (Noovle e Sparkle Italia) sono altresì in possesso di un sistema certificato da ente esterno e soggetto ad audit interno.

Infortuni e malattie professionali

[GRI 403-9] Si riportano di seguito i dati e i principali indici infortunistici per i dipendenti del Gruppo TIM nell'anno 2020 (per il 2018 i dati sono disponibili per TIM S.p.A. e Brasile).

Gruppo TIM	2020		2019	
Ore lavorate	81.211.899,09		81.793.387,25	
	n	Tasso	n	Tasso
Infortuni sul lavoro registrabili (inclusi decessi)	249	3,07	432	5,28
di cui infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (>6 mesi di assenza), esclusi i decessi	3	0,04	7	0,09
di cui decessi	0	0,00	0	0,00
di cui incidenti in itinere (solo se il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione)	13	0,16	nd	

Vengono forniti nella tabella sottostante ulteriori indicatori relativi agli infortuni del Gruppo (per l'anno 2018 i dati sono stati forniti per TIM S.p.A e TIM Brasil. Si veda in Appendice al capitolo).

I tassi esposti sono conteggiati non tenendo conto degli infortuni e delle ore perse conseguenti a infortuni occorsi a dirigenti o avvenuti in itinere, né degli infortuni cosiddetti da medicazione, che non abbiano quindi comportato assenze di almeno un giorno (norma UNI 7249:2007); non vengono inoltre presi in considerazione i lavoratori somministrati.

Gruppo TIM	2020	2019
Numero infortuni (esclusi in itinere)	236	432
Indice di gravità (giorni convenzionali perduti per infortunio ogni mille ore lavorate)	0,11	0,16
Indice di frequenza (n° infortuni/ore totali lavorate/1.000.000)	2,91	5,28
Durata media infortuni in giorni	37,18	30,67
Indice di improduttività (ore perdute per infortunio ogni mille lavorate)	0,71	1,05
Infortuni x 100 lavoratori	0,57	0,70

Per il 2020 si conferma i trend positivo di riduzione del numero degli infortuni sul lavoro, con una diminuzione del 45%. L'approfondimento sugli indicatori fa emergere che la diminuzione del numero di infortuni ha determinato il calo dell'indice di "frequenza" (da 5,28 a 2,91) e dell'indicatore "rapporto degli infortuni su 100 lavoratori". Su tutti gli indicatori, in forte diminuzione, ha sicuramente influito la situazione pandemica ed il conseguente forte ricorso allo smart working.

Nel 2020 non si sono verificati infortuni sul lavoro con esito mortale. I dettagli relativi agli infortuni, alle malattie professionali e alle assenze richiesti dallo standard GRI [GRI 403-2] sono riportati nell'Appendice al presente capitolo.

Le principali tipologie di infortunio riscontrate sono state, in ordine decrescente: cadute di persona, incidenti stradali, distorsioni/strappi, lesioni derivanti da maneggio di materiali/attrezzi, urti, schiacciamenti e altre tipologie di infortuni minori.

Al fine di garantire una corretta gestione degli eventi infortunistici, in TIM S.p.A. sono stati definiti i flussi procedurali e gli adempimenti che ciascun soggetto deve porre in essere nel processo di "genesi", gestione e chiusura delle denunce di infortunio sul lavoro e/o in itinere occorsi ai lavoratori e per i quali le aziende sono tenute al pagamento del premio INAIL².

² Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro.

[GRI 403-10] Malattie professionali

Per quanto riguarda le malattie professionali sono state prese in considerazione le denunce presentate, relativamente ai lavoratori dipendenti, all'INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) nell'anno di riferimento e sottoposte a iter di riconoscimento.

Nel corso del 2020 sono state presentate 14 denunce (12 casi nel 2019) riguardanti patologie dell'apparato muscolo scheletrico, respiratorio, e uditivo.

[GRI 403-4] In Brasile i contratti collettivi prevedono di norma l'obbligo di fornire informazioni sulla prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali, e TIM si attiene a questa prassi.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 403-1] In Brasile esiste un ampio quadro normativo che regola i temi di Salute, Sicurezza e Ambiente a livello federale, statale e addirittura municipale, che richiede un monitoraggio costante delle novità in materia. Il 2020 era iniziato con grandi aspettative di modifiche normative, soprattutto in materia di Salute e Sicurezza, giacché l'attuale governo federale ha come premessa la riduzione della burocrazia nelle norme, nell'ottica di favorire la creazione di posti di lavoro. Per questo TIM si è tenuta pronta ad adattare i propri processi alle eventuali modifiche di legge, prendendo parte, tra l'altro, a comitati diretti dalla sua associazione di settore, assieme ad altre società di telecomunicazione, così da partecipare al processo di revisione di leggi che potrebbero avere ripercussioni dirette sul nostro settore, come nel caso della legislazione in materia di elettricità e di lavoro in quota.

In questo contesto tutti i programmi di lavoro per 2020 sono stati strettamente correlati all'adeguamento dei regolamenti interni in vista della revisione normativa, anche per l'impegno dell'azienda a rispettare la normativa vigente; tuttavia la pandemia di COVID-19 ha spinto il governo federale a sospendere i programmi di revisione e su questo fronte poco si è mosso e molto si attende per il 2021.

Nonostante tutti gli accadimenti, nel primo trimestre del 2020 molto è stato il lavoro di qualità comunque svolto per la Società, [GRI 403-2] [GRI 403-7] come ad esempio l'ispezione di circa il 50% degli edifici TIM per la redazione di studi obbligatori, come nel caso del PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, Programma di prevenzione dei rischi ambientali), del Report sull'infrastruttura degli edifici, del Report accessibilità, delle Rilevazioni delle emissioni di monossido di carbonio da parte di GMG (Generator Motor Group) e finanche l'individuazione di strutture ancora in uso in cui sono presenti materiali contenenti amianto.

Con l'arrivo della pandemia di Covid-19 molti dei lavori in presenza sono stati sospesi e il programma di lavoro della nell'area Salute, Sicurezza e Ambiente ha dovuto essere prontamente modificato per poter fornire a dipendenti, terze parti, familiari e finanche alla collettività tutto il supporto tecnico necessario per affrontare questo momento. Sono state portate a termine diverse azioni di pianificazione, comunicazione, monitoraggio, studi tecnici di prodotti e servizi e soprattutto di supporto alle varie aree, laddove al momento si registrano già oltre mille persone monitorate da parte della Funzione.

Anche sul fronte documentale si sono fatti molti progressi, con più di 15 documenti normativi aggiornati e pubblicati.

Inoltre, periodicamente vengono effettuati audit e/o ispezioni finalizzati a valutare l'efficacia delle misure di prevenzione nei processi e nei luoghi di lavoro predisposti nell'ottica del miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza. La squadra di Salute e Sicurezza si compone di 28 membri distribuiti strategicamente nelle sedi regionali di TIM Brasil.

L'attenzione all'evoluzione, soprattutto sul fronte tecnico e dell'assistenza, è la priorità della Funzione, non solo per il mantenimento della salute e del benessere di tutti, ma anche per verificare l'osservanza delle buone pratiche, rappresentate anche dalle sue certificazioni.

People Caring

Il modello di welfare coniuga tradizione e futuro con una precisa consapevolezza strategica ed organizzativa che pone il welfare al cuore della strategia Risorse Umane, abilitando la fruizione di servizi e iniziative volte a favorire la sostenibilità aziendale, familiare e sociale. L'emergenza legata alla diffusione del Covid-19 ha richiesto all'azienda spirito di responsabilità, attenzione, cautela e adattamento rispetto allo scenario mondiale pandemico. TIM si è impegnata a fronteggiare il virus e rendere possibile la prosecuzione delle attività lavorative di tutti, rafforzando la work ability tramite il work-life balance - l'insieme dei servizi e delle iniziative per migliorare l'equilibrio lavoro/vita privata di tutti - e il working time management - i progetti per abilitare le persone a una visione del lavoro più digitale.

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

Il sistema di welfare di TIM ruota quindi intorno al benessere della persona considerando la totalità della giornata, i confini sottili tra vita lavorativa e vita privata in questo scenario mondiale, tenendo conto dei carichi di cura che ci si trova ad affrontare tra vita lavorativa e extra lavorativa, con la consapevolezza che il benessere

organizzativo è strettamente correlato alla soddisfazione e all'engagement e, quindi, alle performance delle persone.

Nel corso del 2020, inoltre, il piano di Welfare, People Caring e Inclusione di TIM è stato agganciato al più ampio piano di Engagement che ha l'obiettivo di incrementare l'engagement delle persone TIM nel corso dei prossimi 3 (2023) anni di 19 p.p. rispetto al 2019.

Il piano è stato denominato "Per i Cittadini di TIM" e racchiude le iniziative rivolte al benessere personale, organizzativo e a supporto delle persone per lavorare e vivere meglio in azienda e, a sua volta, si inquadra nell'ancora più ampio Piano di Sostenibilità di TIM.

In [Brasile](#), per quanto riguarda il coinvolgimento del personale, nel 2020, il 90% dei dipendenti ha partecipato al Sondaggio sul clima aziendale. L'84% si è dichiarato in generale soddisfatto. Rispetto ai risultati del 2019 osserviamo un incremento di 3 punti percentuali nella soddisfazione generale.

Come si legge nel capitolo dedicato all'approccio gestionale, nel 2020 è stato realizzato un piano strutturato di comunicazione interna, affiancato a sondaggi ad hoc. A dicembre 2020 è stata eseguita un'indagine generale sul coinvolgimento; vari sondaggi erano già stati somministrati a manager e dipendenti. In particolare:

- "In presenza" Sondaggio sul ritorno al lavoro: Al personale d'ufficio è stato chiesto di rispondere se avessero intenzione di rientrare nella sede TIM o se invece preferissero continuare a lavorare da casa.
- Sondaggio sul lavoro da casa: finalizzato a valutare l'efficacia della modalità di lavoro da remoto, è stato utilizzato per indagare anche debolezze e criticità.
- Sondaggi periodici: finalizzati a monitorare con frequenza bimestrale specifiche tematiche legate al coinvolgimento delle persone.

Per supportare tutti i dipendenti con informazioni in materia di pandemia, salute mentale, benessere e problematiche di sviluppo durante il periodo di isolamento sociale, abbiamo creato un nuovo canale di comunicazione. #TBT News, che significa "Tutti per il bene di tutti", è pubblicato ogni settimana in un formato innovativo, leggero e di facile comprensione.

Bilanciamento vita-lavoro (Work-life Balance)

Il bilanciamento vita-lavoro è il primo pilastro del welfare di TIM e parte dalla convinzione che la performance e il benessere organizzativo siano correlati tra loro e con l'organizzazione della vita familiare e lavorativa. Nel 2017, con conferma nel 2018, 2019 e 2020, TIM ha ottenuto la certificazione Family Audit, uno strumento manageriale che ha l'obiettivo di attivare un cambiamento culturale attraverso azioni innovative di bilanciamento vita-lavoro, innescando un ciclo virtuoso di miglioramento continuo.

Tra i principali servizi, ricordiamo:

- TIM Estate, un'iniziativa rivolta a bambini e ragazzi dai 6 ai 18 anni non compiuti, figli di dipendenti, per la partecipazione a una vacanza estiva ricca di svago, sport, arte, natura, orientamento scolastico. TIM Estate 2020 è stata realizzata per la prima volta in versione digitale per rispettare la sicurezza delle famiglie e il contenimento della pandemia. Il catalogo ha proposto dei percorsi digitali ispirati alle esperienze dei soggiorni tematici tradizionali di TIM. Alla TIM Estate online edition hanno partecipato 585 ragazzi.
- Bimbi in TIM – online edition: una piattaforma di contenuti originali, realizzati da esperti del settore, per genitori e per bambini fino alla scuola primaria. Contiene diversi servizi, divisi in categorie: asilo nido (0-3 anni), scuola dell'infanzia (3-6 anni), scuola primaria (6-11 anni), sostegno alla genitorialità, servizio counseling. Per sostenere i colleghi nella gestione dei figli più piccoli 3 mesi-6 anni, è stata ideata una piattaforma che settimanalmente veniva aggiornata con contenuti ludici e didattici per intrattenere i bimbi oltre che con webinar di sostegno per i genitori per affrontare il periodo di pandemia.
- MioNido e MiaMaterna: Per favorire la conciliazione vita-lavoro e la qualità del vivere in azienda TIM mette a disposizione per i figli dei colleghi, dai 3 mesi ai 6 anni, 7 asili nido e 1 scuola materna all'interno delle sedi aziendali. Nell'anno educativo 2019-2020 sono stati accolti 173 bambini. A marzo 2020, a seguito dell'emergenza Covid-19, gli asili e le materne aziendali sono stati temporaneamente chiusi.
- MioRimborso: Per i colleghi con bimbi di età compresa fra i 3 mesi e i 6 anni che fanno richiesta e rientrano in graduatoria, è previsto il rimborso per le spese sostenute per i servizi di nido, materna o baby-sitting. Per l'anno educativo 2020-2021, per raggiungere ancora più persone, MioRimborso è stato esteso a tutta Italia (e non più alle sole 11 città attualmente previste) con 630 domande accolte (rispetto alle 355 dell'anno 2019-2020).
- Rimborso tasse universitarie: TIM e le aziende del Gruppo rimborsano le tasse pagate dai dipendenti per l'iscrizione dei propri figli ai corsi di laurea di primo livello o di laurea magistrale o a ciclo unico. Nel 2020 sono stati rimborsati 797 colleghi.
- Borse di Studio all'estero (Intercultura): Iniziativa che mette a disposizione dei figli più meritevoli dei dipendenti borse di studio all'estero (nel 2020 in Cina, India, Irlanda, Regno Unito e Russia). Nel 2020

sono state assegnate 44 borse di studio (poi sospese per l'emergenza Covid-19). Per il 2021 l'iniziativa è confermata.

Nel 2020 è proseguito il "Progetto WellBeing", il programma lanciato nel 2019 di sensibilizzazione ai corretti stili di vita e alla prevenzione, articolato in 4 filoni: prevenzione, movimento e attività fisica, riduzione stress e stili di vita.

Inoltre il Gruppo ha sviluppato, in collaborazione con player internazionali, un dispositivo informatico che mediante scenari "what-if" e dashboard consente di valutare l'impatto sui tempi individuali di spostamento casa/lavoro in caso di riallocazione del personale da un sito aziendale ad un altro. Queste informazioni hanno contribuito alla progettazione del piano spazi, che quindi è stato definito tenendo in considerazione anche questa variabile. Con l'obiettivo di ridurre i tempi di spostamento delle persone sul tragitto casa/lavoro, i relativi costi e una diminuzione di incidenti e dello "stress" da traffico, il Gruppo ha ideato una modalità complementare al trasporto pubblico locale per raggiungere agevolmente la sede di lavoro. Da un lato, sono stati effettuati accordi commerciali con le principali aziende di trasporto pubblico locale, per acquisto di abbonamenti con pagamento mensile dilazionato in busta paga. Inoltre, sono stati attivati e costantemente monitorati servizi di navetta aziendale di collegamento, tra i principali snodi del trasporto pubblico locale e le sedi aziendali. Il servizio è attivo presso le città di: Roma, Pomezia, Palermo, Catanzaro, Napoli; con 10 sedi coinvolte per un totale di 160 corse giornaliere.

Gestione dell'orario di lavoro (Working Time Management)

[\[GRI 103-3: Management Approach\]](#) [\[GRI 407\]](#) Oltre la metà dei dipendenti di TIM, inclusi molti operatori dei call center, sono in lavoro agile dall'inizio dell'emergenza. Lo smart working è una modalità di lavoro che la stessa TIM sperimenta da anni e che permette oggi a 32mila dipendenti di lavorare da casa. Contestualmente TIM sta realizzando una ridefinizione complessiva degli spazi aziendali funzionali all'attivazione del progetto desk sharing, una forma evoluta ed innovativa di gestione degli ambienti di lavoro che si fonda su un modello di svolgimento della prestazione caratterizzato dall'alternanza tra il lavoro in sede e il lavoro agile

Inclusione (Inclusion Management)

[\[GRI 103-2: Management Approach\]](#) [\[GRI 405\]](#) [\[GRI 406\]](#) [\[GRI 103-3: Management Approach\]](#) [\[GRI 405\]](#) [\[GRI 406\]](#) [\[GRI 405\]](#)

Il programma di Diversity & Inclusion di management di TIM mira ad attuare in concreto una visione sostenibile e di lungo periodo dell'Azienda, garantendo pari opportunità e il pieno rispetto della diversity tra tutte le altre persone del Gruppo TIM.

Dall'Engagement Survey realizzata a settembre/ottobre 2020 è emerso che l'inclusione è uno dei principali driver di attivazione dell'engagement delle persone. L'inclusione gioca anche un ruolo chiave nel saper innovare i prodotti e i servizi offerti; anticipare i bisogni del mercato richiede, infatti, la capacità di andare oltre i limiti che spesso si generano dalla routine lavorativa e dall'abitudine a guardare le attività, i processi e le persone da un unico punto di vista.

Nel corso del 2020, TIM è stata confermata nella Top 100 del Diversity and Inclusion Index di Refinitiv, il principale e più autorevole ranking mondiale su questa materia, per il terzo anno consecutivo, prima azienda italiana e prima telco al mondo. Il posizionamento TIM nel Diversity and Inclusion Index di Refinitiv conferma l'impegno del Gruppo per le pari opportunità, la non discriminazione e l'inclusione come base della propria strategia aziendale per il miglioramento delle competenze interne, del benessere organizzativo e quindi della performance aziendale.

Nel 2020 TIM è risultata anche, per la terza volta, nella Top 20 del Diversity Brand Index che elenca i brand percepiti maggiormente inclusivi.

Le aree principali di sviluppo del Diversity & Inclusion Management di TIM sono:

- **Diffusione culturale e consapevolezza:** attraverso la 4 Weeks 4 Inclusion, l'iniziativa ideata da TIM con il contributo di 26 aziende sensibili ai temi della diversità, che, per la prima volta hanno fatto rete per promuovere la cultura dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità e, insieme, hanno costruito un calendario di 4 settimane di 70 eventi digitali condivisi, tra webinar, digital labs e gruppi creativi dedicati all'inclusione.
- **Disability management:** nella BU domestic sono presenti 1.361 dipendenti con disabilità, pari a circa il 3% sulla consistenza media della forza lavoro nel periodo di riferimento¹. Per mettere questi dipendenti in condizione di vivere serenamente la giornata lavorativa sono disponibili:
 - la policy per l'adeguamento automatico delle postazioni di lavoro, nel 2019 ampliata anche alle malattie croniche invalidanti;

¹ In Brasile i dipendenti con disabilità sono 206, pari a poco più del 2% dei dipendenti medi annui 2020 brasiliani.

- soluzioni per migliorare la comunicazione tra dipendenti sordi e udenti²;
- l’attività degli acceleratori di working capital che ospitano diverse start-up dedicate a progetti di aiuto alla disabilità;
- l’assistenza dedicata ai figli con disabilità dei dipendenti durante i soggiorni TIM Estate;
- All’inizio del 2020, è stato attivato un servizio che migliora il flusso di comunicazione tra colleghi sordi e i loro capi e colleghi. Il servizio viene erogato da Pedius, la start-up incubata in TIM WCAP, leader nei servizi di sostegno alla comunicazione dei sordi.
- Sono state attivate su TIM Academy delle pillole informative che illustrano, anche in LIS, i servizi a disposizione e come utilizzarli.
- Sempre nel 2020 ha visto la luce il progetto “Nessuno Escluso”, con l’obiettivo di prevedere dotazioni informatiche specifiche per ogni persona con disabilità.
- **Genere:** TIM è in partnership con Valore D³, sia come socio sostenitore sia come membro del C.d.A.. Grazie ad essa oltre 100 colleghi ogni anno hanno la possibilità di frequentare corsi di skill building, programmi di mentoring e coaching, corsi e laboratori su welfare e work-life balance⁴. Nel corso del 2020, inoltre, è stato lanciato il “Progetto Donna” che si sviluppa secondo 2 filoni: clima e cultura e carriera. La prima azione del “Progetto Donna” è stata la pubblicazione del “Manifesto di TIM per la riduzione del gender gap” articolato in 5 impegni specifici che TIM assume verso le persone. A luglio 2020 è stata pubblicata la policy sulle molestie di genere, sessuali e sul bullismo sulla quale nei prossimi mesi partirà un corso di formazione per tutta la popolazione aziendale. A dicembre partito un corso di formazione e-learning sui BIAS di genere che, al suo interno, prevede la somministrazione dell’Harvard Implicit Test.
- **Age management:** l’anzianità media del gruppo si attesta su una media di 48,25, accentuandosi nella capogruppo con un valore di 51,5 anni (e 26,45 di anzianità aziendale). TIM ha, perciò, avviato un importante programma di age management che comprende un portafoglio di attività: dagli incontri cross generazionali “maestri di mestiere”, al mentoring, al redesign dei modelli di sviluppo, formazione e rewarding. A dicembre, la partenza di “work drivers Map” una survey massiva che ha l’obiettivo di profilare tutta la popolazione aziendale, e in particolare gli over 55, secondo motivazione e employability, per favorire percorsi di sviluppo diversificati per cluster.
- **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 anagrafico del dipendente (a prescindere dal vincolo di sangue, e quindi anche alle famiglie omosessuali e ai loro figli) la possibilità di accedere ai numerosi servizi di caring aziendali; nel 2020 TIM, non potendo sponsorizzare come nel 2018 e 2019 i Pride che non hanno avuto luogo, TIM ha effettuato un’attività di sostegno alla comunità LGBT con il webinar “TIM e le persone 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 di volontariato:

- 1.731 dipendenti del Gruppo hanno rinnovato l’impegno ad aiutare CIA⁵, Comunità di Sant’Egidio e Save the Children, dando la loro adesione all’adozione di bambini a distanza, con un contributo totale di circa 180.000 euro;
- Prima dell’emergenza Covid-19 sono state organizzate 10 giornate di donazione del sangue (circa 10.000 donazioni di sangue nell’anno);
- in 15 sedi aziendali sono stati ospitati le ONLUS per 49 banchetti della solidarietà.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 405] Considerando la diversità un riflesso della società e, di conseguenza, del mercato del lavoro, TIM **Brasil** ha continuato a implementare una cultura di rispetto e valorizzazione delle differenze, nella convinzione che a una grande diversità all’interno di un gruppo corrisponda un altrettanto grande scambio di esperienze e soluzioni che contribuiscono alla creazione di un ambiente di lavoro sano e di un vantaggio competitivo sul mercato.

Come già riferito, nel luglio 2019 all’interno della direzione Risorse Umane e Organizzazione sono state create People Caring e Inclusion Management con la missione di creare e gestire politiche, programmi e iniziative

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

³ www.valored.it

⁴ TIM ha inoltre aderito al Manifesto per l’occupazione femminile, un documento che la impegna su ben 9 aree di intervento.

⁵ Centro Italiano Aiuti all’Infanzia.

strutturate di diversità e inclusione, in linea con la cultura di strategia e organizzazione e con i principi di inclusione e valorizzazione del contributo di ciascun dipendente.

È stato quindi strutturato un nuovo piano, focalizzato su 5 categorie di diversità e inclusione e sui relativi impegni:

- Genere: agire sulla parità di genere, garantendo pari opportunità nel percorso lavorativo all'interno di TIM (assunzione, inserimento, formazione e sviluppo professionale);
- Orientamento sessuale e identità di genere: Promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, contrastando ogni forma di discriminazione e pregiudizio;
- Etnia: Agire sulla parità di etnia, garantendo pari opportunità nel percorso lavorativo all'interno di TIM (assunzione, inserimento, formazione e sviluppo professionale).
- Generazione: Valorizzare la diversità generazionale riunendo persone di tutte le età in un contesto di mutuo scambio e apprendimento.
- Persone con disabilità (PcD): Aumentare le attività finalizzate ad assumere, far crescere e trattenere persone con disabilità nella Società, abbattendo le barriere culturali e fisiche per garantire loro pari opportunità.

TIM ha proseguito lo sviluppo del programma PcD già in essere, finalizzato a permettere a PcD di entrare nella Società anche tramite specifiche opportunità professionali. TIM Brasil ha inoltre implementato numerose attività volte a rendere le proprie sedi e arredi accessibili a questi dipendenti, garantendo un rapido adattamento all'ambiente interno, oltre a condurre attività di sensibilizzazione con manager e team.

Grazie a queste attività TIM Brasil è stata in grado di aumentare il numero di assunzioni di persone con disabilità. Di conseguenza, la Società ha incrementato il proprio tasso di conformità alle quote di assunzioni stabilite dall'Accordo di adeguamento della condotta (Termo de Ajustamento da Conduta, TAC, in portoghese), sottoscritto con la Procura di Stato brasiliana (Legge n. 8213/91).

Dal gennaio 2020 abbiamo promosso 38 attività formative di sensibilizzazione, seguite da oltre 2.500 persone e con un tasso di soddisfazione generale del 93%. È stato anche definito un calendario annuale di Diversità e Inclusione scandito dalle giornate di celebrazione indette a livello nazionale e di ONU, con campagne mensili per le cinque categorie di Diversità e Inclusione. A oggi, le 16 attività interne hanno avuto oltre 24.000 visualizzazioni e le 14 attività esterne hanno superato i 4 milioni.

Altra iniziativa importante è "TIM Convida" (TIM Invita), un evento promosso all'interno e all'esterno di TIM, in occasione del quale viene presentata una discussione sul contesto, le sfide e i successi dei gruppi sociali promossi da TIM. L'evento è giunto alla sua terza edizione, raccogliendo 45 mila visualizzazioni.

L'agosto 2020 ha visto il lancio della Politica di diversità e inclusione, che definisce le linee guida di diversità e inclusione e i criteri per i processi connessi alla gestione delle persone con impegni trasversali e specifici per ciascun gruppo sociale cui è stata data priorità nel piano.

Nell'agosto 2020 è stato lanciato anche il Comitato, di cui fanno parte presidente e figure apicali, incaricato di deliberare, gestire e monitorare le iniziative in materia di diversità. E pure i Gruppi di Affinità, formati da 452 dipendenti volontari, finalizzati a promuovere uno spazio di accoglienza e dialogo, stimolare approfondimenti, mappare i gap, proporre e mettere in atto iniziative.

Nel settembre 2020, in occasione della trattativa per il Contratto collettivo del lavoro, abbiamo registrato progressi nelle clausole sociali e di diversità e inclusione, con diversi elementi quali, tra gli altri: ampliamento dei benefit per i dipendenti LGBTQ+, protezione per le donne vittima di violenza domestica, protezione per le persone vittima di violenza motivata da razzismo o omo e transfobia, garanzia di assistenza legale nei procedimenti per discriminazione.

Nell'ottobre 2020 TIM ha sponsorizzato e preso parte al primo evento nazionale dedicato all'inclusione degli studenti neri nel mercato del lavoro: "Afro Presença" (Presenza Afro). L'evento è stato promosso dal Ministero del Lavoro e dal Global Compact dell'ONU. Collegato all'evento "Afro Presença", abbiamo lanciato, sempre nel mese di ottobre, il nuovo ciclo del Programma di Stage di TIM con un forte orientamento alla valorizzazione della diversità e all'inclusione di persone appartenenti a minoranze, con particolare enfasi sull'impegno a selezionare persone LGBTQ+, donne, over 45e neri, cui è riservato il 50% delle posizioni disponibili.

Iniziative Covid-19 per i dipendenti TIM

Per TIM la sicurezza e la salute delle sue persone è stata una priorità assoluta e sono state realizzate varie azioni a tutela delle persone:

- potenziamento del lavoro agile con la realizzazione di un percorso formativo a supporto e ampliamento delle dotazioni informatiche per permettere a nuovi settori di poter lavorare da remoto;
- attivazione di una copertura di assistenza sanitaria in caso di contagio da Covid-19 a carico dell'Azienda e realizzazione delle video pillole informative su come si trasmette il coronavirus, come prevenire il contagio, come usare i dispositivi di protezione, ecc.;
- sospensione di eventi in presenza e trasferte: le riunioni si sono tenute solo online;

- riconversione dei piani di formazione in modalità digitale;
- introduzione di protocolli di sicurezza aziendali e dispositivi di protezione a tutela del personale tecnico e operante presso i negozi e i data center, rimasto on-field durante il lock-down;
- esonero dalla prestazione con retribuzione per i colleghi affetti da patologie immunodepressive che non possono svolgere la prestazione lavorativa da remoto;
- incremento dei ritmi di pulizia nelle principali sedi aziendali dove è ancora presente personale con fornitura dispenser igienizzanti e installazione di appositi termoscanner all'ingresso di alcune sedi ufficio per la rilevazione della temperatura corporea del personale;
- avvio della campagna sanitaria mediante test sierologici atti a verificare il grado di immunità al Covid-19, tramite risposta anticorporeale, su adesione volontaria. In una prima fase i test sono rivolti ai colleghi che non hanno potuto lavorare in modalità remotizzata;
- avvio del percorso “Sentieri di resilienza” per lo sviluppo delle capacità di resilienza per gestire meglio il cambiamento;
- Introduzione di ulteriori permessi per coloro che non hanno potuto svolgere attività da remoto nei mesi di marzo e aprile 2020.

Altre iniziative per i dipendenti

[GRI 201-3] Nell'ottica di valorizzare gli investimenti a favore del benessere personale e familiare dei propri dipendenti, TIM ha previsto - per tutto il personale del Gruppo - la possibilità di richiedere un prestito aziendale per motivazioni predefinite.

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

Le già citate ASSILT (Associazione per l'assistenza sanitaria integrativa ai lavoratori delle aziende del Gruppo TIM) e ASSIDA.

TELEMACO è il Fondo Pensione Nazionale Complementare per i lavoratori delle aziende del settore delle telecomunicazioni, costituito nel 1998 in forma di associazione riconosciuta senza fine di lucro, e operativo dall'ottobre 2000; l'obiettivo è assicurare ai lavoratori associati il mantenimento del proprio tenore di vita anche al momento della pensione grazie alla creazione di una previdenza complementare a quella pubblica. È destinato agli operai, impiegati e quadri delle aziende che applicano il contratto nazionale delle telecomunicazioni, per i lavoratori a tempo indeterminato, di apprendistato e di inserimento, nonché ai soggetti fiscalmente a carico dei lavoratori iscritti al Fondo. Il numero dei dipendenti in servizio al 1° gennaio 2021 iscritti a Telemaco è 30.941, e le aziende associate con iscritti attivi sono 8.

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

Il CRALT (Circolo Ricreativo Aziendale per i Lavoratori delle Aziende del Gruppo TIM) organizza per i propri soci, dipendenti, pensionati e per i familiari, iniziative di carattere turistico, sportivo, culturale e ricreativo. Il CRALT consente inoltre ai soci e ai loro familiari, attraverso la stipula di opposte 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 2020 gli iscritti sono circa 38.000, di cui circa 33.000 dipendenti e circa 5.000 pensionati.

APPENDICE

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

[GRI 102-8f] Il dato di Gruppo include, oltre alle Business Unit Domestic e Brasile, altre pochissime unità derivanti da due entità (Telecom Italia Capital S.A., Telecom Italia Finance S.A.).

[GRI 102-8a] [GRI 102-8c] [GRI 102-8d] **Dipendenti per tipologia di contratto, impiego e genere**

	2020		2019		2018	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Totale a tempo Indeterminato	32.563	19.630	34.644	20.456	36.787	20.963
di cui Full Time	31.451	13.463	33.247	13.347	35.289	13.615
di cui Part Time	1.112	6.167	1.397	7.109	1.498	7.348
Totale a tempo Determinato	72	68	48	45	77	74
di cui Full Time	18	4	7	7	6	5
di cui Part Time	54	64	41	38	71	69
Dipendenti a payroll	32.635	19.698	34.692	20.501	36.864	21.037
Lavoratori con contratto di somministrazione	9	5	0	0	0	0

[GRI 102-8 b] **Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per area geografica e per genere**

	2020			2019			2018		
	Uomo	Donna	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	27.702	14.965	42.667	29.599	15.662	45.261	31.788	16.217	48.005
Esteri	4.933	4.733	9.666	5.094	4.838	9.932	5.076	4.820	9.896
Totale	32.635	19.698	52.333	34.693	20.500	55.193	36.864	21.037	57.901

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

	2020		2019		2018	
	FTE esterni on site	435		528		569

[GRI 401-1a] ²**Numero totale e tasso di nuove assunzioni per fascia d'età**

	2020		2019		2018	
	n°	%	n°	%	n°	%
<30	1.006	1,87 %	1.512	2,67 %	1.506	2,60 %
>=30; <=50	1.198	2,23 %	1.373	2,42 %	1.398	2,40 %
>50	71	0,13 %	87	0,15 %	59	0,10 %

¹ Le uniche operazioni di core business che fanno ricorso a un rilevante opporto 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.

² Le tabelle relative ai KPI [GRI 401] espongono percentuali calcolate sul totale dei dipendenti medi dello stesso anno (nella suddivisione dei tassi per Italia/estero viene considerata la consistenza media del relativo perimetro di riferimento).

[GRI 401-1a] **Numero totale e tasso di nuove assunzioni per genere**

	2020		2019		2018	
	n°	%	n°	%	n°	%
Uomo	1.406	2,62 %	1.621	2,86 %	1.548	2,60 %
Donna	869	1,62 %	1.351	2,38 %	1.415	2,40 %

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

	2020		2019		2018		Variazione (2020/2019)
	n°	%	n°	%	n°	%	
Italia	1.047	2,38 %	407	0,86 %	374	0,80 %	640
Estero	1.228	12,56 %	2.565	26,33 %	2.589	26,30 %	-1.337
Totale	2.275	4,23 %	2.972	5,24 %	2.963	5,00 %	-697

[GRI 401-1b] **Numero cessazioni e tasso di turnover per genere**

	2020		2019		2018	
	n°	%	n°	%	n°	%
Uomo	3.496	6,50 %	3.789	6,70 %	2.858	4,80 %
Donna	1.655	3,08 %	1.891	3,30 %	1.633	2,80 %

[GRI 401-1b] **Numero cessazioni e tasso di turnover per fascia d'età**

	2020		2019		2018	
	n°	%	n°	%	n°	%
<30	684	1,27 %	1.185	2,10 %	1.251	2,10 %
>=30; <=50	1.037	1,93 %	1.713	3,00 %	1.518	2,60 %
>50	3.430	6,38 %	2.782	4,80 %	1.722	2,90 %

[GRI 401-1b] **Numero cessazioni e tasso di turnover per area geografica**

	2020		2019		2018	
	n°	%	n°	%	n°	%
Italia	3.656	8,31 %	3.156	6,70 %	2.046	4,20 %
Estero	1.495	15,29 %	2.520	26,50 %	2.412	25,00 %

L'evidente variazione nel tasso di turnover all'estero (imputabile totalmente alla BU Brasile) è un riflesso della pandemia Covid; come strategia per rispondere al momento, TIM S.A. ha deciso di non assumere ulteriori dipendenti e mantenere l'occupazione delle persone già in organico. Il numero comunque elevato di cessazioni è caratteristico del mercato del lavoro locale, molto più dinamico di quello europeo.

[GRI 401-3] Congedo parentale

	2020		2019		2018	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
[GRI 401-3b] Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale per genere	152	553	168	559	191	1.129
[GRI 401-3c] Dipendenti che sono rientrati dopo aver usufruito del congedo parentale per genere	*	*	161	446	162	445
[GRI 401-3d] Dipendenti al lavoro dopo un anno dal termine del congedo parentale	*	*	131	379	135	532
[GRI 401-3e] (return to work rate) Percentuale di dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale sul totale dei dipendenti beneficiari del congedo	*	*	84,00 %	67,27 %	99,40 %	79,60 %
[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	*	*	81,37 %	84,98 %	82,40 %	84,70 %

* Il dato sarà disponibile a chiusura dell'anno 2021.

Si noti che, nella rappresentazione tabellare, l'anno di pertinenza del rientro del dipendente non è stato calcolato in base all'anno in cui la persona è di fatto rientrata, ma in base all'anno in cui è stato preso il congedo. Quindi, se x ha preso il congedo nel 2018 ed è rientrato nel 2019, il suo rientro è comunque riportato nella colonna 2018. Questo è il motivo per cui i dati relativi alla colonna 2020 sono ancora parziali e quindi non ancora pubblicabili.

Inoltre l'anno di pertinenza della persistenza al lavoro del dipendente non è stato calcolato in base all'anno in cui di fatto l'unità era a lavoro dopo 12 mesi dal congedo, ma in base all'anno in cui la persona ha preso il congedo. Quindi, se x ha preso il congedo nel 2017 e dopo 12 mesi era ancora a lavoro nel 2019, la sua persistenza al lavoro è comunque riportata nella colonna 2018. Non sapendo ancora chi, dei dipendenti che sono andati in congedo nel 2020, sarà ancora a lavoro dopo 12 mesi, non siamo ancora in grado di calcolare il dato relativo.

[GRI 403-9] Infortuni e malattie professionali³

31.12.2018		
	TIM S.p.A.	BU Brasile
Numero infortuni (esclusi in itinere)	424	13
Indice di gravità (giorni convenzionali perduti per infortunio ogni mille ore lavorate)	0,18	0,01
Indice di frequenza (n infortuni ogni 1.000 lavoratori)	6,72	0,88
Durata media infortuni in giorni	145,07	95
Indice di improduttività (ore perdute per infortunio ogni mille lavorate)	1,13	0,01
Infortuni x 100 lavoratori	0,98	0,14

	2020		2019		2018	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Tasso di infortuni sul totale della forza lavoro* (numero infortuni su ore lavorate)	3,7	0,1	6,1	3,7	6,1	4,3
Tasso di giorni persi sulla forza lavoro* (giorni di infortunio su ore lavorabili)	0,1	0,1	0,2	0,1	0,2	0,1
Tasso di assenteismo sul totale della forza lavoro (totale ore di assenteismo su ore lavorabili)	5,0	7,8	6,8	11,8	5,5	10,8
Tasso di malattie professionali sul totale della forza lavoro* (numero casi su organico)	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0

*I somministrati non vengono considerati in questo tipo di rilevazione. In ogni caso nel 2020 i somministrati sono stati pari a 14.

Nell'anno, dei 236 infortuni registrati, 194 sono ascrivibili a uomini e 42 a donne.

³ Il dato ricomprende un infortunio occorso nel 2018 e presente nel 2019 senza soluzione di continuità.

[GRI 404-1][GRI 412-2] **Formazione: focus per tipologia.**

	2020		2019		2018	
	Gruppo TIM		Gruppo TIM		TIM S.p.A.*	
	Ore	% su ore totali	Ore	% su ore totali	Ore	Copertura
Ambiente	3.043	0,15 %	9.713	0,7%	9.508	9,2%
Salute e sicurezza	155.186	7,76 %	131.989	9,10 %	135.850	35,70 %
Anticorruzione	19.000	0,95 %	10.456	0,70 %	149	0,50 %
Diritti Umani	6.836	0,34 %	1.791	0,10 %	3.284	1,80 %
Privacy	19.426	0,97 %	26.489	1,80 %	13.371	24,40 %

*Nell'anno 2018 la rilevazione ha riguardato la sola TIM S.p.A.

[GRI 405-2] **Rapporto donna/uomo per salario base e rapporto donna/uomo per remunerazione, suddivisi per ciascuna categoria professionale⁴**

Gruppo TIM		2020	2019	2018
Dirigenti	RAL	0,92	0,93	ND
	RGA	0,92	0,93	ND
Quadri	RAL	0,96	0,95	ND
	RGA	0,94	0,93	ND
Impiegati	RAL	0,83	0,84	ND
	RGA	0,84	0,84	ND

Domestic		2020	2019	2018
Dirigenti	RAL	0,93	0,93	ND
	RGA	0,93	0,94	ND
Quadri	RAL	0,95	0,95	ND
	RGA	0,94	0,93	ND
Impiegati	RAL	0,92	0,92	ND
	RGA	0,92	0,92	ND

Brasile		2020	2019	2018
Dirigenti	RAL	0,87	0,87	0,80
	RGA	0,84	0,83	0,80
Quadri	RAL	0,97	0,95	0,96
	RGA	0,97	0,96	0,96
Impiegati	RAL	0,68	0,69	0,70
	RGA	0,69	0,69	0,70

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

RGA = Retribuzione Globale Annuia, costituita dalla Retribuzione Annuo 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).

⁴ Per l'anno 2018, oltre a Brasile, sono stati forniti dati relativi alla BU Domestic.

Risultati 2020, Obiettivi 2021 e pluriennali

TIM S.p.A.

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2020	Consuntivo 2020	Status target 2020	Target 2021
FORMAZIONE*	Formazione in tema di salute, sicurezza e ambiente	Ore di formazione	ND	131.261		135.000
	Formazione-Ore di formazione pro capite	Ore di formazione	28	40,13	●	68
	Formazione – coverage (percentuale di persone che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale popolazione)	%	95	100	●	100
RISORSE UMANE INFORTUNI	Infortuni per 100 lavoratori	n°	0,85	0,57	●	0,53
	Indice di Frequenza**	n°	ND	3,89		3,59
ENGAGEMENT SURVEY	Maggiorazione percentuale engagement index rispetto al risultato rilevazione 2019	p.p.	+14 ¹	+16	●	+19 ²

*Il valore cumulato del monte ore nel triennio '21-'23 è pari a 4,9 milioni così ripartito: 2,5 milioni nel 2021, 1,2 milioni nel 2022 e nel 2023.

** infortuni per ogni milione di ore lavorate.

TIM Brasil

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2020	Consuntivo 2020	Status target 2020	Target 2021
FORMAZIONE	Ore totali di formazione	Ore	856.079	366.367	●	660.000
	Percentuale di nuovi assunti che hanno ricevuto formazione sulla sostenibilità sul totale dei nuovi assunti	%	90	95	●	*
RISORSE UMANE INFORTUNI	Infortuni per 100 lavoratori	n°	0,06	0,04	●	0,06
	Indice di Frequenza*	n°	0,36	0,22	●	0,36

*Sarà sostituito da "ESG culture ambition for 2022" come da piano

¹ Il target originario + 14 p.p. è riferito all'anno 2022 rispetto all'anno base 2019. Il valore rilevato di +16 p.p. a fine 2020 permette di considerare raggiunto l'obiettivo.

² Target al 2023, rispetto al 2019.

Clienti

Customer Satisfaction

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] L'analisi di materialità del 2020 ha confermato come tema rilevante la relazione del Gruppo verso la propria clientela.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] Il mercato delle telecomunicazioni è sempre più caratterizzato da una elevata competitività e dalla digitalizzazione che, insieme alla semplificazione ed al rispetto delle aspettative dei clienti sui contenuti e servizi, costituiscono gli elementi chiave dell'arena competitiva.

La competizione è sui servizi e prodotti innovativi, l'evoluzione verso offerte convergenti, il mondo dei contenuti, la qualità. Le nuove tecnologie, quali ad esempio il 5G, il cloud, l'IoT (Internet of Things), Artificial Intelligence, big data sono abilitanti per le soluzioni sempre più innovative e personalizzate al fine di sviluppare le famiglie di servizi quali: *smart cities, smart home, e-health, entertainment, cybersecurity e Industry 4.0*¹.

Con la pandemia Covid-19 ed il *lockdown* si è avuta una accelerazione della trasformazione digitale del Paese, con il settore delle telecomunicazioni che svolge un ruolo determinante per lo sviluppo delle infrastrutture, dei servizi e delle competenze digitali per i cittadini, le imprese e la Pubblica Amministrazione: lo *smart working*, la telemedicina, l'e-commerce, l'e-learning, le applicazioni per la sicurezza, l'intrattenimento e il tempo libero.

Tutto ciò ha indotto le aziende a ripensare i propri modelli di business con l'obiettivo di garantire la migliore customer experience (esperienza del cliente), leva fondamentale per competere e conquistare le leadership del mercato: una customer experience d'eccellenza accresce la fedeltà, aumenta il valore percepito della marca ed attrarre nuovi clienti.

TIM ha adottato un modello di presidio e miglioramento della qualità e customer experience nella logica di "quality by design" con l'attivazione di presidi dedicati alla definizione ed evoluzione dei modelli di *customer experience* nonché l'evoluzione dei *customer journey*² e della *customer promise* per definire i piani di miglioramento. Le diverse iniziative sono basate sulla trasparenza, la semplicità ed il rispetto del cliente per offrire una *customer experience* d'eccellenza.

TIM è impegnata anche nella trasformazione della cultura e all'engagement dei dipendenti con diverse iniziative quali ad esempio "make the difference" (fare la differenza), un progetto dedicato agli addetti del *customer care* premiati sulla base del migliore servizio offerto. Per guidare questa trasformazione TIM ha sviluppato un ampio sistema di ascolto che rileva la *customer experience* nei diversi "momenti della verità" dei *customer journey*, ad esempio: l'acquisto di un servizio, la chiamata al *customer care* e la segnalazione di un guasto.

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

Il risultato del CSI consumer nel 2020 è pari a 73,96, in miglioramento rispetto ai livelli del 2019 (+3%), superando il target fissato a 73,84 grazie alle azioni che hanno prodotto un impatto positivo sulla *customer experience*. Negli anni precedenti il trend è stato 71,78 nel 2019 e 72,78 nel 2018. Sul mobile, TIM resta leader tra gli operatori mobili.

Il legame mostrato dai clienti nei confronti del Gruppo è evidenziato anche dall'elevata propensione alla fidelizzazione in un contesto sempre più competitivo, dove l'esperienza del consumatore si arricchisce attraverso il confronto sui diversi mercati.

La sempre maggiore focalizzazione di TIM sul "miglioramento continuo" dei processi e della customer experience ha riscontro anche dai risultati del Net Promoter Score (NPS) rilevati dai clienti che parlano con il servizio di assistenza telefonica e che si confermano ampiamente positivi (NPS superiore a 10)³.

TIM si conferma azienda leader, strategica per il Paese con un ruolo chiave per l'innovazione, e rappresenta un sostegno per l'economia italiana e per le imprese.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] In Brasile, nel 2020 TIM S.A. ha confermato gli investimenti per l'evoluzione dell'ambiente digitale, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e la

¹ Industry 4.0 è l'automazione industriale che integra nuove tecnologie produttive per migliorare le condizioni di lavoro e aumentare la produttività.

² Il *customer journey* è l'insieme delle esperienze che un cliente vive nell'interazione con un'azienda per un'esigenza specifica, dal primo contatto con l'azienda, su un determinato canale, fino a quando - attraversando uno o più punti di contatto forniti dall'azienda o da altri consumatori - raggiunge o meno il risultato atteso.

³ Il Net Promoter Score (NPS) è un indicatore fondato sugli standard internazionali ed utilizzato in diversi settori industriali. L'NPS è basato sulla raccomandabilità dell'operatore in relazione all'esperienza vissuta. In una scala da 0 a 10, si definiscono "promotori" i clienti che esprimono i voti 9 o 10, "detrattori" quelli che forniscono un voto da 0 a 6, mentre i restanti clienti si considerano "passivi" e non concorrono all'NPS. L'NPS è calcolato come differenza tra le percentuali dei "promotori" e quella dei "detrattori".

customer experience. A dicembre 2020, il canale della “My TIM App” ha registrato 59,4 milioni di accessi totali e 8,7 milioni⁴ di utilizzatori unici (il 24,3% della clientela base già utilizza questa App).

Il canale “My TIM App” ha continuato il processo di evoluzione, focalizzato sul miglioramento delle prestazioni e l’arricchimento del portafoglio dei servizi, come evidenziato dalle seguenti iniziative:

- SQUAD: consolidamento della metodologia agile, avviata nel 2019, per lo sviluppo ed il monitoraggio di nuove funzionalità ed i miglioramenti dei canali digitali;
- My TIM App: pianificazione strutturata delle azioni, sia al fine di diffondere l'app ai nuovi clienti sia per avviare un nuovo canale di comunicazione in-app e coinvolgere chi è già utente. Sviluppo di nuove modalità di pagamento in app che hanno reso TIM l'operatore con i metodi di pagamento più digitali. Evoluzione dei piani digitali *Black Familia* con funzionalità esclusive nell'app;
- My TIM Website: le caratteristiche principali con comportamento reattivo;
- TIM Website: riprogettazione del sito web di TIM focalizzato su un nuovo viaggio dell'utente, orientato ai compiti, che porta alla standardizzazione del sito web. Contestualmente, si è avuta la migrazione a un nuovo CMS⁵ più agile, robusto e moderno. Al 23 dicembre 2020, la migrazione è stata effettuata per il 65% e la previsione di completamento è il giugno 2021;
- Captive Meu Plano (cattura il mio piano): miglioramenti dell'usabilità e lancio di nuove funzionalità;
- Naked portal: miglioramenti dell'utilizzo come canale digitale del self-provisioning (auto approvvigionamento) dei clienti.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] TIM S.A. si relaziona con la propria clientela anche via twitter, facebook e instagram.

“@TIMBrasil” (<https://twitter.com/TIMBrasil>), a fine dicembre 2020 ha avuto più di 753.000 followers e la sua pagina facebook (<https://facebook.com/timbrasil>) oltre 2.790.000 likers.

Nel 2012 TIM S.A. ha attivato un ulteriore canale, “@TIM_AJUDA” (https://twitter.com/TIM_AJUDA), che permette di comunicare con i clienti via twitter; a dicembre 2020 questo canale ha avuto oltre 277.000 followers e - nell'intero anno - ha registrato oltre 10.000 tweet.

La pagina instagram (<https://www.instagram.com/timbrasil>) ha più di 319,000 followers (dal marzo 2019) e ha registrato oltre 54,000 commenti nel 2020.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] TIM S.A. effettua tre tipi d'indagine di soddisfazione della clientela, condotte su base nazionale:

- l'indagine relativa sia alla clientela *consumer*, sia propria sia dei competitor - condotta “a caldo” ogni mese da giugno 2017 (interviste ad un *panel online*⁶), con consolidamento dei dati su base trimestrale – la quale misura la soddisfazione generale dei clienti nei confronti dell'Azienda e dei suoi punti di contatto (ad es. le strutture di vendita, i call center, i canali digitali, la copertura e la qualità della rete tecnica e, per quanto riguarda le connessioni internet, i siti, i piani tariffari e le offerte, la ricarica e la fatturazione), i Net Promoter Score;
- il *Call Center Cold Survey*, condotto una volta al mese “a freddo” tramite interviste telefoniche, coinvolgendo i propri clienti di linee mobili *corporate* (aziende) che hanno chiamato il call center negli ultimi quindici giorni. Dal 18 giugno 2018 è stata ridotta sia la dimensione del campione sia il pubblico *target* (obiettivo) di detta indagine, circoscrivendola al post-pagato ed alle attività di *backoffice*⁷ dei clienti *corporate* (aziendali) e, dal gennaio 2019, l'indagine si è focalizzata solo sulle attività di *backoffice* dei clienti *corporate*. Questa indagine è stata interrotta nel giugno 2020;
- Il *Call Center Transactional Survey*, oggi il principale canale per i sondaggi dei call center in quanto copre tutte le attività di contatto con la clientela (front end). Si tratta di un sondaggio transazionale perché i clienti delle linee mobili di TIM (che utilizzano i servizi prepagato, post-pagato, “controllo⁸”, Corporate) valutano il call center subito dopo il “contatto”, tramite IVR (Interactive Voice Response, ovvero la risposta vocale interattiva).

⁴ Valore stimato a causa di qualche problema nella raccolta dei primi dati.

⁵ Content management system, strumento software installato su un server web, il cui compito è facilitare la gestione dei contenuti di siti web, svincolando il webmaster da conoscenze tecniche specifiche di programmazione web.

⁶ Coinvolge un gruppo di partecipanti selezionati che hanno accettato di fornire le informazioni a intervalli prestabiliti per un lungo periodo di tempo.

⁷ Ovvero, che non hanno contatto con la clientela.

⁸ È un pacchetto di servizi offerto da TIM, che ha la caratteristica principale di un importo fisso mensile.

Tipi d'indagine in TIM S.A.	2020	2019	2018
Clientela consumer (*)	7,35	7,34	7,08
Call center della telefonia mobile consumer	N/A	N/A	7,05
Call center della telefonia mobile business(**)	5,95	6,42	6,95
Call center transazionali della clientela mobile consumer (con l'operatore)(***)	7,91	7,45	6,15
Call center transazionali della clientela mobile business (con l'operatore)****)	8,14	7,72	6,17

(*) Indice medio su scala da 0 a 10.

(**) Indice di soddisfazione medio della clientela mobile business, su scala da 0 a 10. Il dato del 2020 concerne il periodo da gennaio a maggio, in quanto l'indagine è stata interrotta nel mese di giugno.

(***) Indice di soddisfazione media della clientela consumer mobile su una scala da 0 a 10.

(****) Indice di soddisfazione media della clientela business mobile su una scala da 0 a 10.

[GRI 102-43] [GRI 102-44] L'utilizzo dei social network nel customer care

TIM conferma la strategia fortemente orientata alla digitalizzazione ed innovazione, proponendo anche nuovi canali di *digital caring* vantaggiosi per i clienti, i quali ricevono risposte personalizzate e veloci che migliorano la *customer experience* (esperienza del cliente), la fidelizzazione e l'impegno (*engagement*).

Al 31 dicembre 2020, la funzione social caring di TIM ha gestito circa 795.000 conversazioni di *caring* tra la pagina pubblica ed i messaggi privati di facebook e twitter.

Questo ha permesso a TIM, anche nel primo e secondo trimestre del 2020, di consolidare il proprio ruolo basilare nei social network e anche la leadership digitale nelle classifiche preparate da *Socialbaker*; infatti, TIM si è posizionata sempre nei primi posti come Azienda a livello Italia in termini di tempo e tasso di risposta dei canali *social* (indicatore AMIQ⁹, parametro calcolato considerando il rapporto tra il numero di messaggi pubblici gestiti ed il tempo di risposta da parte dell'Azienda nell'arco di 24 ore). I principali motivi di contatto della clientela *digital* sono stati relativi a richieste di chiarimenti di natura commerciale, amministrativa ed assistenza tecnica.

Si conferma il contributo dei social network di TIM a valorizzare e promuovere le tante iniziative a carattere sociale, culturale ed innovativo, come quelle riguardanti Operazione Risorgimento Digitale, i numerosi temi sociali (in particolare quelli curati dalla Fondazione TIM), le tematiche legate all'inclusione ed alla diversità e il supporto alla comunicazione dei progetti di *Corporate Social Responsibility*.

Tutto ciò ha permesso a TIM di consolidare la propria posizione al vertice delle varie community, create nei diversi *social network* (facebook, twitter, instagram, youtube, linkedIn) riguardanti i suoi principali brand: TIM, TIM Business, TIMVISION, TIMMUSIC, TIM Working Capital, con quattro milioni tra *likers* e *followers*.

Da luglio 2018, attraverso il canale di *instant messaging* presente nella nuova versione dell'app MyTIM, i clienti consumer fisso e mobile hanno la possibilità di interagire con il servizio clienti in modo intelligente (*smart way*); dal 1° Gennaio al 31 dicembre 2020, il team di *customer care* digitale ha gestito 2,2 milioni di conversazioni tramite instant messaging (con operatore ed assistente virtuale).

Da novembre 2018 TIM fornisce anche il nuovo canale di assistenza al cliente, whatsapp (primo operatore telefonico in Italia ad offrire questo servizio). Tale forma di assistenza, inizialmente riservata ai clienti TIM Pay¹⁰, è stata estesa anche alla clientela con abbonamento agevolato (clienti sordi e ciechi¹¹).

Da marzo 2020 la disponibilità del servizio di assistenza è stata estesa a tutta la clientela consumer mobile, contribuendo ad ampliare le possibilità di contatto della clientela TIM nel periodo emergenziale dovuto al Covid.

Nel corso del 2020, il team di *customer care* digitale ha gestito circa 1.092K sessioni di assistenza tramite il canale whatsapp (con operatore ed assistente virtuale).

Anche per il 2020 TIM conferma le attività in corso per estendere l'assistenza whatsapp ai clienti delle linee fisse e/o servizi quali, ad esempio, l'invio delle fatture, la notifica di scadenze di pagamento e molte attività di cortesia.

Durante il periodo di lockdown e nelle successive fasi emergenziali, TIM ha garantito sempre l'assistenza sulle pagine social attraverso la disponibilità degli operatori, tutelando al contempo la salute grazie all'attivazione dei protocolli e di tutte le misure di prevenzione contenute nelle norme e raccomandazioni delle Autorità sanitarie ed amministrative, sia a livello nazionale, sia a livello locale. In questo contesto, ha svolto un ruolo centrale l'avvio delle attività lavorative da remoto, la diffusione di aggiornamenti e note informative sui comportamenti da seguire redatte secondo le indicazioni inviate delle Autorità.

Da marzo a maggio 2020 è stato significativo l'incremento dei volumi delle conversazioni lavorate, attestandosi oltre i 2,6K giornalieri.

⁹ Answered Minus Ignored Questions (domande con risposta meno domande ignorate).

¹⁰ Lo strumento di pagamento che integra il servizio telefonico con la soluzione innovativa di "mobile banking"; il cliente TIM Pay può ricevere assistenza dedicata su tutti i servizi TIM fissi e mobili.

¹¹ Delibera AGCom n. 46/17/CONS.

Nel corso della pandemia, in accordo con i Vertici aziendali, gli operatori hanno realizzato dei *post* attraverso i quali hanno comunicato la loro vicinanza e le iniziative messe in campo dall'Azienda per il Covid, oltre alla campagna #iorestoacasa.

[GRI 102-43] [GRI 102-44] **Coinvolgimento degli operatori dei call center**

Nel 2020 le attività che hanno coinvolto gli operatori dei call center si sono mosse lungo il percorso tracciato negli anni precedenti, finalizzato a migliorare progressivamente la conoscenza di offerte, processi e sistemi con la diffusione delle informazioni/formazioni certificate tramite il portale TUO (acronimo di Trova, Usa ed Organizza).

Le azioni più rilevanti hanno riguardato:

- sulla struttura consolidata delle conoscenze di base (*knowledge base*¹²), l'attivazione di una *gamification* (info snack) settimanale per gli *agent* (operatori), con la finalità di rendere più efficaci - tramite la dinamica ludica - i refresh informativi e più evidenti gli elementi potenzialmente critici nella gestione della clientela;
- la strutturazione di corsi *ad hoc* per gli addetti interessati mediante le aule virtuali;
- la realizzazione d'indagini di verifica dell'apprendimento (*survey*) per tutte le attività formative, con eventuali interventi di recupero focalizzati sulle realtà più critiche;
- la diffusione delle novità più rilevanti mediante le *newsletter* e la programmazione di spazi formativi per la lettura;
- la pubblicazione di pagine di riepilogo e *flow chart* dinamici sui temi più importanti o articolati;
- la costruzione di *repository* (raccoglitori) *ad hoc* con manuali e schede operative;
- l'aumento delle informazioni inviabili via e-mail ai clienti, a supporto dei contatti con gli stessi.

E' da sottolineare come l'emergenza Covid, e la conseguente diffusa applicazione dello *smart working*, abbia accelerato - nella popolazione *target* (obiettivo) - l'adozione di strumenti aziendali di comunicazione e collaborazione unificata, come TEAMS, con *chat* di lavoro persistente, teleconferenza, condivisione di contenuti ed integrazione delle applicazioni anche in fase di condivisione delle informazioni/formazioni.

Area self

Nel 2018 è stata completamente rivista l'app MyTIM posizionandosi fra le migliori app delle società di telecomunicazioni europee per gradimento, seguita dal lancio - per primi in Italia - dei servizi di *self caring* MyTIM anche sugli assistenti vocali Google Assistant e Alexa. Nel 2020 TIM ha continuato ad investire sullo sviluppo dei canali digitali per l'assistenza a distanza dei propri clienti, tema diventato ancora più centrale nella fase di *lockdown*, dove sono stati gestiti oltre sette milioni di clienti al mese attraverso i canali digitali in modalità *self service*. Infatti, a febbraio 2020 è stata rilasciata la nuova area privata MyTIM del sito TIM.it, dedicata ai clienti *consumer* che accedono da pc o smartphone. Completamente rinnovata nelle funzionalità e nella *user experience*, la nuova area clienti consente a questi ultimi di gestire la propria linea, controllare i consumi, ricaricare e pagare le fatture, gestire i servizi in maniera semplice e veloce a distanza. TIM ha investito inoltre nello sviluppo del sistema di *chat* su Intelligenza artificiale Angie, che consente di gestire e avere chiarimenti sui servizi e le offerte della propria linea utilizzando gli algoritmi di *machine learning*, l'intelligenza artificiale, la *knowledge base* (la base della conoscenza) e i servizi dei canali online, senza dover passare per l'operatore.

Nel giugno 2020 è stato lanciato il nuovo sito TIM.it e rivista la sezione di assistenza pubblica che consente ai clienti di poter avere le informazioni in modalità *self* senza autenticarsi. In linea con questo percorso si posiziona anche la *Community We TIM* disponibile via web e app, che costituisce uno strumento evoluto di *Crowd Caring* gratuito a disposizione dei clienti che - attraverso il confronto con gli altri clienti e gli utenti esperti - possono avere chiarimenti e risolvere le problematiche, accedendo ad una *knowledge base* continuamente aggiornata.

Nel corso del 2019 e 2020, TIM ha sviluppato un piano di *adoption* (adozione) e sensibilizzazione per favorire l'utilizzo dei servizi digitali a distanza MyTIM, reiterato durante la fase di *lockdown* al fine di ridurre l'impatto degli spostamenti verso i negozi e garantire la sicurezza dei clienti.

¹² La Knowledge Base è una base di conoscenze strutturata in forma di banca dati per la gestione delle informazioni a scopo aziendale.

Emergenza Covid-19 – Azioni di Caring

A seguito dell'emergenza Covid-19, per ridurre gli spostamenti e tutelare la salute dei clienti, TIM ha prontamente realizzato una serie di iniziative di *caring* atte a semplificare la modalità di richiesta di alcuni servizi attraverso l'accoglienza telefonico e l'utilizzo di caselle e-mail, in sostituzione dell'invio cartaceo. Con l'obiettivo di semplificare la *customer experience*, è stata sviluppata una nuova funzionalità nell'area clienti del sito [tim.it](#) che, per determinati servizi in ambito mobile, consente al cliente d'inviare a TIM una richiesta, allegando direttamente la documentazione necessaria. È stato inoltre agevolato il pagamento delle fatture in ambito fisso su web, sia con la nuova funzionalità "Paga fatture di altri" sia concedendo la dilazione della scadenza della fattura.

PEDIUS - Gestione chiamate per i non udenti

Oltre al nuovo canale whatsapp, anche nel 2020 i clienti non udenti hanno potuto avvalersi del servizio PEDIUS, il quale permette l'accesso ai call center di TIM, aggiungendosi ai canali abituali. Il servizio, avviato nel 2014:

- è disponibile nelle memorie (store, sia apple sia android) per tutti i clienti;
- ha l'obiettivo di garantire che il contatto in entrata sia accessibile anche a clienti non udenti, tramite un'applicazione che permette di effettuare normali telefonate utilizzando le tecnologie di riconoscimento e sintesi vocale.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-44] Customer Satisfaction nei sistemi d'incentivazione

Nell'ambito dei sistemi d'incentivazione manageriale di TIM (Management by Objectives) e collettiva (premi di risultato) vi è la presenza di obiettivi legati agli indicatori di customer satisfaction, in coerenza con il piano industriale di periodo. Gli obiettivi sono composti da più piste corrispondenti ai diversi segmenti di mercato. Ulteriori dettagli sono disponibili nel paragrafo "Il capitale umano" del presente report.

Protezione dei minori

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 102-2b] L'analisi di materialità del 2020 ha confermato come tema rilevante – per il Gruppo TIM – la protezione online dei minori (cyberbullismo, pedopornografia, gambling¹).

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

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

Il Gruppo, nel rispetto della normativa vigente, mette a disposizione del cliente una serie di strumenti di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili offerti; TIM aggiorna e comunica costantemente tali strumenti al cliente, attraverso i propri canali informativi (tra cui il servizio assistenza clienti 119 ed il sito web [tim.it](#)). Gli strumenti di protezione, attualmente a disposizione del cliente, sono:

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

¹ Gioco d'azzardo.

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

Anche in virtù della crescente attenzione che ha caratterizzato il tema, TIM S.p.A. ha dismesso il servizio con contenuti riservati agli adulti il 30 settembre 2020 per le linee mobili ed il 31 ottobre 2020 per le linee fisse².

TIM-Protect è l'opzione di TIM per la protezione dalle minacce nel web, installabile su smartphone o pc, caratterizzata dalle seguenti funzioni:

- *parental control* (controllo dei genitori): protegge i giovani durante la navigazione in internet, filtra le ricerche web, avvisa in caso di comportamenti ritenuti pericolosi, permette di bloccare l'accesso a siti o app o limitarne l'uso (impostazione di un tempo massimo di utilizzo);
- *antifurto*: protegge il terminale da smarrimento e/o sottrazione, garantendo il controllo da remoto con un semplice invio (blocco del terminale, localizzazione, cancellazione dati, notifica cambio SIM);
- *protection and privacy*: tutela gli accessi ai siti web di e-commerce, 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 malware³ e da altre minacce.

Il servizio è incluso gratuitamente nelle offerte dedicate ai più giovani (TIM Junior): si rilevano circa 112.000 linee a fine dicembre 2020.

Per la protezione a 360° del cliente “mobile” e dei suoi dispositivi, oltre al servizio TIM Protect, l'Azienda mette a disposizione della clientela anche un servizio denominato *TIM Safe Web Plus*, che non richiede l'installazione di un'applicazione specifica da parte del cliente ed effettua il filtraggio di indirizzi non sicuri tramite DNS (Domain Name System, ovvero il sistema dei nomi di dominio): ciò al fine di semplificare il più possibile la *user experience* (esperienza dell'utilizzatore) del cliente.

Il servizio comprende le funzionalità di:

- navigazione sicura: nel caso in cui si richieda di navigare su siti considerati pericolosi, è visualizzata una pagina di *alert* (mettere in guardia). Il cliente può scegliere d'ignorare l'*alert*, proseguendo la navigazione, o interromperla sulla specifica pagina internet;
- *parental control*: possibilità di filtrare per categoria di domini o per giorni/orari, definire *white* e *black list*, mettere in pausa o disattivare Internet;
- blocco dei servizi a valore aggiunto forniti da Terze parti, per la prevenzione dell'attivazione involontario di servizi a sovrapprezzo.

Anche in tal caso, il servizio è incluso gratuitamente nelle offerte dedicate ai più giovani (TIM Junior); complessivamente, a fine dicembre 2020, il servizio è stato attivato su circa 575.000 linee, di cui 520.000 linee “stand alone” (ad es. quando si attiva una nuova SIM card è fornito anche il servizio *safe web Plus*) e 55.000 linee in *bundle* con le vendite di TIM Junior.

Per i clienti consumer fisso, *Safe Web Plus* protegge la navigazione online di tutti i dispositivi connessi alla linea di casa dalle principali minacce del web. Il servizio è sostanzialmente lo stesso della linea mobile ed ha la versione *light* senza *parental control*. Il numero di linee sulle quali è stato attivato il servizio, a fine 2020, è stato di circa 80K.

Il servizio *Safe Web Plus* linea fissa, clientela business, lanciato nel 2019, offre una prima linea di protezione per l'utilizzo di internet, in grado di contrastare efficacemente le principali minacce web. Con le funzionalità di anti-phishing e contenimento malware è inibito l'accesso a siti contraffatti, che hanno l'obiettivo di sottrarre informazioni personali riservate, dati finanziari o codici privati, o a siti malevoli progettati per infettare dispositivi mobili e computer con software dannosi. *Safe Web Plus* opera a livello DNS, mediando la richiesta di accesso al sito Internet prima ancora che sia stabilita la connessione, per verificare se l'indirizzo richiesto sia classificato come pericoloso. Agendo a livello di linea, sono protetti tutti i dispositivi connessi alla linea di casa. Nel caso in cui la destinazione sia ritenuta dannosa, il browser è reindirizzato verso una pagina di protezione che informa l'utente della pericolosità del sito, rendendolo inaccessibile per motivi di sicurezza. Dal 2020, *Safe Web Plus* offre anche la funzionalità di *parental control*, che prevede la possibilità di filtrare per categoria di domini o per giorni/orari, definire *white* e *black list*, mettere in pausa o disattivare Internet⁴. A fine anno 2020, il costo del servizio è stato di tre euro al mese (i ricavi mensili sono stati di circa euro 200k).

[\[GRI 103-2: Management Approach\]](#) [\[GRI 102-2b\]](#) Con riferimento al contrasto della pedopornografia on line e degli illeciti informatici, dal punto di vista organizzativo, TIM ha individuato - nella funzione *Security Operations Center* (SOC), all'interno della *Direzione Security* - il ruolo di “Referente per la Polizia Postale”.

² Il fatturato 2020 è stato di quasi euro 27,9K per le linee mobili e quasi euro 173K per le linee fisse.

³ Software creato per compromettere la sicurezza del computer, dispositivi o sistemi informatici. Il termine deriva dalla contrazione delle parole inglese *malicious* e *software*.

⁴ Nel 2020 è stata lanciata anche la versione *light* (leggera) del servizio, *Safe Web*, senza *parental control*, al prezzo di 1,90 Euro /mese.

Tale figura gestisce i rapporti ed i flussi informativi con la Polizia Postale⁵ e le Autorità competenti, ed ha il compito di coordinare, all'interno del Gruppo, il processo di gestione degli abusi (*abuse management*) nel rispetto del quadro legislativo di riferimento. Inoltre, TIM ha adottato un modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, vale a dire un modello di organizzazione e gestione volto a prevenire la commissione di reati che possono comportare una responsabilità della Società.

TIM ha messo in campo le risorse, le tecnologie, i processi e gli strumenti per la prevenzione ed il contrasto degli "abuse", ovvero di qualsiasi attività commessa in violazione delle regole comportamentali e legislative che disciplinano l'uso dei servizi di rete, dei sistemi informatici o dei mezzi di comunicazione in genere.

In contesto pandemia, al fine di migliorare l'affidabilità dei servizi erogati, la struttura SOC di TIM ha predisposto una significativa intensificazione delle attività volte al potenziamento/perfezionamento del proprio piano di continuità del Servizio di Gestione degli Incidenti.

Il SOC presidia le seguenti iniziative e attività:

- modulo di segnalazione, presente nel portale istituzionale e commerciale di TIM, che i clienti TIM o gli utenti esterni possono utilizzare per segnalare 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 per oscurare e rendere non accessibili anche i siti web esteri ai propri clienti;
- *gambling* (gioco d'azzardo): in ottemperanza alla legge 296/2006 art.1 co.50 - relativa al contrasto dell'evasione ed elusione fiscale nel settore del gioco - TIM, su richiesta dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli di Stato (AAMS) procede con il blocco delle risorse di volta in volta segnalate, rendendole inaccessibili ai propri clienti;
- tabacchi (prodotti liquidi da inalazione senza combustione contenenti nicotina): in ottemperanza alla legge (296/2006 art.1 co.50-bis e 50-ter e decreto direttoriale attuativo n. 124538 del 15.11.2017, che integra le disposizioni dei decreti direttoriali attuativi del 02.01.2007, del 29.05.2007 e del 10.06.2008), su richiesta dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli di Stato (AAMS), TIM procede con il blocco delle risorse di volta in volta segnalate, rendendole inaccessibili ai propri clienti.

Inoltre, TIM partecipa alle seguenti iniziative:

- "GSMA - Mobile Alliance against Child Sexual Abuse Content", in ambito GSM Association, per le iniziative tecnologiche, di policy e comunicazione rivolte alla tutela dei minori nel settore della telefonia mobile;
- "Alliance to better protect minors online", piattaforma lanciata inizialmente dalla Commissaria Kroes nel 2011 e, successivamente, rilanciata dal Commissario Oettinger e dalla Commissaria Gabriel sulla base della strategia Better Internet for Kids ("BIK"), per la definizione e l'implementazione dei principi e tecnologie necessari a rendere internet un ambiente sicuro per i minori;
- OECD Recommendation on Children in the Digital Environment. L'OECD ha istituito un tavolo di lavoro che si occupa della revisione delle raccomandazioni sui minori nel mondo digitale ed in particolare delle linee guida per i Digital Service Providers in questo ambito;
- "Digital Upskilling For All (DUFA)", promossa da ETNO (European Telecommunications Network Operators) e UNI Europa ICTS (Information, Communications, Technology and Services Information)⁶, la quale mira a sviluppare e diffondere le migliori pratiche per la riqualificazione digitale e l'inclusione di genere e intergenerazionale della forza lavoro nei ruoli ICT del settore europeo delle telecomunicazioni;
- "Digital Skills and Jobs Coalition (DSJC)", istituita dalla Commissione europea per riunire ogni organismo o istituzione attivo nel fronteggiare l'analfabetismo digitale in Europa;

⁵ CNCPO, il Centro Nazionale per il Contrastone della Pedopornografia Online, ed il CNAIPIC, Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche.

⁶ Essa rappresenta oltre tre milioni di lavoratori in tutto il mondo; gli affiliati UNI ICTS lavorano insieme per difendere i diritti sindacali, organizzare e migliorare le condizioni di lavoro nelle multinazionali delle telecomunicazioni.,

- *Safer Internet Centre (SIC)* – Generazioni Connesse (Centro nazionale per la promozione di un uso sicuro e positivo di internet e delle tecnologie digitali, cofinanziato dalla Commissione Europea - nell'ambito del programma *Connecting Europe Facility “Call for proposals”* CEF-TC-2020-1- e coordinato dal Ministero dell'Istruzione), di cui è membro dell'*Advisory Board*. Nel 2020 TIM ha proseguito la propria attività di educazione al digitale attraverso il progetto Scuola Digitale TIM fino a febbraio 2020, coinvolgendo circa 2000 studenti delle scuole secondarie di primo grado (da dicembre 2019 e febbraio 2020). D. Da marzo, anche a causa della pandemia Covid-19, le attività sono state rimodulate all'interno del progetto Operazione Risorgimento Digitale e sono svolte esclusivamente online. Per i risultati raggiunti da Operazione Risorgimento Digitale vedere la sezione dedicata;;
- “Convenzione per la realizzazione di un dispositivo di diffusione di allarme scomparsa minore” con il Ministero dell’Interno, Dipartimento della Pubblica Sicurezza.

TIM è attiva su tavoli internazionali, quale quello OECD (*Organization for Economic Co-operation and Development*, ovvero Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico) seguendo gruppi di lavoro tecnici sulla sicurezza e sull'intelligenza artificiale, oltre a seguire - attraverso il BIAC⁷ i gruppi di lavoro su vari temi, *access and connectivity* (accesso e connessione)⁸, *Data strategy*⁹ (strategia dei dati), *e-privacy*, *Digital Tax*¹⁰, *Competition* (competizione), *Going Digital*¹¹, *Trade* (commercio).

Inoltre, TIM segue da parecchi anni il B20 e nel 2020 ha partecipato attivamente ai lavori del B20 Saudi Arabia, contribuendo alla redazione delle linee guida per il G20 in relazione alla trasformazione digitale.

Inoltre, TIM segue da parecchi anni il B20 e - nel 2020 - ha partecipato attivamente ai lavori del B20 Saudi Arabia, contribuendo alla redazione delle linee guida per il G20 in relazione alla trasformazione digitale.

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 riservati agli adulti (sfondi, video, podcast) attraverso la pagina principale del portale web del fornitore dei contenuti e, per accedere, devono, dichiarare di essere maggiorenni ed inserire la password. TIM S.A. limita il portafoglio dei contenuti riservati agli adulti fino al livello 3.2 della classificazione internazionale (*international code*).

⁷ *Business and Industry Advisory Committee* - - Comitato consultativo economico e industriale presso l'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico.

⁸ Ogni casa, ogni azienda dovrebbe disporre di servizi a banda larga veloci e affidabili. Ciò aiuterebbe tutti ad essere più connessi, aumentando la produttività e le prestazioni di ogni azienda.

⁹ *Data Strategy* può essere definita come un insieme di decisioni che tracciano una linea di condotta per raggiungere obiettivi di alto livello.

¹⁰ La *Digital Tax* è la regolamentazione della *tassazione per le multinazionali* che operano nella rete, con l'obiettivo di assicurare equità fiscale e concorrenza leale.

¹¹ Il progetto *Going Digital* fornisce ai responsabili politici gli strumenti di cui hanno bisogno per aiutare le economie e la società a prosperare nel mondo sempre più digitale e basato sui dati.

Responsabilità di prodotto

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 416] [GRI 417] [GRI 419] L'analisi di materialità 2020 ha confermato come materiale il rapporto con i clienti che, per il Gruppo TIM, si declina anche attraverso la responsabilità dei prodotti e servizi offerti.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 416] [GRI 417] [GRI 419] TIM è principalmente un operatore di servizi di telecomunicazioni, i quali non costituiscono una minaccia per la salute fisica degli utilizzatori¹, e non produce gli apparati di telecomunicazioni che commercializza.

Per verificare che i prodotti immessi sul mercato siano conformi alle norme per la salute e la sicurezza, l'azienda si è dotata di:

- apposite strutture interne che effettuano i controlli sulla qualità entrante dei prodotti che commercializza (telefoni fissi e *cordless*², access gateway³, ecc.) sia in Italia sia nei centri di produzione dei fornitori all'estero;
- laboratori che effettuano i test sui prodotti commercializzati dal Gruppo, in particolare sulle emissioni elettromagnetiche dei dispositivi mobili⁴.

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

I servizi resi alla clientela sono soggetti ai requisiti indicati nelle Carte dei Servizi e nelle Condizioni di Abbonamento, disponibili sul sito telecomitalia.com.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 416] [GRI 417] [GRI 419] Nel corso di questo paragrafo sono riportate le valutazioni dell'approccio di gestione di ciascuno Standard sopra riportato con i relativi metodi utilizzati e risultati.

[GRI 416-1] TIM esegue, nei suoi laboratori, le attività di validazione per il soddisfacimento dei requisiti essenziali previsti dalle Direttive vigenti per il rilascio della marcatura CE; la conformità a tali requisiti è attestata all'origine dal costruttore. Per i prodotti commercializzati in Italia, il quadro di riferimento è costituito dall'insieme delle norme che supportano la Direttiva RED⁵ 2014/53/UE, la Direttiva EMC⁶ 2014/30/UE e la Direttiva Bassa Tensione 2014/35/UE, strutturate per macro famiglia di prodotto⁷.

In relazione alla sicurezza elettrica nell'uso delle apparecchiature da parte dei clienti, come richiesto dalla Direttiva Bassa Tensione, TIM esegue i controlli sulle prescrizioni tecniche atte a ridurre il rischio da scossa elettrica, sovratemperatura, incendio, pericoli meccanici, attraverso l'applicazione delle norme armonizzate EN 60950-1 e la recente EN 62368-1.

Inoltre, TIM verifica:

- gli aspetti di efficienza energetica, richiesti dalla Direttiva 2009/125/CE ErP (Energy-related-Products), in quanto gli apparati immessi sul mercato sono verificati rispetto ai limiti di consumo di potenza in stand-by/off-mode (pausa/spento) e rendimento dei Regolamenti europei n. 1275/2008/EC, 801/2013/EC e 2019/1782/EC, per gli apparati ed i relativi alimentatori esterni (presenti come dotazione accessoria);
- la funzionalità degli apparati nelle diverse condizioni ambientali d'installazione ed utilizzo, inclusi eventuali componenti accessori per il collegamento alla rete fissa. Infatti, è controllato il rispetto dei campi di temperatura ed umidità previsti dalle norme ETSI (European Telecommunications Standards Institute) per la specifica "condizione di servizio", da cui derivano differenti livelli di "severità". Le verifiche sono condotte sulla base delle norme della famiglia ETSI EN 300019 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);
- gli aspetti di compatibilità elettromagnetica, regolamentati dalle Direttive 2014/30/EU e RED 2014/53/UE, in quanto è previsto il controllo delle emissioni di segnali elettromagnetici non intenzionali - al fine di evitare le interferenze dannose alle radiocomunicazioni - ed il soddisfacimento di determinati

¹ Le minacce di tipo psicologico o di sicurezza e privacy sono trattate nei paragrafi Protezione Minori, E-security, Privacy.

² Senza filo.

³ Dispositivo concentratore di traffico voce, dati, video dei clienti residenziali per le reti di telecomunicazioni ad uso privato.

⁴ Nel 2020 nei laboratori TIM sono stati controllati otto apparati di rete mobile e un apparato di rete fissa.

⁵ Radio Equipment Directive.

⁶ Electromagnetic Compatibility (compatibilità elettromagnetica); regolamenta le apparecchiature radio al fine di apporre la Marcatura CE.

⁷ Per i "terminali Corded" (i terminali con filo) possono essere applicate le Norme EN 55022 e EN 55024, EN 55032, EN 55035, EN 60950 e EN62368-1; per i "terminali Cordless" (terminali senza filo) le Norme EN 301489-1, EN 301406, EN 50371, EN 60950-1, EN 62311 e ITU-T P360; per i "terminali mobili (smartphone, datacard etc.)" le Norme EN 300328, EN 300440, EN 301489, EN 301511, EN301893, EN 301908, EN 302291, EN 60950-1, EN 62209 e EN 62368-1.

requisiti d'immunità ai disturbi elettromagnetici. In TIM si eseguono continue verifiche sui terminali e gli apparati di rete, per determinare la rispondenza ai requisiti fissati dalle norme internazionali ETSI, CENELEC⁸ in tema di compatibilità elettromagnetica. In particolare, è verificata la rispondenza degli apparati ai limiti fissati dalle norme per circoscrivere le emissioni di disturbi elettromagnetici che, oltre ad inquinare l'ambiente circostante, possono interferire con le radiocomunicazioni.

Per favorire lo sviluppo sostenibile nelle proprie aree di influenza - oltre ai requisiti mandatori per legge di sicurezza elettrica, consumo energetico e EMC sugli apparati commercializzati, TIM esegue anche le verifiche dei requisiti di robustezza elettrica (in conformità alle Raccomandazioni ITU-T della serie K) e meccanica (in conformità alle classi d'installazione previste dalla normativa europea ETSI EN 300019), in modo da contribuire alla riduzione dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) all'origine. Infatti, attraverso l'immissione sul mercato di apparati con un adeguato livello di robustezza elettrica e meccanica, rispetto alle sollecitazioni attese in campo, si riduce il tasso di guasto degli apparati e, quindi, la quantità dei rifiuti da inviare ai centri di trattamento adeguati. L'aggiunta di tali requisiti di robustezza, anche all'interno delle specifiche TIM di apparato, impone al costruttore l'utilizzo di adeguati dispositivi di protezione sulle interfacce elettriche dei dispositivi, quali limitatori di sovrattensione e sovraccorrente, con la conseguente riduzione del numero di guasti di tipo distruttivo; con tali accorgimenti tecnici, ne consegue che la funzionalità degli apparati può essere facilmente recuperata con la sostituzione di pochi componenti da parte dei centri di riparazione.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 416] [GRI 417] Per legge, i dispositivi di telecomunicazione venduti in Brasile devono essere approvati dall'agenzia regolatoria (ANATEL) la quale verifica, nei propri laboratori, la conformità alla legislazione brasiliana della sicurezza elettrica ed elettromagnetica. Per ogni tipologia di apparato esiste, inoltre, una normativa ad hoc che deve essere rispettata; TIM S.A. richiede ai propri fornitori di assicurarsi che gli apparati abbiano la certificazione di omologazione di ANATEL.

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

[GRI 417-1] In fase di stesura di un contratto di fornitura, per tutti i prodotti di telefonia fissa (modem, repeater, telefoni con filo e senza filo), TIM richiede una dichiarazione ambientale che è pubblicata sul web, una dichiarazione di provenienza del tantalio eventualmente utilizzato nella componentistica (REACH), un manuale d'uso e/o altro documento che coprenda le informazioni sulla sicurezza, l'eventuale presenza di materiali pericolosi e l'indicazione delle modalità di smaltimento.

Per quel che riguarda gli apparati di telefonia mobile, essendo prodotti di largo consumo che TIM si limita a rivendere e per cui non è richiesto alcun tipo di personalizzazione, l'Azienda si limita a chiedere la conformità alla normativa nazionale.

TIM utilizza modem rigenerati per l'assistenza tecnica e - nell'autunno del 2019 - ha avviato la vendita di smartphone rigenerati.

[GRI 417-1] In *Brasile*, oltre al rispetto della legislazione nazionale, TIM richiede la presenza d'informazioni riguardanti il corretto utilizzo degli apparati; TIM non ha le procedure sulle informazioni e le etichette di prodotti e servizi. I contratti con i fornitori di dispositivi mobili includono una clausola di "imballaggio del prodotto", la quale richiede che ogni scatola contenga le istruzioni per il corretto utilizzo sia del prodotto sia del kit degli accessori e della presa di collegamento associati al prodotto.

[GRI 417-2] Negli ultimi tre anni per nessun prodotto che ha raggiunto la fase finale di commercializzazione sono state riscontrate non conformità concernenti l'informativa e l'etichettatura dei prodotti (collaudati il 100% dei terminali fissi e mobili).

In considerazione dello stato di emergenza generato dalla diffusione del Covid-19, in osservanza delle policy aziendali volte a tutelare sia la salute degli auditor sia il totale rispetto delle indicazioni governative, TIM ha privilegiato e rafforzato il processo di autocertificazione dei lotti predisposti per la consegna; i singoli fornitori sono stati responsabilizzati nell'eseguire direttamente i controlli indispensabili per documentare la qualità/conformità dei lotti/prodotti in consegna.

In *Brasile*, nel 2020 non si sono verificati casi di non conformità alla regolamentazione concernente l'informativa ed "etichettatura" dei servizi. TIM S.A. è stata destinataria di sole sanzioni pecuniarie nel 2019, quando si sono verificati quattro incidenti in conseguenza dei quali ANATEL ha comminato sanzioni per un

⁸ European Committee for Electrotechnical Standardization.

totale di 247.132 reais, e nel 2018 ci sono stati tre incidenti per i quali ANATEL ha sanzionato per un totale di 397.009 reais.

In Italia i procedimenti sanzionatori dell'Autorità regolatoria, riguardanti gli episodi di non conformità alla regolamentazione sull'informativa dei servizi, rientrano tra le "ingiunzioni per violazione della normativa regolamentare in materia di tutela del consumatore concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi di TLC"; pertanto, per l'Italia, le non conformità sull'informativa dei servizi sono state accorpate con le non conformità concernenti la fornitura e l'uso dei servizi (tabella seguente).

[GRI 419-1] Numero e valore monetario complessivo delle multe – da parte dell'AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) - per le non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi in Italia.

Descrizione	2020 ⁹	2019 ¹⁰	2018 ¹¹
Numero multe per non conformità concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	3	1	3
Valore monetario complessivo di tali multe (in euro)	7.100.000	200.000	6.600.000

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

Descrizione	2020 ¹²	2019 ¹³	2018 ¹⁴
Numero multe per non conformità concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	4	2	10
Valore monetario complessivo di tali multe (in euro)	4.504.000	1.664.000	4.027.000

⁹ Nel 2020 l'AGCM ha chiuso i seguenti tre procedimenti, avviati nel 2019, con condanna di pagamento:

- PS 11379 (winback) di euro 4,8 milioni;
- PS 11532 (TIM IN NAVI) di euro 1,8 milioni;
- IP PV 4 (inottemperanza iban discrimination) di euro 0,5 milioni.

¹⁰ La multa riguarda un procedimento avviato e concluso nel 2019 con la condanna al pagamento di euro 200k per ingannevole pubblicità offerta Fibra.

¹¹ Nel 2018 l'AGCM ha chiuso tre procedimenti, due avviati nel 2017 ed uno nel 2018. Dei procedimenti avviati nel 2017, uno si è concluso con sanzione di euro 4,8 milioni (ingannevolezza messaggi pubblicitari offerta TIM Smart Fibra) ed uno con archiviazione. Il terzo procedimento, avviato nel 2018, si è chiuso con sanzione di euro 1,8 milioni (pratiche commerciali scorrette sulle azioni di recupero)..

¹² Nel 2020, sono state comminate quattro sanzioni, di cui due avviate nel 2019 e due nel 2020. La contestazione 9/19/DTC per la violazione della normativa sulla trasparenza e lo ius varandi si è concluso con la condanna al pagamento di euro 696k, la contestazione 12/19/DTC ha riguardato l'inottemperanza sul rimborso per i giorni erosi nella fatturazione (questione 28 giorni) e si è concluso con la condanna al pagamento di euro 3 milioni, la contestazione 1/20/DTC per la violazione della normativa sulla trasparenza (singoli casi utente) si è conclusa con la condanna al pagamento di euro 174k, la contestazione 6/20/DTC per la violazione sulla normativa della trasparenza e del recesso si è conclusa con la condanna al pagamento di euro 634k. Nel corso del 2020 sono stati avviati altri due procedimenti sanzionatori: la contestazione 12/20/DTC per la violazione della normativa sul consenso per i servizi premium (il procedimento ad inizio 2021 è ancora pendente per la proposizione di impegni) e la contestazione 14/20/DTC per violazione della normativa sulla trasparenza e lo ius varandi dei piani base del mobile (il procedimento si è concluso nel gennaio 2021 con la condanna al pagamento di euro 928k).

¹³ Le due multe riguardano un procedimento avviato nel 2018 concluso con la condanna al pagamento di euro 1,2 milioni per inottemperanza alla diffida 37/18/CONS, ed un procedimento avviato nel 2019 concluso con la condanna al pagamento di euro 464k per il servizio TIM Safe WEB offerto alla clientela Business. Nel corso del 2019 sono stati aperti altri due procedimenti.

¹⁴ Nel 2018 l'AGCom ha concluso dieci procedimenti, di cui cinque avviate nel 2017 e cinque nel 2018. Dei dieci procedimenti, uno si è chiuso con obbligazione e gli altri nove con sanzione, ovvero euro 170k per mancata esecuzione delle procedure di portabilità e migrazione, euro 1.160k per informativa non chiara e completa sui piani tariffari base disponibili, euro 58 per violazione del rispetto degli obiettivi minimi di qualità SU (Servizio Universale), euro 116k per violazione su trasparenza e controllo della spesa, euro 696k violazione dei cicli di fatturazione, euro 87k ed euro 232k per violazione normativa trasparenza, euro 464k ed euro 1.044k per violazione della normativa ius varandi (presunzione di vessatorietà).

[GRI 419-1] Numero e valore monetario complessivo delle multe per non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi in Brasile, comminate da ANATEL.

Descrizione	2020 ¹⁵	2019 ¹⁶	2018
Numero multe per non conformità concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	0	0	9
Valore monetario complessivo di tali multe (in reais)	0	0	180.123

[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	2020	2019	2018
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	1
Numero di casi di non conformità a codici volontari ¹⁷	1	0	2

Tipo non conformità	2020	2019	2018
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	1
Numero di casi di non conformità a codici volontari	1	0	2

[GRI 417-3] In Brasile le uniche notifiche relative a comunicazioni pubblicitarie e di marketing sono emesse dal CONAR¹⁸, ente non governativo di autoregolamentazione della pubblicità che valuta le non conformità rispetto al Codice di Autoregolamentazione della Pubblicità brasiliano ("CBAP") e può raccomandare all'azienda la modifica/correzione o sospensione della pubblicità (non impone sanzioni pecuniarie); CONAR mira a garantire che ogni messaggio pubblicitario sia vero, onesto, conforme alle leggi del Paese ed al principio della concorrenza leale. La procedura d'infrazione può essere chiusa nel caso in cui le parti raggiungano un accordo, qualora gli autori cessino l'infrazione o se non sia stata dimostrata la violazione del Codice Etico.

Nel 2020, TIM ha ricevuto una notifica di avviso, in quanto ha ritardato l'applicazione delle modifiche raccomandate da CONAR riguardanti un procedimento di infrazione promosso da CLARO nel 2019.

Inoltre, TIM ha ricevuto altre tre procedure di infrazione, una da CONAR e due da CLARO. TIM ha presentato opposizione in tutti i procedimenti, ed una decisione preliminare di CONAR ha ordinato a TIM di applicare le modifiche raccomandate; tuttavia, l'annuncio in questione è stato pubblicato a settembre del 2020 ed è stato rimosso prima della decisione preliminare di CONAR.

¹⁵ Il 19 giugno 2020, il Consiglio di Amministrazione della società ha approvato l'esecuzione di un Termine di Adeguamento della Condotta (TAC), tra l'Autorità di regolamentazione delle telecomunicazioni (ANATEL) e TSA, dopo la deliberazione finale dell'ANATEL nell'ottava assemblea straordinaria del Consiglio Direttivo. L'accordo copre le sanzioni che totalizzano un valore di circa reais 639 milioni, che sarà chiuso a causa degli impegni relativi al miglioramento della qualità e dell'esperienza del cliente, all'evoluzione dei canali di presenza digitale, alla riduzione dei tassi di reclame e all'aumento dell'infrastruttura di rete in più di 2.000 località.

¹⁶ Se si considerano solo le multe significative, ovvero quelle d'importo superiore a reais 500.000, TIM S.A. non ne ha ricevute nel corso del 2019. TIM ha pagato due multe nel 2019; la prima di reais 11.484.107, disposta da un'agenzia che tutela i diritti dei consumatori, per la propria non conformità agli standard del servizio clienti (call center). L'altro è stata di reais 244.551, comminata da un'altra agenzia, a seguito dei diversi reclami dei clienti riguardanti varie motivazioni (contratti, fatturazione, ecc.).

¹⁷ I casi sono regolati dall'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria, il quale opera in conformità al codice della comunicazione commerciale ed è competente nel definire tutte le controversie in materia di pubblicità che coinvolgono i soggetti associati, direttamente o indirettamente. Le decisioni dei Giurì non sfociano mai in sanzioni pecuniarie ma, se del caso, in un ordine di desistenza dal comunicato pubblicitario contestato. La non conformità del 2020 è stata relativa al telecomunicato "Passa a Kena Mobile", rilevato sulle reti televisive Mediaset nel mese di giugno; TIM ha cessato la pubblicità in questione alla data della notifica dell'ingiunzione.

¹⁸ Conselho Nacional de Autoregulamentação Pubblicitária.

Tutela della privacy e protezione dei dati personali

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 418] L'analisi di materialità del 2020 ha confermato la tutela della privacy e la protezione dei dati personali come tema materiale per il Gruppo.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 418] Il rispetto della normativa privacy è una priorità per TIM, che si è dotata sin dal 2003 di un modello organizzativo articolato in grado di presidiare la corretta applicazione di tale normativa a livello di Gruppo. Le funzioni aziendali sono impegnate ad assicurare il corretto trattamento dei dati personali degli interessati, tra cui i clienti ed i dipendenti, nello svolgimento delle attività d'impresa.

A maggio 2018 è stata costituita la Funzione del *Data Protection Officer*, avente a livello di Gruppo TIM le funzioni di controllo, consultive, formative ed informative relativamente all'applicazione della normativa privacy, in conformità alle specifiche disposizioni del Regolamento (UE) n. 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (c.d. "General Data Protection Regulation" o GDPR), applicabile in Italia e negli altri Paesi dell'Unione Europea a decorrere dal 25 maggio del 2018.

Il GDPR è infatti la fonte primaria del quadro normativo in materia di protezione dei dati personali applicabile in Italia ed il Codice privacy (D.Lgs. 196/2003, come profondamente modificato dal D.Lgs. 101/2018) ha ormai la funzione di contenere le disposizioni nazionali di completamento a quelle del GDPR.

Il recepimento delle disposizioni di legge e delle indicazioni del Garante Privacy è assicurato tramite il costante aggiornamento delle normative e policy di Gruppo. Tra queste è particolarmente significativo il "Sistema delle regole per l'applicazione della normativa sulla protezione dei dati personali nel Gruppo TIM" (Sistema delle regole), che definisce le disposizioni e le indicazioni operative per ogni adempimento d'interesse.

Già nel corso del 2018 il Sistema delle regole è stato profondamente rivisto in funzione dell'applicazione del GDPR; nel 2019 e 2020 il Sistema delle regole è stato ulteriormente aggiornato in riferimento all'evoluzione normativa, in particolare in relazione al Decreto Legislativo 101/2018 di adeguamento del Codice privacy al GDPR ed alle ulteriori disposizioni di legge ed ai Provvedimenti del Garante Privacy susseguitesi nel corso degli ultimi due anni. Relativamente al 2020, l'aggiornamento del Sistema delle regole ha riguardato, tra l'altro, la tematica del trattamento dei dati dei dipendenti in relazione all'emergenza epidemiologica Covid-19; in particolare, la Funzione del *Data Protection Officer* ha provveduto a:

- redigere un'informativa *ad hoc* sul trattamento dei dati personali raccolti in occasione della rilevazione della temperatura, rivolta ai dipendenti e a tutti coloro che hanno accesso ai locali aziendali in conformità alle disposizioni del DPCM del 26 aprile 2020, contribuendo anche ad identificare le modalità che garantiscono la riservatezza e la dignità della persona in caso d'isolamento momentaneo dovuto al superamento della soglia di temperatura;
- predisporre, secondo le prescrizioni del Garante privacy, l'autocertificazione da sottoporre ai dipendenti che attestino se la persona - negli ultimi 14 giorni - abbia avuto contatti con soggetti risultati positivi al COVID-19 o provenga da zone a rischio secondo le indicazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità. Nella dichiarazione è previsto che siano raccolti solo i dati necessari, adeguati e pertinenti alla prevenzione del contagio da COVID-19, senza che siano richieste le informazioni aggiuntive in merito alla persona risultata positiva, alle specifiche località visitate o altri dettagli relativi alla sfera privata;
- fornire il supporto richiesto per le finalità di prevenzione dal contagio da COVID-19, con particolare riguardo al trattamento dei dati personali dei dipendenti TIM e delle società del Gruppo raccolti in occasione dell'effettuazione dei test sierologici e dei relativi consensi, per permettere a soggetti terzi di trattare l'informazione solo in caso di positività al test;
- fornire il supporto alle Funzioni aziendali per le finalità di prevenzione dal contagio da COVID-19, contribuendo tra l'altro ad identificare le modalità tali da garantire la riservatezza e la dignità della persona in caso di isolamento momentaneo dovuto al superamento della soglia di temperatura;
- fornire supporto alle Funzioni Commerciali, soprattutto durante il periodo di *lockdown*, con particolare riferimento alle azioni intraprese per informare la clientela delle iniziative messe in campo da TIM in recepimento di decreti governativi e provvedimenti delle Autorità di settore competente.

Inoltre, nel corso del 2020, TIM ha rivisto profondamente i processi di telemarketing, attuando azioni di miglioramento, dal punto di vista procedurale, tecnico/informatico, e del versante dei controlli interni, finalizzate a migliorare ulteriormente le proprie attività di vendita nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali ed in attuazione delle prescrizioni del Garante privacy.

In questo scenario, si inquadra l'attività di formazione tenuta dalla Funzione Privacy di TIM che, nel corso del 2020, è stata focalizzata sul personale delle Funzioni Sales di TIM e sui relativi partner commerciali della rete di vendita (*consumer e business*). Il piano formativo, realizzato tramite collegamenti in videoconferenza, per i noti vincoli imposti dal Covid-19, ha riguardato gli adempimenti di carattere previsti dal GDPR e, soprattutto, le regole ed istruzioni in materia di contattabilità commerciale definite da TIM in conformità alla normativa vigente. Sono stati realizzati 25 interventi formativi, che hanno visto la partecipazione di circa 450 persone.

Inoltre, sono state realizzate tre sessioni formative *ad hoc*, sempre tramite collegamenti in video conferenza, per un gruppo selezionato di risorse del Customer Care di TIM (clientela consumer), focalizzate sulle tematiche d'interesse quali:

- evasione delle richieste di clienti/prospect relative all'esercizio dei diritti privacy;
- rilevazione e gestione dei *data breach*.

A tali sessioni formative hanno partecipato 34 persone.

Infine, sempre nel 2020 si è completata la formazione per il personale di fornitori di servizi di Customer Care alla clientela (*consumer e business*) di TIM, attraverso la fruizione di un corso online sul GDPR, focalizzato sulle tematiche di specifico interesse quali:

- evasione delle richieste di clienti/prospect relative all'esercizio dei diritti privacy;
- rilevazione e gestione dei *data breach*.

Il corso è stato fruito da quasi 1.000 operatori.

[\[SASB TC-TL-220a.1\] Descrizione delle politiche e delle pratiche relative alla pubblicità comportamentale e alla privacy dei clienti.](#)

TIM deve osservare il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati 2016/679 / UE ("GDPR", *General Data Protection Regulation*, emanato dall'Unione Europea) ed il Codice italiano sulla Protezione dei Dati Personal, aggiornato nel novembre 2018, contenente gli specifici obblighi riguardanti il solo settore delle comunicazioni elettroniche, disciplinati da una sezione specifica del Codice Privacy, la quale recepisce le Direttive comunitarie in materia.

I dati personali, qualsiasi dato riferito ad una persona fisica identificata o identificabile, devono essere trattati in modo lecito e secondo correttezza, conservati in modo accurato e aggiornati e non devono essere eccessivi o conservati per un periodo più lungo del necessario. Pertanto, i sistemi informativi devono essere configurati in modo da ridurre al minimo l'uso dei dati personali.

L'“interessato” (qualsiasi persona fisica alla quale fanno riferimento i dati personali) deve ricevere le informazioni preliminari sulle finalità e modalità del trattamento dei dati.

Per il trattamento dei dati personali è necessario il previo consenso dell'interessato, salvo casi specifici (es. obblighi imposti dalla legge o da un contratto con l'interessato). L'interessato ha, inoltre, il diritto di accedere ai propri dati personali e di ottenere le informazioni sulle finalità e modalità del trattamento.

TIM ha emanato specifiche procedure per garantire il rispetto delle normative ed affrontare la raccolta, l'utilizzo e la conservazione dei dati personali dei propri clienti. Le versioni aggiornate di queste procedure sono disponibili nella intranet del Gruppo.

Ulteriori informazioni su questo KPI sono disponibili nell'ambito dello Standard GRI 418 (dedicato alla privacy dei clienti).

Per quanto riguarda la conservazione dei dati, i CSP (*Communications Service Provider*) possono conservare i dati sul traffico per un periodo di sei mesi al fine di affrontare le controversie sulla fatturazione ed i servizi agli abbonati. I CSP sono inoltre tenuti a conservare i dati sul traffico delle comunicazioni telefoniche ed elettroniche allo scopo di individuare e prevenire i reati. I termini di conservazione dei dati per la prevenzione ed il perseguitamento dei reati previsti dal Codice Privacy in materia di protezione dei dati personali sono:

- a. 24 mesi per il traffico telefonico (fisso e mobile);
- b. 12 mesi per il traffico di comunicazioni elettroniche;
- c. 30 giorni per i tentativi di chiamata non riusciti.

Tuttavia, sulle misure urgenti antiterrorismo, la Legge n. 10/2017, ha esteso il periodo a 72 mesi per ciascuna categoria, solo per specifici reati.

I dati di traffico devono essere conservati e controllati nel rispetto delle disposizioni generali emanate dal Garante per la protezione dei dati personali che impone ai CSP di adottare rigorose misure di sicurezza.

Il Garante per la protezione dei dati personali regolamenta anche la profilazione dei clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche. I CSP devono ottenere il consenso dell'interessato per la profilazione basata su dati personali individuali e dettagliati.

Per quanto riguarda le attività di marketing diretto, la regola generale è il sistema “opt-in”. Tuttavia, il Codice Privacy consente anche il trattamento dei dati personali ottenuti dagli elenchi degli iscritti, al fine di effettuare chiamate telefoniche assistite da operatore per finalità commerciali. Tale trattamento è possibile nei confronti di qualsiasi soggetto (es. abbonato) che non abbia esercitato il proprio diritto di opposizione facendo inserire i rispettivi numeri di telefono in un “registro di opt-out” pubblico, entrato in vigore il 1° febbraio 2011.

Infine, i CSP devono adottare misure tecniche e organizzative adeguate alla luce del rischio esistente, al fine di salvaguardare la sicurezza dei propri servizi e adottare i provvedimenti necessari in caso di violazione dei dati personali. Tali provvedimenti devono proteggere i dati personali dal rischio della loro distruzione o perdita accidentale o illecita e dall'accesso non autorizzato ai dati o da operazioni di trattamento illegali o incoerenti con le finalità per le quali i dati sono stati raccolti.

Il *General Data Protection Regulation* rafforza il diritto dell'individuo alla protezione dei dati personali e richiede modifiche significative in alcuni aspetti che introducono il principio di responsabilità: maggiore flessibilità per i titolari e gli incaricati del trattamento dei dati personali, a causa di disposizioni inequivocabili sulla responsabilità. A tal fine è stato introdotto un nuovo strumento per aiutare a valutare il rischio, prima di iniziare

con il trattamento: la valutazione di impatto sulla protezione dei dati (PIA). TIM ha emanato una specifica procedura per la gestione dei PIA.

E' da premettere che lo "U.S. Children's Online Privacy Protection Act" (COPPA) non è applicabile nell'ambito dell'Unione Europea.

Il trattamento è lecito solo se e nella misura in cui l'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali per una o più specifiche finalità (art. 6, paragrafo 1, lettera a del General Data Protection Regulation); l'art. 8 del GDPR recita che, se il minore è di età inferiore ai 16 anni, tale trattamento è lecito solo se e nella misura in cui tale consenso è prestato o autorizzato dal titolare della responsabilità genitoriale.

TIM utilizza essenzialmente dati di prima parte (ovvero anagrafici, sesso, età e residenza) per la vendita di campagne di SMS advertising ad aziende terze; TIM preventivamente raccoglie il consenso dei propri clienti per l'invio di campagne pubblicitarie di altre aziende, secondo quanto previsto dalle vigenti disposizioni.

I ricavi derivanti dalla vendita di pubblicità profilata via SMS, nel 2020, sono stati di circa euro 100k; i restanti ricavi da pubblicità sono di tipo display, ovvero banner (campagne non profilate) sul sito TIMmail.

Per quanto riguarda la pubblicità comportamentale (in particolare, i *Principi di autoregolamentazione intersetoriali per la pubblicità comportamentale online*), TIM rispetta i principi del GDPR (General Data Protection Regulation) vigente nell'Unione Europea. Tra l'altro, TIM:

- in ottemperanza a quanto richiesto da AGCom nella fase critica dell'emergenza COVID-19 (marzo ed aprile 2020), ha invitato la propria clientela – attraverso specifici messaggi inseriti nelle fatture del servizio di telefonia "linea fisse" e nel proprio sito web – ad utilizzare il servizio di telefonia delle "linee fisse" (incluso il WI FI) e non quelle "mobili", allo scopo di evitare il congestionamento della rete mobile;
- invia le informazioni preliminari all'"interessato" sulle finalità e le modalità del trattamento dei dati;
- per ottemperare al GDPR, ha emanato le specifiche procedure che garantiscono il rispetto delle normative e disciplinano la raccolta, l'utilizzo e la conservazione dei dati personali dei propri clienti;
- per il trattamento dei dati personali, richiede il preventivo consenso dell'"interessato", salvo casi specifici (es. obblighi imposti dalla legge o da un contratto con l'interessato).

Infine, TIM non è iscritta ad organizzazioni di autoregolamentazione come la *Direct Marketing Association*.

[SASB TC-TL-220a.2] Numero di clienti le cui informazioni sono utilizzate per scopi secondari.

TIM S.p.A. circoscrive l'utilizzo dei dati della propria clientela alle finalità commerciali (profilazione del cliente) del Gruppo, previo consenso specifico dei clienti, i quali possono modificarlo in qualsiasi momento (ovvero, TIM non cede, vende a Terzi, alcun tipo di informazione di cui sia in possesso, riguardante la propria clientela). L'Azienda raccoglie le informazioni solo con il consenso della propria clientela (non vale il principio del silenzio assenso); per tutte le suddette informazioni, il consenso richiesto è di tipo "opt-in", ovvero, il cliente ha fornito liberamente ed espressamente il proprio consenso o permesso di ricevere materiale di marketing.

TIM conserva le informazioni riguardanti la propria clientela, per il tempo necessario ad espletare le finalità dei trattamenti come dettagliatamente riportate nelle informative sempre aggiornate contenute nel sito TIM. L'Azienda ha emanato le specifiche procedure che garantiscono il rispetto delle normative e permettono la raccolta, l'utilizzo e la conservazione dei dati personali dei propri clienti; le versioni aggiornate di queste procedure sono disponibili nella intranet del Gruppo.

Ulteriori informazioni sono disponibili nell'ambito dello Standard GRI 418-1, sotto riportato.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 418-1] L'effettiva applicazione delle policy interne è monitorata tramite un sistema di controllo articolato, basato su procedure di autovalutazione periodica, verifiche a campione svolte dalle competenti funzioni centrali e territoriali sulla base di procedure e metodologie definite, nonché su controlli di secondo livello, pianificati ed identificati anche in ragione del livello di rischio inerente ai trattamenti.

In particolare, a valle della rivisitazione dei processi di telemarketing avvenuta, come suindicato, nel corso del 2020 sono stati potenziati ed estesi i controlli interni effettuati su tali processi, in coerenza con le prescrizioni del Garante privacy.

Anche in considerazione di tali lavori, è stato rivisto ed aggiornato il Registro delle attività di trattamento dei dati personali, supportato da un apposito tool (mezzo) informatico, sia per migliorare ulteriormente la sua rispondenza alle disposizioni del GDPR sia nell'ottica del suo utilizzo come catalogo di compliance aziendale, per indirizzare i requisiti di compliance dei sistemi *Information Technology*, individuare eventuali aree di miglioramento e gestire i relativi piani di azione.

Infine, anche nel corso del 2020, TIM ha continuato a porre in essere le azioni necessarie per assicurare l'attuazione, nei processi interni, delle disposizioni in materia di violazioni della sicurezza dei dati personali (c.d. "data breach"), nonché per dare riscontro alle numerose richieste dei clienti (ad esempio, finalizzate a conoscere i dati personali trattati da TIM o ad esercitare altri diritti) e del Garante Privacy (richieste d'informazioni a TIM).

Nella tabella seguente sono riportate:

- le richieste d'informazioni rivolte a TIM, in Italia, da parte del Garante Privacy, anche a seguito di segnalazioni/reclami dei clienti;
- le risposte fornite alle richieste di esercizio dei diritti privacy indirizzate dai clienti TIM al Customer Care o direttamente al Data Protection Officer.

	2020	2019	2018
Richieste pervenute (numero casi/reclami segnalati)	15	116	71
Risposte a richieste di esercizio dei diritti privacy dei clienti indirizzate al Customer Care di TIM	1.103.502	864.417	583.285
- di cui risposte a richieste di esercizio dei diritti privacy indirizzate da clienti TIM direttamente al Data Protection Officer	2.760	2.680	867*

*Dato riferito al periodo dal 25 maggio 2018 (data di applicazione del GDPR) al 31 dicembre 2018.

[SASB TC-TL-220a.3] Importo totale delle perdite monetarie a seguito di procedimenti legali associati alla privacy del cliente.

A seguire l'unico provvedimento adottato dal Garante della Privacy verso TIM S.p.A. nel 2020, considerato "material¹". Negli ultimi tre anni, ci sono state altri provvedimenti di poche decine di migliaia di euro.

- Provvedimento correttivo e sanzionatorio nei confronti di TIM S.p.A. - (Provvedimento 7/2020) del 15 gennaio 2020.

Il Provvedimento, emesso dal Garante per la protezione dei dati personali, riguarda essenzialmente attività legate al telemarketing nei confronti della clientela *consumer*; ulteriori tematiche prese in considerazione riguardano la gestione di alcune app, il programma TIM Party, i *data breach*, la conservazione dei dati dei clienti OLO (Other Licensed Operators). L'importo complessivo della sanzione, pari alla sanzione iniziale giacché TIM non ha fatto ricorso, è pari a 27,8 milioni di euro. TIM ha pagato 13,9 milioni di euro, avendo chiuso la controversia ai sensi della legislazione vigente in Italia mediante pagamento, entro il termine di 30 giorni, di un importo pari alla metà della sanzione comminata. In ottemperanza al dispositivo del Garante, TIM ha attuato le prescrizioni del Provvedimento, soprattutto riguardo al miglioramento dei processi di telemarketing ed al sistema dei controlli interni, nel rispetto delle scadenze definite dal Garante Privacy.

[TC-TL-220a.4] (1) Numero di richieste d'informazioni sui clienti da parte delle forze dell'ordine, (2) numero di clienti le cui informazioni sono state richieste, (3) percentuale risultante nella divulgazione.

Descrizione	TIM Italia (numeri in milioni)			TI Sparkle (numeri in migliaia)		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
1. Numero totale di richieste uniche di informazioni sui clienti, inclusi i contenuti del cliente e i dati non relativi ai contenuti, da parte del Governo o delle forze dell'ordine.	~ 2,7	~ 1,6	~ 1,3	~41	~39	~35
1. Numero totale di clienti unici le cui informazioni sono state richieste dal Governo o dalle forze dell'ordine*	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
1. % di richieste del Governo e delle forze dell'ordine che hanno portato alla comunicazione alla parte richiedente**						

*Per policy TIM non effettua elaborazioni statistiche su dati sensibili di cui al punto in oggetto.

** TIM eroga prestazioni obbligatorie nei confronti delle competenti Autorità giudiziarie.

[SASB TC-TL-230a.1] (1) Numero dei *data breaches* (violazioni dei dati), (2) percentuale relativa a informazioni di identificazione personale (PII), (3) numero di clienti interessati.

Nella tabella sottostante si riporta il numero dei soli incidenti di sicurezza informatica per TIM S.p.A. per gli anni 2020, 2019 e 2018.

Descrizione	2020	2019	2018
Numero di incidenti di sicurezza informatica	19	40	22

[SASB TC-TL-230a.2] Descrizione dell'approccio per identificare e affrontare i rischi per la sicurezza dei dati, compreso l'uso di standard di sicurezza informatica di Terze parti.

Nel corso degli anni il Gruppo TIM si è strutturato con policy dedicate, aventi l'obiettivo di garantire la sicurezza delle informazioni e di gestire il rischio associato. In particolare, la policy di «Gestione del rischio per la sicurezza

¹ si intende un valore superiore al milione di euro.

delle informazioni del Gruppo TIM», emessa nel 2017, sulla base dello standard ISO / IEC 27005: 2011, consente di:

- supportare il Titolare del processo nell'identificazione di aree, priorità d'intervento e allocazione delle risorse necessarie per la piena attuazione delle politiche di sicurezza aziendale;
- identificare i requisiti di sicurezza a partire dalla valutazione del rischio, promuovendo l'acquisizione della conoscenza del livello di esposizione alle minacce per le informazioni e l'impatto di eventuali incidenti di sicurezza sul business.

L'operatività della policy suddetta è stata realizzata attraverso l'implementazione di uno specifico processo di ICT Risk Management, che ha l'obiettivo di garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni e consentire all'Azienda di valutare ed allineare le esigenze di sicurezza dell'informazione agli obiettivi di business aziendali nonché alle misure di conformità normativa.

Il processo di ICT Risk Management è stato declinato internamente al gruppo TIM mediante una procedura organizzativa, prendendo come riferimento i principali framework e best practice internazionali tra cui, a titolo di esempio, il NIST (per l'identificazione dei requisiti di sicurezza) ed il CSA (per indirizzare le tematiche di sicurezza in ambienti cloud).

Il processo di ICT Risk Management, che nel 2020 ha ottenuto la certificazione ISO 27001:

- focalizza il suo ambito di applicazione sugli asset tecnologici;
- contribuisce alla sicurezza delle informazioni, attraverso la gestione del processo di valutazione e trattamento dei rischi operativi sulle risorse ICT che trattano le informazioni.

In questa ottica, il processo deve essere attivato in fase di *concept* di nuovi progetti/servizi destinati alla commercializzazione, ovvero al funzionamento operativo del Gruppo TIM, al fine di consentire l'analisi del contesto ed identificare i requisiti che dovranno essere analizzati per individuare le misure di sicurezza da adottare sulle risorse ICT.

La progettazione delle risorse ICT deve includere l'interazione con il processo di ICT Risk Management per l'analisi degli scenari, l'identificazione dei requisiti applicabili al contesto e la valutazione del grado di adeguatezza delle misure previste a copertura degli stessi. In particolare, i requisiti costituiscono l'insieme delle misure atte a garantire sia gli adeguati livelli di sicurezza sia il rispetto degli obblighi normativi; tali requisiti sono definiti in coerenza con quelli espressi dalle normative interne al Gruppo TIM, nonché da specifiche valutazioni effettuate nelle fasi di analisi, stima e trattamento del rischio.

La realizzazione delle risorse ICT prevede l'interazione con il processo di ICT Risk Management anche per il monitoraggio dell'effettiva implementazione delle misure di sicurezza realizzate, nonché per la valutazione dell'efficacia delle misure stesse. Inoltre, gli asset tecnologici devono essere sottoposti a specifiche attività tecniche finalizzate a valutare l'efficacia delle misure di sicurezza adottate e/o la presenza di vulnerabilità rilevabili.

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 418] In Brasile, TIM S.A. ritiene che la riservatezza delle informazioni dei clienti sia un impegno primario per le società di telecomunicazioni e monitora i propri sistemi 24 ore al giorno, al fine di prevenire e rilevare qualsiasi tentativo di accesso non autorizzato.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 418] In conformità all'art. 5 della Costituzione Federale e all'art. 3 della Legge Generale sulle Telecomunicazioni n° 9.472 del 1997, è sancito il diritto del cliente alla riservatezza dei propri dati personali (ad esclusione dei casi previsti dalla legge). Il Regolamento del Servizio Mobile Personale (Personal Mobile Service), agli articoli 89, 90 e 91 della Risoluzione n° 477 dell'Agenzia Nazionale delle Telecomunicazioni (ANATEL), prescrive la responsabilità delle aziende in materia e l'eventuale sospensione della riservatezza solo su richiesta dell'Autorità competente nei casi previsti dalla legge. La Legge Federale (Marco Civil), n° 12.965 dell'aprile 2014 (Brazilian Civil Rights Framework for Internet), agli artt. 10 e 11, assicura la privacy e la protezione dei dati personali agli utilizzatori di internet.

Il 14 agosto 2018 il Presidente della Repubblica ha omologato la Legge Generale sulla Protezione dei Dati (LGPD in portoghese) n° 13.709/2018, la più importante legge brasiliana sulla privacy. A causa dello scenario determinato dalla pandemia CoVID-19 in Brasile, la legge è stata oggetto di disegni di legge e misure provvisorie, con conseguente rinvio dell'applicazione delle multe e sanzioni al 1 ° agosto 2021, mentre gli altri articoli sono già in vigore dall'agosto 2020. LGPD contiene diverse regole e obblighi relativi alla privacy e alla protezione dei dati personali, sia online sia offline, ed è praticamente applicabile a qualsiasi organizzazione.

La Legge disciplina la protezione dei dati e si applica a qualsiasi operazione di trattamento riguardante una persona fisica (automatizzato o meno) o da una persona giuridica gestita da società pubbliche o private, indipendentemente dall'ambiente, dal Paese in cui si trova la sua sede o dal Paese in cui si trovano i dati, a condizione che:

- il trattamento sia effettuato nel territorio nazionale;
- lo scopo del trattamento dei dati sia la fornitura di beni o servizi, o il trattamento di dati riguardi le persone che si trovano nel territorio nazionale;

- i dati personali, oggetto del trattamento, siano stati raccolti nel territorio nazionale.

In qualsiasi momento, l'interessato può richiedere - al titolare del trattamento dei dati - i diritti di riservatezza, riguardanti l'accesso ai propri dati, chiederne l'eliminazione, ecc.

Al fine di garantire la riservatezza delle informazioni dei propri clienti, in conformità con la legislazione nazionale (inclusi gli articoli 10 e 11 del "Marco Civil"), TIM S.A. ha emanato le relative politiche e procedure interne per assicurare la riservatezza delle relative informazioni fondate sui principi del "need to know" (al fine di assicurare che il trattamento dei dati dei clienti sia consentito solo ai dipendenti che li utilizzano per lo svolgimento del proprio lavoro) e la separazione delle funzioni. Tali politiche e procedure richiamano le metodologie di classificazione e gestione delle informazioni al fine di garantire i livelli di protezione adeguati.

Inoltre, in conformità all'*Organizational Design*² n° 1347/18 - che contiene la nomina del *Data Protection Officer* (Responsabile della protezione dei dati) ed il modello per l'applicazione delle normative, l'adeguatezza delle attività e la valutazione degli impatti relativi, in conformità alla Legge generale brasiliana sulla protezione dei dati (LGPD) - l'Amministratore Delegato (CEO) coordina il Comitato Privacy.

Nel Comitato, la funzione Compliance conserva la conduzione delle azioni necessarie per rispettare la LGPD, in pieno allineamento con le altre funzioni che lo compongono, ovvero:

- *Legal*,
- *Regulatory, Institutional and Press Relations*,
- *Business Support Officer*,
- *Chief Technology Information Officer*,
- *Chief Revenue Officer*,
- *Human Resources & Organization*.

Per rimanere sempre informati sui temi concernenti l'argomento, nel 2019 TIMS.A. ha riesaminato la propria policy sulla riservatezza dei dati dei clienti e nel 2020 l'ha aggiornata e pubblicata nel corso del 2020. Detto documento risulta più trasparente, ricco d'informazioni e spiega come TIM tratta i dati dei propri clienti.

TIM svolge le proprie attività anche sulla base della norma ISO 27001, lo standard internazionale che descrive le migliori pratiche per la gestione della sicurezza delle informazioni. Nell'agosto 2020, la funzione *Cyber & ICT Security* ha avviato il percorso di quanto necessario per ottenerla; TIM S.A. stima di ottenere questa certificazione a fine 2021 (o entro il 2022).

TIM S.A. ha inoltre completato l'esame e l'aggiornamento dei Termini e delle condizioni del proprio contratto, per renderlo conforme alla LGPD in relazione a come l'Azienda raccoglie e tratta i dati personali in maniera trasparente. Dopo aver classificato le informazioni, l'Azienda esegue le analisi del rischio con l'ausilio dei sistemi che archiviano tali dati, mitigando le vulnerabilità che possono essere utilizzate per accedere alle informazioni riservate. I dipendenti ed i fornitori di servizi sono inoltre sensibilizzati alla necessità di adottare le misure di sicurezza dei dati e tutti i fornitori che offrono i servizi a valore aggiunto (VAS) devono firmare un accordo di non divulgazione con TIM.

La funzione *Cyber & ICT Security* è responsabile dell'aggiornamento delle relative politiche e procedure, ne assicura la tenuta e, come *Information Security Governance*, garantisce sia il coinvolgimento di tutte le funzioni interessate sia la divulgazione ed il rispetto delle linee guida all'interno del Gruppo TIM in Brasile.

Una delle sfide del 2020 è stata la pandemia, nel corso della quale TIM ha avviato il *Contingency Plan* (Piano di emergenza) per consentire a tutti i dipendenti di lavorare da casa ed assicurare la *Business Continuity* (continuità aziendale), compreso il *Call Center* e le aree tecniche critiche. *Cyber & ICT Security* ha intrapreso molte azioni per proteggere le informazioni nell'*home office* (ufficio a casa) e ha condotto diverse campagne di sensibilizzazione tra i dipendenti.

Considerando le risorse tecnologiche, TIM dispone degli strumenti specifici che supportano la gestione degli aspetti necessari - come quelli relativi alla prevenzione della perdita di dati (DLP), l'autenticazione multifattoriale (MFA), la gestione delle identità, il filtro dei contenuti - tra gli altri, monitorati dal *Cyber Security Operations Center* (CSOC).

Inoltre, TIM è impegnata a rispettare il *Sarbanes-Oxley Act*, in conformità alle sue linee guida, per quanto concerne i controlli interni per la privacy e la protezione dei dati personali.

Il programma anticorruzione dell'Azienda comprende un modello organizzativo-gestionale, disponibile online sull'intranet, che garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti e della dignità delle persone coinvolte e nei limiti di quanto necessario. Il modello è conforme al Decreto Legislativo n. 231/01 della legge italiana, alla Legge brasiliana sulla lotta alla corruzione 12.846/2013 e agli standard internazionali, quali il *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA) degli Stati Uniti d'America ed il *Bribery Act* del Regno Unito.

² Progetto organizzativo.

Nel 2020 TIM S.A. ha proseguito l'adeguamento di tutti i nuovi contratti che ha stipulato e che richiedono il trattamento dei dati personali, nonché la modifica del “back-log” dei contratti firmati prima della LGPD ma ancora in vigore, al fine d'inserire l'aggiornamento relativo alla Protezione dei dati.

Inoltre, nel corso del 2020, TIM ha proposto vari corsi di formazione:

- a tutto il proprio staff, con e-learning obbligatorio;
- uno più avanzato, in maniera specifica indirizzato ai propri dirigenti e dipendenti strategici;
- gratuita ai propri fornitori, con l'obiettivo di sensibilizzarli all'osservanza della LGPD e su cosa TIM si aspetta dagli stessi in termini di misure di sicurezza e privacy.

TIM ha aggiornato la propria *Privacy and Cookie Policy* e creato diverse norme interne, le quali cercano di regolare e guidare il trattamento dei dati personali da parte delle proprie funzioni aziendali. È possibile accedere al *Privacy Centre* tramite il link: <https://www.tim.com.br/sp/sobre-a-tim/institucional/seguranca/politica-de-privacia>.

TIM ha anche lanciato le *DPO Mailboxes* (cassette postali), destinate a rispondere alle richieste delle persone interessate al trattamento dei propri dati. La funzione *Compliance* è già operativa sulle caselle di posta, avendo ricevuto più di 300 richieste fino a dicembre 2020; nessuna lamentela ha riguardato la violazione della privacy o la perdita dei dati dei nostri clienti.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 418] [GRI 418-1] Nel 2020 TIM S.A. ha ricevuto le seguenti richieste di accesso ai dati riservati da parte dell'Autorità giudiziaria³:

- intercettazioni: circa 427k;
- registrazione dei dati: circa 391k;
- registrazioni telefoniche: circa 600k.

I suddetti numeri corrispondono alle richieste sia gestite manualmente sia a quelle gestite direttamente dalle Autorità competenti, tramite il servizio web messo a disposizione per tale finalità.

Nel 2020 TIM ha ricevuto 687 azioni legali da parte dei clienti, i quali hanno denunciato una possibile violazione della legge sulla privacy. Nello stesso anno sono state concluse 593 azioni legali (non necessariamente aperte nel 2020): l'Autorità giudiziaria per 293 ha giudicato in favore di TIM e per 300 si è pronunciata a favore dei clienti, ordinando all'Azienda un risarcimento complessivo di circa due milioni di reais.

È opportuno comunicare che la differenza tra le legislazioni di Italia e Brasile non permette di effettuare confronti tra dati omogenei.

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

TIM è impegnata nelle attività di ricerca e innovazione per la *cyber security* (sicurezza informatica) e, più in generale, la sicurezza delle informazioni e delle reti. Tra le attività realizzate nel corso del 2020 sono da evidenziare:

- la prosecuzione delle attività di sviluppo di una *threat intelligence platform*⁴ proprietaria a supporto della raccolta, analisi ed il consumo d'informazioni di *intelligence* legate alle nuove minacce di sicurezza. Tra i temi rilevanti affrontati nell'anno ci sono stati lo sviluppo di criteri e logiche di utilizzo, anche automatico, ai fini della difesa proattiva di specifiche tipologie di informazione;
- la prosecuzione dei lavori nell'ambito del progetto quadriennale CONCORDIA⁵ (*Cyber security cOmpeteNCe fOr Research anD InnovAtion*⁶), nell'ambito del programma di ricerca europeo *Horizon 2020*, e in particolare dell'iniziativa “*Establishing and operating a pilot for a Cybersecurity Competence Network to develop and implement a common Cybersecurity Research & Innovation Roadmap*” con focus sulle piattaforme, gli strumenti ed i processi di *intelligence*;
- la contribuzione ai lavori del progetto di ricerca RESISTO (*RESilience enhancement and risk control platform for communication infraStructure Operators*) finanziato dall'Unione Europea, sempre nell'ambito del programma di ricerca europeo *Horizon 2020*;

³ Non è possibile calcolare con esattezza il numero di clienti interessati dalle richieste d'informazioni, in quanto Autorità diverse possono richiedere informazioni riguardanti lo stesso cliente, tramite sia il numero di linea (MSISDN) ed il codice IMEI di un dispositivo sia il codice fiscale (CPF). Inoltre, le varie Autorità richiedono le informazioni sulle chiamate concernenti tutti i numeri registrati, rendendo impossibile - al momento - la determinazione precisa di questo numero.

⁴ Piattaforma di intelligence sulle minacce.

⁵ <https://www.concordia-h2020.eu/>

⁶ Competenza in materia di sicurezza informatica per la ricerca e l'innovazione.

- la sperimentazione e l'applicazione di nuovi algoritmi di *machine learning*⁷ all' analisi automatica delle segnalazioni di SPAM, ovvero dei messaggi di posta elettronica potenzialmente sospetti;
- la prosecuzione dei lavori di presidio ed indirizzo del *Fraud and Security*⁸ Group (FSAG) della GSMA (GSM Association) come *Deputy Chair (Vice President)* del gruppo di lavoro;
- le attività, sempre in ambito GSMA (GSM Association) FSAG, nel gruppo NESAS (Network Equipment Security Assurance Scheme Subgroup⁹);
- la partecipazione ai lavori del *Coordinated Vulnerability Disclosure Subgroup*¹⁰ (CVD) della GSMA per la condivisione d'informazioni su nuove vulnerabilità e minacce per le infrastrutture mobili;
- il presidio delle attività in ambito 3GPP¹¹ SA¹²³ ovvero del gruppo di lavoro per la sicurezza e la privacy dei sistemi specificati dal 3GPP;
- l'ingresso nel gruppo di lavoro sulla sicurezza della O-RAN ALLIANCE (Open Radio Access Network¹³), alleanza internazionale che ha l'obiettivo di trasformare e innovare le reti di accesso mobili;
- la realizzazione di diverse attività di scouting (esplorazione) per l'identificazione e la valutazione di soluzioni di sicurezza emergenti e/o innovative, tra cui le tecnologie di protezione degli *end-point*¹⁴ basate su approcci comportamentali e l'uso dell'intelligenza artificiale;
- la realizzazione di molteplici campagne di *security testing*¹⁵ per valutare il livello e l'adeguatezza, dal punto di vista della sicurezza, di nuovi apparati, strumenti e dispositivi;
- la scoperta di diverse nuove vulnerabilità nell'ambito delle attività di *testing, penetration testing e vulnerability assessment*¹⁶.

Smart Services

[GRI 203-1 [GRI 203-2] Nell'ambito dei servizi indirizzati al settore pubblico e alle imprese, in conformità all'ADI (Agenda Digitale Italiana) e alle Direttive europee, nel 2020 TIM ha consolidato e razionalizzato l'offerta degli Smart Services (sicurezza, efficienza energetica, ambiente, servizi digitali della città, analisi a supporto di scelte sostenibili dal punto di vista delle amministrazioni locali e centrali) con l'obiettivo di promuovere il modello di "città intelligenti" (Smart City) per il miglioramento della qualità della vita attraverso lo sviluppo di servizi digitali innovativi che traghettino i comuni verso un modello di *Smart Community* (come indicato dall'Agenda Digitale), in grado di abilitare nuove forme di collaborazione tra i cittadini, le imprese e gli amministratori pubblici. Di seguito, si riportano alcuni esempi.

SMART LIGHTING / SMART PARKING	<p>Gestione integrata delle reti infrastrutturali del territorio e costruzione degli ambienti <i>Smart City</i>.</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ pianificazione dei consumi di energia elettrica e manutenzione. Il risparmio energetico è stimabile in un range tra il 15% (illuminazione prodotta con le lampade ad alta efficienza, p.e. a LED) ed oltre il 30% nel caso di illuminazione prodotta attraverso le 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 lampioncino; ▪ parcheggi intelligenti basati su sensori finalizzata a rendere ottimale la distribuzione delle soste sul territorio. <p>Ricavi: oltre euro 100k¹</p>
---------------------------------------	---

⁷ Apprendimento automatico, ovvero l'utilizzo e lo sviluppo di sistemi informatici in grado di apprendere e adattarsi senza seguire istruzioni esplicite, utilizzando gli algoritmi ed i modelli statistici per analizzare e trarre inferenze da modelli nei dati.

⁸ Frode e sicurezza.

⁹ Sottogruppo dello schema di garanzia della sicurezza delle apparecchiature di rete.

¹⁰ Sottogruppo per la divulgazione coordinata (e responsabile) di informazioni su nuove vulnerabilità.

¹¹ The 3rd Generation Partnership Project, ovvero il Progetto di Partnership di Terza Generazione.

¹² Security Assurance.

¹³ Rete di Accesso Radio Aperta.

¹⁴ Personal computer, server e dispositivi mobili.

¹⁵ Test di sicurezza.

¹⁶ Verifica, test di penetrazione e valutazione della vulnerabilità.

¹ I ricavi di questo servizio non sono elevati in quanto lo stesso è offerto congiuntamente ad altre proposte.

TIM FLEET TRACKING E TIM YOUR WAY	<p>Localizzazione e gestione delle flotte abbinate a sistemi d'identificazione e rilevamento delle telemetrie del veicolo.</p> <p>Nel periodo di pandemia, alle soluzioni per la sicurezza del conducente, sono stati aggiunti dispositivi indossabili che permettono di monitorare il corretto distanziamento tra le persone ed i dispositivi <i>termoscanner</i> per la misurazione della temperatura.</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pianificazione dei servizi e percorsi; • riduzione delle emissioni degli agenti inquinanti; • soluzioni d'identificazione autista, controllo telemetrie; • soluzioni per il trasporto di materiali e merci a temperatura controllata; • servizi per la sicurezza del conducente e del veicolo. <p>Ricavi: euro 6 milioni.</p>
TIM ENERGREEN	<p>Gestione da remoto dei consumi energetici, implementato su asset (beni) e servizi di TIM, finalizzata al risparmio energetico.</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • audit energetico on site (analisi sul posto per l'efficienza energetica); • <i>metering & reporting</i>; • <i>efficiency strategy</i> (reportistica avanzata e servizi di consulenza di <i>Energy Management</i>); • <i>energy Cost Management Services</i> (servizi di gestione dei costi energetici) • <i>special project</i>: interventi <i>ad hoc</i> di efficientamento. <p>Ricavi: euro 1,7 milioni.</p>
TIM WASTE MANAGEMENT	<p>Gestione dei servizi ecologici e dei rifiuti conferiti per la raccolta su strada o porta a porta.</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione e controllo dei mezzi che effettuano la raccolta; • rilevazione automatica delle raccolte effettuate attraverso tag di lettura del sacchetto e presa meccanica del bidone da parte del mezzo; • report di certificazione del servizio svolto; • pianificazione del servizio attraverso definizione dei percorsi di raccolta e gestione delle aree d'interesse. <p>Ricavi: euro 200k.</p>
TIM CITY FORECAST E SMART CONTROL ROOM	<p>Dati statistici a supporto delle amministrazioni locali per monitorare la numerosità della gente presente sul territorio, le sue caratteristiche sociodemografiche e gli spostamenti nel tempo, al fine di ottimizzare i servizi offerti ai cittadini e valorizzare il territorio. Il servizio si basa sulle elaborazioni avanzate dei dati della rete mobile TIM, nel pieno rispetto della privacy.</p> <p>TIM City Forecast consente in particolare di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • valutare quantitativamente i modelli della mobilità pubblica in modo continuo e certo; • valutare il flusso veicolare di una città o di un territorio per pianificare i modelli di viabilità veicolare; • capire le caratteristiche dei flussi turistici, al fine di ottimizzare e monitorare lo sviluppo dell'offerta turistica e culturale nel tempo; • conoscere in <i>near real-time</i> (quasi in tempo reale) la densità delle aree d'interesse. <p>Nel periodo della pandemia i dati (resi anonimi), rilevati attraverso la soluzione, sono stati messi a disposizione di alcune amministrazioni locali, per supportare il monitoraggio del rispetto dei divieti di circolazione e assembramento in vigore.</p> <p>Smart Control Room, una centrale di controllo unificata che riceve ed elabora le informazioni dei fenomeni in corso nella città, che consente di monitorare il territorio in tempo reale, intervenire tempestivamente in caso di emergenza e costruire una base dati su cui realizzare le analisi predittive per migliorare la pianificazione. È, inoltre, un valido strumento di supporto alle decisioni e di efficientamento dei sistemi.</p> <p>Ricavi 2020: euro 2,5 milioni.</p>
SOLUZIONI DI VIDEOSORVEGLIANZA	<p>Applicativi software progettati per la gestione degli impianti di videosorveglianza in aree pubbliche, all'aperto e non; permettono di monitorare il territorio in ottica di sicurezza e prevenzione.</p> <p>Le immagini sono archiviate in modo sicuro anche sul <i>cloud</i> TIM e rese disponibili per le eventuali verifiche da parte delle forze dell'ordine.</p> <p>Per supportare la ripresa delle attività nel periodo della pandemia, oltre alle telecamere tradizionali, l'offerta ha incluso la gestione di termocamere che misurano la temperatura corporea, in modo da permettere gli accessi sicuri in ambienti promiscui.</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • personalizzazione delle aree da monitorare; • invio allarmi sull'evento; • integrazione delle telecamere IP (<i>internet provider</i>) già esistenti, salvaguardando gli investimenti già effettuati; • analisi video personalizzate (es: monitoraggio degli assembramenti). <p>Ricavi: euro 310k.</p>

TIM SCUOLA DIGITALE	<p>TIM si propone come interlocutore unico per le Istituzioni scolastiche e le Università, integrando le soluzioni proprie di connettività fissa, mobile e sicurezza a soluzioni di soggetti specializzati e di grandi player di mercato.</p> <p>La presente offerta (avviata nel dicembre 2020) comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • applicativo <i>G Suite for Edu</i> per la Didattica a Distanza (DaD), con due piani di servizio <i>G Suite for Education</i> e <i>G Suite Enterprise for Education</i> dedicate al mondo della scuola che comprendono gli strumenti di collaborazione, <i>Classroom</i> e <i>Sincronizzazione Chrome come servizi principali</i>; • device <i>Chromebook</i> e componenti accessorie per garantire la DaD e allestire i laboratori e le aule multimediali negli edifici scolastici; • licenza perpetua <i>Chrome enterprise edu</i> da abbinare a ciascun device <i>Chromebook</i> per la gestione centralizzata dell'intera flotta dei dispositivi tramite la console di controllo della <i>G Suite</i>; • corsi di formazione e servizi di assistenza specialistica, ovvero un listino ricco di corsi disponibili in modalità <i>streaming</i>, webinar ed in presenza e pacchetti di assistenza per garantire una corretta configurazione dei servizi ed ottimizzare le diverse attività massive specifiche della scuola. <p>Ricavi: euro 21,4k.</p>
---------------------	--

Nel triennio 2020-2022 il segmento *smart city* e territorio digitale costituisce uno dei verticali di riferimento e contribuirà fortemente allo sviluppo dei ricavi del segmento IoT (*Internet of Things*).

Il sistema di illuminazione *Smart Lighting*² di Olivetti associa alla sostituzione dei corpi illuminanti tradizionali con luci LED a basso consumo energetico la possibilità di ottimizzare la gestione degli impianti d'illuminazione attraverso il controllo da remoto in tecnologia *wireless* (senza filo), permettendo un risparmio economico fino al 65%. Assumendo un consumo medio pro capite per l'illuminazione pubblica in Italia di circa 99,8 kWh³ e considerando una riduzione dei consumi del 50% ad un comune di 100.000 abitanti che faccia uso di questo sistema di illuminazione, sarebbe possibile ottenere un risparmio energetico complessivo, su base annua, di 4.990.000 kWh, pari ad una riduzione di 1.926t di emissioni di CO₂ (Scope 2)⁴.

Il servizio *Fleet Tracking* di TIM e gli altri servizi delle soluzioni TIM *Your Way* sono indirizzati per la gestione ed il monitoraggio dell'autoparco e dei veicoli commerciali. Attraverso soluzioni integrate che vanno da servizi di piattaforma integrati a dispositivi installati stabilmente a bordo dei veicoli, è possibile controllare e ridurre i consumi del carburante, diminuire in modo sostanziale l'emissione di agenti inquinanti, prevenire la sicurezza del personale che opera nella guida dei veicoli e realizzare un sistema di *car-sharing* (condivisione dell'auto) per l'utilizzo dei veicoli in modalità condivisa.

² Olivetti.com/it/iot-big-data/soluzioni-iot/smart-lighting.

³ Elaborazione su dati Terna e ISTAT riferiti a dicembre 2017.

⁴ Utilizzando come fattore di emissione lo stesso applicato a TIM nel presente report per la rendicontazione delle emissioni Scope 2, cioè 0,386 kg CO₂/kWh.

Procedure di conciliazione

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] L'analisi di materialità del 2020 ha confermato la relazione del Gruppo verso la propria clientela come tema materiale.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] La procedura di conciliazione extragiudiziale fra TIM e le Associazioni dei Consumatori firmatarie dell'accordo quadro (negli anni '90) è stato il primo esempio di conciliazione paritetica in Italia. Nel 2011 il Parlamento Europeo ha riconosciuto "la conciliazione paritetica italiana" quale esempio di migliore prassi basata su un protocollo sottoscritto da Azienda ed Associazioni dei consumatori, in cui l'Azienda s'impegna ad attivare una procedura alternativa di risoluzione delle controversie che possono sorgere tra azienda e consumatore, le cd. "Alternative Disputes Resolution" (ADR). A dicembre 2019 l'accordo di conciliazione è stato sottoscritto da ventidue Associazioni dei consumatori, di cui diciannove iscritte al Consiglio Nazionale Consumatori Utenti (CNCU), l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori - presieduto dal Ministero dello Sviluppo Economico - con il compito di contribuire al miglioramento del livello di soddisfazione del consumatore.

nel 2016, con l'entrata in vigore del D.Lgs. n.130/2015 - che ha recepito la Direttiva europea n.2013/11/UE - il legislatore italiano ha effettuato un'importante scelta annoverando le «conciliazioni paritetiche» tra le procedure ADR, riformando in maniera completa l'originario art.141 del Codice del Consumo. In forza di tale nuovo assetto normativo europeo e nazionale, la procedura di conciliazione paritetica TIM-Associazioni dei consumatori è stata:

- riconosciuta "Organismo ADR" in quanto in possesso dei requisiti di stabilità, efficienza ed imparzialità richiesti dal quadro normativo;
- iscritta nell'elenco degli Organismi ADR riconosciuti, istituito dall'AGCom (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) il 30 giugno 2017.

Alla base della diffusione e successo della procedura di conciliazione c'è la:

- gratuità del modello;
- velocità del processo;
- obbligatorietà del ricorso alla conciliazione come presupposto di procedibilità alla domanda giudiziale.

Il successo della conciliazione è anche da ricondurre alle buone relazioni costruite e mantenute negli anni con le Associazioni dei consumatori che, in qualità di stakeholder dell'Azienda, assumono un ruolo di portavoce delle tematiche critiche per i consumatori, alimentando da sempre un patrimonio d'informazioni utili per l'azienda.

A seguito della costituzione dell'Organismo ADR, è stato rivisto il Regolamento di Conciliazione paritetica e le modalità applicative del protocollo unitario di conciliazione istituito tra TIM e le Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU. Il protocollo, definito unitario poiché base comune anche per gli altri operatori di telefonia (Vodafone, WindTre, Fastweb), racchiude le procedure e le indicazioni normative da applicare al fine di garantire un'armonizzazione generale proficua per il consumatore finale. L'Organismo ADR, istituito in conformità a quanto previsto dall'art. 141 ter del Codice del Consumo, è costituito presso la sede TIM.

Dal 2009, in ottemperanza agli impegni volontariamente assunti e approvati dall'AGCom nel 2008, TIM ha avviato la gestione delle domande di conciliazione anche presso le sedi dei Co.Re.Com (Comitati Regionali delle Comunicazioni) e delle Camere di Commercio (fino a giugno 2018), replicando il modello organizzativo applicato con successo per la conciliazione paritetica. In questo modo, i clienti possono rivolgersi, a loro scelta, alle Associazioni dei consumatori oppure avvalersi del percorso alternativo presso i Co.Re.Com, per risolvere le controversie con l'Azienda in via extragiudiziale.

AGCom, con la Delibera 203/18/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", da luglio 2018 ha introdotto il nuovo sistema di gestione delle conciliazioni "ConciliaWeb", sviluppato dall'Autorità con le modalità di presentazione e gestione online dell'evento conciliativo per i clienti.

Al di là della scelta della procedura da parte del cliente, il principio alla base della conciliazione è sempre l'attenzione alle esigenze del cliente, così da poter ricostruire una buona relazione tra il cliente e l'Azienda.

In continuità con gli impegni assunti l'anno precedente, nel febbraio 2020 TIM ha siglato un protocollo d'intesa con sei tra le Associazioni dei consumatori più rappresentative (Adiconsum, Federconsumatori, Codacons, Udicom, Cittadinanzattiva, Adoc). Il protocollo ha l'obiettivo di instaurare un rapporto di maggiore sinergia ed un dialogo più trasparente, volto a mitigare il livello di litigiosità nei rapporti con le Associazioni dei Consumatori. In aggiunta, sempre rafforzando lo spirito di massima intesa tra le Associazioni e TIM, è garantito un nuovo canale dedicato alla gestione dei reclami presentati dal consumatore alle Associazioni dei consumatori e rivolti a TIM.

Dopo la sigla del Protocollo di collaborazione nel mese di febbraio, TIM ha concluso un'ulteriore intesa con le Associazioni dei Consumatori per accelerare la diffusione delle competenze digitali tra i cittadini/consumatori, ottimizzando la spinta al digitale fornita dal progetto "Operazione Risorgimento Digitale", avviato dalla fine del 2019 e rafforzato dall'emergenza causata dalla pandemia.

Con questa ulteriore collaborazione, TIM ha compiuto un altro importante passo in avanti che contribuirà sia alla riduzione dell'attuale divario digitale sia alla realizzazione di una strategia che consideri anche il punto di vista consumerista delle Associazioni dei Consumatori.

In tal senso, la collaborazione iniziata nel luglio 2020 si concluderà a fine 2021; l'iniziativa coinvolge sette associazioni (Adiconsum, Adoc, Cittadinanza Attiva, Codacons, Federconsumatori, Udicom e Altroconsumo) e riguarda la realizzazione di webinar insieme a TIM sulle tematiche di spinta al digitale e di tutela ad un uso più sicuro della tecnologia sui segmenti ritenuti più fragili. L'attività, che ha ricevuto un indubbio consenso, si completerà con la realizzazione di pillole didattiche focalizzate su una più agile fruizione degli strumenti digitali, abilitando i segmenti meno esperti all'uso della nuova tecnologia.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Ad oggi, il modello della conciliazione ha raggiunto risultati qualitativi e numerici rilevanti; in particolare, nel 2020 il ricorso al canale dei Co.Re.Com ha continuato a registrare un elevato apprezzamento, in quanto ha registrato l'82% delle conciliazioni discusse, mentre il canale paritetica ha riguardato il 18% delle domande discusse (non è più attivo il canale Camere di Commercio, chiuso nel luglio 2018). A seguito della pandemia, la paritetica ha registrato una rilevante flessione delle conciliazioni pervenute, a seguito della chiusura di molti sportelli fisici delle Associazioni dei Consumatori. Nel 2020 l'istituto della conciliazione ha confermato il trend positivo degli anni precedenti; infatti, è stato conciliato:

- il 97,3% delle domande di conciliazione paritetica (11.525 conciliate su 11.850 discusse), percentuale stabile anno su anno;
- l'89,3% delle domande di conciliazione discusse presso i Co.Re.Com (48.545 conciliate su 54.391 discusse), percentuale in aumento rispetto al 2019 (83,3%).

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

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

Per quanto attiene la formazione sulla conciliazione paritetica, nel 2020 va attribuita una rilevante importanza alle modifiche delle scadenze di erogazione dei corsi e al modello didattico di erogazione, quale diretto riflesso scaturito dalla pandemia che ha caratterizzato l'intero anno. In considerazione della criticità dell'emergenza sanitaria da Covid-19, TIM ha avallato, nell'ambito dell'Organo ADR, la percorribilità di uno slittamento a fine anno del corso biennale, previsto ad aprile 2020 con l'assenso dell'AGCom. Anche il modello formativo ha dovuto conseguentemente recepire la spinta alla digitalizzazione resasi necessaria nel periodo del lockdown, per costruire un modello didattico tutto online sia per le nuove risorse inserite nel ruolo di conciliatori sia per i conciliatori già in carico.

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

- migliore conoscenza della procedura (sia paritetica sia conciliaweb), considerata rapida, veloce ed economica per la risoluzione delle controversie;
- crisi economica che spinge a ricorrere alla conciliazione anche per importi marginali;
- capillare presenza territoriale dei Co.Re.Com e delle diverse Associazioni dei Consumatori, in grado di avvicinare lo strumento conciliativo sempre più alle necessità locali dei consumatori.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] In *Brasile* TIM ha stretti rapporti con le Agenzie che sono parte del Sistema di protezione dei Consumatori, come i Ministeri, i Difensori Pubblici e le entità di protezione civile, le quali promuovono la cultura delle buone relazioni tra le aziende ed i loro clienti, compresi il SENACON¹ ed i PROCONS².

TIM è l'operatore (gruppo economico) con il minor numero di reclami nei PROCONS che fanno parte del SINDEC³.

¹ Segretariato Nazionale per la Protezione dei Consumatori.

² Programma di protezione dei consumatori.

³ Sistema nazionale d'informazione sulla tutela dei consumatori (fonte: rapporto ufficiale SINDEC, per l'intero 2020).

La pandemia Covid-19 ha influenzato lo svolgimento delle azioni in partnership con i PROCONS, i cui uffici sono rimasti chiusi per circa sei mesi, soddisfacendo i consumatori in modo tempestivo e remoto. L'11 settembre, il Codice per la protezione dei consumatori (CDC) ha compiuto trent'anni e la maggior parte dei PROCONS ha dovuto annullare gli eventi in presenza, il cui obiettivo era quello di creare gli accordi con le aziende (per i quali era richiesta la presenza fisica). Alcuni PROCONS hanno organizzato l'evento online e TIM ha partecipato ad almeno tre di essi, cercando una soluzione immediata alle richieste dei clienti.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Anche nel 2020 TIM ha raggiunto ottimi risultati nel risolvere i reclami inviati dai PROCONS. Di seguito, sono riportati i dati relativi all'intero 2020 (fonte: Rapporto ufficiale SINDEC): numero dei reclami lavorati: 68.430; CIP (Lettera di Indagini Preliminari) pari all'83%; i reclami motivati sono stati il 71%.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Nel 2014 SENACON ha lanciato la piattaforma Consumidor.Gov.br per la mediazione dei conflitti, la quale agevola la soluzione delle denunce dei clienti e semplifica il lavoro svolto dai PROCONS; TIM è stata una delle prime aziende ad aderire alla suddetta piattaforma, attraverso la quale i clienti possono anche comunicare se la denuncia è stata risolta o meno e la qualità della risposta fornita dall'azienda. Nel 2020 il punteggio medio di soddisfazione dei clienti di TIM, che hanno utilizzato questa piattaforma, è stato di 3,9 su una scala da 1 a 5.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Il 24 agosto 2020 TIM ha implementato il proprio *Ombudsman*, un canale di servizio di secondo livello il cui scopo è quello di fornire assistenza ai clienti che hanno utilizzato la rete di servizio TIM e non hanno ricevuto una risposta entro il termine stabilito o le cui richieste non sono state risolte. Fino al 23 agosto TIM ha avuto un solo canale interno, non disponibile al pubblico, per soddisfare le richieste di amici e parenti dei dipendenti dell'Azienda.

Lo scopo dell'*Ombudsman* è trasformare l'obbligo normativo in un'opportunità, per portare all'interno dell'Azienda la voce del cliente, al fine di migliorare continuamente la performance attraverso sia la riduzione delle richieste sia l'incremento della soddisfazione del cliente. Il canale dell'*Ombudsman* è operativo - tramite un contatto telefonico gratuito (08008820041) - nei giorni feriali dalle ore 8:00 alle 18:00, ed il periodo di lavorazione della richiesta è di dieci giorni.

L'*Ombudsman* dispone anche di:

- un Difensore civico, appositamente designato per l'attività, collegato alla Presidenza;
 - un manuale operativo contenente tutte le regole di partecipazione, disponibile sul sito web di TIM.

Il numero di richieste lavorate nel 2020 è stato di 49.204.

Ulteriori informazioni sono disponibili al seguente sito web di TIM: <https://www.tim.com.br/sp/para-voce/atendimento/ouvidoria>

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Nel 2014, a seguito di una risoluzione ANATEL, TIM ha costituito il proprio Consiglio degli Utenti (Users Council), il quale ha lo scopo di proporre le soluzioni che migliorano la qualità dei servizi forniti. Nel 2017 il Consiglio degli Utenti, insieme al dipartimento di Difesa Pubblica, ha creato un nuovo canale di conciliazione - *Canal 0800 Defensoria Pública* - che mira a ridurre le denunce in tribunale, attraverso una comunicazione diretta tra i Difensori Pubblici (Public Defenders) e TIM.

Nel 2020 - nonostante l'impatto della pandemia Covid-19 - per quanto ha riguardato l'accessibilità, TIM ha continuato a diffondere il Codice di Tutela del Consumatore in Libras (Lingua dei Segni Brasiliana) attraverso la pagina del Consiglio degli Utenti sul sito di TIM, gli incontri online del Consiglio degli Utenti e degli Enti per la Tutela dei Consumatori, la partecipazione al VI Forum Nazionale dei Consigli degli Utenti ANATEL. Inoltre, nel corso delle riunioni online del Consiglio degli Utenti e del VI Forum Nazionale di ANATEL, l'applicazione Giulia - che fornisce l'accessibilità per i non udenti - è stata riconosciuta come strumento sociale dagli Organismi di Tutela dei Consumatori e dagli altri enti pubblici legati al settore.

Nel 2020 TIM ha avviato un nuovo ciclo del Consiglio Utenti TIM, con l'insediamento - a marzo - di sessanta nuovi membri dei Consigli Regionali per il triennio 2020-2022, eletti nel secondo semestre 2019. A causa del Covid-19, le riunioni ordinarie non si sono svolte in presenza ma da remoto grazie all'impegno di TIM - verso la propria comunità, l'ANATEL e gli enti di tutela dei consumatori - di continuare le attività e perseguire gli obiettivi del Consiglio degli Utenti, ovvero valutare i servizi, la loro qualità ed i suggerimenti formulati (per promuovere il miglioramento della qualità dei servizi).

Nell'agosto 2020 si è svolto il VI Forum Nazionale dei Consigli degli Utenti che, a causa delle misure di isolamento sociale derivanti dalla pandemia, per la prima volta l'evento si è svolto da remoto, su internet, ed ha consentito la partecipazione di tutti i membri dei Consigli degli Utenti. Durante le sessioni del Forum sono stati discussi vari temi, come i diritti dei consumatori, la legge sulla privacy dei dati generali, l'autoregolamentazione, la tecnologia 5G, la diffusione delle azioni attuate dal Consiglio degli Utenti di TIM, ecc.

A settembre 2020, il Consiglio di Amministrazione dell'Autorità Regolatoria ha approvato il nuovo Regolamento per i Consigli degli Utenti del settore delle Telecomunicazioni, alla cui predisposizione hanno contribuito TIM e gli altri operatori attraverso una consultazione pubblica condotta da ANATEL nel novembre 2019. Le principali modifiche - che saranno efficaci da gennaio 2023 - sono la riduzione da sessanta a diciotto membri, il cambiamento da Consiglio per regione geografica del Paese a Consiglio nazionale.

Certificazioni

[GRI 102-12] Alcune funzioni e/o società del Gruppo TIM - in particolare, quelle che hanno un impatto rilevante sui vari *stakeholder* - hanno conseguito e/o confermato le certificazioni che assicurano l'adozione di procedure e comportamenti in linea con le aspettative degli *stakeholder*.

Si riportano le certificazioni conseguite e/o confermate al 31 dicembre 2020, riguardanti alcune attività e/o società del Gruppo:

- attenzione alla qualità dei prodotti e servizi offerti: norma UNI EN ISO 9001;
- tutela degli aspetti ambientali: norma UNI EN ISO 14001;
- requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura: norma ISO/IEC 17025;
- servizi di *Information Technology*: norma ISO/IEC 20000-1;
- sicurezza delle informazioni: norma ISO/IEC 27001;
- gestione del rischio di sicurezza delle informazioni⁴: norma ISO/IEC 27005;
- gestione della sicurezza dei fornitori di servizi *cloud computing*⁵ e gli utenti per un *cloud* più sicuro: norma ISO 27017;
- gestione della privacy nei servizi di *cloud computing*: norma ISO 27018;
- gestione dell'incidente informatico: norma ISO 27035;
- sistema di gestione per la prevenzione della corruzione attiva e passiva: norma ISO 37001;
- salute e sicurezza sul lavoro: norma ISO 45001;
- gestione efficiente dell'energia: norma ISO 50001;
- capacità di un *data center* a garantire la continuità dei servizi erogati: norma ANSI/TIA⁶-942;
- sicurezza delle transazioni con carte di credito, di debito e protezione dei titolari di carte dall'uso improprio delle loro informazioni personali: standard PCI/DSS⁷;
- possesso dei requisiti richiesti dall'AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) per ricoprire il ruolo di:
 - Gestore Accreditato per la Posta Elettronica Certificata;
 - Conservatore Accreditato per la custodia dei documenti informatici ai sensi del D.lgs. 82/2005;
 - Gestore accreditato delle identità digitali in ambito SPID (gestore di pubblico servizio) ai sensi del Regolamento UE 910/2014;
 - Prestatori di servizi Fiduciari Qualificati per l'emissione di validazione temporali elettroniche qualificate a norma eIDAS (Regolamento UE 910/2014).

In *Brasile*, in quanto richieste dall'ANATEL (Agenzia Nazionale delle Telecomunicazioni, l'Authority brasiliana delle telecomunicazioni), è stata conseguita la certificazione per il servizio di portabilità del numero, in conformità al relativo Regolamento generale.

Il dettaglio sulle certificazioni conseguite dalle diverse funzioni/società del Gruppo sono disponibili nella sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

⁴ Supportando i requisiti di gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS) secondo ISO / IEC 27001.

⁵ Si tratta della tecnologia che consente di usufruire, tramite server remoto, di risorse software e hardware (ad es., memorie di massa per l'archiviazione di dati), il cui utilizzo è offerto come servizio da un fornitore.

⁶ American National Standards Institute/Telecommunications Industry Association.

⁷ Payment Card Industry Data Security Standard.

Risultati, indicatori ed obiettivi

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Si riportano di seguito i risultati conseguiti a fronte degli obiettivi pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2020 e in relazione al solo stakeholder Clienti per l'anno 2019¹.

TIM S.p.A. – Clienti²

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2019	Consuntivo 2019	Status target 2019*	Target 2020
CLIENTI – MOBILE	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio prepagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	97	100	●	97
CLIENTI – MOBILE	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio post-pagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	97	100	●	97
CLIENTI – MOBILE	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo (servizio post-pagato)	%	1,2	0,35	●	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 ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	%	1,2	0,31	●	1,2
CLIENTI – INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (linee telefoniche attive)	%	95	99,4	●	95
CLIENTI – INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Tempo medio di fornitura (linee telefoniche attive)	Giorni	9	8	●	9
CLIENTI – INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (nuove linee telefoniche e linee traslocate)	%	95	99,7	●	95
CLIENTI – INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga - Tempo medio di fornitura (nuove linee telefoniche e linee telefoniche traslocate)	Giorni	15	7	●	15
CLIENTI – INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso ad internet a banda larga - Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga	%	12	5,7	●	12
CLIENTI – INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso ad internet a banda larga - Tempo medio di riparazione	Ore	26	15	●	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	96,9	●	92
CLIENTI – INTERNET FISSO	Addebiti contestati - Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) ed il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	%	1,4	0,4	●	1,4

(*) Status Target:

● raggiunto;

● non raggiunto.

¹ I consuntivi degli obiettivi sopra riportati per il 2020 saranno disponibili nel luglio 2021 sui siti:

a. <https://www.tim.it/assistenza/peri-consumatori/info-consumatori-fisso/qualita-dei-servizi-di-rete-fissa> (pagina dedicata ai clienti residenziali di rete fissa)
b. <https://www.tim.it/assistenza/peri-consumatori/info-consumatori-mobile/qualita-dei-servizi-di-rete-mobile> (pagina dedicata ai clienti residenziali di rete mobile)
c. <https://www.timbusiness.it/assistenza/infoconsumatori/indicatori-qualita> (pagina dedicata a tutti i clienti business)

² L'elenco completo degli indicatori di qualità, nonché i relativi obiettivi, è disponibile sui siti www.tim.it e www.timbusiness.it. I suddetti obiettivi sono stabiliti dall'AGCom, con delibera n° 154/12/CONS per i servizi "mobile" e delibere n° 131/06/CSP, 244/08/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

Alcuni indicatori del servizio offerto

[SASB TC-TL-550a.1] (1) Frequenza media di interruzione del sistema e (2) durata media dell'interruzione alla clientela

Frequenza media di interruzione del sistema, 2019 e 2020, TIM S.p.A.

Descrizione	2020	2019	Note
Frequenza media di interruzione del sistema	0,0000002	0,0000002	Frequenza media delle interruzioni = numero disservizi totali / clienti totali 2020: 7 disservizi rilevanti totali su 39,5 milioni di clienti 2019: 6 disservizi rilevanti totali su 39,98 milioni di clienti
Durata del disservizio (in ore) per ogni utente disservito	0,0000195	0,0000057	Durata del disservizio (in ore) per ogni utente disservito = durata totale disservizi / numero totale clienti disserviti 2020: 124,32 ore su 6,4 milioni di clienti 2019: 45,08 ore su 7,9 milioni di clienti

TIM si occupa di tutti i perimetri rilevanti per il presente documento. Per evento rilevante si intende qualsiasi evento/incidente/disservizio/anomalia rilevato da fonti interne/esterne all'Azienda, che, valutato e classificato in base ai criteri definiti per le singole tipologie, risulti comportare possibili impatti significativi, diretti o indiretti:

- sul business aziendale;
- sulla sicurezza di beni materiali / immateriali;
- sui clienti strategici;
- sulla reputazione / immagine dell'Azienda.

Ai fini del presente documento sono stati considerati solo gli eventi che hanno causato interruzioni di servizio durate almeno due ore o che hanno coinvolto almeno 100.000 utenti.

[SASB TC-TL-550a.1] Durata media dell'interruzione del servizio alla clientela TIM S.p.A

Durata media dell'interruzione alla clientela							
N°	Eventi Rilevanti 2020	Durata evento (ore)	N° utenti impattati	Rapporto durata/utenti	Causa	Provvedimenti adottati	Note
1	Degrado del servizio per utenza 4G sull'intero territorio nazionale sia voce sia dati.	1,92	6.091.680,00	0,00000031	Il disservizio ha riguardato alcuni elementi di rete del segmento core. Tali elementi sono distribuiti per ridondanza in tre poli geografici distinti. Nel corso della manutenzione programmata di uno dei poli, si è verificato un guasto sul secondo polo che ha provocato il congestionamento del terzo	Il disservizio si è risolto rimettendo in servizio il nodo in manutenzione ed escludendo il secondo nodo guasto. Per prevenire eventi futuri è stato programmato di definire nuovi set di configurazione e test per aumentare la resilienza della rete.	L'evento è avvenuto il 20 luglio 2020 ed ha impattato il 20% degli utenti mobili.
2	L'isola di Ponza ha subito un disservizio	13	6,4	0,00203125	La mancata erogazione di energia elettrica da parte dell'ente preposto ha causato il disservizio e un conseguente guasto delle componenti elettriche del ponte radio e la perdita di configurazione di alcuni apparati a supporto, causando la mancata erogazione del servizio fonia e dati in ambito mobile. Le batterie tampone non hanno funzionato adeguatamente.	Sostituzione delle batterie tampone.	L'evento si è verificato il 27 luglio 2020. Numero abitanti di Ponza: 3200, raddoppiato in virtù del periodo estivo.

3	Blocco acquisti da canale app/web ed erogazione ricarica da app e self-care.	4,58	10,6	0,00043239	Durante l'attività di manutenzione, che ha comportato una errata configurazione del DNS, si è verificato il blocco di un database causato dalla saturazione di un filesystem. Conseguentemente si è bloccata l'erogazione degli acquisti e delle ricariche attraverso app e canali web.	Consentire una diagnosi ed un intervento più rapidi, rendendo disponibile la piattaforma di allarmistica anche al settore che si occupa del monitoraggio dei backup dei database.	L'evento si è verificato il 19 Giugno 2020
4	Disservizio provinciale Ivrea - Comuni della Valle d'Aosta.	11	16,106	0,00068298	Inatteso spegnimento di un apparato di rete durante un intervento di manutenzione, a fronte della presenza di allarmi di anomalo funzionamento del sistema di alimentazione.	1) Programmazione di attività di manutenzione correttiva in fascia protetta a basso traffico. 2) Analisi di fattibilità per l'ampliamento dell'allarmistica.	L'evento si è verificato il 6 febbraio 2020.
5	La Sardegna è rimasta isolata per 49 minuti a causa di guasti sia sull'apparato primario sia sul backup del Centro Stella della regione.	0,82	154	0,000053	Spegnimento di entrambi gli apparati che costituiscono il Centro Stella della regione Sardegna a causa di problemi di surriscaldamento che hanno interessato un apparato; il giorno successivo, un secondo evento ha interessato il suo backup. L'attività di ripristino del primo apparato è stata avviata tempestivamente ma la dislocazione geografica (un'isola) ha richiesto il trasferimento da altre regioni, il quale ha subito ritardi a causa della restrizione dei voli aerei dovuti all'emergenza sanitaria Covid-19.	1) Censimento e revisione della distribuzione delle scorte per gli apparati del Centro Stella, in particolare nelle due isole maggiori Sardegna e Sicilia, che per logistica possono potenzialmente rappresentare una criticità nazionale. 2) Incremento della frequenza delle verifiche periodiche della corretta funzionalità degli apparati.	L'evento si è verificato il 12 Marzo 2020
6	Mancata alimentazione sale Oriolo Romano Inviolatella.	13,25	10	0,001325	A seguito di un problema di alimentazione elettrica verificatosi nella sede di Roma, via Oriolo Romano 240 (Inviolatella), si sono verificati malfunzionamenti sui sistemi ospitati.	1) Analisi e revisione dell'allarmistica. 2) Ampliamento dei presidi h24. 3) Esecuzione di interventi di manutenzione straordinaria.	L'evento si è verificato il 02 novembre 2020.
7	Disservizio per maltempo regione Piemonte	79,75	80	0,000996875	A causa di un evento meteo estremo, si è verificato un doppio guasto (portante in fibra e alimentazione in una centrale), sommato ad ulteriori guasti locali, che ha generato l'indisponibilità dei servizi dati, fonia e siti della rete radiomobile	N.D.	L'evento si è verificato il 03 ottobre 2020.

Totali sette casi rilevanti 2020	124,32	6.368.786	0,0000195			
Durata totale del disservizio/utenti totali impattati dal disservizio – Anno 2020			0,0000050			

[SASB TC-TL-550a.1] Durata media dell'interruzione del servizio alla clientela TIM S.p.A per l'anno 2019

Durata media dell'interruzione alla clientela							
N°	Eventi Rilevanti 2019	Durata evento (ore)	N° utenti impattati	Rapporto durata/utenti	Causa	Provvedimenti adottati	Note
1	Disservizio backbone IP nazionale tra i PoP di Catanzaro e Roma.	3,17	800.000	0,00000396	Anomalia software su apparati Nokia	1) Installazione aggiornamento release. 2) Potenziamento strumentazione di monitoring e troubleshooting.	L'evento si è verificato il 10 Ottobre 2019.
2	Interruzione dei servizi di rateizzazione e autoricariche; interruzione intermittente per le ricariche tecnologiche online.	6,3	118.000	0,00000539	Disservizio causato da un intervento programmato di migrazione tecnologica: l'errata configurazione degli apparati della componente di rete ha causato il non corretto dialogo fra le componenti ridondante.	1) Revisione delle linee guida per la corretta configurazione dello specifico metodo di comunicazione sugli apparati della nuova infrastruttura. 2) Ampliamento della lista dei controlli da effettuare pre e post migrazione, inserendo la verifica dell'utilizzo di specifici metodi di comunicazione.	L'evento si è verificato il 19 Luglio 2019
3	Interruzione servizi sull'isola d'Elba	10,42	11.700	0,00089031	Taglio - da parte di terzi - di un cavo TIM in fibra ottica e di cavi elettrici	N.A.	L'evento si è verificato il 15 aprile 2019 ed ha riguardato 5400 clienti dati fisso, 6300 clienti fonia fissa (non considerato Poste Italiane)
4	Disservizio applicazione anagrafica clienti con difficoltà sui servizi commerciali offerti	20,67	4.000.000	0,00000517	Guasto dovuto ad obsolescenza sistema	Migrazione su una piattaforma di nuova generazione	L'evento si è verificato il 1° Giugno 2019

5	Disservizio navigazione rete fissa Sicilia Occidentale	1,95	2.151.129	0,00000091	Due cavi danneggiati contestualmente: a) guasto cavo per danno terzi per lavori di scavo; b) cedimento cavo durante attività bonifica d'impresa per conto TIM su cavo degradato	Richiamo formale imprese coinvolte	alle	L'evento si è verificato il 18 Febbraio 2019
6	Disservizio VoLTE mobile su centrale Milano	2,58	866.000	0,00000298	Errata configurazione software a seguito di manutenzione rete	1) Revisione procedure di emergenza per velocizzare il ripristino del servizio VoLTE e l'esclusione di specifiche core IMS (virtuali e non). 2) Integrazione degli allarmi a soglia sulle violazioni dei KPI.		
Totali sei casi rilevanti 2019		45,09	7.946.829	0,00095672				
Durata totale del disservizio/utenti totali impattati dal disservizio – Anno 2019				0,000005674				

[SASB TC-TL-550a.2] Discussione sui sistemi per fornire un servizio senza ostacoli durante le interruzioni del servizio.

I principali rischi di continuità del business associati ad issue technology con impatto sulle Operations di TIM S.p.A. sono sintetizzabili³ in:

- indisponibilità dei sistemi ICT dovuta a distruzione totale o parziale del sito che li ospita legata ad eventi meteo, eventi sismici o vulcanici, incidenti o danni alle infrastrutture di *facility*;
- fermo prolungato dei sistemi ICT o inadeguato funzionamento dovuto ad eventi meteo, eventi sismici o vulcanici, incidenti o danni alle infrastrutture IT, incidenti o danni alle infrastrutture di *facility*, guasti hardware, errori e malfunzionamenti software e attacchi cyber;
- indisponibilità dei sistemi ICT dovuta ad irraggiungibilità prolungata in rete per guasti o disservizi di connettività.

Le principali misure al fine della mitigazione dei rischi di continuità del business, per TIM S.p.A., sono sintetizzabili in:

- misure di resilienza delle infrastrutture di rete (es. duplicazione del backbone OPB, ridondanza fisica e logica degli apparati attivi e dei siti centro stella, sistemi di *inventory* e *backup* delle configurazioni di rete);
- adozione di standard internazionali (ETSI) legati alla progettazione e sicurezza per la continuità di servizio della rete di fonia fissa, mobile e dati, correlati a criteri di ridondanza fisica e logica;
- classificazione di sicurezza dei Data Center di livello 4 (ANSI/TIA942-B-2017);
- adozione dello standard ISO 22301 per la pianificazione, progettazione, implementazione, gestione, monitoraggio e miglioramento della continuità operativa dei Data Center;
- adozione di misure da standard internazionali certificati ISO 9001, ISO 20000 (Servizi IT Infrastrutturali), ISO 14001 (Sistemi di gestione ambientale), ISO 27001 (Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni - Requisiti), ISO 37001 (anticorruzione), ISO 45001 (sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro), ISO 50001 (sistemi di gestione dell'energia - Requisiti e linee guida per l'uso);
- copertura assicurativa per danni da interruzione di attività conseguenti a un danno materiale diretto a Data Center o a Centri Servizi;
- copertura assicurativa per danni da interruzione di attività conseguenti a un evento Cyber.

Relativamente ai danni materiali diretti, derivanti da eventi naturali/catastrofali sono stati effettuati degli assessment interni che stimano un danno atteso, una volta ogni 200 anni (99,5%), pari a circa euro 240 milioni per il rischio sismico e di circa euro 57 milioni per il rischio di esondazione e *flash flood*. Sono state inoltre effettuate valutazioni interne su potenziali perdite legate a danni diretti, che evidenziano per tempeste extra

³ fonti: Scenari ed eventi considerati nei Business Continuity Plan per l'indisponibilità dei sistemi ICT.

tropicali un danno atteso una volta ogni 200 anni (99,5%) pari a circa euro 23 milioni. Le coperture assicurative attualmente in essere risultano capienti, rispetto alle analisi effettuate. Sono in corso analisi anche sulla valutazione di danno indiretto (*Business Interruptions*) e sul mondo cyber.

[SASB TC-TL-520a.2] Velocità di download effettiva media di (1) contenuto di proprietà e associato commercialmente e (2) contenuto non associato commercialmente.

Ad oggi, non risultano implementati i monitoraggi che possano essere ricondotti sia ai contenuti erogati e associati alle offerte commerciali sia ai contenuti commercialmente non associati; si sta valutando l'implementazione di tale monitoraggio.

Nella Comunità Europea, le informazioni di dettaglio sulla tipologia di traffico ed utilizzo della banda dati, da parte del cliente, sono soggette a vincolo di riservatezza. Il [Regolamento \(UE\) 2015/2120](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio Europeo del 25 novembre 2015 ha introdotto nell'ordinamento europeo un nuovo insieme di norme in materia di net neutrality (neutralità della rete). In base al principio di neutralità della rete, l'accesso ad internet deve essere trattato in modo non discriminatorio, indipendentemente dal contenuto, dall'applicazione, dal servizio, dal terminale, nonché dal mittente e dal destinatario. E' stato aumentato anche il potere deterrente dell'azione di vigilanza dell'Autorità, introducendo le sanzioni da euro 120k a euro 2,5 milioni nei casi di accertata violazione della normativa in materia di neutralità della rete e le Autorità Nazionali sono tenute a rendicontare alla Comunità. Le [Linee guida del Berec](#) (Body of European Regulators for Electronic Communications, ovvero l'Organismo dei Regolatori Europei delle Comunicazioni Elettroniche), fanno specifico riferimento all'impossibilità di effettuare le azioni di:

- monitoraggio sul comportamento dei clienti, per le finalità sia tecniche sia commerciali;
- *traffic management* (gestione del traffico) o le offerte a zero rating⁴,

garantendo la trasparenza nei contratti di fornitura.

A fronte di tali vincoli si è impossibilitati a fornire le prestazioni su base servizio cliente, per cui si propone la seguente alternativa: "monitoraggio della velocità di download delle linee FTTC (30-100-200Mbps) nel periodo 2020-2018 (da tale monitoraggio sono escluse le linee FTTH per le quali il monitoraggio è in fase sperimentale).

Premessa:

- a. il monitoraggio è effettuato secondo lo standard del Broadband Forum (BBF) TR143 tramite un agent attivo sulla maggioranza delle CPE (*Customer Premise Equipment*)⁵ e tele gestite tramite standard BBF TR069;
- b. in TIM non è attivo un monitoraggio con sonde esterne alla CPE;
- c. il monitoraggio è effettuato almeno una volta al mese su tutte le linee in misura, in orario di basso traffico (0:00 - 07:00), al fine di avere una corretta stima delle performance e non interferire con il traffico utente;
- d. il monitoraggio è finalizzato all'analisi delle performance delle linee cliente indipendentemente dai contenuti (garanzia della NET Neutrality);
- e. i valori riportati riflettono i valori basati sull'effettivo profilo di offerta e non le massime potenzialità delle linee;
- f. le modalità di testing di TIM fanno riferimento alla maggior parte delle linee con il cliente interno a differenza del metodo proposto che si applicherebbe a poche linee con l'uso di sonde esterne;
- g. anche altri operatori hanno specificato che per la stessa finalità non distinguono il contenuto commerciale (es Verizon, AT&T, US Cellular).

Le velocità sono la media delle velocità in downlink pesato su base offerta FTTC

Descrizione	2020	2019	2018
Velocità media FTTC download - TR143 (Mbps)	70	65	62

Con riferimento ai valori di KPI di banda, l'aggiornamento per i servizi di dettaglio banda larga (BB), banda ultralarga (UBB), dettaglio BB e UBB, dei valori di banda unitaria di picco *Internet Protocol* (kb/s) di riferimento utilizzati anche nella contabilità regolatoria (CoRe), sono stati i seguenti:

⁴ Zero rating è definito come un accordo in base al quale l'utilizzo dei dati da parte del cliente non è fatturato né conteggiato al fine della determinazione del limite del piano dati del cliente, se questi accede a determinati contenuti affiliati all'operatore di rete mobile o al fornitore dei servizi Internet.

⁵ Dispositivo elettronico utilizzato come terminale lato utente che può così connettersi direttamente alla rete di trasmissione geografica.

Macrofamiglia	Banda di picco unitaria (kb/s)		
	Dicembre 2020	Dicembre 2019	Dicembre 2018
Clienti BB x DSL (Consumer + Business)	457	336	396
Clienti UBB FTTCab Consumer	1668	996	901
Clienti UBB FTTH Consumer	1736	1009	830
Clienti UBB FTTX* Business	619	452	435

* FTTX sta per Fiber To The X, dove X può essere costituito da C per cabinet (armadio), H per house (casa), B per building (edificio) o E per exchange (centrale).

Metodologia di calcolo della Banda di Picco Unitaria o per Cliente in ambito Contabilità Regolatoria

Tale indicatore rappresenta il contributo che il “cliente medio”⁶ di uno specifico macro servizio di tipo BB o UBB fornisce alla Banda di Picco misurata sulla Rete. Tale indicatore è calcolato su tutti i clienti della “Customer Base Commerciale” e comprende quindi sia i clienti effettivamente attivi al picco sia quelli che durante il periodo di picco non sviluppano traffico.

La Banda di Picco Unitaria è calcolata ogni mese dell’anno di riferimento della CoRe, a partire dalla Banda Totale di Picco, la quale è ricavata dalla rilevazione di misure di traffico, utilizzando una variante della metodologia TCBH (*Time Consistent Busy Hour*).

In sintesi, tale metodologia prevede l’acquisizione delle misure di traffico secondo la seguente modalità:

- su tutte le interfacce fisiche dove sono attestati i clienti oggetto di misurazione, si rileva - per ciascun giorno del mese - un campione di misura dei volumi di traffico V_j , con j che varia da 1 a N_g , (essendo pari ad N_g il numero di giorni del mese preso in esame), che percorre le interfacce ogni 15 minuti. Per ogni periodo di 15 minuti di ciascun giorno del mese, si calcola l’intensità di traffico: $I_j = V_j/T$ (dove T , espresso in secondi, rappresenta il numero di secondi contenuti nell’intervallo di 15 minuti; $15*60=900s$), con i che va da 1 a 96 (essendo pari a 96 il numero di quarti d’ora presenti in un giorno). Si avranno, pertanto, 96 misure di traffico giornaliere;
- a seguire, si costruisce il profilo di traffico del “giorno medio”, dove è calcolata la media tra il quarto d’ora i -esimo corrispondente di tutti i giorni del periodo di misura del mese, ovvero si mediano i valori di traffico del primo quarto d’ora di tutti i giorni del mese in esame, poi del secondo, poi del terzo e così via fino al novantaseiesimo. Ciò consente di calcolare l’intensità media di traffico I_{Mi} del quarto d’ora i -esimo del giorno medio;
- ottenuto il profilo di traffico del cosiddetto “giorno medio”, s’identifica l’ora di massimo traffico attraverso la ricerca del quarto d’ora in cui, nell’ambito del suddetto profilo, il valore di traffico è il più alto. Tale valore rappresenta il valore della Banda Totale di Picco (nella metodologia TCBH standard, l’ora di massimo traffico del profilo del giorno medio, è costituita invece dai 4 quarti d’ora consecutivi il cui valore di traffico sommato risulta più alto);
- la Banda Totale di Picco utilizzata nella CoRe, per la determinazione della Banda di Picco Unitaria, è quella che fa riferimento al mese dell’anno in cui è stato rilevato il picco di traffico totale più elevato;
- la Banda Totale di Picco è poi ripartita, attraverso opportuni driver, tra i macro servizi di rilevanza della CoRe, ottenendo le Bande Totali attribuibili a ciascun macro servizio. Indicando con B_i la banda totale del macro servizio i -esimo e con N_i il numero di clienti in “Customer Base” appartenenti al macro servizio i -esimo, la Banda di Picco unitaria del macro servizio i -esimo (BU_i) si ottiene mediante la seguente espressione:

$$BU_i = B_i/N_i$$

Per quanto riguarda la velocità di download media pubblicizzata, definita come la velocità di download pubblicizzata per ogni account utente in base alla velocità del tipo di account, si riportano - nella tabella seguente - i valori espressi in Mbit/s del parametro per gli anni 2020, 2019 e 2018.

Anno	2020	2019	2018
Mbit/s	112,6	81,3	60,6

Dettaglio dell’algoritmo di calcolo

Per ciascun anno d’interesse si è preso in considerazione:

⁶ Il “cliente medio” è il cliente caratterizzato da KPI (di traffico o di attività) medi rispetto a una determinata popolazione di clienti.

- a. la consistenza delle linee configurate in rete nel mese di dicembre;
- b. le sole linee TIM retail per le quali è disponibile l'informazione sull'offerta commerciale (cioè la velocità di download commerciale) associata;
- c. la somma dei prodotti dati dalle consistenze delle linee per la velocità di download commerciale associata, il cui risultato è stato diviso per il numero totale delle linee che hanno contribuito a tale produttoria (media pesata delle velocità commerciali di download sulla base delle consistenze di rete).

Covid-19

Estratto dal documento che TIM ha inviato a ETNO nel marzo 2020: *“Covid-19: emergency measures adopted by TIM”*

Il significativo aumento di traffico, in particolare durante la fase più acuta del lockdown, è stato causato dallo *smart working*, dai giochi online (che occupano una larghezza di banda maggiore rispetto ai programmi aziendali) e dalle app per le teleconferenze utilizzate nell'ambito del lavoro agile. In termini di capacità di rete, il *backbone*⁷ di TIM ha avuto a disposizione lo spazio libero per gestire i volumi più elevati e tutte le reti si sono mostrate più che adeguate. In particolare, la Divisione Tecnica di TIM ha garantito un servizio di alta qualità sulle reti fisse e mobili attraverso il monitoraggio continuo, assicurando la possibilità - all'intero Paese - di gestire da remoto le attività personali e lavorative.

Per far fronte alla distribuzione anomala del traffico legata al lavoro agile ed alla formazione online, TIM ha ridistribuito la capacità di rete sulla rete regionale e locale in funzione del mutato profilo di traffico, in termini sia di fasce orarie sia geografici.

TIM ha garantito a circa 30.000 dipendenti il lavoro agile e, al fine di garantire la continuità di erogazione del servizio al Paese, non ha potuto estendere detta modalità a una serie di ruoli chiave, quali gli operatori ed i supervisori dei servizi *caring* e del credito, dei *Data center Field operations*⁸, del settore frodi, quelli impegnati nei cantieri e nella gestione degli edifici, i dipendenti dei negozi aziendali, dei servizi radio marittimi ed i tecnici che operano “sul campo”.

Sintesi del documento che TIM ha redatto ai sensi della circolare AGCom del 20 marzo 2020: *prime misure in attuazione dell'art. 82 del decreto “Cura Italia” (decreto legge n° 18 del 17 marzo 2020)*.

TIM ha agito sia in termini tecnici sia commerciali verso gli OAO (*Others Authorised Operator*, ovvero gli *Altri Operatori Autorizzati*).

Dal punto di vista tecnico, TIM:

- ha incrementata la capacità di interconnessione al *peering*⁹ verso la *Big Internet* (+2,6Tbps);
- sui BRAS (*Broadband Remote Access Server*, noti anche come BNG -*Broadband Network Gateway*), ovvero i punti di passaggio obbligato per l'autenticazione, la gestione della QoS¹⁰, aggregazione di tutto il traffico IP (*Internet Protocol*) destinato alla sola Clientela TIM Fissa Consumer e SOHO¹¹ (ogni Operatore dispone infatti dei propri BRAS), è intervenuta in due modi:
 - a. aumentando la capacità complessiva degli apparati e dei loro collegamenti al resto della rete;
 - b. ridistribuendo la clientela anche sulla nuova capacità installata, al fine di rimuovere puntuali situazioni di congestione a causa dell'aumento del traffico, ottimizzando l'esperienza cliente.

Attraverso i suddetti due interventi (peering e BRAS) TIM ha sostenuto un più elevato traffico medio per cliente.

Monitoraggio dei dati di traffico dati e voce su rete fissa e rete mobile.

A partire dai primissimi giorni dell'emergenza Covid-19, TIM ha istituito un presidio giornaliero finalizzato al monitoraggio del traffico sulla rete fissa e la rete mobile allo scopo di misurare gli incrementi rispetto al periodo pre-emergenza.

I principali indicatori di traffico presi in esame sono stati:

- i volumi di traffico dati 24 ore;
- l'intensità di traffico dati;
- i volumi di traffico voce.

Per il calcolo delle variazioni si è proceduto nel seguente modo (la settimana di riferimento è stata quella dal 15 al 21 febbraio 2020):

⁷ Detto anche “dorsale”, è la parte della rete che agisce da percorso principale per il traffico (ad esempio, tra sottoreti); si parla di backbone per la trasmissione dei dati lungo una nazione o un continente.

⁸ Operazioni sul campo dei Centri dati.

⁹ Scambi di traffico internet, con miglioramento della qualità della rete.

¹⁰ Nel campo delle reti di telecomunicazioni, il termine qualità del servizio (QoS, Quality of ServiceS) è utilizzato al fine d'indicare i parametri utilizzati per caratterizzare la qualità del servizio offerto dalla rete, o gli strumenti o tecniche per ottenere una qualità di servizio desiderata.

¹¹ Small Office, Home Office. Identifica la fascia di mercato dei professionisti, le piccole aziende ed i lavoratori autonomi che svolgono la propria attività a casa o in un ufficio non molto grande.

- variazione per giorni festivi: calcolo della media dei giorni festivi (sabato e domenica) della settimana di riferimento e relativo confronto con il valore del giorno in esame (o sabato o domenica);
- variazione per giorni feriali: calcolo della media dei giorni feriali (lunedì-venerdì) della settimana di riferimento e relativo confronto con il valore del giorno in esame (lunedì-venerdì)

Nella rete fissa, in alcuni giorni, è stata raggiunta una crescita del 100% nella fascia oraria 9:30-16:30.

L'indicatore "intensità di traffico" (occupazione istantanea delle risorse di rete) ha registrato una crescita del 30% nella rete fissa e del 25% nella rete mobile.

L'indicatore "volumi fonia" per la rete fissa ha rilevato l'incremento massimo di oltre il 100% e quello medio feriale di circa 50%; per la rete mobile, l'incremento è stato di circa il 35%.

Questi valori fanno riferimento a misure rilevate dopo l'ordinanza più restrittiva (9 marzo 2020).

Obiettivi 2021 e pluriennali

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Di seguito si riportano gli obiettivi per l'anno 2021.

TIM S.p.A. – Clienti¹²

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2021
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 ed 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 ad 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 ad internet banda larga - Tempo medio di fornitura (linee telefoniche attive)	Giorni	9
Clienti - Internet fisso	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (nuove linee telefoniche e linee traslocate)	%	95
Clienti - Internet fisso	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga - Tempo medio di fornitura (nuove linee telefoniche e linee telefoniche traslocate)	Giorni	15
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

¹² L'elenco completo degli indicatori di qualità, nonché i relativi obiettivi per il 2020, è disponibile sui siti www.tim.it e www.timbusiness.it. I suddetti obiettivi sono stabiliti dall'AGCOM, con delibera n° 154/12/CONS per i servizi "mobile" e delibere n° 131/06/CSP, 244/08/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

Fornitori

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] L'analisi di materialità del 2020 ha confermato, come tema materiale per il Gruppo, la valutazione e la gestione sociale ed ambientale della catena di fornitura.

Il digitale rappresenta il nuovo fattore di progresso collettivo che, con diverse modalità, offre nuove opportunità avenuti rilevanti impatti sull'economia e la società.

I fornitori hanno un'influenza diretta sulle comunità e nelle aree all'interno delle quali svolgono le attività, alla quale va aggiunto il coinvolgimento delle organizzazioni che vigilano sugli aspetti ambientali e sociali a queste collegati.

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

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

[GRI 102-9] Le strutture di acquisto sono focalizzate su compatti specifici, in modo da fornire le risposte puntuali alle esigenze espresse dai clienti interni e dagli altri stakeholder.

Gli acquisti di TIM avvengono principalmente nelle due aree geografiche dove hanno sede le principali attività del Gruppo, Italia e Brasile e, per lo più, sono diretti verso le seguenti categorie di prodotti e servizi:

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

[GRI 102-9] In totale, i fornitori che nel 2020 hanno avuto ordini di acquisto dal Gruppo, sono stati 4.158 (-8% rispetto al 2019 e -12% se confrontato con il 2018), di cui 3.446 per la BU Domestic¹ (-6% rispetto al 2019 e -8% sul totale 2018) e 716 per il Brasile (-18% rispetto al 2019 e -28% se raffrontato al 2018)².

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] La selezione dei fornitori del Gruppo avviene attraverso una qualificazione precontrattuale, mirata alla valutazione delle loro caratteristiche economico-finanziarie e tecnico organizzative. Se il risultato di questa valutazione - che comprende anche accertamenti sull'etica del business ed il rispetto dei Diritti Umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente - è positivo, i fornitori sono iscritti nell'anagrafica dei fornitori di Gruppo (anagrafica).

[GRI 412-3] In tutti i contratti stipulati è presente una specifica clausola che impone l'accettazione, da parte del fornitore, dei principi espressi nel Codice Etico e di Condotta del Gruppo³.

[GRI 412-3] Per quel che riguarda le operazioni domestiche, i fornitori italiani in anagrafica con valore di ordinato non irrisonio (la soglia è di 3.000 euro cumulati anni), ricevono uno screening iniziale⁴ relativo al rispetto dei principi del Codice Etico e di Condotta e sono soggetti a verifiche periodiche. Le azioni che TIM mette in atto per i controlli sui fornitori variano a seconda della rischiosità del fornitore e dell'importo dell'acquisto: si passa da questionari semplici a questionari complessi e da verifiche di carattere documentale a audit specifici sulle tematiche di sostenibilità.

[GRI 414-1] In particolare, nel 2020 il 100% dei nuovi fornitori iscritti in anagrafica ha sottoscritto uno specifico questionario in cui s'impegna per sé e gli eventuali subappaltatori autorizzati, collaboratori e dipendenti, ad osservare i principi comportamentali del Codice Etico e di Condotta del Gruppo⁵.

¹ Nel perimetro dei fornitori della BU Domestic, sono compresi anche quelli delle società Olivetti e Persidera (quest'ultima ceduta nel 2019)..

² La somma dei due addendi è diversa dal totale in quanto alcuni fornitori hanno ricevuto ordini di acquisto sia dalla BU Domestic sia dalla BU Brasile.

³ Il Codice Etico e di Condotta di Gruppo (CE) recita: "Il rispetto del Codice deve essere garantito anche dai collaboratori esterni e, là dove previsto dal sistema procedurale aziendale, dai terzi in rapporti d'affari con il Gruppo". In particolare, le procedure interne richiedono che i fornitori accettino i principi espressi dal CE, e che i contratti per raggruppamenti temporanei di impresa o partecipazioni societarie contengano 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, tutela della salute e sicurezza. Inoltre, la policy di Gruppo sul rispetto dei Diritti Umani recita che "i Diritti Umani fondamentali (ad es., orario di lavoro, retribuzioni eque, età minima per l'ingresso nel mondo del lavoro, condizioni del posto di lavoro, accessibilità alle persone disabili, tutela della maternità, divieto di molestie, lavoro forzato/obbligatorio/ vincolato)" e "i diritti riguardanti la salute e la sicurezza (consideriamo che l'elevato standard di salute e sicurezza sia una pietra miliare del nostro successo e il nostro obiettivo è ridurre al minimo gli infortuni e le malattie professionali)" devono essere garantiti sia alle persone del Gruppo sia alle risorse umane dei fornitori.

⁴ Escluse le Pubbliche Amministrazioni.

⁵ In Brasile tale percentuale è stata pari al 99%.

Nel corso della fornitura, le aziende iscritte che abbiano ricevuto ordini di acquisto in mercati strategici per il Gruppo, sono di norma sottoposte ai controlli della qualità entrante (vincolante ai fini dell'accettazione ed utilizzo del bene acquistato) e del vendor rating⁶. Su alcuni di questi, sono effettuate anche le verifiche ambientali e sociali⁷.

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 835 (-2% rispetto al 2019 e -6% rispetto al 2018). In questo settore, dunque, la stima del totale dei fornitori coinvolti nella catena di fornitura è stata pari a 865⁸.

Negli ultimi tre anni non sono avvenuti rilevanti cambiamenti nella struttura della catena di fornitura del Gruppo.

Nella BU Brasile, per quanto possibile, i prodotti provengono dai fornitori locali. TIM S.A. controlla che i propri fornitori rispettino le leggi sul lavoro, anche attraverso l'esame di un particolare elenco (nel quale sono riportati i fornitori che non hanno rispettato le leggi in esame) disponibile nel sito web gestito dal "Business Pact for Integrity and Against Corruption and the Brazilian National Pact to Eradicate Slave Labor"⁹. Un potenziale fornitore, inserito nell'elenco suddetto - per aver violato le leggi riguardanti il lavoro minorile, il lavoro forzato o di altro tipo - non può vendere i servizi ed i prodotti all'Azienda. Nel 2020, per nessun fornitore che abbia risposto al questionario sociale e ambientale di TIM S.A. sono emersi i rischi riguardanti il lavoro minorile ed il lavoro forzato.

Iniziative di sostenibilità

[\[GRI 103-2: Management Approach\]](#) [\[GRI 308\]](#) [\[GRI 414\]](#) Nel 2020 è proseguita l'applicazione del processo che definisce le attività volte al miglioramento della sostenibilità della catena di fornitura (supply chain). Tali attività coinvolgono le fasi di qualificazione, qualità entrante e vendor rating.

In particolare, i fornitori sono stati classificati in base ai rischi potenziali legati alla loro performance di sostenibilità, attraverso una specifica metodologia che considera gli aspetti socio-ambientali e di continuità del business connessi ai mercati d'acquisto in cui operano. Per questo, i mercati di acquisto (cioè le categorie di acquisti omogenei tra loro) sono stati classificati in funzione di parametri quali:

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

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

[\[GRI 308-1\]](#) [\[GRI 407-1\]](#)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 2020 quelli a maggior rischio sono stati 59 (+40% rispetto al 2019 e + 40% sul 2018). Sono considerati a maggior rischio sociale 24 mercati d'acquisto ed i fornitori che operano nelle seguenti aree geografiche: Asia, Centro e Sud America, Nord Africa ed Europa dell'Est.

[\[GRI 403-8\]](#) In particolare, tra fine 2020 e inizi 2021, ai principali fornitori della TIM S.p.A. è stato sottoposto un sondaggio per raccogliere alcune informazioni puntuali su tematiche ambientali e sociali. Il sondaggio è in fase di finalizzazione e i dati fino ad ora raccolti non permettono di esporre conclusioni significative.

⁶ Sistema di misurazione e monitoraggio delle performance dei fornitori.

⁷ [\[GRI 103-2: Management Approach\]](#) [\[GRI 308\]](#) [\[GRI 414\]](#) In particolare, sono previste le verifiche sulla salute e la sicurezza e sull'ambiente, il cui risultato confluisce nel rating del fornitore, a cui è legato il sistema di penalità/incentivazione. Sono inoltre previste verifiche relative al rispetto della normativa sul lavoro.

⁸ Nella BU brasiliana, allo stato attuale, non esiste un monitoraggio sistematico dei fornitori di secondo livello.

⁹ Patto delle aziende per l'integrità, contro la corruzione, ed il Patto nazionale brasiliano per l'eliminazione del lavoro forzato.

¹ [\[GRI 103-2: Management Approach\]](#) [\[GRI 407\]](#) 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. Deva 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.

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

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] Dal 2014, tutti i fornitori interessati ad un processo di qualificazione, relativamente ai compatti di acquisto a maggior rischio di sostenibilità, sono sottoposti ad un apposito questionario di autovalutazione del rischio di sostenibilità socio-ambientale.

Il questionario è stato elaborato sulla base dei principali requisiti presenti negli standard di riferimento per la gestione d'impresa responsabile, sia dal punto di vista del rispetto dei valori etici sia della salvaguardia dell'ambiente (Global Compact dell'ONU, SA 8000, e ISO 14001) e delle migliori prassi industriali del settore.

[GRI 308-1] [GRI 414-1] Il questionario di autovalutazione di sostenibilità è integrato nell'applicativo che gestisce il processo di qualificazione dei fornitori, il quale lo sottopone di *default*, a tutti i nuovi fornitori che operano nei mercati classificati a rischio di sostenibilità. L'elaborazione delle risposte fornite, determina un indice di rischio di sostenibilità del fornitore, utilizzato per abilitare l'iscrizione dello stesso nell'albo dei fornitori.

Nel corso del 2020 il questionario è stato aggiornato, introducendo nuove domande su temi di maggiore sensibilità sociale, quali l'anticorruzione, la protezione delle informazioni, i *conflict minerals* e su temi ambientali, quali i gas serra e l'efficienza energetica; infine, rimodulato il sistema di pesatura delle domande, per dare maggiore enfasi ai temi più sensibili.

È stato anche introdotto un meccanismo di rinnovo del questionario, così da mantenere una situazione aggiornata del parco fornitori.

[GRI 308-1] Nel corso del 2020 è stata redatta una nuova policy di *Sustainable Procurement* che ha sostituito la precedente policy di *Green Procurement* e che fornisce le linee guida per stabilire i requisiti socio-ambientali dei prodotti/servizi acquistati.

L'obiettivo della policy è quello di integrare la considerazione degli impatti sociali, economici e ambientali nei fattori decisionali considerati nel processo di acquisto, dal proprio personale e dai partner. A tale scopo la policy è stata integrata e recepita nella più ampia policy *Acquisti Prodotti e Servizi*, che regola l'intero processo di acquisto.

Il documento è stato pubblicato nel portale fornitori *Vendors Hub* di TIM e nella sezione di sostenibilità del sito *gruppotim.it*, allo scopo di favorire il coinvolgimento di tutti gli stakeholders.

Sono stati anche avviati specifici progetti che mirano ad inserire in modo organico la valutazione di sostenibilità del prodotto/servizio da acquistare sia nella fase di definizione dell'esigenza di acquisto sia in quella di espletamento della gara. Tali attività andranno a regime nel corso del 2021.

In relazione all'epidemia Covid-19, sono state inviate diverse comunicazioni a tutti i fornitori, invitandoli al più rigoroso rispetto di ogni cautela volta a prevenire il rischio di contagio e diffusione della patologia, dando indicazioni sui comportamenti da adottare nei rapporti con TIM e con la clientela, al fine di minimizzare il rischio contagio. Inoltre, è stato messo a disposizione di tutti i fornitori il regolamento che TIM ha definito per il proprio personale (sia in ambito tecnico sia vendita e post vendita) per l'accesso/interventi in sicurezza ed utilizzo di DPI (dispositivi di protezione individuale).

[GRI 414-1] [GRI 414-2] Nel 2020 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 64% del numero totale dei fornitori. Tutti gli 831 fornitori coinvolti hanno risposto (entro la fine del 2020) ed i risultati serviranno ad indirizzare i futuri processi di selezione.

Verifiche di sostenibilità

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] Anche nel 2020 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*¹ (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; nel 2018 MTS, Telstra e Veon e nel 2019 Elisa OYJ. Nel corso del 2020 due membri (Veon e Rogers), si sono ritirati.

Sono state inoltre avviate le necessarie operatività per trasformare entro il 2021 l'iniziativa, finora operante su base MoU (*Memorandum of Understanding*), in una associazione no profit (NPA) con sede a Bruxelles.

Gli obiettivi della *Joint Audit Cooperation* sono:

- verificare il livello di sostenibilità dei fornitori/subfornitori più rilevanti, comuni ai membri del JAC, con stabilimenti produttivi localizzati in aree geografiche caratterizzate da un significativo livello di rischio socio-ambientale. Le verifiche sono effettuate attraverso audit condotti da Terze parti sulla base di una metodologia specifica sviluppata dagli stessi membri della JAC, che ne condividono i risultati;

¹ Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito web jac-initiative.com.

- contribuire alla crescita della sostenibilità dei fornitori/subfornitori coinvolti, attraverso la definizione e l'attuazione di azioni correttive e programmi di miglioramento continuo, instaurando con essi un rapporto di collaborazione durevole con essi, foriero di benefici reciproci in termini di efficienza, produttività e riduzione dei rischi nell'ambito della *supply chain*;
- effettuare attività di *capacity building* (sviluppo delle capacità), attraverso gli specifici programmi di formazione dei fornitori, anche al fine di propagare la cultura della sostenibilità, lungo la catena di fornitura (sub fornitori e sub-sub fornitori);
- condividere gli strumenti per affrontare i comuni temi di rilevanza internazionale, come ad es. il cambiamento climatico (*climate change*) o l'economia circolare.

[GRI 308-2] [GRI 407-1] [GRI 408-1] [GRI 409-1] [GRI 414-2] Nel periodo 2010-2020, grazie al progressivo incremento del numero dei membri della JAC, sono stati condotti 728 audit² – 91 nel solo 2020 - presso gli stabilimenti produttivi (di fornitori e subfornitori) localizzati in Asia, Centro e Sud America, Nord Africa ed Europa. Le verifiche sono state effettuate da società internazionali specializzate, selezionate tramite gara, e hanno riguardato un totale di circa 1.400.000 lavoratori. I fornitori inclusi nelle campagne di audit appartengono ai compatti di produzione di dispositivi ed 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.

	2020	2019	2018
Ambiente	39 (21)	49 (19)	30 (22)
Discriminazioni	2 (0)	7 (2)	2 (2)
Etica del business ³	11 (6)	27 (4)	28 (24)
Lavoro forzato	8 (4)	8 (0)	3 (2)
Lavoro minorile	3 (0)	7 (1)	3 (3)
Libertà di associazione	1 (0)	5 (1)	2 (2)
Orari di lavoro	64 (31)	46 (18)	38 (27)
Salari	39 (8)	16 (3)	7 (6)
Pratiche disciplinari	0 (0)	0 (1)	1 (0)
Salute e sicurezza	111 (66)	103 (51)	105 (77)

(in parentesi i dati relativi a fornitori che operano per la BU Brasile)

[GRI 308-2] [GRI 414-2] Per tutte le non conformità riscontrate, sono stati redatti gli specifici piani di azioni correttive che definiscono, tra l'altro, le modalità e le tempistiche di soluzione. L'attuazione di detti piani è costantemente monitorata dai membri del JAC⁴.

Inoltre, nel triennio 2018-2020, l'89% delle non conformità rilevate, è stato sanato entro un anno dall'avvio del piano di azioni correttive, per un totale di oltre 650 azioni correttive.

Le prime tre aree impattate da tali azioni, sono state quelle della salute e sicurezza, orari di lavoro ed ambiente.

Il 15 e 16 gennaio 2020, si è tenuto a Macao (Cina) il nono forum annuale con i fornitori coinvolti nel programma JAC sul tema: “Circular Economy - a Game Changer for the Supply Chain”. All'evento hanno partecipato più di 160 tra professionisti della sostenibilità e dell'approvvigionamento dei principali operatori di telecomunicazioni, fornitori del settore Information and Communication Technology (ICT), Corporate Social Responsibility (CSR), Organizzazioni Non Governative (ONG) e ricercatori.

Durante il forum sono stati discussi temi riguardanti la “circular economy”, sia in specifiche tavole rotonde sia con l'intervento di esperti e rappresentanti istituzionali.

Sono stati illustrati gli obiettivi e i miglioramenti conseguiti nel 2019 e delineate le attività del programma 2020.

Sono stati infine assegnati i riconoscimenti ai fornitori che hanno adottato le migliori pratiche a riguardo della salute e sicurezza e che si sono distinti per lo spirito di collaborazione dimostrato nel corso della campagna di audit di CSR.

² Di cui 391 sui fornitori di TIM (43 nel solo 2020). Il numero complessivo degli audit può risentire della presenza di alcuni audit condotti a cavallo di due anni.

³In questa voce sono comprese, tra l'altro, i conflict minerals, lo standard ISO 27000, la privacy, la pubblicità responsabile, le pratiche anticoncorrenziali, la proprietà intellettuale, le pratiche corruttive.

⁴[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] Lo scopo dell'iniziativa è di aiutare i fornitori che operano nei Paesi con un maggiore rischio di rispetto dei principi di sostenibilità a migliorare le proprie performance; le non conformità portano sempre ad azioni correttive e non alla chiusura del rapporto d'acquisto.

Iniziative di coinvolgimento dei fornitori

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] È ormai consolidato l'utilizzo del portale fornitori (*vendors hub*), avviato a fine 2011 con lo scopo di migliorare la comunicazione e ottimizzare i processi operativi, applicando le logiche del *social networking* al contesto di business; il portale conta 4.362 vendor abilitati alla piattaforma applicativa. Il ricorso al portale consente al fornitore di accedere ad un'area riservata con visibilità sui principali dati ed eventi rilevanti nella relazione con TIM e gestire direttamente tutte le informazioni che lo riguardano con sensibili vantaggi in termini di fluidità e trasparenza. All'interno del *vendors hub* è attiva anche un'area pubblica contenente le informazioni destinate ai fornitori potenziali.

Lo scambio della documentazione avviene in modalità elettronica (per es. offerte, ordini d'acquisto, contratti, documentazione per la qualificazione, sondaggi), riducendo così gli impatti ambientali connessi ai consumi di carta, trasporto e conservazione dei documenti.

Impegni sulla catena di fornitura

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414]

Consuntivi 2020 e obiettivi 2021: Italia

INDICATORI	DETTAGLI	OBIETTIVI 2020	CONSUNTIVI 2020	OBIETTIVI 2021
% di fornitori soggetto a audit	Somma cumulata dei fornitori ad alto rischio che hanno ricevuto un approfondito audit di sostenibilità a partire dal 2010 ¹	85% dei fornitori ad alto rischio	85%	85%
% di fornitori valutata	Fornitori che sono stati valutati con un questionario di base sull'etica. Inoltre, i fornitori appartenenti ai settori a rischio, sono valutati con un questionario più complesso ²	100% dei fornitori qualificati, come definiti nella parte introduttiva della sezione	100%	100%
% del personale addetto agli acquisti che ha ricevuto la formazione sui rischi ambientali, sociali e di governance (ESG) pertinenti alle decisioni sugli acquisti	% del personale direttamente coinvolto nelle attività di acquisto, che ha partecipato ad almeno una sessione di formazione su tematiche ESG	90%	90%	90%
% di contratti contenenti clausole legate ai rischi ESG		100%	100%	100%
% di fornitori con certificazioni ISO 14001 o equivalente		90% delle imprese di rete	95%	90%
Integrazione del profilo di rischio ESG nel profilo generale di rischio del fornitore	Tutti i fornitori qualificati e iscritti nell'Albo fornitori, sono valutati attraverso un "Key Risk Indicator" (KRI) complessivo che include anche indicatori di sostenibilità	100% dei fornitori qualificati, come definiti nella parte introduttiva della sezione	100%	100%

Consuntivo 2020 e obiettivo 2021: Brasile

INDICATORE	DETTAGLI	OBIETTIVI 2020	CONSUNTIVI 2020	OBIETTIVI 2021
Gestione dei fornitori	Percentuale di fornitori valutati. Fornitori valutati da un questionario di due diligence che include elementi relativi all'etica e al conflitto d'interessi	85%	84%	75%

¹Il numero dei fornitori ad alto rischio varia di anno in anno, in quanto è in funzione dell'ordinato annuale e del mercato d'acquisto in cui i fornitori operano. Lo stesso vale in generale per quanto riguarda il numero complessivo dei fornitori appartenenti ai vari mercati d'acquisto.

²Il KPI è riferito sia ai nuovi fornitori sia ai fornitori esistenti in caso di rinnovo o estensione della qualificazione.

Istituzioni

Il Gruppo TIM intende mantenere un rapporto collaborativo e trasparente con le Istituzioni sovranazionali, nazionali e locali con l'obiettivo di facilitare il dialogo sui temi di interesse comune e assicurare una corretta rappresentazione della posizione del Gruppo.

I nostri interlocutori in questo ambito sono:

- le Istituzioni nazionali centrali (Parlamento, Governo, Ministeri, Pubblica Amministrazione, ...);
- le Istituzioni locali e loro associazioni rappresentative;
- le autorità di settore e non, quali AGCOM, AGCM, il Garante per la protezione dei dati personali, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- le Istituzioni europee e internazionali quali, ad esempio, la Comunità Europea, il Consiglio e il Parlamento Europeo, il BEREC¹, l'OCSE², l'ONU³, il Global Compact, l'ITU⁴ e altre agenzie o programmi dell'ONU.

Istituzioni nazionali centrali

L'attività di relazione avviene principalmente con i parlamentari componenti le Commissioni di Camera e Senato coinvolti su temi di possibile impatto aziendale come, per esempio, quelli di natura economico-finanziaria, privacy, telecomunicazioni, internet e TV. Anche la partecipazione alle audizioni parlamentari rappresenta un modo per approfondire tematiche specifiche e creare opportunità di confronto su temi oggetto di dibattito parlamentare.

Nei confronti delle istituzioni, l'attività di presidio legislativo si concretizza spesso nella predisposizione e presentazione di proposte emendative ai singoli provvedimenti.

Inoltre, la relazione con le istituzioni nazionali comprende la partecipazione all'attività di interlocuzione con il MiSE, in raccordo e coordinamento con le aree tecniche e di presidio regolamentare aziendali per gli aspetti di competenza, per la rappresentazione della posizione del Gruppo sui temi rilevanti, quali l'evoluzione della allocazione delle bande di spettro radioelettrico ai servizi di comunicazione elettronica e dei piani di inclusione digitale.

TIM fornisce inoltre il proprio supporto informativo ai Ministeri (prevalentemente al Ministero dello Sviluppo Economico) per l'attività relativa al sindacato ispettivo (interrogazioni parlamentari) nei confronti del Gruppo.

Infine, l'attività di relazione istituzionale comprende i rapporti con il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale per gli aspetti relativi alla promozione dei servizi di comunicazione elettronica e le iniziative di diffusione della digitalizzazione dei servizi e di inclusione digitale nei Paesi di interesse.

L'attività legislativa nazionale oggetto di specifica attenzione e presidio da parte di TIM nel corso del 2020 ha riguardato principalmente i disegni di legge all'esame delle Camere ed i decreti legge varati dal Governo, di possibile impatto sul comparto delle comunicazioni elettroniche.

In particolare, è stato monitorato e seguito l'iter dei seguenti e più rilevanti provvedimenti legislativi e ministeriali:

- Decreto 30 gennaio 2020 recante "Piano preventivo dei costi e delle tariffe di funzionamento del registro pubblico delle opposizioni per l'anno 2020";
- Decreto Legge 5 febbraio 2020, n. 3 recante misure urgenti per la riduzione della pressione fiscale sul lavoro dipendente;
- Decreto Legge 23 febbraio 2020, n. 6 recante "Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 25 febbraio 2020 recante "Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19";
- Decreto Legge 2 marzo 2020, n. 9 recante "Misure urgenti di sostegno per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 1° marzo 2020 recante "Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19";

¹ Body of European Regulators for Electronic Communication

² Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico

³ Organizzazione per le Nazioni Unite

⁴ International Telecommunication Union

- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 4 marzo 2020 recante “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, applicabili sull'intero territorio nazionale”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 11 marzo 2020 recante “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, applicabili sull'intero territorio nazionale”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 marzo 2020, recante “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, applicabili sull'intero territorio nazionale”;
- Decreto 25 marzo 2020 recante “Modifica dell'elenco dei codici di cui all'allegato 1 del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 22 marzo 2020”;
- Decreto Legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19”;
- Decreto Legge 25 marzo 2020, n. 19 recate “Misure Urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19”;
- Decreto Legge 8 aprile 2020, n. 22, recante misure urgenti sulla regolare conclusione e l'ordinato avvio dell'anno scolastico e sullo svolgimento degli esami di Stato;
- Decreto Legge 8 aprile 2020, n. 23, recante misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 1° aprile 2020 recante “Disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19, applicabili sull'intero territorio nazionale”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 26 aprile 2020 recante “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, applicabili sull'intero territorio nazionale”;
- Decreto Legge 16 maggio 2020, n. 33 recante “Ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 17 maggio 2020, recante “Disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, recante ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19”;
- Decreto Legislativo 1° giugno 2020, n. 45 recante “Attuazione della direttiva (UE) 2017/2455 del Consiglio, del 5 dicembre 2017, che modifica la direttiva 2006/112/CE e la direttiva 2009/132/CE per quanto riguarda taluni obblighi in materia di imposta sul valore aggiunto per le prestazioni di servizi e le vendite a distanza di beni”;
- Decreto Legge 16 giugno 2020, n. 52 recante “Ulteriori misure urgenti in materia di trattamento di integrazione salariale, nonché proroga di termini in materia di reddito di emergenza e di emersione di rapporti di lavoro”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 giugno 2020, n. 110, “Regolamento recante modalità e criteri di attivazione e gestione del servizio IT-Alert”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 14 luglio 2020 recante “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, recante ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19”;
- Decreto Legge 16 luglio 2020, n. 76 recante “Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale”;
- Decreto legge 30 luglio 2020, n. 83 recante Misure urgenti connesse con la scadenza della dichiarazione di emergenza epidemiologica da Covid 19”;
- Decreto Legge 14 agosto 2020, n. 104, recante: «Misure urgenti per il sostegno e il rilancio dell'economia»;
- Decreto Legge 7 ottobre 2020, n. 125, recante «Misure urgenti connesse con la proroga della dichiarazione dello stato di emergenza epidemiologica da COVID-19 e per la continuità operativa del sistema di allerta Covid-19, nonche' per l'attuazione della direttiva (UE) 2020/739 del 3 giugno 2020»;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2020 recante “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, convertito, con modificazioni, dalla legge 25 maggio 2020, n. 35, recante «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19», e del decreto-legge 16

maggio 2020, n. 33, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 luglio 2020, n. 74, recante «Ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19»;

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 24 ottobre 2020 recante “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, convertito, con modificazioni, dalla legge 25 maggio 2020, n. 35, recante «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19», e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 luglio 2020, n. 74, recante «Ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19»;
- Decreto Legge 28 ottobre 2020, n. 137, recante “Ulteriori misure urgenti in materia di tutela della salute, sostegno ai lavoratori e alle imprese, giustizia e sicurezza, connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 novembre 2020 recante “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, convertito, con modificazioni, dalla legge 25 maggio 2020, n. 35, recante «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19», e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 luglio 2020, n. 74, recante «Ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19»;
- Decreto Legge 9 novembre 2020, n. 149, recante «Ulteriori misure urgenti in materia di tutela della salute, sostegno ai lavoratori e alle imprese e giustizia, connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19»;
- Decreto Legge 30 novembre 2020, n. 157, recante «Ulteriori misure urgenti connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19»;
- Decreto Legge 2 dicembre 2020, n. 158, recante “Disposizioni urgenti per fronteggiare i rischi sanitari connessi alla diffusione del virus Covid-19”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2020 recante “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 maggio 2020, n. 35, recante: «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19» e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 luglio 2020, n. 74, recante: «Ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19», nonche' del decreto-legge 2 dicembre 2020, n. Covid-19».
- Legge 30 dicembre 2020, n. 178, recante “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2021 e bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023”;
- Decreto Legge 31 dicembre 2020, n. 183 recante “Disposizioni urgenti in materia di termini legislativi, di realizzazione di collegamenti digitali, di esecuzione della decisione (UE, EURATOM) 2020/2053 del Consiglio, del 14 dicembre 2020, nonche' in materia di recesso del Regno Unito dall'Unione europea”.

Sono state altresì svolte attività preparatorie e di confronto con i referenti istituzionali in occasione di audizioni parlamentari a cui i rappresentanti del gruppo TIM hanno partecipato. In tale ambito, si richiama: 1) l'audizione del 5 maggio 2020, presso la Commissione Politiche UE del Senato sulla “Legge di delegazione europea 2019/2020” che reca anche il recepimento nell'ordinamento nazionale del “Nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche”; 2) l'audizione del Vertice svoltasi l'8 aprile 2020, presso la Commissione Trasporti, poste e TLC della Camera dei Deputati, su “utilizzo delle nuove tecnologie e della rete per contrastare l'emergenza epidemiologica da coronavirus”; 3) l'audizione del 7 luglio 2020, presso la Commissione Istruzione, Beni Culturali del Senato “emergenza epidemiologica Covid-19 nei settori beni e attività culturali”; 4) l'audizione del 10 novembre 2020, presso la Commissione Trasporti, poste e TLC della Camera dei Deputati, sul “Libro Bianco sull'intelligenza artificiale – Una strategia europea per i dati – Plasmare il futuro digitale dell'Europa”.

Istituzioni locali

Le relazioni istituzionali a livello locale sono tenute con le Regioni, i Comuni e le Province (o enti pubblici omologhi) in modo costante su tutto il territorio affinché si stabilisca un rapporto duraturo e proficuo. Il rapporto è curato anche con le associazioni: ANCI⁵, UPI⁶, UNCEM⁷, ALI⁸.

In TIM esiste una funzione centrale (Local Institutional Affairs) interamente dedicata alla gestione delle relazioni con gli enti locali, che ha anche delle persone in pianta stabile sul territorio al fine di facilitare l'interlocuzione e la costruzione del rapporto con i soggetti pubblici. La funzione si avvale, altresì, di ‘local

⁵ Associazione Nazionale Comuni Italiani

⁶ Unione Province d'Italia

⁷ Unione Nazionale Comuni Comunità Enti Montani

⁸ Autonomie Locali Italiane

authority account' presenti sul territorio, figure specializzate nelle relazioni istituzionali su tematiche tecniche afferenti allo sviluppo delle reti fisse e mobili.

Tra i suoi compiti la funzione Local Institutional Affairs:

- realizza tutte le possibili azioni di natura istituzionale volte a facilitare lo sviluppo della rete di telecomunicazione fissa e mobile; svolge inoltre azione di supporto alle competenti funzioni aziendali per il rilascio di autorizzazioni e permessi necessari allo sviluppo delle reti;
- recepisce le priorità di intervento dalle altre funzioni aziendali attraverso i Field Integration Committee⁹;
- stabilisce le priorità e definisce le modalità di interazione con i soggetti pubblici alla luce delle esigenze raccolte;
- monitora costantemente le relazioni istituzionali esistenti e sviluppa in maniera sistematica il network di rapporti;
- contribuisce alla redazione di accordi con Regioni e Comuni;
- ascolta sistematicamente le richieste e le segnalazioni delle istituzioni locali e provvede al loro corretto indirizzamento presso le funzioni competenti all'interno di TIM;
- supporta le altre funzioni di TIM nella realizzazione di progetti territoriali;
- evita la nascita di contenziosi, soprattutto in riferimento ai temi di sviluppo delle reti;
- partecipa attivamente ai tavoli di lavoro intraoperatori nell'ambito delle Associazioni di categoria in seno a Confindustria.

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

- sviluppo delle reti ultrabroadband fisse e mobili;
- digitalizzazione di servizi di pubblica utilità;
- diffusione della cultura digitale.

Nel pieno rispetto dei principi di trasparenza e accountability, TIM risponde in modo flessibile alle richieste pervenute con qualunque modalità dalle istituzioni locali.

Le modalità di gestione dei progetti congiunti tra TIM e gli enti locali prevedono la definizione di ruoli e doveri di ciascuna parte, di meccanismi di controllo formali e strumenti di misurazione. TIM favorisce la costituzione di comitati di controllo congiunti, cioè comitati formati da rappresentanti di tutte le parti coinvolte. La composizione e gli obiettivi dei comitati sono definiti secondo le esigenze specifiche del progetto, e prevedono la presenza degli stakeholder senza alcun tipo di discriminazione, inclusa la discriminazione di genere.

Il monitoraggio e l'interazione costante con i centri decisionali delle istituzioni locali avvengono attraverso incontri, audizioni, presentazione di documenti di posizionamento, partecipazioni ai workshop, ai lavori delle commissioni regionali e ai tavoli di lavoro specialistici. Inoltre TIM organizza frequentemente iniziative di comunicazione su tematiche specifiche di interesse locale.

[GRI 413-1] Tra i temi principali, oggetto del dialogo con gli enti locali, nel corso del 2020, si evidenziano i seguenti:

- sviluppo delle nuove reti ultrabroadband (NGAN¹⁰), implementazione dello standard LTE e lancio della nuova tecnologia 5G;
- azioni di natura istituzionale verso le amministrazioni locali volte a favorire lo sviluppo della rete di telecomunicazione fissa e mobile;
- stipula di protocolli con gli Enti Locali per accelerare lo sviluppo delle reti di accesso di nuova generazione fisse e mobili;
- proposte di leggi regionali e di regolamenti comunali in materia di installazione di impianti di telefonia mobile e campi elettromagnetici al fine di rappresentare le esigenze aziendali (anche attraverso la presentazione di osservazioni, emendamenti e la partecipazione ad audizioni) in un'ottica di semplificazione e omogeneizzazione alle disposizioni nazionali di riferimento;
- proposte di regolamento scavi, al fine di uniformare l'iter autorizzatorio e la relativa disciplina a quanto previsto dalle norme nazionali, anche in ottica di semplificazione a livello locale;

⁹ Comitati locali interni nei quali partecipano i direttori delle funzioni a aventi articolazioni territoriali.

¹⁰ Next Generation Access Network.

- la rimozione di impianti di telefonia pubblica (cabine telefoniche) per la quale è stata anche prevista una fase d'ascolto dei cittadini nell'ambito della procedura concordata con l'AGCOM;
- la promozione di iniziative di digital transformation di TIM per favorire la conoscenza e la diffusione delle nuove tecnologie anche attraverso la ricerca di forme di collaborazione con i Comuni;
- la promozione della cultura digitale anche attraverso la realizzazione di accordi, protocolli, partnership con le pubbliche amministrazioni locali;
- la promozione dell'innovazione anche attraverso la realizzazione di accordi, protocolli, partnership con le pubbliche amministrazioni locali per favorire la realizzazione di smart cities e la sperimentazione e il lancio dell'offerta del servizio 5G;
- attività di gestione, coordinamento e monitoraggio a livello centrale e territoriale dei reclami pervenuti da parte delle Istituzioni locali. Questa attività è stata particolarmente rilevante nel corso del 2020 per l'emergenza sanitaria per Covid-19;
- durante l'emergenza Covid-19, la funzione Local Institutional Affairs ha mantenuto contatti continui con i propri interlocutori istituzionali attraverso l'utilizzo di molteplici strumenti digitali quali ad es. videoconferenze riuscendo a fornire risposte efficaci e raggiungendo sfidanti ed urgenti obiettivi.

Istituzioni comunitarie e internazionali

Le relazioni con le istituzioni comunitarie e sovranazionali si estrinsecano con modalità diverse, in particolare attraverso la partecipazione a piattaforme di discussione, consultazioni pubbliche, workshop, riunioni con i membri delle Commissioni parlamentari di rilievo per il gruppo, incontri con la Commissione UE, con i Rappresentanti Permanenti degli Stati Membri presso la UE, con Agenzie o gruppi di lavoro e studi specialistici sotto l'egida delle istituzioni UE quali, ad esempio, il Center for the European Policy study, ecc..

Il posizionamento verso le istituzioni e gli organi comunitari avviene attraverso azioni individuali su temi di rilievo per il Gruppo e/o attraverso la partecipazione alle associazioni di categoria, in particolare ETNO, l'associazione europea degli operatori di comunicazione elettroniche fisse (di cui TIM è membro del Board) e GSMA, l'associazione degli operatori mobili.

Tra le tematiche affrontate a livello europeo, oggetto dei principali atti normativi/regolamentari d'interesse del Gruppo, si citano, a titolo non esaustivo, il Codice delle Comunicazioni elettroniche, che introduce alcune novità normative sugli obblighi di accesso alle reti (in caso ad esempio di co-investimenti o operatori wholesale-only) e delle regole consumeristiche di settore, nuove norme in tema di spettro, la riforma del servizio universale, e la revisione dell'assetto istituzionale dei poteri della Commissione e del Berec nella implementazione del nuovo quadro. TIM ha partecipato attivamente alle attività di analisi e di advocacy in relazione alle diverse proposte provenienti dalle istituzioni comunitarie, con la predisposizione di posizioni sia individuali che in ambito associativo (in particolare attraverso ETNO, ha incontrato le istituzioni europee di riferimento in particolare i rappresentanti della Commissione EU, del Parlamento Europeo e del Consiglio (Rappresentanza italiana presso l'UE e presidenze di turno). TIM inoltre segue da vicino le discussioni a livello europeo sulla revisione della Direttiva ePrivacy che è tuttora in discussione al Consiglio dell'UE, sul Quadro Finanziario Pluriennale dell'UE per il periodo 2021-2027, in particolare per la parte relativa a Horizon Europe e lo sviluppo del digitale.

TIM ha partecipato e partecipa attivamente alle attività di analisi (e successivamente di advocacy) in relazione alle diverse proposte provenienti dalle istituzioni comunitarie. In particolare ha partecipato attivamente al dibattito politico/istituzionale nell'ambito della revisione delle norme sul diritto d'autore e dell'audiovisivo, e sulla normativa a protezione dei dati personali, etc. La revisione normativa ha comportato un complesso processo di adozione che ha coinvolto anche il Parlamento e il Consiglio EU.

TIM è inoltre particolarmente attiva sui tavoli europei, volti a garantire un ambiente online sicuro e legale; in particolare il gruppo segue le discussioni sulle proposte relative alla responsabilità degli operatori/ISP nella distribuzione di contenuti illeciti o dannosi, e le discussioni sulla necessità di adottare principi etici nello sviluppo dell'Intelligenza artificiale.

Con riferimento alla tutela dei minori, TIM partecipa a un'iniziativa a livello UE volta ad accrescere la sicurezza dei minori quando navigano in internet: la Alliance to better protect children online, una piattaforma originariamente lanciata dalla Commissaria Kroes nel 2011, e successivamente rilanciata dal Commissario Oettinger e dalla Commissaria Gabriel sulla base della strategia "Better Internet for Kids". Inoltre, TIM partecipa al gruppo di lavoro "GSMA – Mobile Alliance against Child Sexual Abuse Content", in ambito GSM Association, per le iniziative tecnologiche, di policy e comunicazione rivolte alla tutela dei minori nel settore della telefonia mobile.

TIM è attiva su tavoli internazionali quale quello OECD seguendo gruppi di lavoro tecnici sulla sicurezza e sull'IA, oltre a seguire attraverso il BIAC gruppi di lavoro su vari temi, access and connectivity, Data strategy, e-privacy, Digital Tax, Competition, Going Digital, Trade.

TIM segue inoltre da parecchi anni il B20, nel 2020 ha partecipato attivamente ai lavori del B20 Saudi Arabia contribuendo alla redazione delle linee guida per il G20 relativamente alla trasformazione digitale.

TIM ha partecipato attivamente anche all'iniziativa "Digital Upskilling For All (DUFA)", promossa da ETNO e UNI Europa ICTS, che mira a sviluppare e diffondere le migliori pratiche per la riqualificazione digitale e l'inclusione di genere e intergenerazionale della forza lavoro nei ruoli ICT del settore europeo delle Tlc.

TIM è diventata membro della "Digital Skills and Jobs Coalition (DSJC)", istituita dalla Commissione europea per riunire ogni organismo o istituzione attivi nel fronteggiare l'analfabetismo digitale in Europa

Rapporti con le istituzioni governative in Brasile

TIM ha ormai instaurato ottimi rapporti con le istituzioni, a tutti i livelli del Governo, del Congresso, delle autorità regolamentari e antitrust, delle associazioni di categoria e della stampa. Il dialogo è intensissimo e molto frequente e portato avanti sulla base di proposte oggettive, dichiarazioni e posizioni atte non solo a sviluppare temi specifici per la Società, ma anche per l'intero settore. I rapporti con il governo intercorrono, a livello federale, principalmente con il Ministero delle Comunicazioni e con vari altri Ministeri come Casa Civil, Ministero dell'Economia, della Giustizia e Pubblica Sicurezza, dello Sviluppo Regionale, delle Infrastrutture, della Scienza, Tecnologia e Innovazione, dell'Istruzione, tra gli altri. Al Congresso TIM dialoga con Deputati e Senatori che fanno parte dei Comitati che si occupano di temi quali (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo) natura economico-finanziaria, privacy, telecomunicazioni, infrastrutture e tutela dei consumatori. A livello regionale, TIM mantiene un'agenda permanente con istituzioni e autorità locali su questioni generali relative al settore delle telecomunicazioni, con enfasi sullo sviluppo di infrastrutture e copertura di rete ad altri temi di interesse per le comunità locali. Presentazione di proposte, incontri con specifici stakeholder su argomenti definiti, dibattiti stimolanti, partecipazione attiva ad audizioni pubbliche e contributo alle consultazioni pubbliche, sono le principali modalità di interazione con le istituzioni di cui sopra. Come se non bastasse, la presenza istituzionale di TIM è sempre più supportata dall'attività di Instituto TIM finalizzata alla democratizzazione di scienza, tecnologia e innovazione, all'agevolazione del progresso sociale in Brasile tramite la promozione della formazione matematica e scientifica di bambini e adolescenti e lo sviluppo di tecnologie gratuite a sostegno delle politiche pubbliche. Dal 2013 a oggi l'attività di Instituto TIM ha già raggiunto tutti e 26 gli stati brasiliani e il Distretto Federale, coinvolgendo oltre 700.000 persone.

Concorrenti

Il Gruppo TIM promuove una competizione leale, considerata funzionale ai propri interessi e a quelli di tutti gli operatori di mercato, dei clienti e degli stakeholder in genere, promuovendo e partecipando a iniziative e progetti in collaborazione con i concorrenti, alla gestione di tavoli tecnici e alle attività delle associazioni di categoria.

In questo ambito i nostri interlocutori sono:

- gli altri Operatori licenziatari e gli Internet Service Provider;
- l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM);
- l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM);
- l'Agenzia Nazionale delle Telecomunicazioni (ANATEL) in Brasile;
- le associazioni, le federazioni e le associazioni di categoria nazionali e internazionali.

Servizi agli altri operatori licenziatari (Other Authorized Operators)

Wholesale Market (di seguito WM) è la Direzione di TIM che, nell'ambito di Chief Regulatory Affairs & Wholesale Market Office, opera come punto di riferimento commerciale per gli altri operatori licenziatari OAO (Other Authorized Operators) e ISP (Internet Service Providers) per la fornitura di infrastrutture di rete e servizi wholesale, finalizzata alla successiva commercializzazione, da parte degli stessi operatori, di servizi di comunicazioni elettroniche alla propria clientela finale. WM cura, in collaborazione con altre funzioni aziendali, la raccolta delle esigenze dei clienti-operatori, la definizione del marketing mix di prodotto/servizio, le fasi di progettazione pre e post-vendita e la definizione dell'offerta, la sua contrattualizzazione, la vendita, l'assistenza e la fatturazione dei prodotti e servizi forniti.

La separazione organizzativa e amministrativa tra le Direzioni Retail di TIM e WM, che annualmente viene certificata da un ente esterno, assicura il rispetto dei principi di parità di trattamento e di non discriminazione, sanciti dalla vigente normativa regolatoria e in particolare dalla Delibera 152/02/CONS.

WM definisce e propone annualmente le Offerte di riferimento per i vari servizi wholesale regolamentati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom). L'iter di approvazione di ciascuna Offerta di riferimento prevede una fase di approfondimento nell'ambito di una consultazione pubblica con tutti gli Operatori di servizi di comunicazioni elettroniche coordinata dall'AGCom. Tale fase può produrre una revisione dell'Offerta pubblicata da TIM conseguente ai chiarimenti richiesti ed alle relative disposizioni espresse dalla stessa AGCom, la quale ne approva i contenuti e controlla l'operato di WM a garanzia della tutela dello sviluppo del mercato. L'AGCom è anche il Garante e l'Autorità di riferimento nelle controversie promosse dagli OAO /ISP e dagli utenti finali in materia regolamentare.

Oltre ai servizi regolamentati, RW.WM dispone di un'offerta di infrastrutture e capacità trasmissiva, accesso e trasporto dati, ospitalità di apparati di telecomunicazione, outsourcing e tutti i servizi a valore aggiunto che consentono di "virtualizzare" le reti degli operatori.

Ogni operatore ha un rapporto diretto con il proprio account manager di riferimento nella funzione Sales di WM che acquisisce le richieste del cliente-operatore di propria competenza e personalizza i relativi strumenti contrattuali di offerta nel rispetto degli obblighi regolamentari vigenti. In particolare, i contratti relativi ai servizi regolamentati includono clausole che stabiliscono un monitoraggio costante delle diverse fasi di fornitura del servizio, prevedendo che alcuni dei principali indicatori siano oggetto di periodica comunicazione all'AGCom. Il presidio del cliente-operatore avviene in modo continuativo ed è formalizzato tramite lo svolgimento di conference call, videoconferenze e incontri in cui vengono coinvolte tutte le funzioni aziendali interessate.

Attività con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)

TIM interagisce con AGCOM per contribuire al governo del processo regolamentare sui temi ritenuti materiali per l'accrescimento del valore dell'Azienda.

In quest'ottica persegue un dialogo leale e un confronto continuo con le Autorità e le Istituzioni allo scopo di pervenire a una regolamentazione semplice, efficace e simmetrica. Inoltre, il Gruppo mette a disposizione le proprie conoscenze partecipando a consultazioni pubbliche, audizioni istituzionali, convegni, incontri pubblici, presentando apposite memorie e istanze.

Il confronto costante con AGCOM e le Istituzioni fa sì che TIM ne acquisisca le opinioni, fornendo risposte trasparenti e affidabili e anticipi gli eventi creando e cogliendo le migliori opportunità per l'Azienda. TIM fornisce le risposte dovute (ad esempio, consultazioni pubbliche, memorie difensive, fornitura dati e informazioni di

varia natura, ecc.) garantendo sempre la completezza e l'affidabilità del contributo. In caso di procedure d'infrazione TIM presenta memorie, perizie e altri scritti difensivi, chiedendo di essere sentita dal responsabile del procedimento sui fatti oggetto di contestazione.

A tale riguardo l'Azienda, inoltre, valuta anche l'opportunità di presentare una proposta, previa cessazione della condotta contestata, finalizzata a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anti competitive attraverso idonee e stabili misure.

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)

Nell'ambito della tutela della concorrenza e del consumatore TIM interagisce con l'Antitrust sia in via preventiva (richieste di informazioni o presentazione di denunce) sia in occasione dei procedimenti da questa avviati.

In caso di apertura di procedimenti di contestazione, il Gruppo fa valere le proprie ragioni nelle sedi opportune, in alcuni casi presentando all'Autorità impegni che fanno venir meno i presunti profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria. L'Autorità, valutati tali impegni, può renderli obbligatori e chiudere il procedimento senza irrogare alcuna sanzione pecunaria.

All'interno dell'Azienda esistono controlli preventivi sui processi con impatti potenzialmente rilevanti ai fini Antitrust come, per esempio, la predisposizione dei piani di marketing, l'evoluzione della contrattualistica, le condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni, l'evoluzione dei sistemi informativi aziendali. I controlli mirano ad assicurare che la gestione operativa dei processi tenga in considerazione tali impatti potenziali.

Per sensibilizzare e diffondere un corretto approccio al tema, a seguito del programma di formazione online avviato nel 2010, nel 2013 è stato proposto al management uno specifico corso formativo in aula riguardante l'applicazione della normativa sulla concorrenza. Nel 2014 l'attività formativa è proseguita nei confronti del personale appartenente alla funzione che si occupa di servizi wholesale.

La Commissione Europea ed alcune autorità di concorrenza nazionali (tra cui AGCM) hanno mostrato di approvare gli sforzi delle società che decidono di dotarsi di un programma di compliance efficace. In Italia, la crescente attenzione ai programmi di compliance è confermata dall'adozione di "Linee guida sulla modalità di applicazione dei criteri di quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità in applicazione dell'articolo 15, comma 1, della legge n. 287/90", in cui l'AGCM ha inserito tra le circostanze attenuanti da valutare in sede di applicazione di sanzione per illecito antitrust anche "l'adozione e il rispetto di uno specifico programma di compliance, adeguato e in linea con le best practice europee e nazionali".

Per questo motivo TIM ha realizzato uno specifico programma di compliance antitrust a completamento delle azioni formative già intraprese.

TIM ha adottato un programma di compliance antitrust nel 2016. Le attività per la realizzazione del programma, iniziate nel marzo 2015, si sono articolate nelle seguenti fasi:

- Interviste a personale apicale previamente individuato da TIM;
- Verifica di documenti contenuti nei personal computer di un determinato numero di manager preventivamente selezionati al fine di effettuare una raccolta oggettiva di tali documenti;
- Training di formazione antitrust (81 dirigenti apicali);
- Redazione e adozione di un Codice di Condotta Antitrust;
- Redazione e adozione di una procedura interna finalizzata all'implementazione del programma di compliance nell'ambito delle procedure aziendali.

Tutte le attività sono terminate nel mese di settembre 2016: la relazione illustrativa del Programma di Compliance Antitrust, sottoscritta da Allen & Overy, Studio esterno che ha assistito TIM nelle attività di realizzazione del Programma, è datata 17 ottobre 2016.

In questo ambito, si segnala l'effettuazione di attività di formazione antitrust (in modalità blended, online e in aula) che ha coinvolto, nel 2016, più di 3.000 dipendenti, individuati sulla base del criterio dell'esposizione delle Funzioni di appartenenza a possibili rischi antitrust.

Altri 177 dirigenti apicali sono stati oggetto di formazione specifica in aula nella seconda parte del 2017.

TIM ha valutato la necessità di integrare il programma di compliance del 2016 a seguito delle indicazioni formalizzate da AGCM lo scorso ottobre. Il 4 ottobre 2018 AGCM ha infatti pubblicato le Linee Guida in merito alla valutazione dei programmi di compliance all'interno di procedimenti antitrust.

I vantaggi di una compliance antitrust sono molteplici. Investire nel rispetto della normativa antitrust, oltre a ridurre l'esposizione della Società a sanzioni pecuniarie e richieste di risarcimento danni, comporta vantaggi e benefici per le strategie commerciali e l'operatività stessa delle imprese. Un programma di compliance mirato e ben divulgato oltre a consentire, in primo luogo, di evitare lo stesso rischio antitrust e quindi i costi derivanti

dal mancato rispetto della normativa antitrust, può consentire alla Società, nel caso in cui l'illecito sia stato già posto in essere, di adottare misure idonee a porre fine all'infrazione. Questo potrebbe contribuire a contenere l'entità della sanzione con riferimento alla durata e gravità dell'illecito. Altro aspetto da tenere in considerazione è quello reputazionale e di immagine per TIM.

E' inoltre possibile ottenere una riduzione dell'importo della sanzione eventualmente irrogata in un procedimento antitrust.

L'analisi delle Linee Guida ha evidenziato la necessità di un aggiornamento degli strumenti di cui TIM si è dotata, affinché il Programma possa essere considerato adeguato, e dunque consentire a TIM di ottenere i relativi benefici.

La necessità di integrazione deriva principalmente dal fatto che, dopo l'adozione del programma, TIM è stata destinataria di procedimenti antitrust, tuttora in corso. Un'integrazione del programma si è resa perciò necessaria, con riferimento alle ipotesi di mancato rispetto della normativa attualmente al vaglio dell'Autorità.

A ottobre 2018 è stato avviato un progetto, per l'aggiornamento del vigente Programma di Compliance Antitrust.

I contenuti del progetto discendono dalla gap analysis della situazione attuale rispetto ai contenuti delle Linee Guida, e si possono riassumere nelle seguenti linee di intervento:

- Integrare il programma di compliance, focalizzando maggiormente il Codice di Condotta sulle fattispecie oggetto dei nuovi procedimenti in corso e sottoponendolo all'approvazione del CdA della società;
- Fornire maggior risalto, e dare maggiore informazione, al programma di Compliance e al Codice di Condotta, sia all'interno, sia all'esterno dell'Azienda con specifiche iniziative di comunicazione (ad es. provvedendo alla sua pubblicazione sul sito istituzionale del Gruppo, dandone adeguata visibilità a livello mediatico);
- Coinvolgere maggiormente i vertici dell'Azienda come "testimonial" che richiamano al rispetto del programma;
- Svolgere verifiche periodiche sull'attuazione del programma stesso, con modalità da definire;
- Pianificare sin d'ora ulteriori sessioni di formazione, anch'esse focalizzate sui presunti illeciti contestati;

Ulteriori interventi previsti: definizione di una metodologia strutturata di valutazione ed identificazione dei rischi antitrust e adozione dei relativi controlli.

Il nuovo Codice di Condotta Antitrust è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di TIM il 20 marzo 2019 ed è stato pubblicato sulla intranet aziendale e sul sito istituzionale (gruppotim.it/it/gruppo/governance/il-sistema/codici.html).

La nuova versione del Codice di Condotta Antitrust e, più in generale, le iniziative volte a migliorare il programma di compliance antitrust sono state comunicate anche all'interno dell'azienda con una lettera dell'AD indirizzata a tutti i dipendenti e manager di TIM e pubblicata sul sito istituzionale (gruppotim.it/it/gruppo/governance/il-sistema/codici.html). Per mezzo di tale lettera, in particolare, l'AD ha sottolineato e riaffermato: il coinvolgimento dei vertici aziendali nell'ambito del programma di compliance; la volontà di adottare e porre in essere modelli comportamentali virtuosi a tutti i livelli dell'azienda, al fine di prevenire le possibili violazioni della normativa antitrust; il ruolo del rinnovato Codice di Condotta Antitrust quale insieme di regole e "bussola" per orientare ogni comportamento di chi lavora per l'azienda; l'impegno di TIM a tradurre in comportamenti virtuosi la cultura aziendale di integrità e responsabilità.

E' stata anche realizzata una nuova campagna di comunicazione ed informazione interna, volta ad aumentare la consapevolezza del rischio antitrust ed il livello di conoscenza della materia, basata sulla diffusione di apposite schede (affiancate da relativi "teaser") che affrontano, sinteticamente e con linguaggio semplice, alcuni degli argomenti di maggiore interesse per la Società in materia antitrust.

Ad aprile 2019 è stato nominato un Responsabile del programma di compliance antitrust, il quale: è una risorsa senior (l'attuale Chief Regulatory Officer); è dotato dei requisiti di autonomia ed indipendenza e risponde direttamente al Consiglio di Amministrazione; si relaziona direttamente alle altre funzioni competenti in materia di compliance aziendale (auditing, compliance, responsabilità sociale); è dotato di specifiche risorse e strumenti per svolgere il proprio ruolo.

E stato altresì instaurato un Gruppo di Lavoro congiunto Direzione Compliance – Regulatory Affairs/Antitrust, dedicato all'ulteriore affinamento ed aggiornamento continuo del modello di controllo antitrust, a partire dalla definizione dei rischi e dalla mappatura dei controlli già esistenti anche attraverso un nuovo ciclo di interviste ai manager apicali.

In tale contesto è stato predisposto e lanciato un nuovo corso di formazione obbligatoria, ad oggi ancora online, per tutte le persone che lavorano per il Gruppo (circa 42.000 persone), con un nuovo specifico documento di formazione, che presenta al suo interno una serie di quesiti cui è necessario rispondere correttamente per completare il corso.

L'aggiornamento del programma di compliance realizzato nel corso del 2019 ha comportato la riduzione di sanzione di due procedimenti antitrust (A514 e I820) avviati rispettivamente nel 2017 e nel 2018.

Nel contesto sopra richiamato e nell'ottica di continuo aggiornamento del programma di Compliance si è provveduto a predisporre, pianificare ed effettuare nuove interviste ai dirigenti apicali di TIM.

L'effettuazione delle Interviste, con lo scopo di monitorare il rischio antitrust e di individuare eventuali criticità, è stata ritenuta necessaria ed opportuna anche in considerazione dell'avvenuto cambiamento di molti manager apicali di TIM, rispetto al periodo nel quale le precedenti interviste erano state effettuate.

Le interviste sono state condotte tra febbraio e maggio 2020 nei confronti dei primi riporti dell'Amministratore Delegato e del Presidente, sulla base di un questionario appositamente predisposto, trattando (con i necessari adattamenti per tenere conto delle aree di competenza dell'Intervistato) ad esempio le tematiche sulla consapevolezza delle iniziative di compliance antitrust di TIM, piuttosto che i rapporti con i concorrenti o ancora la partecipazione ad associazioni di categoria o gare pubbliche e private.

Le risultanze delle interviste hanno rappresentato la base di partenza per la definizione delle prossime attività di aggiornamento ai rischi antitrust nonché per le attività di identificazione dei processi/attività critiche da presidiare sulla base dei rischi individuati.

Inoltre, tra gennaio e febbraio 2020, è stata effettuata una nuova sessione di formazione in aula, specificamente rivolta ai primi e secondi livelli di struttura con una formula che, oltre all'illustrazione della normativa e della giurisprudenza, ha visto la partecipazione interattiva dei partecipanti, chiamati a prendere scelte, sulla base di opzioni appositamente predisposte, di fronte a situazioni rilevanti dal punto di vista del diritto antitrust. Le scelte dei partecipanti, espresse singolarmente tramite APP, sono state poi discusse nell'ambito della stessa sessione formativa.

Tutte le attività di compliance di TIM, sono state studiate, predisposte e implementate con il supporto di legali esterni (Studio DLA Piper) e da essi sono state certificate.

Maggiori dettagli circa i principali provvedimenti emessi a carico di TIM S.p.A. sono riportati nel paragrafo Contesto normativo e compliance del presente rapporto.

Iniziative regolamentari relative alla rete di accesso

Il 5 novembre 2015, il CdA del Gruppo ha approvato un Nuovo Modello di Equivalence (NME), finalizzato a rafforzare ulteriormente l'efficienza e l'efficacia dei processi di attivazione e manutenzione dei servizi di accesso wholesale alla rete fissa di TIM forniti alle proprie direzioni commerciali e agli Operatori.

Il 22 dicembre 2015 AGCom ha pubblicato la Delibera 623/15/CONS contenente la richiesta a TIM di formulare una proposta per rafforzare ulteriormente le garanzie di parità di trattamento e due proposte relative alla disaggregazione ed esternalizzazione dei servizi connessi alle attività di provisioning ed assurance.

Il 22 febbraio 2016 TIM ha comunicato ad AGCom le suddette proposte in coerenza con i contenuti del NME approvato dal CdA del 5 novembre 2015.

Il processo di approvazione da parte di AGCom delle misure per rafforzare le garanzie di parità di trattamento, connesse con la Delibera 623/15/CONS si è concluso con l'emanazione da parte di AGCom delle Delibere 652/16/CONS e 321/17/CONS.

Con la prima Delibera AGCom ha approvato la proposta di TIM, formulata ai sensi dell'articolo 64, comma 15, della delibera n. 623/15/CONS, contenente le misure volte a rafforzare il modello di equivalence.

Il Nuovo Modello di Equivalence pone sullo stesso piano le divisioni commerciali di TIM e gli altri Operatori assicurando piena parità di trattamento interna-esterna. Infatti TIM, per il tramite della Direzione Wholesale, fornisce i servizi base di accesso (ULL, SLU e VULA) alla propria divisione TIM Retail ed agli OAO agli stessi termini e condizioni, con le stesse tempistiche e mediante gli stessi sistemi e processi.

Con la Delibera 321/17/CONS del 27 luglio 2017 AGCom ha definito le modalità di "disaggregazione" dei servizi accessori di provisioning e assurance dei servizi ULL (Unbundling del Local Loop) e SLU (Sub-loop Unbundling), a garanzia di una maggiore trasparenza e flessibilità dei processi operativi come richiesto dagli operatori alternativi e dalle Autorità, ma nel pieno rispetto dei vincoli di integrità, funzionalità e sicurezza della rete fissa.

Con l'approvazione della Delibera 348/19/CONS dell'8 agosto 2019 relativa all'analisi dei mercati dei servizi di accesso locale e centrale all'ingrosso in postazione fissa tutti, AGCom ha decretato la sussistenza di condizioni di effettiva concorrenza nel Comune di Milano e revocato gli obblighi imposti in capo a TIM dalla delibera n. 623/15/CONS e relative Delibere attuative (321/17/CONS e 652/16/CONS); di conseguenza TIM sul Comune di Milano non è più un operatore con Significativo Potere di Mercato (SPM).

Parimenti a far data dall'8 agosto 2019 hanno cessato di avere efficacia sul Comune di Milano anche gli Impegni relativi ai servizi SPM di cui all'allegato A della Delibera 718/08/CONS, come tra l'altro previsto dai punti 16.6 (cessazione per mancata notifica di operatore SPM) e 16.7 (cessazione limitata a specifici mercati di prodotto o mercati geografici sui quali viene meno la qualifica di operatore SPM) degli Impegni stessi.

La medesima Delibera 348/19/CONS ha esteso la disaggregazione di cui alla Delibera 321/17/CONS anche al servizio VULA-C.

Il Consiglio di Amministrazione di TIM, del 31 agosto 2020 ha approvato l'accordo con KKR Infrastructure e Fastweb relativo alla costituzione di FiberCop, una NewCo in cui verranno conferite la rete secondaria di TIM (dall'armadio di strada alle abitazioni dei clienti) e la rete in fibra sviluppata da FlashFiber, la joint-venture partecipata da TIM (80%) e Fastweb (20%).

A valle di tale decisione, in data 2 settembre 2020 TIM ha notificato ad AGCom un progetto di separazione legale volontaria ai sensi dell'articolo 50 ter del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (CCE), correlato alla costituzione di FiberCop.

In conseguenza alla notifica ricevuta e conformemente a quanto previsto dall'articolo 50 ter del CCE, AGCom, con Delibera 637/20/CONS del 26 novembre 2020, ha avviato un procedimento istruttorio per una consultazione pubblica concernente il progetto di separazione legale volontaria notificato da TIM e per l'analisi coordinata dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa, al fine di valutare l'impatto di natura regolamentare del progetto di separazione legale volontaria della rete fissa di accesso notificato da TIM.

Rapporti con le Autorità di settore e di mercato in Brasile

In Brasile TIM mantiene relazioni molto collaborative e partecipative con ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e CADE (Conselho Administrativo de Defesa Econômica), le autorità che si occupano rispettivamente di industria delle telecomunicazioni e di mercato e concorrenza. Con ANATEL TIM ha un'interazione estremamente cooperativa e partecipativa finalizzata a cooperare all'evoluzione del dialogo sul quadro normativo TLC migliore per il settore e la crescita economica generale. Obiettivo principale è collaborare con ANATEL all'individuazione delle tematiche più rilevanti e eliminare le barriere allo sviluppo del settore, in special modo dando il proprio contributo all'evoluzione dei principali capitoli normativi, quali, tra gli altri, gestione delle frequenze, qualità del servizio, interconnessione e condivisione delle reti, copertura delle zone rurali, agenda digitale. TIM mantiene inoltre una relazione cooperativa e trasparente con CADE. La Società ha l'obbligo di notificare al Consiglio fusioni, acquisizioni e accordi, nonché di fornire tempestivamente tutte le informazioni necessarie o richieste. Oltre a ciò, TIM promuove dibattiti e studi e collabora con istituzioni accademiche allo scopo di supportare attività di ricerca sulle politiche di concorrenza nel Paese. Per quel che riguarda le associazioni di settore, le più importanti in cui TIM è attiva sono:

- ABR Telecom (Associazione brasiliana delle risorse di telecomunicazioni), che si dedica alla gestione centralizzata di soluzioni tecnologiche in ambiente condiviso, creando valore per i fornitori di servizi telecomunicazione;
- EAD (“Entidade Administradora da Digitalização de Canais TV e RTV”), responsabile della migrazione alla TV digitale e dello switch-off della TV analogica, delle comunicazioni e della distribuzione di decoder e antenne destinate alle famiglie a basso reddito nell'ottica dell'implementazione dell'LTE a 700 MHz;
- Conexis Brasil Digital (Associazione nazionale degli operatori TLC), che si occupa del coordinamento, della difesa e rappresentanza legale delle associate e comprende tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile;
- GSMA, che rappresenta gli interessi degli operatori di telefonia mobile di tutto il mondo e, a livello regionale, GSMA Latin America è un partner fondamentale nelle discussioni globali in materia di, ad esempio, gestione e attribuzione delle radiofrequenze, specifiche dei requisiti internazionali per l'ITU, e anche in relazione a tutela dei consumatori e attività che contribuiscono a migliorare la reputazione generale del settore (TIM prende parte all'iniziativa "We Care")
- ConectarAgro (“Rede ConectarAgro”), che rappresenta le aziende dell'agroalimentare e i fornitori di servizi di telecomunicazioni che vogliono promuovere connettività e tecnologia per i produttori agricoli in Brasile.

Diritti Umani

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] L'analisi di materialità, condotta da TIM nel 2020, ha confermato la promozione e la tutela dei Diritti Umani tema materiale per gli stakeholder ed il Gruppo, lungo l'intera "catena di valore". Questo risultato, apparentemente sorprendente per un operatore di telecomunicazioni che opera in Paesi considerati a basso/medio rischio di violazione dei Diritti Umani, si basa su due ordini di motivazioni:

- l'ampia accezione data al concetto di "Diritto Umano" da parte di TIM. Sono rientrati in questa sfera non solo i Diritti Umani comuni a tutti i settori industriali, quali il rispetto del diritto a un'equa remunerazione, la non discriminazione, il non ricorrere al lavoro forzato/obbligato/vincolato, ecc., ma anche i Diritti Umani peculiari di un'azienda di telecomunicazioni, quali il diritto all'accesso alle informazioni, alla libertà di espressione (in particolare quella online), alla tutela della privacy e della sicurezza online, alla protezione dei minori (ad esempio dal cyberbullismo);
- la risonanza presso l'opinione pubblica degli eventuali episodi di violazione dei Diritti Umani, che può seriamente compromettere la reputazione aziendale.

L'impegno di TIM

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] TIM ha aderito al *Global Compact* nel 2002; dal 2012 al 2019, TIM è stato uno dei componenti de "The Human Rights Peer Learning Group" (PLG), costituito nell'ambito del *Global Compact Network Germania* con il supporto "tecnico" di *Twentyfifty Ltd*¹.

Negli ultimi anni, al fine di rinforzare il proprio impegno nella tutela dei Diritti Umani, TIM ha realizzato tra l'altro:

- la due diligence sui Diritti Umani;
- la policy "Rispettare i Diritti Umani nel Gruppo TIM";
- l'attività di (In)formazione sui Diritti Umani.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] TIM monitora le denunce di eventuali violazioni dei Diritti Umani che pervengono tramite il portale [whistleblowing](#)², messo a disposizione di tutti gli stakeholder.

Denunce ricevute e gestite riguardanti i Diritti Umani

	2020	di cui sostanziate	2019	di cui sostanziate	2018	di cui sostanziate
Italia	8	0	2	0	2	0
Brasile	59	18	49	15	52	15

La due diligence

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] Tra gli obiettivi della *due diligence sui Diritti Umani* ci sono:

- l'identificazione e la mappatura dei rischi sui Diritti Umani che derivano dalle attività operative dell'Azienda;
- la conferma che ogni tematica abbia le relative responsabilità assegnate (governance), sia disciplinata da un apposito quadro normativo interno (ad es. policy, procedure), abbia un sistema di gestione che monitori e tracci le prestazioni regolarmente (se possibile attraverso gli opportuni indicatori, come quelli riguardanti la salute e la sicurezza);
- la definizione di un percorso di miglioramento graduale che, a partire dal semplice rispetto delle leggi locali, orienti le politiche ed i processi dei Diritti Umani verso la condivisione con gli opportuni stakeholder, attraverso le appropriate iniziative di coinvolgimento;

¹PLG è una piattaforma di apprendimento e leadership attiva per le aziende europee, dove gli incontri avvengono nel rispetto della Chatham House Rule.

²Strumento in osservanza della Legge n° 179/2017 (Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato"), il quale include qualche criterio/processo tra quelli richiesti dai "Guiding Principles on Business and Human Rights" (Principi Guida su Aziende e Diritti Umani), emanati dall'ONU nel 2011.

- l'evidenziazione degli eventuali divari o incoerenze tra le diverse funzioni dell'azienda e/o tra le diverse società dello stesso Gruppo;
- la possibilità del confronto sui Diritti Umani con le altre aziende.

[GRI 412-1] TIM ha effettuato la *due diligence* sui Diritti Umani (conclusa nel 2014) utilizzando il *tool* OCAL³ attraverso il coinvolgimento delle due principali entità del Gruppo in termini di organico ed investimenti, ovvero la BU Domestic⁴ (la percentuale coperta è stata del 98%, in quanto non ha compreso le società Olivetti e TIM Sparkle) e la BU Brasile. La funzione *Sustainability Metrics & Performance Index Analysis* ha esaminato i questionari compilati e condotto i relativi *feed-back* con le funzioni italiane al fine di approfondire i contributi forniti e definire gli *action plan* delle autovalutazioni di livello due e tre (rispettivamente, il 3,1% e l'8,6% di tutte le risposte)⁵.

In Italia, al termine dei *feed-back*, i risultati sono stati i seguenti:

- su una scala da uno a sei, il voto medio di tutte le risposte è stato 4,4;
- la necessità di predisporre la policy dei Diritti Umani del Gruppo TIM (circa i 2/3 delle autovalutazioni insufficienti hanno riguardato questo aspetto);
- l'utilità di organizzare corsi d'informazione e formazione interni sui Diritti Umani.

[GRI 414-1] [GRI 414-2] I risultati degli audit sui Diritti Umani realizzati sui Fornitori del Gruppo sono riportati nel presente documento e sul sito web del Gruppo.

La Policy sui Diritti Umani

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] La Policy si applica a tutte le persone del Gruppo e riguarda anche i Terzi che entrano in rapporti di affari con TIM.

Scopo della Policy, emessa nel 2015⁶, è rendere il rispetto dei Diritti Umani un requisito essenziale nello svolgimento delle attività operative di TIM. Sia in Italia sia nelle società estere, il Gruppo ha messo in atto i processi attraverso i quali s'impegna a rispettare i Diritti Umani e ha identificato quelli che possono essere influenzati negativamente dalle attività dell'Azienda, tra i quali i:

- **[GRI 403-3] [GRI 406-1] [GRI 408-1] [GRI 409-1]** Diritti Umani comuni a tutti i settori industriali (ad es. i diritti riguardanti la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro, la diversità, l'uguaglianza e la non discriminazione, l'orario di lavoro, le retribuzioni eque, l'età minima per l'ingresso nel mondo del lavoro, l'accessibilità alle persone disabili, la tutela della maternità, il lavoro forzato/obbligato/vincolato, l'approccio aziendale di tolleranza zero verso qualsiasi forma di corruzione, i diritti dei nostri clienti ad una pubblicità responsabile, i diritti connessi all'impiego della sicurezza armata secondo i più elevati standard e prassi internazionali);
- **[GRI 407-1]** diritti concordati con i sindacati e inseriti nei Contratti di Lavoro Nazionali (in linea con i principi dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro).

I processi interni del Gruppo focalizzano l'attenzione anche una serie di diritti della persona su cui incide il core-business, tra cui i diritti:

- all'accesso ai servizi di telecomunicazione ed all'innovazione;
- **[GRI 418]** alla privacy dei dipendenti, clienti e dei fornitori del Gruppo e protezione dei loro dati personali;
- alla libertà di espressione, in particolare quella online, supportata dall'accesso alle tecnologie delle telecomunicazioni;
- potenzialmente violati dai servizi a valore aggiunto (ad esempio i servizi con contenuti riservati agli adulti ed il gioco d'azzardo);
- dei bambini e dei giovani ad essere protetti dal (cyber)bullismo o dalle molestie;
- alla tutela dell'ambiente (in particolare i campi elettromagnetici);
- delle comunità nelle quali TIM svolge la propria attività, con particolare attenzione ai gruppi vulnerabili di persone (ad es. disabili, minori, anziani, donne).

La Policy prevede i meccanismi di denuncia non filtrata e anonima, secondo quanto richiesto dalle procedure aziendali (nello specifico, quella relativa al "whistleblowing") disponibili sul sito del Gruppo.

³ Organisational Capacity Assessment Instrument, realizzato da Twentyfifty Ltd. con i finanziamenti della Fondazione del Global Compact Network Germania. OCAL, che non opera come esperto di compliance:

- rispecchia completamente i "Principi Guida su Imprese e Diritti Umani" dell'ONU;
- considera le interpretazioni fornite dall'Ufficio dell'Alto Commissario dell'ONU per i Diritti Umani;
- è un questionario di autovalutazione di ventidue domande dove, per ogni domanda, l'impresa o la funzione deve valutare la propria posizione - attuale e potenziale - in uno spettro di sei livelli, che va da "non dinamica" a "promoter dei Diritti Umani".

⁴ Tra l'altro, Relazioni Industriali, Salute & Sicurezza, Pari Opportunità, Privacy, Procurement, Compliance, Protezione dei clienti VAS (Servizi a Valore Aggiunto), Protezione dei clienti del servizio universale di telefonia.

⁵ Nessuna risposta di livello uno è stata fornita nel corso del primo round.

⁶ Disponibile in lingua Italiana e inglese nei siti di TIM S.p.A. ed in lingua brasiliana e inglese sul sito di TIM S.A.

L'efficacia ed il monitoraggio della policy sui Diritti Umani, approvata dal Presidente di TIM, è garantita dalla funzione *Human Resources, Organization & Real Estate*, responsabile della sua osservanza per quanto riguarda il coinvolgimento delle persone di TIM, dalla funzione *Procurement*, responsabile del suo rispetto in relazione ai fornitori, dalla funzione *Compliance*, la quale presidia il rischio di non conformità alle normative di riferimento, e dalla funzione *Sustainability Metrics & Performance Index Analysis* responsabile dell'aggiornamento della Policy.

(In)Formazione sui Diritti Umani

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] A valle della pubblicazione della Policy, è stato realizzato un corso online per tutta la popolazione aziendale, disponibile dalla fine del 2015. Il corso, aggiornato nell'autunno 2018, è disponibile sulla piattaforma di e-learning TIM Academy per i dipendenti del Gruppo e – da luglio 2019 - per tutti gli stakeholder (solo in lingua italiana) alla URL¹ <https://dirittiumani.gruppotim.it>².

Il corso online d'(In)formazione sui Diritti Umani evidenzia, tra l'altro:

- quali sono i Diritti Umani e le principali Istituzioni internazionali che li disciplinano;
- le imprese ed i Diritti Umani, con focalizzazione sugli eventuali impatti prodotti dalle attività aziendali sui Diritti Umani;
- l'importanza delle imprese che operano nel settore delle telecomunicazioni nella tutela dei Diritti Umani;
- TIM e i Diritti Umani: cosa possono fare - in caso di dubbio - le persone del Gruppo per la protezione dei Diritti Umani;
- come e quando utilizzare il meccanismo di denuncia.

Nel 2018 in Brasile TIM S.A. ha reso disponibile a tutti i dipendenti - nella piattaforma "Conexão TIM" - una versione del corso che rispecchia il contesto locale. Tra le finalità vi è quella di ampliare le conoscenze dell'argomento tra i dipendenti, in particolare far conoscere come i Diritti Umani siano presenti nel lavoro quotidiano.

TIM ha anche continuato la promozione della *diversity* attraverso i propri canali di comunicazione; durante la *TIM Talks Experience 2020*, per la prima volta aperta ad un audience esterna, la *diversity* è stata uno dei temi discussi. Infine TIM ha sponsorizzato l'iniziativa *AfroPresença*, un evento online promosso dalla Procura Nazionale Tutela del Lavoro e dal Global Compact dell'ONU per promuovere opportunità di lavoro per studenti universitari di colore.

In appendice al capitolo "Il capitale umano" del presente rapporto sono disponibili le ore formazione sui Diritti Umani del Gruppo per gli anni 2020, 2019 e 2018.

Denunce e incidenti

[GRI 103-3: Management Approach] Il Codice Etico e di Condotta di Gruppo richiede che i dipendenti, i collaboratori, i consulenti, nonché i terzi in rapporti d'affari con il Gruppo segnalino tempestivamente – con riferimento alle attività e prestazioni d'interesse del Gruppo – al Responsabile della Direzione Audit di TIM, anche per il tramite del superiore gerarchico, eventuali violazioni o concorso alla violazione di:

- norme di legge o di regolamento,
- prescrizioni del Codice Etico e di Condotta,
- *policy* e procedure interne,
- ogni irregolarità e/o negligenza.

La gestione delle denunce di cui sopra, anche di specifica competenza del Responsabile della Direzione Audit (c.d. "whistleblowing"), include qualche criterio/processo, dei "Principi Guida su Imprese e Diritti Umani" dell'ONU; in Italia la fattispecie è disciplinata dalla Legge n° 179/2017 (Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato").

La procedura "Whistleblowing" prevede che il Responsabile della Direzione Audit, il quale risponde direttamente al Consiglio di Amministrazione in autonomia ed indipendenza rispetto ai *senior executive*:

- garantisca la ricezione, la protocollazione e l'analisi preliminare delle denunce pervenute;

¹ Uniform Resource Locator, ovvero una sequenza di caratteri che identifica in maniera univoca l'indirizzo di un video, immagine, documento, ecc. su una rete di computer, resa accessibile a un client (hardware o software).

² Il corso funziona su personal computer (Internet Explorer, Chrome Firefox) mentre - per ora - non è fruibile da smartphone.

- in base agli esiti dell'analisi preliminare, avvia (qualora necessario) un'attività strutturata di audit;
- comunica 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;
- assicura la tracciabilità e la conservazione della documentazione inerente alle denunce pervenute ed alla loro analisi;
- effettua le attività di aggiornamento della procedura di segnalazione, nonché la sua diffusione interna, di concerto con la funzione *Human Resources, Organization & Real Estate*.

I dipendenti sono stati sensibilizzati con una lettera dell'Amministratore Delegato e una news diffusa sulla intranet aziendale.

Nel 2020 sono pervenute complessivamente 128 denunce in Italia e 2.294¹ in Brasile.

Per quanto riguarda l'Italia, le 128 denunce, di cui 23 anonime e 105 non anonime, sono così raggruppate:

- 55 nell'ambito di applicazione della procedura "Whistleblowing"²;
- 73 non rientranti nell'ambito applicativo della procedura (reclami, richieste di informazioni e chiarimenti, oltre a *spam*), inviate alle competenti funzioni per le relative verifiche con comunicazione alla Direzione Audit dell'esito delle stesse.

Per quanto riguarda il Brasile, le 2.294 denunce - di cui 709 anonime e 1.585 non anonime - sono così raggruppate:

- 1.020 nell'ambito di applicazione della procedura "Whistleblowing"³;
- 1.104 reclami di clienti (per disservizi);
- 170 non inerenti all'obiettivo della procedura.

Di seguito sono riportate le denunce relative ai Diritti Umani pervenute attraverso il principale strumento che TIM mette a disposizione di tutti gli stakeholder per denunciare qualsiasi tipo di irregolarità normativa o violazione del Codice Etico e di Condotta, della Policy sul rispetto dei Diritti Umani, ovvero dalla procedura "Whistleblowing" disponibile sia sulla intranet aziendale sia sul sito web di TIM al seguente link:

<https://www.gruppotim.it/content/dam/gt/gruppo/governance/doc-governance/italiano/Procedura-Whistleblowing.pdf>

¹ L'incremento del 2020, rispetto all'anno precedente (quando sono state 927), sostanzialmente è stato determinato dal COVID-19 - isolamento sociale, con conseguente chiusura dei negozi commerciali - che ha provocato l'aumento del numero delle segnalazioni ricevute. Inoltre, dal 2020, il link del canale whistleblowing, oltre a beneficiare di un nuovo canale di contatto telefonico, è disponibile anche sulla home page del sito TIM S.A.

² Ad esempio: copertura della rete, relazioni con i fornitori, salute e sicurezza dei lavoratori, presunti comportamenti vessatori o discriminatori; quelle relative ai Diritti Umani sono riportate nelle tabelle di questo capitolo.

³ Di cui 820 di tipo gestionale (processi migliorabili, ecc.) e 200 riguardanti le persone di TIM S.A. (dipendenti con situazioni di disagio).

Denunce ricevute e gestite riguardanti i Diritti Umani in generale

Italia	2020	di cui sostanziate	2019	di cui sostanziate	2018	di cui sostanziate
Numero complessivo delle denunce riguardanti i Diritti Umani pervenute attraverso il meccanismo di whistleblowing	2 ⁴	0	1 ⁵	0	0	0
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	2	0	1	0	0	0
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	2	0	0	0	0	0
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	1	0	0	0	1	0
Brasile						
Numero complessivo delle denunce riguardanti i Diritti Umani pervenute attraverso il meccanismo di whistleblowing	20 ⁶	6	11 ⁷	3	8 ⁸	0
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	20	6	11	3	8	0
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	20	6	9	3	7	0
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	2	0	1	0	1	0

[GRI 406-1] [GRI 411-1] Denunce ricevute e gestite riguardanti le discriminazioni

Italia	2020	di cui sostanziate	2019	di cui sostanziate	2018	di cui sostanziate
Numero complessivo delle denunce riguardanti le discriminazioni pervenute attraverso il meccanismo di whistleblowing	0	0	1 ⁹	0	0	0
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	0	0	1	0	0	0
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	0	0	1	0	0	0
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	0	0	1	0	1	0
Brasile						
Numero complessivo delle denunce riguardanti le discriminazioni pervenute attraverso il meccanismo di whistleblowing	6 ¹⁰	2	8 ¹¹	3	5 ¹²	1
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	6	2	8	3	5	1
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	6	2	8	3	5	1
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 indigene¹³.

⁴ Le denunce hanno riguardato le categorie "diritti relativi alla privacy dei dipendenti e clienti" e "mancata applicazione delle regole legate alla salute e sicurezza sul lavoro".

⁵ La denuncia ha riguardato la categoria "diritti relativi alla privacy dei dipendenti e clienti".

⁶ Della venti denunce, cinque hanno riguardato la minaccia o la coercizione (delle quali una sostanziate) e quindici il diritto alla privacy (delle quali cinque sostanziate).

⁷ Delle undici segnalazioni, sei si riferiscono a minaccia o coercizione (di cui una fondata), quattro al diritto alla privacy (di cui una fondata ed una parzialmente fondata) e una al lavoro minorile.

⁸ Tutte le otto denunce hanno riguardato presunte violazioni della normativa sulla privacy dei clienti e/o dipendenti.

⁹ La denuncia ha riguardato la categoria "discriminazione o molestia relativa al sesso (genere)".

¹⁰ Delle sei denunce, quattro hanno riguardato la discriminazione per l'orientamento sessuale (LGBT fobia), delle quali due sostanziate, una è stata relativa alla discriminazione di genere (misoginia), ed una ha riguardato la qualifica di un dipendente (esternalizzato).

¹¹ Delle otto denunce, tre hanno riguardato la discriminazione per orientamento sessuale (di cui una fondata), due la discriminazione razziale, una le persone disabili (fondata), una l'inquadramento di un dipendente (fondata) ed una la discriminazione per identità di genere.

¹² Le cinque denunce hanno riguardato in due casi le discriminazioni o molestie per motivi etnici o razziali, in altri due casi (di cui uno sostanziate e risolto) le discriminazioni o molestie per l'orientamento sessuale e nell'ultimo caso la discriminazione per la condizione socio-economica.

¹³ L'unica area geografica con popolazioni indigene in cui TIM opera è il Brasile; tuttavia, le attività di telecomunicazioni non hanno impatti negativi su tali popolazioni.

Denunce ricevute e gestite riguardanti i temi del lavoro

Italia	2020	di cui	2019	di cui	2018	di cui
		sostanziate		sostanziate		sostanziate
Numero totale denunce relative a questioni di lavoro pervenute attraverso meccanismi formali nel periodo di riferimento	6 ¹⁴	0	0	0	2 ¹⁵	0
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	6	0	0	0	2	0
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	3	0	0	0	1	0
Numero totale di denunce relative a questioni di lavoro pervenute in precedenza che sono state risolte nel periodo di riferimento	0	0	1	0	0	0
Brasile						
Numero totale denunce relative a questioni di lavoro pervenute attraverso meccanismi formali nel periodo di riferimento	33 ¹⁶	10	30 ¹⁷	9	39 ¹⁸	14
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	33	10	30	9	39	14
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	30	10	25	9	38	14
Numero totale di denunce relative a questioni di lavoro pervenute in precedenza che sono state risolte nel periodo di riferimento	5	4	1	1	0	0

TIM S.A. offre il proprio canale di *whistleblowing*, dal 2020 disponibile sulla *home page* di TIM, per le richieste di chiarimenti o l'inoltro di denunce di presunte violazioni dei Diritti Umani da parte degli stakeholder interni ed esterni, garantendo la massima riservatezza. Un codice di identificazione univoco, associato a ciascuna denuncia inserita, consente al denunciante di controllare lo stato del lavoro in modo completamente anonimo. Tutte le informazioni su questo tema sono disponibili al link: tim.com.br/sp/canal-de-denuncias.

¹⁴ Le sei denunce hanno riguardato, in un caso, il diritto del lavoratore di eseguire attività e mansioni nel rispetto della propria dignità, in un caso la non equità del sistema di valutazione/incentivazione, in due casi il diritto del lavoratore allo svolgimento di mansioni operative nella piena consapevolezza di massimo rispetto dei ruoli e non in forma coercitiva e impositiva, in due casi molestie sessuali sul lavoro.

¹⁵ Le due denunce hanno riguardato in un caso le molestie sessuali sul lavoro e, nell'altro, il diritto del lavoratore ad eseguire attività e mansioni nel rispetto della propria dignità (quest'ultima non sostanziate e chiusa nel 2019).

¹⁶ Delle trentatré denunce, sedici hanno riguardato le violazioni delle leggi sul lavoro (di cui cinque sostanziate), cinque le molestie morali (non sostanziate), dodici le molestie sessuali (delle quali cinque sostanziate).

¹⁷ Ventitré denunce hanno riguardato le violazioni delle leggi sul lavoro (nove delle quali sono risultate fondate), due per molestie morali (non fondate) e cinque per molestie sessuali (non fondate).

¹⁸ Diciassette denunce hanno riguardato il *mobbing* (di cui dieci sostanziate e risolte), quindici le violazioni del contratto sindacale (di cui una sostanziate e risolta) e sette denunce hanno riguardato le molestie sessuali sul lavoro (di cui tre sostanziate e risolte).

APPENDICE

Gruppo TIM - Principali dati economico-finanziari consolidati

[GRI 102-7]

(milioni di euro)	Ricavi *			EBITDA*			Investimenti industriali			Personale a fine periodo(unità)		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Domestic	12,91	14,08	15,03	5,34	5,71	5,96	2.748,0	2.912,0	5,52	42.925	45.496	48.229
Brasile	2,93	3,94	3,94	1,41	2,45	1,47	661,0	872,00	890,00	9.409	9.689	9.658
Altre attività	—	—	—	(9,00)	(9,00)	(19,00)	—	—	—	13	13	14
Rett. ed elisioni	(34,00)	(41,00)	(34,00)	2,00	1,00	—	—	—	—	—	—	—
Total consolidato	15,81	17,97	18,94	6,73	8,15	7,40	3.409,0	3.784,0	6,41	52.347	55.198	57.901

*Per i dettagli relativi alle modalità di adozione dei principi contabili e delle eventuali rideterminazioni dei valori, si rimanda alla Nota "Principi contabili" del Bilancio consolidato al 31 dicembre del Gruppo TIM.

[GRI 201-4] I contributi totali, incassati nell'ambito di progetti di ricerca ed innovazione finanziati da enti pubblici nazionali ed internazionali, ammontano a 5,30 milioni di euro nel 2020 (5,56 mln di euro nel 2019 e 5,3 nel 2018). Si segnala inoltre che il totale dei contributi incassati, nel 2020, dalla BU Domestic è pari a circa 31 milioni di euro.

Altri dati economico-finanziari consolidati

(milioni di euro)	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
Totale Patrimonio Netto	28.840	22.626	21.747
- attribuibile ai Soci della Controllante	26.215	20.280	19.528
- attribuibile alle partecipazioni di minoranza	2.625	2.346	2.219
Utile (perdita) dell'esercizio attribuibile ai Soci della Controllante	7.224	916	(1.411)
Utile (perdita) dell'esercizio attribuibile alle Partecipazioni di minoranza	128	326	259
Indebitamento finanziario netto contabile	23.714	28.246	25.995

[GRI 201-1] Valore economico prodotto e distribuito

(milioni di euro)	2020	2019	2018
a) Totale ricavi e proventi operativi	16.016	18.907	19.281
b) Interessi attivi e dividendi incassati	311	78	54
c) Plusvalenze (minusvalenze) da realizzo di attività non correnti	(11)	(49)	(1)
d) Valore economico prodotto direttamente (a+b+c)	16.316	18.936	19.334
e) Costi operativi	6.542	7.555	8.649
f) Costi del personale	2.639	3.077	3.105
g) Finanziatori	1.644	1.729	1.585
h) Imposte e tasse	675	365	696
i) Valore economico distribuito (e+f+g+h)	11.500	12.726	14.035
Valore economico non distribuito (d-i)	4.816	6.210	5.299

Dettaglio Costi

(milioni di euro)	2020	2019	2018
Costi del personale	2.639	3.077	3.105
Salari e stipendi	1.804	1.950	1.994
Oneri sociali	647	716	738
Altri oneri	188	411	373
Costi operativi	6.542	7.555	8.649
Acquisti di materie e servizi	6.173	6.463	8.186
Altri costi operativi *	865	1.501	1.135
Variazione delle rimanenze	6	128	(102)
Attività realizzate internamente	(502)	(537)	(570)
Finanziatori	1.644	1.729	1.585
Dividendi distribuiti	378	296	281
Interessi passivi	1.266	1.433	1.304
Imposte e tasse	675	365	696
Imposte dirette	579	241	571
Imposte indirette e tasse	96	124	125
di cui relative alla BU Domestic	513	282	598
di cui relative alla BU Brasile	142	45	74
di cui relative ad attività estere	20	38	24

*Comprende principalmente svalutazioni e oneri connessi alla gestione dei crediti non finanziari per 423 milioni di euro (577 milioni di euro nel 2019), accantonamenti per rischi per 43 milioni di euro (497 milioni di euro nel 2019), contributi e canoni per l'esercizio di attività di Tlc per 199 milioni di euro (268 milioni di euro nel 2019) e penali e indennizzi per transazioni e sanzioni amministrative per 120 milioni di euro (58 milioni di euro nel 2019), al netto di "Imposte indirette e tasse" per 96 milioni di euro (124 milioni di euro nel 2019) incluse nella voce "Imposte e tasse".

Imposte e tasse

[GRI 207-1] Approccio alla fiscalità. Nel Gruppo TIM la governance fiscale si ispira ai principi contenuti nel Codice Etico e di Condotta del Gruppo. La responsabilità della gestione delle tematiche tributarie fa capo alla funzione fiscale, che riporta al General Counsel.

[GRI 207-2] Governance fiscale, controllo e gestione del rischio Tale gestione comprende principalmente:

- gli adempimenti fiscali, in termini di diretta esecuzione, o di supervisione;
- il supporto, in termini di consulenza fiscale, alle attività del Gruppo TIM;
- la difesa delle società del Gruppo TIM, nei casi di contenzioso fiscale;
- la gestione e prevenzione dei rischi fiscali tramite un sistema di controllo interno del rischio fiscale (Tax Control Framework); in questo senso, le attività nel settore fiscale sono incluse nei sistemi, e nelle procedure generali di controllo del rischio, adottate dal Gruppo, così come nelle attività e nei programmi generali di Audit e di Compliance;
- l'attiva contribuzione alle discussioni di natura tecnica, a livello internazionale e nell'ambito degli organismi e delle istituzioni internazionali, su tematiche di politica fiscale (tanto generali, quanto legate allo specifico settore).

In termini generali, TIM ritiene che la piena trasparenza nei confronti delle amministrazioni finanziarie faccia parte dei propri doveri di contribuente, anche in termini di responsabilità sociale.

Nello stesso tempo, TIM ritiene che il pieno rispetto degli obblighi fiscali, da parte di tutte le imprese che competono sui vari mercati, costituisca non soltanto un dovere di tutti i contribuenti, ma anche una condizione necessaria per l'affermarsi di un contesto di fair competition, tra imprese che si confrontano, e competono, sui medesimi mercati.

L'impegno alla trasparenza si riflette nell'operatività del Gruppo TIM in campo fiscale secondo quanto indicato nel documento di Strategia Fiscale.

Nel dettaglio, il Gruppo TIM si impegna a:

- operare secondo principi di onestà, correttezza e osservanza della normativa tributaria, assumendo comportamenti collaborativi e trasparenti nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi, al fine di minimizzare ogni impatto sostanziale in termini di rischio fiscale;
- operare sempre in conformità alla lettera ed allo spirito della normativa tributaria dei paesi in cui opera; a questo scopo adotta l'interlocuzione preventiva con l'Agenzia delle Entrate in merito alle questioni potenzialmente controvertibili o di dubbia interpretazione nei casi di operazioni societarie, finanziarie o commerciali complesse con esiti rilevanti per la fiscalità, a prescindere da ipotesi di presumibile abuso del diritto / elusività di un'operazione, nonché in ipotesi di possibile disapplicazione di norme antielusive;
- applicare policy in materia di prezzi di trasferimento volte ad evitare erosione di base imponibile, tramite l'allineamento tra localizzazione dei redditi soggetti ad imposizione e luogo in cui l'attività economica viene esercitata ed il rispetto del principio dell'arm's length;
- non costituire società localizzate in paradisi fiscali;
- non adottare schemi di pianificazione fiscale aggressiva.

La Società indica regolarmente, nell'ambito dei bilanci annuali, le voci e gli oneri di natura fiscale.

[GRI 207-3] Nella matrice di materialità il tema è ricompreso nella corporate conduct. Il Gruppo non ha, ad oggi, ricevuto sollecitazioni da parte dei propri stakeholder in merito agli aspetti di tassazione. Qualora dovessero pervenire, esse sarebbero trattate dalle funzioni aziendali preposte alla compliance in materia.

[GRI 207-4] Rendicontazione Paese per Paese Evidenza, per ciascuna delle giurisdizioni in cui il Gruppo opera stabilmente con proprie società controllate, delle imposte sul reddito versate localmente (milioni di euro) sulla base del criterio di cassa.

	2020	2019	2018
Argentina	—	—	0,03
Austria	0,02	(0,02)	0,02
Belgium	0,02	0,02	0,02
Bolivia	—	—	—
Brazil	10,67	29,94	42,78
Bulgaria	—	—	—
Chile	—	—	0,02
Colombia	0,08	0,08	—
Czech Republic	—	—	—
France	0,25	0,76	0,23
Germany	0,25	0,28	0,34
Greece	0,36	0,11	—
Israel	2,80	0,44	(0,06)
Italy	(264,17)	85,62	684,06
Luxembourg	26,31	0,07	10,53
Netherlands	0,05	0,06	0,06
Panama	—	(0,03)	—
Peru	—	—	0,05
Puerto Rico	—	—	0,04
Romania	—	0,01	0,01
Russian Federation	—	0,01	—
San Marino	0,07	0,29	0,19
Spain	—	—	(0,04)
Switzerland	0,01	0,03	0,02
Turkey	0,33	—	—
Usa	(0,38)	(0,04)	1,08
Venezuela	—	0,01	0,01
Totali	(223,36)	117,36	739,05

	RIVI			EBITDA			EBIT			TASSE PAGATE (Criterio di cassa)		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2019	2020	2019	2018
Domestic	12.905	14.078	15.031	5.339	5.708	5.955	1.635	1.887	16	(261)	87	686
Brasile	2.933	3.937	3.943	1.407	2.451	1.467	476	1.297	564	11	30	43
Altre attività ed Elisioni	(33)	(41)	(34)	(7)	(8)	(19)	(7)	(9)	(19)	26	—	11
Totali	15.805	17.974	18.940	6.739	8.151	7.403	2.104	3.175	561	(224)	117	739

Tabelle di sintesi sulle iniziative con gli stakeholders

[GRI 102-43] [GRI 102-44]



Dialogo



Partnership



Informazione



Consultazione

Istituzioni ed enti regolatori		
Stakeholder	• Temi e • Azioni/ impegni	Modalità di engagement
Istituzioni nazionali	<ul style="list-style-type: none"> Sostenere la diffusione delle tecnologie, delle competenze digitali e la R&S Protezione delle persone più vulnerabili dai rischi della rete <ul style="list-style-type: none"> Individuazione del "Referente per la Polizia Postale" nell'ambito della funzione Security Operations Center (SOC) per il contrasto della pedopornografia on line e degli illeciti informatici, Soluzione esclusiva TIM-Protect per la protezione totale dalle minacce nel web Operazione Risorgimento digitale nelle scuole 	Partecipa al Safer Internet Centre (SIC) – Generazioni Connesse, del cui Advisory Board TIM è membro (Protezione dei minori)
Istituzioni, Business community di settore, Fornitori, Società civile	<ul style="list-style-type: none"> Sostenere la diffusione delle tecnologie, delle competenze digitali e la R&S Favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva e l'accesso ai servizi digitali Fronteggiare le emergenze 	Operazione Risorgimento Digitale (Digital Inclusion sociale)
Istituzioni locali	<ul style="list-style-type: none"> Potenziamento delle infrastrutture e affidabilità della rete Comunicare gli impatti delle emissioni elettromagnetiche Sostenere la diffusione delle tecnologie, delle competenze digitali e la R&S 	Incontri, comitati di controllo congiunti multistakeholder (Istituzioni locali)
Istituzioni locali, Business partner, Startup, Università	<ul style="list-style-type: none"> Potenziamento delle infrastrutture e affidabilità della rete Sostenere la diffusione delle tecnologie, delle competenze digitali e la R&S Favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva e l'accesso ai servizi digitali <ul style="list-style-type: none"> Collaborazione con alcune municipalità per realizzare progetti pluriennali di eco-sostenibilità: Smart Control Room di Venezia; soluzioni 5G Smart road a Genova (Ricerca e sviluppo) 	Accordi e protocolli con gli enti locali (Istituzioni locali)

Istituzioni nazionali	<ul style="list-style-type: none"> Sicurezza e gestione emergenze da calamità naturali e sanitarie Supporto al territorio per uno sviluppo sostenibile Tutela delle risorse umane, materiali e immateriali Monitorare il perseguitamento degli obiettivi ESG nelle strategie aziendali Potenziamento delle infrastrutture e affidabilità della rete <ul style="list-style-type: none"> Gestione di 7 emergenze nel 2020 	 Protocolli, Convenzioni e contratti con DPC e altri Enti per la gestione delle emergenze (da calamità naturali e sanitarie), per i dispositivi di diffusione allarme in caso di scomparsa di minori, per la localizzazione a supporto del Soccorso Alpino (Comunità)  Collaborazione con DPC e MISE per progettazione, sperimentazione e attuazione sistema IT-Alert in caso di rischio naturale (Comunità)
Dipartimento di Protezione Civile	<ul style="list-style-type: none"> Supporto al territorio per uno sviluppo sostenibile Tutela delle risorse umane e immateriali <ul style="list-style-type: none"> Garantire i servizi essenziali di comunicazione 	 Partecipa al Comitato Operativo per l'emergenza Covid
Istituzioni internazionali	<ul style="list-style-type: none"> Protezione delle persone più vulnerabili dai rischi della rete Tutela della privacy, cybersecurity e sicurezza dei dati personali Sostenere la diffusione delle tecnologie, delle competenze digitali e la R&S <ul style="list-style-type: none"> ha contribuito alle linee guida per il G20 del 2020, in relazione alla trasformazione digitale 	 Gruppi di lavoro in ambito OECD, BIAC e B20
Istituzioni internazionali	<ul style="list-style-type: none"> Protezione delle persone più vulnerabili dai rischi della rete 	 Partecipa al gruppo di lavoro "Alliance to better protect minors online" lanciato dalla Commissione Europea (Protezione dei minori)
Istituzioni internazionali	<ul style="list-style-type: none"> Sostenere la diffusione delle tecnologie, delle competenze digitali e la R&S Favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva e l'accesso ai servizi digitali 	 Partecipa al progetto biennale "Digital Upskilling For All", promosso da ETNO e UNI Europa ICTS. (Protezione dei minori)
Istituzioni locali	<ul style="list-style-type: none"> Favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva e l'accesso ai servizi digitali 	 Aderisce all'iniziativa di solidarietà digitale e di innovazione del Comune di Torino a sostegno della comunità, in occasione dell'emergenza Covid 19 (Torino City Lab)
Università e altri partner	<ul style="list-style-type: none"> Sostenere la diffusione delle tecnologie, delle competenze digitali e la R&S 	 Partecipa come partner ai lavori del Competence Industry Manufacturing 4.0 (CIM 4.0) per sviluppare l'adozione della tecnologia 4.0 nei processi produttivi, nei prodotti e nei modelli di business (Ricerca e sviluppo)
Università, centri di ricerca	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo di tecnologie innovative e soluzioni applicative, in particolare in ambito 5G, IoT, Cyber Security, Augmented Analytic, 5G Intensive Services e Cloud Native & Edge Powered. <ul style="list-style-type: none"> Nel 2020 attivati contratti di ricerca per circa 1,2 milioni di euro attività brevettuale 	 Ambiti di ricerca in modalità Open Innovation (Ricerca e sviluppo)
Istituzioni nazionali Istituzioni scolastiche	<ul style="list-style-type: none"> Sostenere la diffusione delle tecnologie, delle competenze digitali e la R&S 	 Brasile. Progetto TIM Tec. (Comunità)

Società civile		
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Temi e • Azioni/impegni 	Modalità di engagement
Organizzazioni e associazioni non profit, abitanti di 107 città di provincia, volontari TIM	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenere la diffusione delle tecnologie, delle competenze digitali e la R&S • Favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva e l'accesso ai servizi digitali 	 Operazione Risorgimento digitale, corsi di formazione in aula e in piazza, raccolta feedback. (Digital inclusion)
Organizzazioni e associazioni non profit	<ul style="list-style-type: none"> • Etica e integrità • Lotta alla corruzione, trasparenza 	 Partecipa al Business Integrity Events di Transparency International (lotta alla corruzione)
Organizzazioni e associazioni non profit	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorare il perseguitamento degli obiettivi ESG nelle strategie aziendali • Riduzione dei consumi energetici e lotta ai cambiamenti climatici <ul style="list-style-type: none"> • Piano di formazione per le persone interne e i commerciali sui temi ambientali • Piano di seminari per manager e dipendenti su Obiettivi di Sviluppo Sostenibile 	 Collaborazione con ASVIS (Ambiente)
utenti, istituzioni pubbliche e private, ricercatori	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere la collaborazione multi-stakeholder per l'ideazione di nuove soluzioni con il 5G in vari ambiti (salute, sicurezza, smart cities, la produzione rurale). 	 Brasile. TIM Participações ha promosso i Living Labs per discutere, condividere conoscenze e collaborare sulla tecnologia 5G (Digital inclusion)
Universitari, istituzioni pubbliche e private, startupper	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenere la diffusione delle tecnologie, delle competenze digitali e la R&S • Favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva e l'accesso ai servizi digitali 	 Brasile. Academic Working Capital (AWC), programma di educazione imprenditoriale (Comunità)
Analisti di sostenibilità, agenzie di rating di sostenibilità	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione dei consumi energetici e lotta ai cambiamenti climatici • Monitorare il perseguitamento degli obiettivi ESG nelle strategie aziendali 	 Partecipa alla compilazioni di questionari e survey ed è ammessa nei principali indici di sostenibilità ; nel 2020 in Italia è stata classificata da CDP in fascia "A-"; Brasile. TIM Brasil è stata selezionata per compilare il Carbon Efficient Index (ICO2). (Lotta ai cambiamenti climatici)
Organizzazioni e associazioni non profit	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo di una società digitale inclusiva 	 Brasile. Collaborazione tra Istituto TIM e Unicef per garantire il diritto allo studio di circa 3,8 milioni di bambini e ragazzi (Comunità)
Enti e consorzi di ricerca	<ul style="list-style-type: none"> • Tutela della privacy, cybersecurity e sicurezza dei dati personali; • Potenziamento delle infrastrutture e affidabilità della rete 	 Partecipa al progetto quadriennale CONCORDIA (Cyber security cOMPeteNCE fOr Research anD InnovAtion), contribuzione al progetto di ricerca RESISTO (REsilience enhancement and risk control platform for communication infraSTRUCTure Operators), entrambi nell'ambito del programma di ricerca europeo Horizon 2020 (Ricerca e innovazione nella e-security) ^{1,2}

¹<https://www.concordia-h2020.eu/>

² Competenza in materia di sicurezza informatica per la ricerca e l'innovazione.

Clienti		
Stakeholder	• Temi e • Azioni/impegni	Modalità di engagement
Clienti consumer e clienti business	<ul style="list-style-type: none"> Qualità del servizio, Correttezza e innovazione nelle relazioni con i clienti <ul style="list-style-type: none"> adozione di un nuovo modello di presidio e miglioramento della qualità e customer experience nella logica di "quality by design" Progetto "Make the difference" per addetti al customer care Canali di comunicazione interattiva con i clienti (nuova My TIM App e Website e social network) per una risposta più dinamica e reattiva alle loro esigenze e per tenerli coinvolti. 	 Ampio sistema di ascolto che rileva la customer experience nei diversi "momenti della verità" del customer journey, tra cui il CSI (Clienti/La customer satisfaction) ^{3,4}
Clienti consumer e clienti business	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione del cliente, qualità del servizio <ul style="list-style-type: none"> Investimenti per l'evoluzione dell'ambiente digitale e il canale "My TIM App" per migliorare la qualità dei servizi offerti e la customer experience. 	 Brasile, Tre tipologie di indagine sulla soddisfazione del cliente, condotte su base nazionale attraverso interviste: on line ai clienti consumer, telefoniche a quelli business mobile "Call center Satisfaction Survey" e ai clienti mobili "Call Center Transactional Survey" (Clienti/La customer satisfaction)
Associazioni dei consumatori	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione del cliente, qualità del servizio 	 Collaborazione con le associazioni dei consumatori ("conciliazione paritetica") e con i Co.Re.Com per la risoluzione delle controversie con i clienti. (La catena del valore/Clienti/Procedure di conciliazione)
Associazioni dei consumatori clienti, cittadini	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione del cliente, qualità del servizio Sviluppo di infrastrutture 5G Comunicare gli impatti delle emissioni elettromagnetiche; Favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva e l'accesso ai servizi digitali <ul style="list-style-type: none"> Webinar nell'ambito di Operazione Risorgimento Digitale 	 Nuovo protocollo d'intesa con alcune Associazioni dei consumatori (febbraio 2020), per rafforzare il dialogo sui temi più delicati. Intesa con 7 Associazioni dei Consumatori (luglio 2020) per accelerare la diffusione delle competenze digitali tra i cittadini. (Clienti/Procedure di conciliazione)
Segretariato Nazionale per la Protezione dei Consumatori, Programma di protezione dei consumatori, clienti	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione del cliente, qualità del servizio <ul style="list-style-type: none"> Aumentare il numero dei reclami gestiti e risolti, ridurre i reclami 	 In Brasile, TIM Participações partecipa a iniziative in collaborazione con le Agenzie di protezione dei consumatori (Forum per la Conciliazione, piattaforma web Consumidor.gov.br) e ne costitue proprie (Consiglio degli Utenti) per la riduzione delle lamentele in tribunale. (Clienti - Procedure di conciliazione)

³ Il customer journey è l'insieme delle esperienze che un cliente vive nell'interazione con un'azienda per un'esigenza specifica, dal primo contatto con l'azienda, su un determinato canale, fino a quando - attraversando uno o più punti di contatto forniti dall'azienda o da altri consumatori - raggiunge o meno il risultato atteso.

⁴ Customer Satisfaction Index

Fornitori		
Stakeholder	• Temi e • Azioni/impegni	Modalità di engagement
Startup, ICT partner, Università	<ul style="list-style-type: none"> • Evoluzione delle reti 5G, UBB • Ricerca e Sviluppo per nuovi soluzioni e servizi, • Capacity building degli attori della supply chain • diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali • Programma di accelerazione di TIM Wcap e investimenti nel capitale di rischio realizzati da TIM Ventures 	 Vari ambiti di collaborazione e co-progettazione in modalità Open Innovation sia negli hub territoriali di TIM Wcap sia nell'IOT Open Lab (Ricerca e sviluppo)
Fornitori e partner di tecnologia	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazione, Ricerca e Sviluppo di tecnologie, servizi e applicazioni di telecomunicazione 	 Brasile. TIM Lab Innovation Center, spazio per l'open innovation; si prefigge di individuare nuovi approcci alla creazione e al deployment delle infrastrutture di reti di telecomunicazione, promuove partnerati con Università e Istituti di ricerca. (Ricerca e sviluppo)
Aziende manifatturiere, ICT partner, peer operator	<ul style="list-style-type: none"> • Capacity building degli attori della supply chain • climate change • economia circolare <ul style="list-style-type: none"> • audit sui fornitori e sub-fornitori rilevanti (91 nel 2020) • programmi di miglioramento (salute e sicurezza, ambiente, orari di lavoro) • programmi di formazione • condivisione di strumenti e soluzioni sui temi di comune interesse 	 Partecipazione alle attività nell'ambito dell'iniziativa Joint Audit Cooperation - JAC (Verifiche di sostenibilità) ⁵
Aziende manifatturiere, aziende di servizi, business partner	<ul style="list-style-type: none"> • favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva • stimolare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali, in particolare nel settore dell'agricoltura 	 Brasile. Continua l'attività nell'ambito dell'ecosistema ConnectarAgro creato da TIM nel 2019 e proseguito le partnership con Nokia e BR Digital per la connessione nelle aree rurali (Ricerca e sviluppo) ⁶
Business partner	<ul style="list-style-type: none"> • Capacity building degli attori della supply chain • Riduzione dei consumi energetici e lotta ai cambiamenti climatici; <ul style="list-style-type: none"> • sviluppare e incentivare l'economia circolare 	 Brasile. Programma di Reverse Logistics (Ambiente)
oltre 4.300 vendor abilitati	<ul style="list-style-type: none"> • Trasparenza, miglioramento della comunicazione e ottimizzazione dei processi operativi. 	 Portale Vendor Hub (Iniziative di coinvolgimento)
fornitori a maggior rischio in fase di qualificazione; periodicamente, ai fornitori già qualificati	<ul style="list-style-type: none"> • migliorare le condizioni di offerta e i livelli di qualità, di sicurezza, di tutela dell'ambiente e dei Diritti Umani, • migliorare la sostenibilità della catena di fornitura <ul style="list-style-type: none"> • Questionario aggiornato nel 2020 con nuovi temi 	 BU domestic e Brasile. Questionario di autovalutazione in termini di sostenibilità; Audit di sostenibilità periodici fatti da aziende terze sui fornitori delle classi a maggior rischio. (Fornitori - Iniziative di sostenibilità).
100% dei nuovi fornitori iscritti in anagrafica	<ul style="list-style-type: none"> • Capacity building degli attori della supply chain • correttezza della corporate conduct 	 BU domestic e Brasile. Questionario in cui il fornitore s'impegna per sé e gli eventuali subappaltatori autorizzati, collaboratori e dipendenti, ad osservare i principi comportamentali del Codice Etico e Condotta del Gruppo. (Fornitori) ⁷

⁵ Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito web jac-initiative.com.

⁶ (<https://conectaragro.com.br/>)

⁷ In Brasile tale percentuale è stata pari al 96%.

Business community di settore		
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Temi e Azioni/impegni 	Modalità di engagement
Associazioni e federazioni estere di settore, enti di standardizzazione, associazioni, alleanze, telco open communities	<ul style="list-style-type: none"> • innovazione delle reti e delle piattaforme e sviluppo e accelerazione dell'industrializzazione di servizi, in particolare per il 5G • riduzione dei consumi energetici e lotta ai cambiamenti climatici • comunicare gli impatti delle emissioni elettromagnetiche 	 Partecipa come membro alle attività di vari enti e associazioni di standardizzazione (Ricerca e Sviluppo)
Associazioni di settore	<ul style="list-style-type: none"> • comunicare gli impatti delle emissioni elettromagnetiche <ul style="list-style-type: none"> • emanazione di linee guida • supporto e formazione alle realtà territoriali di progettazione • evoluzione degli strumenti software per la valutazione delle esposizioni • tavoli congiunti TIM-ARPA Regionali 	 Partecipa a comitati e gruppi di lavoro del CEI - Comitato Elettrotecnico Italiano. (Elettromagnetismo e conformità con la legislazione ambientale vigente)
Over the Top, Business partner, Startup	<ul style="list-style-type: none"> • Favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva e l'accesso ai servizi digitali • Adeguare il coinvolgimento degli stakeholder all'accelerazione del cambiamento 	 "Smart Spaces Hackathon" per progettare i nuovi spazi intelligenti, in collaborazione con Google Cloud e Codemotion (Ricerca e Sviluppo)
Other Authorized Operator, Business partner	<ul style="list-style-type: none"> • Potenziamento delle infrastrutture e affidabilità della rete • Sostenere la diffusione delle tecnologie, delle competenze digitali e la R&S • Adeguare il coinvolgimento degli stakeholder all'accelerazione del cambiamento 	 Progetto quadriennale "Bari Matera 5G". TIM, Fastweb e Huawei collaborano nella sperimentazione della tecnologia 5G per realizzare tra le prime Smart City in Europa. (IoT e ricerca per l'ambiente)
Altri operatori mobili in Brasile	<ul style="list-style-type: none"> • favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva • riduzione dei consumi energetici • ottimizzare costi e risorse nello sviluppo di un'architettura di rete 	 Brasile. Accordo "LTE RAN sharing" (Ricerca e Sviluppo)
Altri operatori mobili, OTT, Peers operator, fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo e sperimentazione di tecnologie e soluzioni innovative e sostenibili per le infrastrutture di rete • creazione di standard universali per garantire l'interoperabilità dei fornitori • migliorare la capacità di offerta dei fornitori 	 Brasile. Prosegue la partecipazione di TIM Participações al Telecom Infra Project (TIP), progetto collaborativo (Ricerca e Sviluppo e Digital inclusion).
Altri operatori mobili, fornitori di soluzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva e l'accesso ai servizi digitali, in particolare nelle aree rurali 	 Brasile. Crea l'ecosistema ConnectarAgro (Ricerca e Sviluppo).
Associazioni e federazioni estere di settore	<ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza delle reti e dei servizi, frode e criminalità informatica <ul style="list-style-type: none"> • Servizio "Safe web Plus" 	 Partecipazione ai lavori del fraud and security group della GSMA (GSM Association); Collaborazione, in ambito 3GPP SA SECAM, per la definizione dei requisiti di sicurezza delle infrastrutture 5G; Partecipazione, in ambito ETNO ai lavori del sottogruppo CERT TF - Computer Emergency Response Team Task Force. (Tutela della privacy e dei dati personali)
Associazioni estere di settore	<ul style="list-style-type: none"> • Protezione delle persone più vulnerabili dai rischi della rete <ul style="list-style-type: none"> • TIM Protect 	 Partecipazione ai gruppi di lavoro in ambito "GSMA - Mobile Alliance against Child Sexual Abuse Content" per la tutela dei minori nella telefonia mobile (Protezione dei minori)

Comunità finanziaria		
Stakeholder	• Temi e • Azioni/impegni	Modalità di engagement
investitori istituzionali e retail, associazioni di piccoli azionisti, obbligazionisti, investitori socialmente responsabili, analisti equity e del credito.	<ul style="list-style-type: none"> Informazioni aggiornate, finanziarie e non, sul Gruppo, con la massima attenzione alle esigenze di tutte le diverse categorie di stakeholder 	 Attraverso il sito web del Gruppo TIM fornisce importanti informazioni agli investitori individuali e al pubblico in generale (Stakeholder engagement).
Azionisti, obbligazionisti, analisti equity e del credito, investitori socialmente responsabili.	<ul style="list-style-type: none"> la generazione di cassa, e il possibile sostegno al percorso di deleverage del Gruppo da opzioni straordinarie; l'accordo di Network Sharing siglato con Vodafone per lo sviluppo del 5G e la condivisione della rete mobile; tematiche ESG a valle della presentazione del primo piano di sostenibilità del Gruppo e in occasione della pubblicazione del framework per il sustainable bond; l'accordo con Google Cloud per lo sviluppo e la spinta di TIM all'interno del mercato nazionale del Cloud, con focus sulle dinamiche di sviluppo dei datacenters, nascita di Noovle S.p.A.; possibili forme di aggregazione con Open Fiber; il 5G e i potenziali sviluppi competitivi; la crescita dei clienti serviti con tecnologia FTTx, dei servizi convergenti e della penetrazione nella clientela Business dei servizi ICT; le importanti opportunità di riduzione dei costi; lo sviluppo di TIM Brasil e i suoi positivi risultati; le tematiche di Corporate Governance. 	 Nel 2020 la funzione Investor Relations ha gestito centinaia di incontri virtuali, tra diretti, di gruppo e individuali, in audio o videoconferenza: 4 conference call in occasione dei risultati annuali e trimestrali, road show anche ESG, incontri presso le sedi istituzionali del Gruppo (reverse road show), nonché partecipazioni alle principali conferenze di settore TLC in modalità virtuale.

Persone		
Stakeholder	• Temi e • Azioni/impegni	Modalità di engagement
30.000 dipendenti (76% della popolazione aziendale domestica)	<ul style="list-style-type: none"> sviluppo del capitale umano dell'Azienda tutelare le diversità e favorire le pari opportunità in Azienda efficacia del management engagement e soddisfazione personale <ul style="list-style-type: none"> Piano di azioni sulle aree di monitorate tra cui "Progetto Donna" avviato dal 2019 Programma "Per i cittadini di TIM" Nuova engagement survey 2021 	 Engagement survey 2020. (Società- Il capitale umano)
Dipendenti e manager	<ul style="list-style-type: none"> sviluppo del capitale umano dell'Azienda tutelare le diversità e favorire le pari opportunità in Azienda efficacia e gradimento dello smart working engagement e soddisfazione personale 	 Brasile. Sondaggio di clima, sondaggio sul coinvolgimento, altri sondaggi sull'impatto della pandemia . (Società- Il capitale umano)
Manager, professional e impiegati	<ul style="list-style-type: none"> sviluppo del capitale umano dell'Azienda efficacia del management 	  Processo di performance management 2020 (concluso a marzo 2021). (Società - Il capitale umano)
480 persone tra manager, professional e neolaureati	<ul style="list-style-type: none"> engagement formazione networking e knowledge sharing 	  Processo di onboarding 2020 (Sviluppo e nuove competenze)
39.000 persone	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo del capitale umano dell'azienda <ul style="list-style-type: none"> quasi 2 milioni di ore di formazione (Gruppo) 	 21 percorsi di riqualificazione e di sviluppo delle competenze (Il capitale umano - Sviluppo e nuove competenze)
3.000 persone in ambiti tecnici	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo del capitale umano dell'azienda 	 Progetti di Skill Assessment (Il capitale umano- Sviluppo e nuove competenze)

Personne della Funzione sales e partner commerciali (circa 450 persone), personale di fornitori di servizi di Customer Care (circa 1000 persone)	<ul style="list-style-type: none"> Nuove modalità di gestione delle relazioni con i clienti per una maggiore tutela della privacy e adempimenti previsti da GDPR 	 Piani di formazione ad hoc in relazione al ruolo (Clienti/Tutela della privacy)
Operatori di customer care	<ul style="list-style-type: none"> sviluppo delle competenze per far fronte alle nuove tecnologie Correttezza e innovazione nelle relazioni con i clienti 	 Varie modalità di coinvolgimento e aggiornamento continuo tramite il portale TUO, Trova, Usa ed Organizza. (Società - Clienti - Customer satisfaction) ⁸
5.200 persone	<ul style="list-style-type: none"> sviluppo del capitale umano dell'Azienda coinvolgimento 	 Brasile. Gestione delle performance attraverso un approccio personalizzato per varie aree della Società. (Il capitale umano/Sviluppo e nuove competenze)
Rappresentanze sindacali, persone TIM	<ul style="list-style-type: none"> Gestione dei rapporti di lavoro Sviluppo del capitale umano dell'Azienda Bilanciamento vita - lavoro Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori <ul style="list-style-type: none"> Definizione di nuovo modello di lavoro Definizione del piano "NextTIM per il 2021" per le competenze digitali 	 Incontri di confronto con i sindacati sulle mutate condizioni lavorative in seguito alla pandemia da Covid-19 (Il capitale umano/ Relazioni industriali)
Rappresentanze sindacali, esperti, persone TIM	<ul style="list-style-type: none"> Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori <ul style="list-style-type: none"> Linee guida per fronteggiare l'emergenza Adozione di misure idonee 	 Protocollo d'intesa per la gestione della seconda fase dell'emergenza Covid-19 (Il capitale umano - Relazioni industriali)
Rappresentanze sindacali, persone TIM	<ul style="list-style-type: none"> Gestione dei rapporti di lavoro <ul style="list-style-type: none"> 5000 adesioni (nel biennio 2019-2020) 	 Accordo per la flessibilità in uscita (Il capitale umano - Relazioni industriali)
Rappresentanze sindacali, persone TIM	<ul style="list-style-type: none"> gestione dei rapporti di lavoro salute e sicurezza durante la pandemia Covid Tutelare le diversità e favorire le pari opportunità in azienda <ul style="list-style-type: none"> Accordi per la gestione dell'emergenza Rinnovo del Contratto collettivo di lavoro 2020/2021 (approvato dal 94% circa dei 2.645 dipendenti votanti) 	 Brasile. 30 incontri con il comitato dei rappresentanti sindacali (Il capitale umano - Relazioni industriali)
Personne TIM, Società civile	<ul style="list-style-type: none"> Tutelare le diversità e favorire le pari opportunità in azienda <ul style="list-style-type: none"> Progetto Donna 	 collaborazione con Valore D (Il capitale umano - People caring)

⁸ Consiste nell'applicazione di elementi tipici del gioco (ad esempio punteggio, concorrenza con altri, regole di gioco) ad altre aree di attività, in genere come tecnica di marketing online per incoraggiare il coinvolgimento con un prodotto o servizio.

Tabella di connessione fra i temi oggetto del Decreto 254/16, i temi emersi come materiali nell'analisi di materialità di TIM e lo standard di rendicontazione GRI adottato. Evidenza dei perimetri

Tema del D.Lgs. 254/2016	Tema Materiale TIM 2020	GRI Standard di riferimento ITA	Perimetro interno (impatto diretto generato)	Perimetro esterno
Ambientali	Riduzione dei consumi energetici e lotta ai cambiamenti climatici	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni	Gruppo TIM	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con fornitori e business partner
	Capacity building degli attori della supply chain	GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	Gruppo TIM	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con fornitori e business partner
Sociali	Correttezza e innovazione nelle relazioni coi clienti	GRI 417: Marketing ed etichettatura	Gruppo TIM	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con le associazioni di categoria
	Tutela della privacy, protezione e sicurezza dei dati personali	GRI 418: privacy dei clienti	Gruppo TIM	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con le associazioni di categoria
	Monitorare il perseguitamento degli obiettivi ESG nelle strategie aziendali	Aspetto non GRI	Gruppo TIM	-
	Adeguare il coinvolgimento degli stakeholder all'accelerazione del cambiamento	GRI 102-43: Approach to stakeholder engagement	Gruppo TIM	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con le Istituzioni e business partner
	Comunicare gli impatti delle emissioni elettromagnetiche	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	BU Domestic	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con le Istituzioni
	Favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva e l'accesso ai servizi digitali	Aspetto non GRI	Gruppo TIM	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con le Istituzioni e business partner
	Stimolare la diffusione delle tecnologie, delle competenze digitali e la R&S	Aspetto non GRI	Gruppo TIM	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con fornitori e business partner
	Potenziamento delle infrastrutture e affidabilità della rete	GRI 203: Impatti economici indiretti	Gruppo TIM	La BU Domestic contribuisce indirettamente attraverso la relazione con i fornitori, i business partner e le istituzioni
Attinenti al personale	Protezione delle persone più vulnerabili dai rischi della rete	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	BU Domestic	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con i fornitori, i business partner e le Istituzioni
	Gestione dei rapporti di lavoro	GRI 401: Occupazione GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management	Gruppo TIM	-
	Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori	GRI 403: salute e sicurezza sul lavoro	Gruppo TIM	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con i sindacati e i fornitori
	Sviluppo del capitale umano dell'Azienda	GRI 404: Formazione e istruzione	Gruppo TIM	-
Rispetto dei diritti umani	Tutelare le diversità e favorire le pari opportunità in Azienda	GRI 405: Diversità e pari opportunità GRI 406: Non discriminazione	Gruppo TIM	-
	Promozione e tutela dei diritti umani	GRI 406: Non discriminazione GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva GRI 408: Lavoro minorile GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio GRI 410: Pratiche per la sicurezza GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani	Gruppo TIM	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con i fornitori e i business partner
Lotta alla corruzione	Correttezza della corporate conduct e resilienza del business	GRI 205: Anticorruzione GRI 207: Imposte GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale GRI 415: Politica Pubblica GRI 419: Compliance socio-economica	Gruppo TIM	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con fornitori e business partner

A partire da quest'anno, per facilitare la lettura del documento da parte di tutti gli stakeholders, si riporta la seguente tabella che indica la corrispondenza tra il SASB (Sustainability Accounting Standards Board) e le informazioni riportate nel documento.

SASB DISCLOSURES TIM S.p.A.			
Code	Definizioni		Sezione a pagina
TC-TL-130a.1	Impronta ambientale delle operazioni	(1) energia totale consumata (2) percentuale di elettricità di rete (3) percentuale rinnovabile	65
TC-TL-220a.1	Data Privacy	Descrizione delle politiche e delle pratiche relative alla pubblicità comportamentale e alla privacy dei clienti	132
TC-TL-220a.2		Numero di clienti le cui informazioni vengono utilizzate per scopi secondari	132
TC-TL-220a.3		Importo totale delle perdite monetarie a seguito di procedimenti legali associati alla privacy del cliente	132
TC-TL-220a.4		1) Numero di richieste da parte delle forze dell'ordine di informazioni sui clienti, (2) numero di clienti di cui sono state richieste le informazioni, (3) percentuale risultante nella divulgazione	132
TC-TL-230a.1	Data Security	(1) Numero di violazioni dei dati, (2) percentuale relativa a informazioni di identificazione personale (PII), (3) numero di clienti interessati	132
TC-TL-230a.2		Descrizione dell'approccio per identificare e affrontare i rischi per la sicurezza dei dati, compreso l'uso di standard di sicurezza informatica di terze parti	40
TC-TL-240a.1	Gestione del fine vita materiali	(1) Materiali recuperati attraverso programmi di ritiro, percentuale di materiali recuperati che sono stati (2) riutilizzati, (3) riciclati e (4) messi in discarica	73
TC-TL-520a.1	Comportamento competitivo e Open Internet	Importo totale delle perdite monetarie a seguito di procedimenti legali associati a regolamenti di comportamento anticoncorrenziale ⁴	31
TC-TL-520a.2		Velocità di download sostenuta effettiva media di (1) contenuto di proprietà e associato in commercio e (2) contenuto non associato	146
TC-TL-520a.3		Descrizione dei rischi e delle opportunità associati alla neutralità della rete, al peering retribuito, allo zero rating e alle pratiche correlate	40
TC-TL-550a.1	Gestione dei rischi sistematici da interruzioni tecnologiche	(1) Frequenza media di interruzione del sistema e (2) durata media dell'interruzione del cliente	146
TC-TL-550a.2		Descrizione dei sistemi adottati per fornire un servizio senza ostacoli durante le interruzioni del servizio	146

GRI CONTENT INDEX

for “In accordance”- Comprehensive

GENERAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Sezione a pagina	Omissioni
GRI 101: Foundation			
GRI 102: General Disclosures			
Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	13	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	13	
102-3	Ubicazione sede centrale	13	
102-4	Luogo delle attività	13	
102-5	Proprietà e forma giuridica	13	
102-6	Mercati serviti	13	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	13	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	92 , 115	
102-9	Catena di fornitura	155	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	14 , 15	
102-11	Principio di precauzione	24 , 40	
102-12	Iniziative esterne	27 , 142	
102-13	Adesione ad associazioni	27	
Strategia			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	3	
102-15	Impatti chiave, rischi ed opportunità	40	
Etica ed integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	27	
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	24	
Governance			
102-18	Struttura della governance	24 , 27	
102-19	Delega dell'autorità	24 , 27	
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	24 , 27	
102-21	Consultazione degli stakeholder sui temi economici, ambientali e sociali	24 , 27	
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	24	
102-23	Presidenza del massimo organo di governo	24	
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	24	
102-25	Conflitti di interessi	24	
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nella definizione delle finalità, dei valori e delle strategie	24 , 27	
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	24	
102-28	Valutazione della performance del massimo organo di governo	24	
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	24 , 40	
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	24 , 40	

GENERAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Sezione a pagina	Omissioni
102-31	Revisione dei temi economici, ambientali e sociali	24, 27	
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	24, 27	
102-33	Comunicazione delle segnalazioni al massimo organo di governo	24	
102-34	Natura e numero totale delle criticità	24	
102-35	Politiche di remunerazione	24	
102-36	Processo per la definizione della remunerazione	24	
102-37	Coinvolgimento degli stakeholders nella remunerazione	24, 99	
102-38	Tasso di remunerazione totale annua	99	Informazione non divulgata per ragioni di riservatezza. Si ritiene rientri nella categoria di informazioni soggette alla "Politica per la classificazione e la gestione delle informazioni sulla riservatezza" in quanto il dato, una volta divulgato e se non correttamente compreso, potrebbe causare all'azienda un danno reputazionale.
102-39	Percentuale di aumento del tasso di remunerazione totale annua	99	Informazione non divulgata per ragioni di riservatezza. Si ritiene rientri nella categoria di informazioni soggette alla "Politica per la classificazione e la gestione delle informazioni sulla riservatezza" in quanto il dato, una volta divulgato e se non correttamente compreso, potrebbe causare all'azienda un danno reputazionale.
Stakeholder engagement			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	32	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	103	
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	32	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	32, 120, 142	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	32, 120, 142	
Processo di reporting			
102-45	Entità incluse nel bilancio finanziario consolidato e non incluse nel report di sostenibilità	11	
102-46	Definizione dei contenuti del report e perimetro dei temi	11, 36	
102-47	Elenco dei temi materiali	11, 36	
102-48	Ridefinizione delle informazioni rispetto ai precedenti report	11, 14	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	36	
102-50	Periodo di rendicontazione	11	
102-51	Data del report più recente	11	
102-52	Periodicità di rendicontazione	11	
102-53	Contatti relativi a richieste sul report	2	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità agli Standard GRI	11	
102-55	Indice dei contenuti GRI	192	
102-56	Assurance esterna	201	

MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Sezione a pagina	Omissioni
GRI 203 Impatti economici indiretti (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	81, 139	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	81, 139	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	81, 139	
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	76, 81, 139	
203-2	Analisi e descrizione dei principali impatti indiretti	81, 139	
GRI 205 Anticorruzione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	28	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	28	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	28	
205-1	Percentuali di business unit analizzate per rischio corruzione e rischi identificati	28	
205-2	Comunicazione delle policies e training dei dipendenti su anti-corruzione	28	
205-3	Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione	28	
GRI 206 Comportamento anti concorrenziale (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	31	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	31	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	31	
206-1	Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	31	
GRI 207 Imposte (2019)			
207-1	Approccio alla fiscalità	178	
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	178	
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	178	
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	178	
GRI 302 Energia (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	57	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	57	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	57	
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	65	
302-2	Consumo di energia all'esterno dell'organizzazione	65	Non sono rendicontati i consumi di energia all'esterno dell'azienda in quanto i dati non risultano disponibili. Il Gruppo si sta attivando per implementare una raccolta dati per rendicontare tale disclosure.
302-3	Intensità energetica	65	
302-4	Riduzione dei consumi di energia	65	
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	58, 64	Non viene espressa la riduzione dei consumi dei prodotti e dei servizi in quanto i dati non risultano tutti disponibili.
GRI 305 Emissioni (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	57	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	57	

MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Sezione a pagina	Omissioni
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	57	
305-1	Emissioni totali dirette di gas effetto serra per peso (Scope1)	70	
305-2	Emissioni indirette di gas effetto serra per peso (Scope 2)	70	
305-3	Altre emissioni indirette di gas effetto serra (Scope 3)	70	
305-4	Intensità carbonica	70	
305-5	Iniziative per ridurre le emissioni di gas effetti serra e risultati raggiunti	70	
305-6	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	70	
305-7	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria suddivise per tipologia e peso		Non applicabile. Ossidi di azoto (NOx) e ossidi di zolfo (SOx) non sono rilevanti nelle emissioni del Gruppo e quindi non sono rendicontate.

GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	155	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	155	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	155	
308-1	Percentuale di nuovi fornitori valutati in base a criteri ambientali	156	
308-2	Significativi impatti ambientali negativi identificati all'interno della catena di fornitura	156	

GRI 401 Occupazione (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	90	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	90	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	90	
401-1	Numero totale di nuovi assunti e turnover	92, 115	
401-2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo indeterminato non previsti per i lavoratori a tempo determinato o part-time	109	
401-3	Congedi parentali	92, 115	

GRI 402 Relazioni industriali (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	103	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	103	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	103	
402-1	Periodo minimo di notifica per modifiche operative (cambiamenti organizzativi)	103	

GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro (2018)

103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	106	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	106	

MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Sezione a pagina	Omissioni
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	106	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	106	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	106	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	106	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	106	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	106	
406-6	Promozione della salute dei lavoratori	106	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	106	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	106	
403-9	Infortuni sul lavoro	106, 115	Non sono esposti numero e tasso di infortuni relativi ai lavoratori esterni in quanto i dati non risultano disponibili. Il Gruppo si sta attivando per implementare una raccolta dati per rendicontare tale disclosure,
403-10	Malattie professionali	106	Non sono esposti numero e tasso di malattie professionali relative ai lavoratori esterni in quanto i dati non risultano disponibili. Il Gruppo si sta attivando per implementare una raccolta dati per rendicontare tale disclosure.

GRI 404 Formazione (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	94	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	94	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	94	
404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente	94, 115	
404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e dei programmi di assistenza alla transizione	94	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo della carriera	94	

GRI 405 Diversità e pari opportunità (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	92	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	92	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	92	
405-1	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette ed altri indicatori di diversità	92	
405-2	Rapporto dello stipendio base delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria	115	

MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Sezione a pagina	Omissioni
GRI 406 Non discriminazione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	171	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	171	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	171	
406-1	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie ed azioni intraprese	173	
GRI 407 Libertà di associazione e accordi collettivi (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	156, 157, 171	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	156, 157, 171	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	156, 157, 171	
407-1	Identificazione delle operazioni e fornitori in cui la libertà di associazione e di contrattazione collettiva di lavoro può essere esposta a rischi significativi	156, 157, 171	
GRI 408 Lavoro minorile (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	156	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	156	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	156	
408-1	Operazioni e fornitori con rischi significativi per incidenti sul lavoro minorile	156, 157	
GRI 409 Lavoro forzato o obbligatorio (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	156	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	156	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	156	
409-1	Operazioni e fornitori con rischi significativi per incidenti sul lavoro forzato o obbligatorio	156, 157	
GRI 410 Politiche e procedure di sicurezza sui Diritti Umani (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	156	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	156	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	156	
410-1	Pratiche di sicurezza	156	
GRI 412 Valutazione sul rispetto dei Diritti Umani (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	171	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	171	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	171	

MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Sezione a pagina	Omissioni
412-1	Operazioni che sono state sottoposte a verifiche del rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto	171	
412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o procedure sui diritti umani	171	
412-3	Accordi e contratti significativi che includono clausole sui diritti umani o che sono stati sottoposti a screening sui diritti umani	171	

GRI 414 Valutazione dei fornitori su aspetti sociali (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	155	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	155	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	155	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati usando criteri sociali	155, 156	
414-2	Impatti sociali negativi nella supply chain	155, 156	

GRI 415 Approccio verso il sistema pubblico (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	31	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	31	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	31	
415-1	Contribuzioni a partiti politici	31	

GRI 416 Salute e sicurezza del consumatore (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	128	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	128	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	128	
416-1	Valutazione dell'impatto su salute e sicurezza delle categorie di prodotti e servizi	128	
416-2	Numero di casi di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi	128	

GRI 417 Marketing ed etichettatura (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	128	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	128	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	128	
417-1	Requisiti di informazioni ed etichettatura	128	
417-2	Episodi di non conformità relativi a informazioni ed etichettatura di prodotti e servizi	128	
417-3	Episodi di non conformità relativi a comunicazioni di mercato	128	

GRI 418 Privacy del Cliente (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	132	
-------	--	---------------------	--

MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Sezione a pagina	Omissioni
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	132	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	132	
418-1	Reclami relativi a violazioni della privacy e perdite dei dati dei clienti	132	

GRI 419 Compliance Socioeconomica (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	128	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	128	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	128	
419-1	Non compliance con leggi e regolamenti in ambito socioeconomico	128	

NON GRI DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Sezione a pagina	Omissioni
Monitorare il perseguitamento degli obiettivi ESG nelle strategie aziendali			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	6	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	6	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	3	
Favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva e l'accesso ai servizi digitali			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	17	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	6, 17	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	81	
Stimolare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali e la R&S			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	17	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	3	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	6, 81	

OTHER DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Sezione a pagina	Omissioni
Other relevant topics			
GRI 201 Performance Economica (2016)			
201-1	Valore economico prodotto e distribuito	16, 178	
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti ai cambiamenti climatici	58	
201-3	Piani di benefit e altri piani di pensionamento	109	
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	178	
GRI 306 Effluents e rifiuti (2016)			
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	73	
GRI 307 Compliance ambientale (2016)			
307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti ambientali	59	
GRI 411 Diritti dei popoli indigeni (2016)			
411-1	Incidenti di violazioni che riguardano i diritti delle popolazioni indigene	173	
GRI 413 Comunità Locali (2016)			
413-1	Operazioni con impact assessments, programmi di engagement e sviluppo con le comunità locali	160	
413-2	Operazioni con impatti attuali o potenziali significativi sulle comunità locali	17	

RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE

[GRI 102-56]



EY S.p.A.
Via Meucci, 5
10121 Torino

Tel: +39 011 5161611
Fax: +39 011 5612554
ey.com

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione della
TIM S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della TIM S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo" o "Gruppo TIM") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23 febbraio 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale,

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904
P.IVA 00891231003
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione
Consolo al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



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 e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo TIM;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - o 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 della TIM S.p.A. e con il personale di TI Sparkle Greece S.A. e TI Sparkle Turkey Telekomünikasyon A.Ş. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la



trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Gruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, TIM S.p.A., TI Sparkle Greece S.A., TI Sparkle Turkey Telekomünikasyon A.Ş., Telecontact Center S.p.A. e TIM Participações SA, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato incontri da remoto nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

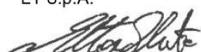
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo TIM relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Altri aspetti

La DNF per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2018 i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stata sottoposta ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, l'8 marzo 2019, ha espresso su tale DNF una conclusione senza rilievi.

Torino, 10 marzo 2021

EY S.p.A.


Ettore Abate
(Revisore Legale)