

ITALTEL  
BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ  
2023

 Italtel

## SOMMARIO

NOTA METODOLOGICA	6
Perimetro di rendicontazione	6
Ambiti tematici di rendicontazione	6
1 IL GRUPPO ITALTEL	7
Il Transformation Program	7
1.1 I mercati	8
Mercato Telco & Cloud Provider in Italia	8
Mercato Private & Public Sector in Italia	9
Mercati Internazionali	12
1.2 La relazione con i clienti	13
1.2.1 Politiche a presidio del tema	14
1.2.2 Principali rischi connessi	14
1.3 Sviluppo e posizionamento dell'offerta: soluzioni, servizi e prodotti	15
1.4 Marketing Strategico, Innovazione e Ricerca & Sviluppo	24
1.5 Il Gruppo nel mondo	30
1.6 Sintesi dei risultati del Gruppo Italtel	31
1.6.1 Performance economica	31
1.6.2 Approccio alle imposte	32
2 ANALISI DI MATERIALITÀ IN RELAZIONE AL BUSINESS	33
2.1 Temi materiali	36
3 MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	37
3.1 Corporate Governance	37
3.2 Il sistema di controllo interno e la gestione dei rischi	39
4 DIRITTI UMANI	40
4.1 Rilevanza per le attività del Gruppo Italtel	40
4.2 Rischi connessi	40
4.3 I numeri significativi delle persone Italtel	40
4.4 Differenze retributive di genere	42
4.5 Salute e sicurezza sul lavoro	44
4.5.1 Gli indici infortunistici	46
4.5.2 Le consultazioni con le rappresentanze dei lavoratori	47
5 LAVORO	48
5.1 Rilevanza per le attività del Gruppo Italtel	48
5.2 I rischi connessi	48
5.3 I numeri significativi: ripartizione per categoria, titolo di studio e funzione	48
5.4 Turnover	49
5.5 Politiche motivazionali e engagement	51
5.6 Company welfare	51
5.6.1 Tutela della maternità e diritto all'assistenza di familiari disabili	52
5.7 Formazione	53
5.8 Certificazioni professionali	54
5.9 Collegamento col sistema dell'istruzione e della formazione	55
5.10 Valutazione delle performance	55
5.11 Senior management	56
5.12 Smart working	56
5.13 Relazioni Industriali	56
5.14 Sistemi di gestione e Certificazioni	57
6 AMBIENTE	58

6.1 Rilevanza per le attività del Gruppo Italtel	59
6.2 I principali impatti ambientali	59
6.3 Politica per l'ambiente	60
6.4 Risultati di gestione, trend di consumo e emissioni di Scope 1 e Scope 2	60
6.4.1 Consumi di energia e trend per le sedi italiane	61
6.4.2 Consumi di energia e trend per le sedi estere	67
6.4.3 Questionario CDP	72
6.4.4 Rischi e opportunità risultanti dal <i>Climate Change</i>	73
6.5 Carta per uso ufficio	73
6.5.1 Carta per uso ufficio – Volumi di stampa (sedi italiane)	73
6.5.2 Carta per uso ufficio-Volumi di stampa (sedi estere)	75
6.6 Acqua	77
6.6.1 Acqua – Sedi italiane	77
6.6.2 Acqua – Sedi estere	78
6.7 Scarichi e rifiuti	79
6.8 Aspetti ambientali di prodotto	81
6.8.1 Conformità alla normativa vigente	81
6.8.2 Fatturato "verde"	82
6.8.3 Green software	82
6.9 Emissioni di Scope 3	83
6.9.1 Viaggi – Sedi italiane	83
6.9.2 Viaggi – Sedi estere	85
6.9.3 Spostamenti casa-lavoro	86
6.9.4 Prodotti e servizi acquistati destinati al cliente e corporate	86
6.9.5 Emissioni dovute alla logistica	87
6.9.6 Emissioni dovute ai rifiuti	87
6.9.7 Emissioni indirette dovute all'acquisto di combustibili	88
6.10 Fornitori	88
6.10.1 Linee guida per la selezione e la valutazione dei fornitori	88
6.10.2 Indicatori di fornitura ai sensi della sostenibilità	89
6.10.3 Impatti ambientali nella catena di fornitura	90
6.10.4 Fornitori locali	90
7 ETICA DEGLI AFFARI	91
7.1 Legalità e anticorruzione	91
7.3 Formazione sull'etica degli affari	93
8 LE RELAZIONI CON I TERRITORI	94
8.1 Principali rischi connessi	94
8.2 Politiche a presidio del tema	94
9 TABELLA DI RACCORDO CON IL GRI	96

LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO AGLI STAKEHOLDER  
GRI 2-22

Signori Stakeholder,

il 2023 è stato il primo anno in cui la “Nuova Italtel”, costituita il 1° aprile 2022, ha operato per un esercizio completo, lavorando in maniera molto determinata alla realizzazione del Piano Industriale 2022-2026.

È stato per noi un anno ricco di sfide e di soddisfazioni. Abbiamo avviato un esteso Piano di Trasformazione (“*Transformation Program*”), coordinato e supportato da una funzione aziendale dedicata, attraverso il quale abbiamo indirizzato tutti gli aspetti chiave della nostra strategia - rafforzamento del posizionamento di mercato, valorizzazione delle risorse umane, sviluppo di nuove competenze, miglioramento della struttura dei costi, ottimizzazione dei processi interni e focalizzazione sulle attività e sulle linee di business strategiche - cogliendo risultati economici e finanziari solidi e in crescita sia in Italia che all'estero.

Anche sui temi dalla sostenibilità, nel 2023, abbiamo ulteriormente intensificato il nostro impegno nella piena consapevolezza che integrare il nostro modello di business con gli elementi fondamentali della sostenibilità sia la condizione ideale per favorire il successo della Società, nel rispetto delle esigenze di tutti gli stakeholder e dell'intera Comunità della quale facciamo parte in ogni Paese in cui operiamo.

Infatti, la tutela della salute delle persone, la sicurezza sul lavoro, la salvaguardia dell'ambiente, l'etica nel business nonché il giusto equilibrio tra vita lavorativa e vita privata rappresentano gli assi di riferimento nella conduzione delle nostre attività.

A dimostrazione di questo deciso orientamento, nei primi mesi dell'anno, abbiamo avviato il progetto “Sostenibilità”, inserito nel già citato Transformation Program, con l'obiettivo di realizzare un processo strutturato che attraversi in maniera pervasiva tutte le attività aziendali e che interessi tutti i ruoli organizzativi, in modo che ciascuno possa svolgere i propri compiti in armonia con i principi della sostenibilità rappresentati dai pilastri ESG (Environmental, Social, Governance).

Il punto di partenza di questo progetto è stato il rafforzamento della governance sulla sostenibilità; è stato infatti costituito, all'interno del Management Team, il Comitato ESG, che ha il duplice obiettivo di costituire il riferimento per l'individuazione, la valutazione e l'esecuzione delle iniziative sulla sostenibilità e essere il riferimento per il Consiglio di Amministrazione nella definizione degli obiettivi e delle linee d'indirizzo sulla sostenibilità. Sono stati quindi avviati percorsi formativi con l'obiettivo di sensibilizzare tutti i dipendenti ai principi della sostenibilità coinvolgendoli nel proporre ed attuare iniziative sui temi ESG.

Anche sulle attività più direttamente legate al business, con particolare riferimento allo sviluppo del software, abbiamo deciso di seguire le linee guida diffuse dalla Green Software Foundation, organizzazione che promuove l'utilizzo di strumenti finalizzati a rendere sostenibile l'intero ciclo di progettazione del software, ponendoci l'obiettivo di ridurre le emissioni di carbonio sia nei processi interni sia in termini di benefici direttamente fruibili dai clienti nell'uso dei nostri prodotti.

Una misura tangibile dell'impatto positivo sull'ambiente prodotto dalle soluzioni fornite ai nostri clienti è rappresentata dal cosiddetto “fatturato verde”, la cui definizione discende dal Sistema di Classificazione FTSE ed è rappresentato dal fatturato che “deriva da prodotti e servizi che hanno un'utilità ambientale positiva”. Nel 2023, la quota di fatturato “verde” sul fatturato totale è stata pari al 10% (nel 2022 era stata del 7%).

Sul fronte energetico, abbiamo realizzato un abbattimento delle emissioni di CO<sub>2</sub> del 22,4% rispetto all'anno precedente. Su tale misura, nel 2022, era stato definito uno specifico obiettivo di riduzione pari al 19%; la costante attenzione e l'impegno nel monitorare tale parametro ci ha portato a migliorare l'obiettivo fissato.

L'attenzione di Italtel si è anche rivolta ai temi “social” del mondo ESG. Infatti, a inizio 2023, sono stati definiti alcuni KPI finalizzati al monitoraggio della parità di genere e del divario retributivo di genere. Su tali aspetti sono stati fissati degli obiettivi e, conseguentemente, sono state intraprese alcune iniziative, tra le quali, l'avvio dell'iter di certificazione sulla parità di genere secondo la linea guida UNI/PdR 125. A fine anno, a dimostrazione dell'efficacia del percorso avviato, abbiamo registrato alcuni risultati positivi, tra i quali la riduzione del gap retributivo di genere sia nelle posizioni manageriali che a livello generale, l'incremento della percentuale di donne in posizioni manageriali sul totale delle posizioni manageriali e l'inserimento di neoassunti a livelli “entry” dell'organizzazione con *gender pay gap* pari a zero.

Un ulteriore importante risultato conseguito nel 2023 riguarda il rating CDP (Carbon Disclosure Project - organizzazione no-profit a livello globale, leader nel settore), relativo al questionario sul Climate Change. Abbiamo acquisito un importante miglioramento, rispetto al 2022, passando dal livello C (“Awareness” level - Conoscenza degli impatti e dei temi climatici) al livello B (“Management” level - Azione coordinata in relazione ai temi climatici), in una scala compresa tra “D” (livello minimo) e “A” (livello massimo). Con l'adesione a questo progetto, avviata già dal 2021, Italtel dimostra la volontà di agire per un'economia sostenibile e per contrastare il cambiamento climatico, confermando altresì di essere in grado di rispondere alla crescente richiesta di trasparenza ambientale.

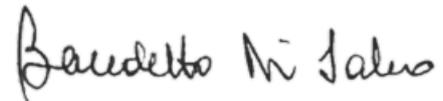
Italtel sottopone le sue prestazioni sulla sostenibilità alla valutazione anche di un'altra organizzazione internazionale, EcoVadis, che ha sviluppato una piattaforma collaborativa per valutare la sostenibilità di aziende

che operano nell'ambito di supply chain globali. Il sistema di analisi utilizzato è basato sullo standard internazionale Global Compact, articolato su quattro aree tematiche: Ambiente, Lavoro e Diritti umani, Etica del business, Approvvigionamento sostenibile. In queste aree, nel 2023, abbiamo ottenuto un punteggio pari a 58 punti su 100, posizionandoci, in tutte le aree tematiche, ben al di sopra delle medie di riferimento delle aziende del nostro settore.

Da ultimo, riteniamo utile menzionare che, per il settimo anno consecutivo, abbiamo mantenuto con il massimo punteggio (tre "stelle") il Rating di Legalità, assegnatoci dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) per la prima volta nel 2015. Questo importante risultato colloca Italtel tra le aziende maggiormente impegnate ad adottare principi etici nei propri comportamenti e ad operare nel rispetto delle disposizioni di legge.

Signori Stakeholder, il cammino verso la sostenibilità che abbiamo intrapreso e fin qui delineato, procederà con il nostro massimo impegno verso il perseguimento di obiettivi sempre più sfidanti per la realizzazione di un modello di società equa e inclusiva all'interno di un percorso di crescita economica sostenibile e duratura. Siamo quindi certi che, con il contributo e l'entusiasmo di tutte le nostre Persone, che hanno sempre sostenuto questo cammino e a cui esprimo il mio più sincero ringraziamento, avremo sempre dalla nostra parte la vostra stima e la vostra fiducia.

Benedetto Di Salvo  
Amministratore Delegato Italtel S.p.A.



## NOTA METODOLOGICA

GRI 2-2; GRI 2-4

Il presente documento costituisce il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Italtel (nel seguito, anche “il Gruppo”), la cui capogruppo è Italtel S.p.A. (nel seguito, anche “la Società” o “Italtel”).

Le informazioni qui contenute, che integrano e completano quelle presenti nel Bilancio consolidato Italtel per l'esercizio 2023, riguardano sia Italtel S.p.A. che le altre società del Gruppo da essa direttamente o indirettamente controllate.

Si ritiene necessario sottolineare che l'apporto delle società controllate, operanti in un contesto internazionale, sono state gradualmente incluse nel perimetro di rendicontazione ai fini della sostenibilità; pertanto, i trend pluriennali mostrati nel prosieguo del documento non sempre sono inclusivi di tutte le società del Gruppo; infatti, alcune di esse hanno una “storia”, in termini di iniziative di sostenibilità, più breve rispetto ad altre che hanno fatto il loro ingresso nel perimetro di rendicontazione in periodi più lontani. Inoltre, in conseguenza della gradualità di cui si è detto, le modalità di rilevazione nonché l'adesione agli standard utilizzati, in alcune realtà, potrebbero non aver ancora raggiunto un idoneo livello di maturità; pertanto, alcune informazioni o alcuni trend relativi a talune società estere potrebbero risultare mancanti. In ogni caso, di tali eccezioni, viene fatta specifica menzione nell'ambito dei testi che seguono.

Lo standard utilizzato dalla Società per l'identificazione degli ambiti di rendicontazione è il Global Compact, promosso dalle Nazioni Unite, che è oggi il più diffuso a livello mondiale e al quale hanno aderito migliaia di aziende provenienti da oltre 160 paesi del mondo.

Per quanto riguarda i principi di rendicontazione, le informazioni relative al Gruppo vengono raccolte e illustrate utilizzando lo standard GRI (Global Reporting Initiative), pubblicato dal GSSB (Global Sustainability Standards Board). Alla fine del presente documento, viene riportata una tabella che indica i codici degli indicatori GRI di riferimento applicati in ciascun paragrafo.

### Perimetro di rendicontazione

Italtel S.p.A. è la società capogruppo del Gruppo Italtel costituito da società controllate che operano sia in EMEA che in LATAM. Facendo riferimento all'incidenza del volume d'affari e del numero di dipendenti di ciascuna società rispetto all'intero Gruppo (si veda la seguente tabella), nel presente documento, si farà riferimento a un perimetro di rendicontazione, ai fini delle tematiche di sostenibilità, costituito, oltre che da tutte le sedi italiane di Italtel S.p.A., dalle seguenti società controllate: Italtel SA (Spagna), Italtel Peru, Italtel Brasil, , Italtel Deutschland, Nueva Italtel Colombia e Italtel France.

Per quanto riguarda il periodo di rendicontazione, le rilevazioni relative alla capogruppo si sviluppano su un intervallo triennale, salvo dove diversamente specificato. In merito alle altre società del Gruppo, come già anticipato al paragrafo precedente, si segnala che non per tutti gli ambiti potrebbero essere disponibili trend pluriennali.

Società del Gruppo Italtel	Incidenza sul fatturato del Gruppo (%)	Incidenza sull'organico del Gruppo (%)
Italtel S.p.A.	55,9	62,3
Italtel SA (Spagna)	11,9	20,8
Italtel Peru S.a.c.	11,2	6,9
Italtel Brazil Ltda	9,8	6,7
Italtel Deutschland GmbH	7,6	1,1
Nueva Italtel Colombia SAS	2,4	1,6
Italtel France SAS	1,1	0,7
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Incidenza sul fatturato e sull'organico nel Gruppo Italtel (2023)

### Ambiti tematici di rendicontazione

In accordo con lo standard Global Compact, adottato dalla Società e citato al paragrafo “Nota metodologica”, gli ambiti di rendicontazione trattati nel presente Bilancio di Sostenibilità riguardano: il rispetto dei diritti umani, le condizioni di lavoro, la tutela dell'ambiente e la lotta alla corruzione; vi è inoltre un approfondimento riguardo le relazioni con i territori in cui il Gruppo opera con l'illustrazione delle attività benefiche e solidali svolte localmente presso le varie sedi delle società del Gruppo.

Ciascuno di tali ambiti viene esaminato in accordo con l'analisi di materialità svolta all'interno del Gruppo e con i temi che, conseguentemente, sono stati ritenuti significativi in merito alle specifiche attività del Gruppo stesso, attraverso la rilevazione di opportuni indicatori suggeriti dai GRI Standards.

## 1 IL GRUPPO ITALTEL

### GRI 2-1

Italtel è un gruppo multinazionale dell'Information & Communication Technology dedicato alla progettazione, sviluppo e realizzazione di soluzioni tecnologiche innovative rivolte alle grandi aziende e agli enti della Pubblica Amministrazione.

Italtel aiuta le imprese a raggiungere i loro obiettivi di business e fornire ai loro clienti servizi moderni e sicuri attraverso la trasformazione digitale. Con un mix di competenze distintive ed integrate, indirizza le diverse esigenze dei clienti nelle varie fasi del loro ciclo di vita digitale e gestisce l'intera catena del valore dell'ICT, dalle componenti infrastrutturali alle applicazioni e ai servizi.

Italtel propone le proprie soluzioni ed i servizi ai mercati verticali Telco, Media & Tower Company, Pubblica Amministrazione, centrale e locale, Banking & Insurance, Energy & Utilities, Healthcare, Manufacturing.

Le competenze del gruppo coprono temi chiave delle tecnologie ICT quali: Networks evolution & 5G, Hybrid Cloud, Cyber & OT Security, Digital Workspace, Analytics & Intelligent Automation, IoT.

All'attività di advanced system integrator, che integra e gestisce tecnologie di vendor differenti, Italtel aggiunge il valore distintivo delle proprie capacità ingegneristiche e di sviluppo software, per costruire con metodologie Agile e DevOps le soluzioni più adatte alle caratteristiche del business dei clienti, e la capacità di gestione avanzata dei servizi, tramite la propria rete internazionale di Digital Operation Center.

Italtel gestisce le fasi cruciali nel processo di creazione di valore nell'ambito dell'innovazione, partendo dalla ricerca finanziata su temi all'avanguardia, passando per la costruzione di un ecosistema di partner innovativi, l'organizzazione di challenge interne per l'intera popolazione aziendale, la collaborazione progettuale con università, startup e imprese, fino alla creazione di Business Plan e al design del Go to market delle soluzioni innovative.

La sostenibilità è per Italtel una condizione imprescindibile di sviluppo e successo. Nel progettare e commercializzare le soluzioni e i servizi, l'azienda ha realizzato un modello di business ispirato alla responsabilità sociale d'impresa. Italtel si è data delle Linee guida per la Corporate Social Responsibility i cui principi ispiratori sono quelli sanciti dall'United Nations Global Compact ed afferiscono al rispetto dei diritti umani, alla realizzazione di condizioni di lavoro dignitose, alla tutela dell'ambiente e all'etica degli affari, temi che costituiscono il riferimento del Codice Etico.

I numeri:

- Il gruppo Italtel conta 1.186 addetti, di cui 481 all'estero
- Ha 14 sedi operative in 7 paesi nel mondo: Italia, Spagna, Germania, Francia, Brasile, Peru, Colombia
- Nei suoi dipartimenti ingegneristici lavorano circa 600 ingegneri con più di 1.000 certificazioni personali
- Negli Agile Software Lab lavorano oltre 130 professionisti senior esperti
- Nella rete di Digital Operation Center su 3 sedi (Italia, Spagna, Brasile) operano oltre 200 specialisti
- L'ecosistema dei partner include oltre 60 player di primo piano del settore ICT
- Tra i clienti del gruppo figurano 4 dei principali operatori globali nel settore delle telecomunicazioni, 2 delle più importanti utility energetiche a livello mondiale, oltre 50 Pubbliche Amministrazioni e oltre 100 grandi aziende multinazionali.

## Il Transformation Program

A inizio 2023 Italtel ha avviato un programma di trasformazione ("Transformation Program") per supportare la crescita del Gruppo. Il programma, che segue la redazione del nuovo Piano Industriale 2022-26 avvenuta nel corso del 2022, mira a mettere in sicurezza l'implementazione della strategia aziendale

Il Transformation Program si articola in una serie di progetti, ognuno dei quali con un capo progetto e un team composto da rappresentanti di tutte le funzioni aziendali coinvolte, sia italiane che estere. La governance del programma è garantita dallo Strategy & Transformation Office, che coordina le diverse progettualità con il coinvolgimento e la sponsorship diretta di tutto il Management Team.

Il programma è strutturato in modo da indirizzare tutti gli assi principali della strategia del Gruppo:

- *Evoluzione del posizionamento e innovazione continua*: progetti concreti su specifiche linee di offerta ad alto potenziale di sviluppo e valore aggiunto, coprendo l'intero ciclo di vita del servizio.
- *People Strategy*: progetti mirati a rafforzare il processo di evoluzione e valorizzazione delle risorse umane e delle competenze interne, in coerenza con la traiettoria di crescita del Gruppo.
- *Efficienza operativa*: progetti che spaziano dall'ottimizzazione dei processi di Supply Chain a un piano pluriennale di Digital Transformation globale.

- **Focalizzazione sul core:** cessione del ramo d'azienda Ultra Broadband, considerato non/limitatamente sinergico con il nuovo posizionamento della società, e outsourcing (BPO) dell'IT interno per accelerare gli interventi evolutivi sugli applicativi.
- **Sostenibilità:** declinata in tutte le sue componenti di Environmental, Social e di Governance.

Nel corso del 2023 il programma ha coinvolto circa 15 progetti e quasi 100 persone nei team di progetto e ha prodotto risultati concreti in tutti gli ambiti interessati, mettendo anche le basi per un ulteriore potenziamento nel corso del 2024.

## 1.1 I mercati

GRI 2-6

### Mercato Telco & Cloud Provider in Italia

Le dinamiche di mercato nei principali grandi paesi europei relativamente al mercato delle Telecomunicazioni mostrano un trend negativo con diversi andamenti a seconda del paese di riferimento. L'Italia è il paese in cui si registra la maggior contrazione di ricavi: in 12 anni ha perso il 35% del suo valore iniziale sul totale mercato delle Telecomunicazioni per un valore di quasi 15 miliardi di euro di ricavo del settore Telco Operators ("Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in Italia edizione 2023").

Questo calo è influenzato dalle forti pressioni competitive (anche da parte degli OTT), che in Italia hanno causato la più marcata contrazione dei prezzi rispetto alla media europea nel periodo 2019-2022.

La dinamica dei ricavi è in controtendenza con la crescita dei volumi di traffico che rimane elevata: considerando gli ultimi tre anni, il valore del traffico dati mobili è quasi triplicato (+184%) mentre quello fisso è cresciuto del 93%. Tale situazione sta favorendo l'avvio di dinamiche di razionalizzazione e consolidamento del settore che nel corso del 2023 ha mostrato i primi segnali.

In questo contesto di mercato nel 2023 Italtel ha riaffermato il proprio ruolo di player di rilievo della filiera delle telecomunicazioni confermando la presenza sui principali progetti in corso e acquisendo nuovi progetti lanciati dai principali operatori.

In particolare, Italtel ha rafforzato il ruolo di system integrator sui progetti di evoluzione delle reti IP che rappresentano il sistema portante delle reti e che hanno avuto una crescita dimensionale importante. Si è registrato inoltre un risultato positivo nelle vendite dei propri prodotti software, in relazione a piani di evoluzione tecnologica richiesti dai clienti e nelle attività di solution integrator a valore aggiunto negli ambiti delle reti private 4/5G e del Cloud ibrido.

La profonda esperienza di Italtel in questo mercato e la strategia di investimento adottata verso le tecnologie emergenti ha permesso la creazione di soluzioni composte da prodotti proprietari, servizi professionali e tecnologie "best-of-breed".

In linea con il percorso di trasformazione delineato nel piano industriale, nel corso del 2023 sono stati realizzati importanti progetti nei seguenti ambiti:

- **Analytics & Automation:**  
I principali Telco Operators hanno avviato da tempo programmi di trasformazione digitale attraverso una profonda revisione delle attuali soluzioni architetturali/ sistemistiche e dei processi interni mediante i quali vengono forniti e gestiti i servizi ai Clienti.  
In questo ambito nel corso del 2023 Italtel ha realizzato progetti di Network Automation per la digitalizzazione dei processi operativi volti a ridurre i tempi dalla concezione al lancio di nuovi servizi (il time-to-market), progetti nell'area della Network Visibility basati sugli analytics di rete volti ad abilitare logiche di smart operation e prevenire eventuali disservizi ai Clienti (early warning) e progetti per l'automazione del processo di delivery di servizi di connettività a qualità garantita per il mercato B2B in ambito Hybrid Cloud.
- **Cloud Communication:**  
Le soluzioni di Unified Communication and Collaboration sono in profonda trasformazione e stanno evolvendo verso applicazioni residenti nel Cloud pubblico. Nel corso del 2023 Italtel ha realizzato soluzioni ad alto valore aggiunto per i Clienti per la gestione intelligente dei servizi di Cloud Communication e Collaboration basati sulle principali piattaforme di mercato. Tali soluzioni, caratterizzate da un elevato livello di automazione, sono basate sui prodotti Italtel Netmatch-S, Embrace e da APP sviluppate dalla R&D Italtel che consentono di indirizzare, con servizi distintivi, tutti i segmenti del mercato Enterprise (Large, Medium and Small Office).
- **IOT e Smart App:**  
L'Internet of Things in Italia è un mercato in forte crescita con più di 120 milioni di oggetti connessi. In questo contesto, nel corso del 2023 Italtel ha avviato i primi progetti IOT in ambito Smart Building per la gestione intelligente degli spazi nel settore Education e nel settore Telco. In questo ultimo ambito sono stati

realizzati use case basati sulla Intelligenza Artificiale (Machine Learning inferenziale) per l'elaborazione intelligente delle immagini dei siti tecnologici migliorando la trasformazione digitale delle attività di asset management dei Clienti.

- *Network Evolution and Simplification*

I progetti di semplificazione delle reti attraverso l'eliminazione di tecnologie legacy ancora presenti nelle reti di telecomunicazione rappresenta una priorità per i Telco Operators che hanno l'esigenza di conseguire obiettivi di saving energetici, razionalizzazione degli spazi e, soprattutto, rendere le reti più semplici e scalabili. In questo ambito nel corso del 2023 sono stati realizzati numerosi progetti sviluppati attraverso servizi professionali ad alto valore aggiunto per il compattamento, migrazione e spegnimenti di tecnologie obsolete e migrazione delle piattaforme tradizionali virtualizzate compatte e caratterizzate da bassi consumi energetici.

## Mercato Progettazione UBB in Italia

Durante il 2023 la Società ha proseguito nell'espletamento delle attività di progettazione inerenti ai contratti in vigore con Open Fiber nonché ai recenti contratti con TIM relativi alle Aree Grigie, aggiudicati alla fine del 2022. Nel corso dell'anno Italtel ha anche partecipato ad una nuova gara emessa da Open Fiber relativa alla progettazione dei siti FWA a copertura delle stesse Aree Grigie, con il ruolo di mandante nell'ambito di una RTI guidata dalla società Telebit, risultando aggiudicataria di una consistente quota di mercato.

Al fine di accelerare il percorso di crescita tramite una strategia di focalizzazione sulla trasformazione digitale, sull'offerta di soluzioni per l'integrazione delle reti e su servizi in molteplici ambiti ICT, oltre che sul rafforzamento in segmenti come cybersecurity, cloud, analytics & automation e IoT, nel corso del 2023 sono state avviate attività finalizzate al compimento di una importante operazione di cessione del Ramo di Azienda UBB, costituita da risorse specializzate dedicate a tale attività di progettazione nonché dei relativi contratti in vigore con Open Fiber e TIM.

L'operazione, chiusa il 17 novembre 2023 con il trasferimento del Ramo d'Azienda a favore della società Fibermind S.r.l. (del gruppo Maticmind), ha consentito di porre termine ad un'attività che aveva, nel corso degli ultimi anni, presentato un progressivo degrado del margine operativo della commessa ed un significativo assorbimento di capitale circolante.

## Mercato Private & Public Sector in Italia

### Banking & Insurance

La rapida evoluzione dei servizi bancari e assicurativi verso un modello digitale ha richiesto agli istituti un intervento tecnologico e sui processi, in modo da rispondere concretamente ai nuovi modelli in cui prevalgono le relazioni a distanza. Obiettivo primario è fidelizzare la propria clientela migliorando la qualità, fruibilità dei servizi e sicurezza, riducendo al contempo i costi operativi.

L'uso dell'intelligenza artificiale e del machine learning unito all'aumento delle aspettative dei clienti e delle opzioni self-service, sta determinando un'importante trasformazione digitale nel settore bancario.

Gli istituti bancari del futuro saranno il prodotto di una simbiosi tra efficienza dell'intelligenza artificiale e la profondità delle relazioni umane.

L'equilibrio tra velocità e praticità delle tecnologie e il calore e la comprensione umana definirà il successo delle banche nel prossimo futuro.

Il cliente viene messo al centro di ogni decisione strategica, deve essergli sempre garantita una accessibilità ai servizi semplice ed efficace per eseguire operazioni innovative in piena sicurezza.

L'adozione di tecnologie innovative però di per sé non è sufficiente. Ogni azienda ha un patrimonio di dati che se ben utilizzati possono fornire informazioni di rilievo per migliorare processi, aumentare la qualità e creare nuovi servizi. Sistemi di monitoraggio, analisi ed elaborazione sono dunque strumenti imprescindibili per implementare strategie efficaci, flessibile e veloci al sostegno del business.

Combinando prodotti proprietari a tecnologie best-of-breed, Italtel fornisce progetti e soluzioni per la trasformazione della IT, per migliorare l'interazione con la propria clientela, per l'evoluzione degli spazi di lavoro e per gestire le infrastrutture ICT massimizzando l'utilizzo dei dati ai fini di business e quality of experience. Italtel offre anche a grandi banche e istituti finanziari servizi gestiti di assistenza sia delle infrastrutture IT sia degli aspetti di cybersecurity, con attività che vanno dal Vulnerability Assessment al Penetration Test, dal Security Compliance al supporto del processo di Risk Management.

Tra i casi di successo del 2023 che hanno visto Italtel protagonista c'è la continuazione della collaborazione con un importante istituto bancario. Il cliente dal 2022 ha avviato un progetto di generale revisione delle architetture di fonia e di video aziendali nazionali e internazionali per abbracciare la filosofia del cloud, mantenendo comunque una architettura ibrida tale da garantire flessibilità, dinamicità e controllo di tutti i servizi core di trading e contact center. Nel 2023 è partito anche un importante progetto con un gruppo assicurativo per costruire una soluzione di monitoraggio dei dati delle infrastrutture con cui strutturare logiche di business evolutive. Per lo stesso gruppo

assicurativo Italtel ha realizzato un add-on per la gestione della regia video nei meeting strategici, come ad esempio i CDA, utilizzando le proprie competenze di system integrator e allo stesso tempo di developer, creando una soluzione completamente personalizzata per rispondere alle richieste del cliente.

## Energy, Utilities & Transportation

Il mercato globale richiede un nuovo approccio all'industria dell'energia e dei servizi di pubblica utilità, guidato da infrastrutture convertite con tecnologie "pulite", interconnesse e intelligenti. Anche il settore Transportation, che comprende mezzi di trasporto e infrastrutture, vive una profonda trasformazione grazie alla green economy e alle nuove tecnologie. I cambiamenti sono innescati da fattori come l'obsolescenza dei sistemi, l'arrivo di tecnologie come 5G, IoT e Big Data, la crescente attenzione alla sostenibilità e ai temi ambientali e la necessità di ottimizzare la sicurezza e l'efficienza delle infrastrutture. Il tema della transizione ecologica è così rilevante che ad esso è dedicata una delle linee di intervento del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Le infrastrutture di distribuzione di energia elettrica (Smart Grid) sono un fattore abilitante per la transizione energetica, in quanto devono essere in grado di gestire un sistema di generazione radicalmente diverso dal passato e flussi di energia distribuita da parte di una molteplicità di impianti.

Italtel ha diversi progetti avviati con grandi utilities italiane multinazionali nell'ambito della digitalizzazione delle loro infrastrutture di rete a supporto della transizione energetica.

Nel 2023 Italtel ha collaborato a supporto di Wind3 per Terna primario operatore del trasporto e del dispacciamento dell'energia elettrica per avviare la realizzazione di una Mobile Virtual Network Platform nazionale: un'infrastruttura di rete privata mobile che consentirà di migliorare l'efficienza operativa, ottimizzare i processi di comunicazione e gestire ancora più efficacemente le proprie infrastrutture attraverso la digitalizzazione degli asset.

Inoltre, Italtel porta avanti soluzioni dedicate al verticale delle utilities in ambiti critici quali l'automazione. Ad esempio, è stata scelta da un primario operatore della trasmissione dell'energia elettrica di realizzare un innovativo pilota di "sincronizzazione di rete": soluzione che introduce livelli avanzati di sicurezza del timing di rete presupposto chiave del corretto funzionamento dei servizi della "Smart Grid".

Nel corso del 2023, al fianco di un importante soggetto che offre servizi di energia integrati, Italtel ha aggiornato in tecnologia proprietaria il nodo di comunicazione interno utilizzato per la gestione delle chiamate internazionali.

Italtel consolida e rafforza il ruolo di Global System Integrator per Enel a livello globale con l'aggiudicazione di un importante accordo quadro in Spagna, Colombia, Brasile ed Italia per la fornitura di servizi di manutenzione, servizi di ingegneria e fornitura di apparati di rete, sicurezza e computing in tecnologia multivendor.

## Manufacturing

Le iniziative per il rilancio della manifattura nei grandi paesi industrializzati, conosciute come Industria 5.0 o Fabbrica Intelligente, hanno lo scopo di migliorare la competitività delle imprese di settore sui mercati internazionali, consentendo loro di conservare posizioni di leadership nelle aree ad alto valore aggiunto.

Di fatto, la nuova sfida per la Smart Factory è la capacità di raccogliere, elaborare e sintetizzare le grandi quantità di dati disponibili e trovare modalità efficaci per renderli fruibili e convertirli in decisioni. Mattone base di ogni progetto di Industry 5.0 è la realizzazione di una rete convergente a supporto dell'automazione industriale, in grado di interconnettere tutte le macchine ed i sistemi produttivi garantendo i massimi livelli di sicurezza e il monitoraggio intelligente, veloce e preciso, delle linee di produzione.

Italtel sostiene le aziende del settore manifatturiero nella transizione verso i nuovi paradigmi gestionali e produttivi della Smart Factory. Grazie alle sue soluzioni e facendo leva sulla creazione di un ecosistema di partner, Italtel studia per i suoi clienti il percorso migliore per un uso più efficace delle tecnologie.

Nel settore dell'Industria 5.0 Italtel ha dato vita a una collaborazione tecnologica con MADE e con la sua Fabbrica Digitale dedicata alle PMI. Monitoraggio e controllo smart dei processi industriali, asset tracking, manutenzione smart, logistica 5.0, cybersecurity industriale e big data analytics: queste sono le aree in cui Italtel porta concretamente il proprio contributo per la fabbrica digitale e sostenibile. Una particolare menzione merita il tema delle soluzioni digitali per sicurezza fisica dei lavoratori, dove per l'ambito manifatturiero in collaborazione con MADE, è stata realizzato un PoC per il monitoraggio dei lavoratori isolati (Man Down).

Molto importante anche la collaborazione con un soggetto che opera nel settore dei carrelli a guida autonoma per la logistica dove Italtel svolge il ruolo di partner abilitante per le componenti IoT e Security dei mezzi che il cliente offre, integrandole nella sua offerta ad importanti realtà internazionali del food and beverage.

Nel corso del 2023, dopo circa due anni di sperimentazioni e ricerche, si è siglato un accordo per l'industrializzazione della componente di OT security all'interno dei carrelli che saranno forniti su tutti i mercati nazionale e internazionale.

## Pubblica amministrazione centrale e locale

La Pubblica Amministrazione, centrale e locale, è impegnata in un processo di ammodernamento e digitalizzazione, necessario per tenere il passo di un mondo che cambia in modo sempre più rapido. Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza con i suoi grandi investimenti, che si aggiungono a quelli già stanziati dal Programma Next Generation EU, è uno dei principali driver che ha consentito alla Pubblica Amministrazione di stare al passo degli altri paesi europei in termini di innovazione e di servizi al cittadino.

In questo complesso percorso, Italtel offre agli enti della PA la sua vasta esperienza sotto il profilo della realizzazione sia delle infrastrutture di rete sia dei servizi e delle applicazioni per i cittadini e per le imprese. Mette le proprie soluzioni, tecnologie e best practice al servizio di aziende, consorzi, partner ed enti che sono impegnati nella realizzazione del piano o che vogliono coglierne le opportunità.

Nel corso del 2023 ha proseguito positivamente il rapporto di collaborazione con i grandi Enti pubblici, incrementando la componente dei servizi professionali in ambito Cybersecurity, IP Network e Manutenzione di tecnologie di rete Multi-Vendor, con una crescita del fatturato specifico del settore pubblico del 16% rispetto all'anno precedente.

Italtel ha al suo attivo numerosi progetti che vanno dai comuni ai grandi enti nazionali, dalla Smart City al settore dell'Energy & Transportation, e che riguardano l'Hybrid Cloud, la sicurezza, i servizi ICT, l'IoT e la Collaboration.

Nell'ambito degli investimenti previsti dal PNRR, Italtel ha portato a compimento con successo la realizzazione della prima fase di un programma di realizzazione di una nuova rete SD-WAN (Software-Defined Wide Area Network) per un'importante impresa a partecipazione pubblica con ca. 12.000 sedi sul territorio nazionale. Sono stati più di 1.500 i siti realizzati nel 2023 nel pieno rispetto del cronoprogramma pluriennale di realizzazione di una infrastruttura strategica per il paese.

Anche in iniziative come questa, eccezionali per dimensione e complessità, Italtel apporta il valore di un System Integrator end-to-end, dalle grandi capacità gestionali e capace di convogliare in un unico progetto le proprie maggiori competenze, dalla Cybersecurity all'IP Network, dai Managed Services alla Network Automation.

Tra i progetti più importanti di Italtel nel corso del 2023 per la pubblica amministrazione locale si registra la realizzazione della prima fase del progetto di ammodernamento dell'infrastruttura TLC di un rilevante ente fieristico. La soluzione proposta contiene elementi di innovazione sia in termini di automazione che di creazione di nuovi servizi, grazie ai dati messi a disposizione dall'infrastruttura stessa. L'ammodernamento interesserà diversi siti nel territorio italiano secondo un piano di delivery pluriennale.

Nel 2024 Italtel è il partner ideale della Pubblica Amministrazione centrale e locale per la creazione e realizzazione delle infrastrutture di rete, la fornitura in outsourcing di servizi ICT di gestione delle infrastrutture multi-technology, sicurezza e NOC. Inoltre, il portafoglio di prodotti e soluzioni proprietarie in ambito Unified Communication & Collaboration, IoT ed Automation, sviluppate dalla Software Factory interna garantiscono ai nostri clienti il soddisfacimento di requisiti di comunicazione ed integrazione estremamente complessi ed in tempi rapidissimi.

Italtel è orgogliosa di contribuire all'innovazione della Pubblica Amministrazione con il catalogo di offerta dei prodotti proprietari e l'evoluzione prevista per il 2024 e i prossimi anni.

## Sanità digitale e Telemedicina

La Pandemia da Covid-19 ha rimesso all'attenzione la centralità della Sanità e l'importanza di investire per il rinnovamento e la digitalizzazione di questo settore. L'innovazione digitale si conferma la leva strategica fondamentale per rispondere alle grandi sfide che si pongono oggi per un sistema sanitario in linea con i bisogni e le aspettative dei cittadini nei momenti di normalità come nelle situazioni eccezionali. I servizi digitali, in particolare quelli resi possibili dall'IoT e dal 5G, migliorano il livello di soddisfazione e la relazione col paziente, agevolano la comunicazione e l'accesso alle informazioni e risorse sanitarie, aumentano l'efficienza e la qualità delle prestazioni.

Nell'ambito della sanità digitale, Italtel offre a strutture ospedaliere pubbliche e private le sue competenze come System Integrator per la progettazione di infrastrutture di rete, servizi di comunicazione e aspetti di sicurezza e per la gestione dei sistemi di unified communication e collaboration dedicati al personale sanitario. Inoltre, offre servizi in outsourcing per la gestione di tutti gli aspetti IT.

Un esempio in questo ambito è offerto dall'accordo quadro siglato nel 2021 e della durata di cinque anni per i servizi di gestione delle infrastrutture multivendor di fonia-dati-unified collaboration-sicurezza e Noc (Network Operation Center) per gli ospedali pubblici di Milano.

anni per i servizi di gestione delle infrastrutture multivendor di fonia-dati-unified collaboration-sicurezza e Noc (Network Operation Center) per gli ospedali pubblici di Milano.

Altro esempio, questa volta nella sanità privata, è un servizio di gestione dell'intera infrastruttura di rete con cui Italtel supporta il cliente nel day by day e al contempo lo aiuta nella definizione dell'evoluzione in funzione delle sempre più necessarie richieste di adeguamento imposte dalla digitalizzazione dei processi.

Relativamente al segmento della Telemedicina, Italtel ha sviluppato la soluzione DoctorLINK utilizzata per la comunicazione e il video consulto medico-paziente e medico-medico, per il Remote Medical Second Opinion e la

continuità assistenziale ospedale-territorio. La soluzione DoctorLINK è stata adottata da una primaria struttura ospedaliera svizzera.

Remote Medical Second Opinion e la continuità assistenziale ospedale-territorio. La soluzione DoctorLINK è stata adottata da una primaria struttura ospedaliera svizzera.

Alla fine del 2023 Italtel si è aggiudicata, in collaborazione con un'azienda di distribuzione dispositivi elettromedicali, una gara di Telemedicina dell'ASP di Palermo per il monitoraggio dei pazienti a domicilio da parte di operatori d'assistenza domiciliare.

## Mercati Internazionali

### Spagna

In uno scenario di consolidamento nel settore TelCo, che ha ridotto significativamente gli investimenti, Italtel SA è riuscita a diversificare la propria clientela, ottenendo una crescita del 52% in quello delle Grandi imprese e della Pubblica Amministrazione (LE&PS), con una crescita del business globale del 15%. Il fatturato totale è composto per il 56,5% dal mercato Service Providers TelCo, il 36,8% dal mercato LE&PS e per il 6,7% da vendite ad imprese del Gruppo Italtel in Europa e America Latina. Nel mercato spagnolo i Managed Services erogati a livello locale e internazionale attraverso il Centro Servizi Digitali di Ciudad Real e Siviglia costituiscono il 30% del business totale.

Resta forte il presidio di Italtel sui clienti del mercato dei Service Providers, nonostante il consolidamento in atto nel mercato. In particolare, grazie allo sviluppo dei prodotti proprietari per l'interconnessione Voce IP-IP (i-RPS), alla competenza espressa nell'integrazione di sistemi e ai Managed Services. Inoltre, due dei principali Convergent Service Provider hanno scelto l'architettura 5G MPN e la soluzione di orchestrazione proposte da Italtel. Nel mercato Large Enterprise, il rapporto con ENDESA (gruppo Enel in Spagna) si è consolidato attraverso un contratto a lungo termine, che lo ha reso un Global Client strategico. Si è avviata una stretta collaborazione con la Pubblica Amministrazione in Catalogna e a Madrid su aspetti come l'evoluzione delle reti IP, la migrazione a Oracle Cloud e la Cybersecurity, con l'assegnazione di un SOC automatizzato finanziato da fondi europei.

La strategia di Italtel punta a valorizzare sul mercato l'integrazione delle competenze in ambito Telco (IP Network, 5G MPN on premise/cloud e Telco Edge Cloud) con capacità di consulenza strategica, applicazioni IT e Cloud, Cybersecurity, con particolare attenzione all'evoluzione delle reti degli Operatori e al mercato delle Grandi Imprese e della Pubblica Amministrazione.

### Germania

Nel 2023 è continuato il consolidamento e lo sviluppo nel mercato tedesco grazie al potenziamento del portafoglio servizi, l'assunzione di risorse locali per la pianificazione della rete, la gestione dei servizi e le attività di back-office, la creazione di un ecosistema di partner locali che copre le attività sul campo su tutto il territorio nazionale e la gestione di contratti di manutenzione con accordi di service level 24x7.

Italtel Deutschland è stata confermata per il secondo anno consecutivo da Telefonica come partner di riferimento per l'integrazione di reti backbone IP e la modernizzazione ed espansione delle reti mobile back-hauling,

Nell'ambito della strategia TelCo Cloud di Telefonica, Italtel ha rafforzato la propria posizione sulla soluzione Routing Policy System (i-RPS) predisponendosi per la migrazione della stessa soluzione sul cloud.

In linea con la strategia di diversificare i mercati in cui opera, la società tedesca ha iniziato a posizionarsi nel mercato Private 5G ampliando il proprio ecosistema di partnership al fine di differenziare la propria capacità di integrazione di sistemi.

### Francia

In Francia, a seguito dell'introduzione della regolamentazione per il contrasto alle chiamate fraudolente e allo spoofing telefonico mediante l'adozione del protocollo Stir/Shaken, Italtel France ha fornito a fornito a due service provider, Koesio e Canal Plus Telecom la propria soluzione Stir/Shaken basata su un prodotto proprietario Routing Policy System (iRPS). Italtel France è stata la prima country del gruppo Italtel a portare la soluzione al mercato e nell'indirizzare un bisogno specifico degli operatori e l'obiettivo è renderla disponibile anche per altri mercati europei (ad es. Germania) entro il 2022.

Nell'ambito Enterprise Italtel France ha indirizzato in particolare la domanda di soluzioni radio 4G/5G per reti private. In questo contesto sono state ulteriormente sviluppate attività relazionali e commerciali con importanti clienti nel settore energetico per soluzioni VoLTE e MC-PTT, nel settore trasporti, per l'ingegneria e per la realizzazione di un proof of concept per una connessione smart sicura tramite switch intelligente per LTE, SAT e soluzione di rete Wi-Fi.

Infine, nonostante le difficoltà prevalenti nel mercato delle telecomunicazioni, Italtel France ha mantenuto solidi rapporti con i propri clienti, supportandoli nello sviluppo delle loro reti voce.

## Perù

Nel Paese, a fronte del perdurare dell'instabilità politica ormai decennale, la situazione economica è rimasta stabile nel 2023, con una valuta forte e stabile in tutta la regione dell'America Latina. Le misure adottate da Italtel Peru hanno consentito di mantenere la crescita operativa e finanziaria nel mercato. La crescita dei ricavi è stata superiore al 44%, con un aumento di quasi il 12% dell'utile netto. I nuovi ordini sono stati costituiti per il 20% da servizi gestiti e servizi locali, per il 18% da soluzioni tecnologiche Cisco e per il restante 42% da soluzioni basate su altre tecnologie. I progetti più importanti hanno riguardato le tecnologie Data Center e Cybersecurity

I nuovi progetti più significativi del 2023 hanno riguardato i settori Bancario e Finanziario, Governativo e dell'Istruzione con clienti primari quali Contraloria (Data Center), BCP (DataCenter & LAN), Miniera di Shougang (Infrastructure & Networking), UPAO University (Computing & Services), Reniec (SOC).

In ottica strategica e di sviluppo del business, nel 2023, è proseguita l'integrazione con partner tecnologici strategici come Oracle, VMware, HP, Palo Alto, Huawei e altri, oltre a Cisco. Ciò ha comportato una crescita significativa dei ricavi e ha riaffermato una forte posizione nello sviluppo di progetti ad alta complessità e nell'integrazione di soluzioni tecnologiche ICT per il mercato peruviano, sia nel settore privato che in quello pubblico.

## Colombia

Nel 2023 la situazione politica in Colombia è stata molto critica, con il governo colombiano ancora alle prese con significative discrepanze sociali che non hanno consentito la stabilità economica. Italtel ha intrapreso alcune misure come le sinergie operative con il team di Italtel Perù per mantenere invariato il costo del lavoro e assicurare le risorse più qualificate e le partnership con aziende complementari.

Complessivamente i ricavi sono cresciuti del 44% e l'utile netto del 108%.

I mercati di riferimento in Colombia continuano ad essere quello bancario, energia, finanziario e delle telecomunicazioni, anche se si stanno cercando opportunità nel settore pubblico per consentire una crescita significativa. Il risultato raggiunto è positivo, a fronte della situazione economica complessiva. Nel 2023 ha rinnovato il contratto di supporto con Enel nell'ambito di un tender globale.

## Brasile

Italtel Brazil opera nel settore dei prodotti e servizi professionali avanzati per i mercati Service Provider ed Enterprise & Cybersecurity con una forte relazione strategica con Tim Brazil. Risultati particolarmente positivi sono stati raggiunti nel 2023 nel mercato dei Service Provider per quanto riguarda i segmenti IP & Optics e Network Automation grazie al solido posizionamento di Italtel Brazil come fornitore strategico di uno dei maggiori service provider del Brasile.

Circa il 40% del fatturato nel 2023 proviene dal settore Enterprise & Cybersecurity, mentre il restante 60% è riconducibile al mercato dei Service Provider. Il processo di digitalizzazione sta dando un forte impulso al mercato e nel 2024 Italtel Brasile prevede di consolidare la propria posizione come system integrator con competenze distintive nella cyber security e servizi SOC erogati dal proprio centro servizi di San Paolo. Rilevante nel 2023 l'acquisizione di importanti contratti con Enel per servizi di ingegneria, provisioning e maintenance in ambito networking e cybersecurity.

Nel 2023 Italtel Brazil ha registrato un utile netto positivo di 0,8 milioni di euro e i principali clienti sono quasi tutti con elevato rating creditizio.

### 1.2 La relazione con i clienti

La relazione di Italtel con i clienti è quotidiana e si sviluppa attraverso le molteplici occasioni che vedono la Società coinvolta nelle attività del "day by day", coinvolgendo, in misura diversa, tutto il personale.

Esiste, comunque, una modalità specifica che consente la rilevazione della soddisfazione dei clienti mediante indagini e che viene svolta annualmente su un gruppo di clienti, concordato con la Direzione Commerciale in base ad alcuni criteri come: l'importanza in termini di volumi d'affari, la strategicità (referenze e futuri sviluppi) e l'area geografica di appartenenza. Tale modalità permette a Italtel di raccogliere, oltre ai motivi di soddisfazione (o insoddisfazione) dei clienti, anche le loro aspettative nel breve-medio periodo.

L'indagine di soddisfazione condotta nel 2023, è stata effettuata su 2 clienti, entrambi dell'area EMEA. Ancora una volta, si è confermato, come punto di forza di Italtel, il supporto commerciale e tecnico fornito dai suoi team.

Il livello riscontrato di fidelizzazione del cliente è risultato essere molto positivo, confermato anche dall'ottimo risultato ottenuto nella valutazione fornita dai clienti in merito al confronto competitivo tra Italtel e i suoi migliori competitor. Da un punto di vista numerico, i risultati ottenuti negli ultimi tre anni, riassunti nella tabella sottostante, testimoniano la capacità di Italtel di saper ascoltare il cliente proponendogli soluzioni adatte ai suoi bisogni.

Parametro misurato	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
<b>Soddisfazione (*)</b>	4,4	4,5	4,3
<b>Comparazione con i competitor (**)</b>	4,1	4,3	4,2

Scala di riferimento – (\*): 1 (risultato pessimo) ... 5 (risultato ottimo)

(\*\*): 1 (molto peggiore) ... 5 (molto migliore)

### 1.2.1 Politiche a presidio del tema

L'attività di relazione con il cliente è condotta nel rispetto del Codice etico di cui Italtel si è dotata. In particolare, Italtel presta la massima attenzione per assicurare il pieno rispetto delle normative sulla concorrenza e la salvaguardia delle informazioni che il cliente mette a disposizione per l'esecuzione delle attività.

### 1.2.2 Principali rischi connessi

In aggiunta ai rischi finanziari legati alla relazione con i clienti (di cui si dirà più avanti), Italtel intende, con le iniziative illustrate ai paragrafi precedenti, ridurre il rischio di perdita del cliente aumentandone il livello di fidelizzazione, motivandolo al riacquisto nel tempo di prodotti e servizi e anche all'acquisto di nuovi.

#### Rischio di liquidità

Il rischio di liquidità si manifesta qualora il Gruppo non detenga o incontri difficoltà a reperire le risorse necessarie per far fronte agli impegni finanziari futuri. Il rischio cui è soggetto il Gruppo è legato alle risorse generate o assorbite dalle attività operative e di investimento e alle difficoltà potenziali nell'ottenere finanziamenti a supporto delle attività operative nella corretta tempistica.

I flussi di cassa, le necessità di finanziamento e la liquidità delle società del Gruppo sono monitorati o gestiti centralmente sotto il controllo della funzione Finance di Gruppo, con l'obiettivo di garantire un'efficace ed efficiente gestione delle risorse finanziarie.

Per una descrizione dei fondi e linee di credito a disposizione per gestire il rischio di liquidità si rimanda a quanto descritto nella Nota 30 Passività finanziarie del Bilancio consolidato Italtel S.p.A. al 31 dicembre 2023.

Nel corso dell'esercizio 2023 la Società Italtel S.p.A. ha impiegato liquidità per 11.159 milioni di Euro per il pagamento dei debiti commerciali e finanziari generati dall'operazione di assunzione del passivo concordatario della Beta TLC S.p.A., avvenuta in data 1° aprile 2022, che ha comportato il trasferimento giuridico dei rapporti commerciali con i fornitori in capo alla nuova società Italtel S.p.A. (già Nuovo Polo Impiantistico S.p.A.).

#### Rischio di credito

Il rischio del credito è il rischio che un cliente o una controparte commerciale o finanziaria causi una perdita finanziaria non adempiendo ad un'obbligazione di pagamento.

La massima esposizione teorica al rischio di credito al 31 dicembre 2023 è rappresentata dal valore contabile delle Altre attività, dei Crediti commerciali, delle Attività finanziarie a breve termine e delle Disponibilità liquide presso banche, istituti finanziari e postali per complessivi 128.396 migliaia di Euro.

Le attività finanziarie sono rilevate in bilancio al netto della svalutazione calcolata sulla base del rischio di inadempienza della controparte, determinata considerando le informazioni disponibili sulla solvibilità del cliente e stimando la perdita attesa lungo tutta la vita del credito dal momento dell'iscrizione iniziale e nelle valutazioni successive, basandosi su indicatori storico-statistici.

La direzione finanziaria del Gruppo monitora mensilmente il rischio di esigibilità del credito, scaduti e linee di credito affidate per i maggiori clienti di ciascuna società del Gruppo.

L'esposizione più rilevante è quella relativa ai crediti commerciali verso clienti. Al 31 dicembre 2023 i Crediti commerciali per 46.458 migliaia di Euro sono iscritti al netto di una svalutazione accumulata di 4.203 migliaia di Euro.

Al 31 dicembre 2023 lo scaduto dei crediti commerciali al netto del fondo svalutazione è pari a 3,2 milioni di Euro, di questi 0,65 milioni di Euro sono compensabili con debiti per forniture e 1,02 milioni di Euro sono relativi allo scaduto tecnico (entro i 30 giorni).

Le operazioni di cessione di crediti a titolo pro-soluto in essere al 31 dicembre 2023 ammontano a 63,8 milioni di Euro.

Le disponibilità liquide del Gruppo sono depositate presso primarie controparti.

### 1.3 Sviluppo e posizionamento dell'offerta: soluzioni, servizi e prodotti

GRI 2-6

Italtel propone un'ampia gamma di soluzioni, servizi e prodotti personalizzati sulle specifiche esigenze dei clienti. L'offerta si avvale di tecnologie proprietarie e di soluzioni integrate con prodotti dei migliori partner del settore.

Italtel può fare leva sui propri asset e competenze distintivi:

- Agile Software Lab: circa 130 professionisti senior esperti in molteplici tecnologie di sviluppo e tecniche Agile e DevSecOps, capaci di seguire progetti in logica end to end.
- Global Engineering Team: circa 600 ingegneri con più di 1.000 certificazioni personali che presidiano le aree di expertise del gruppo e supportano l'esecuzione dei progetti lungo tutto il loro ciclo di vita.
- Digital Operations Centers: una rete di Digital Operations Center in Italia a Milano, Ciudad Real in Spagna e San Paolo in Brasile che conta oltre 200 specialisti che lavorano per abilitare la trasformazione digitale dei Clienti
- Un ecosistema di partner che include sia i primari vendor internazionali, che player di nicchia specializzati in ambiti innovativi.

#### Soluzioni e servizi

Italtel offre un'ampia gamma di soluzioni e servizi innovativi per abilitare la trasformazione digitale dei propri clienti. In ogni progetto, le esigenze del cliente sono al centro, con l'obiettivo di accrescere la sua competitività sul mercato attraverso l'utilizzo di strumenti adeguati allo sviluppo del business.

Forte di competenze distintive in system integration e sviluppo software, Italtel si pone sul mercato come System Integrator a valore aggiunto, in grado di sfruttare appieno il paradigma delle reti programmabili.

Questa caratteristica consente di fornire ai clienti soluzioni e servizi "su misura", adattando e/o completando le soluzioni dei partner tecnologici con opportuni prodotti, sviluppi ed applicazioni "on-top" per rispondere a specifiche esigenze.

Le competenze di system integration sono arricchite da un'ampia gamma di servizi professionali ingegneristici ad alto valore aggiunto. Questi servizi fungono da naturale cerniera tra la vendita di una soluzione, la sua messa in esercizio e il successivo accompagnamento nel ciclo di vita.

I servizi Italtel includono anche lo sviluppo software, che consente di fornire ai clienti soluzioni opportunamente customizzate e integrate con lo scenario già in essere.

Italtel offre inoltre un vasto catalogo di servizi gestiti per supportare le strutture tecniche di Telco, aziende e pubblica amministrazione nella gestione delle infrastrutture di rete e dei servizi.

Per la realizzazione di questi servizi, Italtel utilizza:

- Soluzioni e tool sviluppati dai principali leader di mercato
- Strumenti open source opportunamente "customizzati"
- Software proprietari

Italtel si impegna a comprendere le esigenze specifiche di ogni cliente per progettare e implementare soluzioni personalizzate e fornire un supporto continuo durante l'intero ciclo di vita del progetto

L'obiettivo di Italtel è quello di aiutare i propri clienti a raggiungere il successo nel loro percorso di trasformazione digitale.

#### Cybersecurity e OT security: protezione del business delle aziende

Nel contesto macroeconomico globale, la cybersecurity rappresenta una priorità per ogni azienda. La protezione di dati, asset, reti e servizi da rischi e minacce è fondamentale per garantire la continuità aziendale e incrementare il business attraverso la trasformazione digitale.

La diffusione di dispositivi mobili e sistemi industriali interconnessi alle reti aziendali, la migrazione di asset e servizi in cloud e il consolidamento di modelli lavorativi ibridi ampliano la superficie potenziale di attacchi informatici. Inoltre, l'intensificarsi del "cyberwarfare" in seguito ai recenti conflitti internazionali rende ancora più complesso il processo di mitigazione dei rischi.

Italtel affianca i propri clienti nella gestione di questa complessità, sviluppando programmi di sicurezza efficaci che integrano competenze metodologiche e l'adozione di standard adeguati.

Il centro di competenza sulla Cybersecurity di Italtel, composto da professionisti esperti e altamente qualificati, offre soluzioni end-to-end per i seguenti ambiti:

- Network Infrastructure Security
- Controllo degli Accessi
- Cloud Security

- 5G Security
- IOT & Medical Device Security
- VoIP Security

In particolare, per la sicurezza nelle reti industriali (OT Security), Italtel ha sviluppato una soluzione all'avanguardia in collaborazione con un importante player del settore della logistica automatizzata, premiata con il "Premio Innovazione" SMAU 2023.

Il centro di competenza Italtel, che vanta certificazioni sulle tecnologie e metodologie più avanzate, eroga inoltre i seguenti servizi professionali:

- Secure Development Life Cycle (DevSecOps)
- Penetration Testing & Vulnerability Assessment (su Infrastructure IT&OT, Mobile App)
- Digital Twin
- External Attack Surface Management
- Cyber Threat Intelligence

Attraverso i Digital Operation Center, Italtel eroga servizi gestiti di:

- Monitoraggio
- Vulnerability Management
- Identity and Access Management
- Security Bulletin Services
- OT & Healthcare Security
- Managed Detection & Response
- SIEM & SOAR
- Managed Firewall & Web Application Firewall (WAF)

Nel 2023, Italtel ha inoltre approfondito gli aspetti normativi per l'applicazione della direttiva NIS2 e del Digital Operation Resilience Act (DORA), che saranno driver di crescita del settore Cybersecurity nel corso degli anni 2024/2025. Lo sviluppo dell'offerta Italtel è stato focalizzato per supportare la compliance con i regolamenti europei.

## **Analytics and Automation: valorizzazione dei dati e automatizzazione dei processi delle aziende**

In un contesto in cui il valore dei dati è in continua crescita, la capacità di estrarre informazioni preziose e di agire di conseguenza diventa fondamentale. Le soluzioni di Analytics di Italtel, basate su metodologie e tecnologie avanzate supportate dall'intelligenza artificiale, aiutano le aziende a raggiungere questo obiettivo in diversi campi di applicazione, tra cui:

- Esercizio e manutenzione di infrastrutture e reti di telecomunicazione
- Pianificazione
- Controllo qualità
- Marketing
- Revenue assurance

Oltre all'analisi dei dati, l'automazione è un fattore chiave per l'ottimizzazione dei processi aziendali. Italtel offre soluzioni di automazione che riducono drasticamente i tempi di implementazione di nuovi servizi e limitano la possibilità di errori umani.

La combinazione di Analytics e Automation nell'ambito delle reti programmabili consente di adattare il comportamento delle reti in base alle reali necessità, garantendo un servizio efficiente e di alta qualità.

La nuova frontiera prevede il sempre maggiore ricorso a metodologie e tecnologie di Intelligenza Artificiale e Machine Learning che, tramite l'analisi dei dati raccolti da un ambiente e da fonti esterne, operano retroazioni sull'ambiente stesso (closed loop), con finalità reattive e proattive, reagendo prontamente a problemi, anomalie e degni o ancor meglio anticipandoli.

Italtel ha sviluppato soluzioni innovative in questo ambito, come un sistema di monitoraggio della qualità del segnale wi-fi delle reti domestiche che utilizza l'intelligenza artificiale per prevenire il degrado del segnale.

Italtel è inoltre specializzata nella realizzazione di soluzioni di Network Automation e Process Automation. In qualità di system integrator consolidato, Italtel offre al mercato un'ampia gamma di soluzioni modulari, estendibili, integrabili e adattabili alle diverse esigenze dei clienti.

Le soluzioni di Analytics & Automation di Italtel sono realizzate utilizzando framework software proprietari (Analytics Intelligent Open Platform) integrati con soluzioni di terze parti o con prodotti opensource opportunamente personalizzati.

Italtel è inoltre in grado di erogare Managed Services basati sulle sue soluzioni di Analytics & Automation, garantendo un monitoraggio proattivo e un'esecuzione efficiente delle attività ricorrenti.

### Hybrid Cloud: supporto alle aziende nel viaggio verso il cloud

Le opportunità offerte dal Cloud continuano a essere il principale motore della trasformazione digitale. Il Cloud permette di digitalizzare i processi, introdurre innovazioni aziendali, ridurre gli investimenti in infrastrutture e accelerare il time-to-market di nuove soluzioni. Inoltre, prepara l'Information Technology a rispondere alle esigenze aziendali e ad adattarsi ai rapidi cambiamenti del mercato.

Negli ultimi anni, le aziende hanno adottato il Cloud in modo sempre più pervasivo, integrandolo nella loro strategia IT. Questo ha portato alla crescita di scenari ibridi, con applicazioni distribuite tra cloud pubblici e privati. La gestione di questi scenari richiede una pianificazione dettagliata e un'amministrazione unificata.

Italtel aiuta le aziende a valutare la loro maturità digitale e a pianificare la migrazione al cloud in modo sicuro e affidabile. Grazie all'esperienza acquisita nello sviluppo di prodotti "cloud native" e all'utilizzo di metodologie DevOps, Italtel offre un'ampia gamma di competenze e soluzioni per rispondere alle esigenze specifiche dei clienti.

Per rispondere in modo ottimale ai requisiti per l'adozione del Cloud, grazie al progetto di Trasformation Program adottato in Azienda, sono state definite queste soluzioni/servizi come ampliamento dell'offerta che Italtel fornisce ai propri clienti:

- Valutazione:
  - Analisi dettagliata di risorse e applicazioni per identificare i workload da migrare.
  - Raccolta di requisiti e vincoli tecnologici e di processo attraverso interviste agli stakeholder.
- Implementazione:
  - Pianificazione dettagliata, progettazione e creazione degli ambienti cloud.
  - Documentazione completa con diagrammi architetturali.
  - Gestione di tutte le risorse in conformità con gli standard di Compliance e Sicurezza.
  - Approccio "infrastructure as code" con massima automazione.
- Esecuzione:
  - Migrazione dei workload e dei dati in modo sicuro e affidabile.
  - Suddivisione del processo in sprint operativi.
  - Utilizzo di tool e servizi cloud per garantire elevata automazione.

Italtel ha inoltre maturato competenze e sviluppato partnership con i principali cloud provider e fornitori di infrastrutture. In collaborazione con Microsoft e Cisco, Italtel ha sviluppato "FastShift", una soluzione finalizzata a semplificare e accelerare l'adozione del cloud.

Il brand "FastShift" comprende l'intera suite di servizi e soluzioni adottati da Italtel per assistere i clienti nel loro viaggio verso il cloud.

I principali punti di forza di Italtel:

- Esperienza nello sviluppo di prodotti "cloud native" e utilizzo di metodologie DevOps.
- Ampia gamma di competenze e soluzioni per rispondere alle esigenze specifiche dei clienti.
- Partnership con i principali cloud provider e fornitori di infrastrutture.
- Soluzione "FastShift" per semplificare e accelerare l'adozione del cloud

### 5G: abilitazione di nuovi scenari e business model

Le reti 5G offrono alle aziende un'ampia gamma di vantaggi, tra cui:

- Affidabilità e continuità operativa
- Comunicazione ad altissima velocità e bassissima latenza
- Possibilità di dedicare porzioni di rete a specifiche applicazioni o contesti (slicing)

Queste caratteristiche aprono la strada a scenari innovativi e nuovi business model, consentendo di:

- Riprogettare ed estendere applicazioni già esistenti
- Abilitare nuove applicazioni in ambienti e situazioni con elevatissima densità di dispositivi

Italtel offre alle aziende una suite completa di tecnologie, servizi e applicazioni 5G. Grazie alle relazioni con i principali vendor del settore, Italtel copre l'intera filiera del 5G, dalla Radio Access Network (RAN) al Core Network, dal Transport Network alle soluzioni applicative.

In particolare, l'offerta di Italtel include:

- Servizi di advisory, system integration e manutenzione su architetture RAN (incluso oRAN), Mobile Core, Data Center, Edge Computing, reti di Trasporto e Application Layer.
- Soluzioni specifiche per le Mobile Private Network, sia in ambito nazionale che internazionale, sia in modalità diretta che indiretta attraverso gli Operatori.
- Sviluppo e servizi di componenti OSS e di Orchestration per gestire la complessità delle reti 5G.
- Managed Services per la gestione completa della soluzione end-to-end, particolarmente adatti alle Mobile Private Network.

Italtel è uno dei principali attori nel settore del 5G, con un parco di referenze in Italia, Francia e Spagna. Grazie alle sue competenze consolidate in ambito Telco, Italtel è in grado di supportare le aziende nel loro percorso di trasformazione digitale verso il 5G.

### Internet of Things: trasformazione smart del business

L'Internet of Things (IoT) rappresenta una rivoluzione tecnologica che permette di connettere ad internet oggetti, dispositivi e sensori. Questi oggetti possono comunicare dati da loro acquisiti e accedere ad informazioni aggregate disponibili sulla rete.

La proposizione Italtel per l'IoT si concentra in particolare su tre macroaree:

- Industria (Industry 5.0):
  - Monitoraggio e ottimizzazione dei processi produttivi e della logistica
  - Controllo della produzione industriale
  - Tracciamento della posizione di asset di valore
  - Sicurezza del personale
  - Processi di manutenzione

In questo ambito Italtel continua la collaborazione tecnologica con MADE e il suo competence center dedicato alle PMI, portando concretamente il proprio contributo per la fabbrica digitale e sostenibile.

- Salute (Sanità digitale) e sicurezza:
  - Comunicazione remota tra pazienti e strutture sanitarie
  - Rilevamento dei parametri vitali tramite sensori indossabili
  - Telemonitoraggio e teleconsulto
  - Soluzioni per la sorveglianza degli ambienti di lavoro (Health Safety & Environment). In particolare, sono state sviluppate soluzioni di "Man Down" per i lavoratori isolati e monitoraggio del rischio elettrico attraverso soluzioni di "geofencing".
- Monitoraggio delle infrastrutture private e civili (Smart Sites & Smart Cities):
  - Monitoraggio di siti e strutture tecnologiche
  - Sicurezza di infrastrutture critiche di interesse pubblico (viadotti, ponti, edifici)
  - Monitoraggio degli incendi in contesti urbani e rurali

Per realizzare soluzioni end-to-end per questi diversi contesti, Italtel collabora con un ecosistema di fornitori e partner. Le competenze di questi partner spaziano dai dispositivi (in particolare sensori) ai gateway IoT, dalla connettività sicura alle piattaforme di raccolta e correlazione dei dati, dalle applicazioni alla definizione dei processi industriali.

Italtel è un partner affidabile per le aziende che desiderano sfruttare le potenzialità dell'IoT per migliorare la propria efficienza, sicurezza e competitività.

### Smart Networks: abilitazione dell'evoluzione delle reti

La crescita del traffico IP, la diffusione di dispositivi mobili, il lavoro ibrido, l'accesso multi-cloud, l'IoT e il 5G stanno rendendo le reti IP centrali nella trasformazione digitale di Telco, grandi aziende e Pubbliche Amministrazioni.

Le reti sempre più "aperte" e programmabili semplificano l'adozione di soluzioni di Analytics & Automation che le rendono flessibili e adattabili ai continui cambiamenti, migliorando le attività di gestione. Italtel è da sempre impegnata nella realizzazione di infrastrutture di rete sicure e affidabili per operatori telco e grandi aziende. Lavora in collaborazione con i principali leader di mercato su tutti i domini tecnologici.

L'offerta di Italtel include:

- Architetture di rete fissa per Service Provider: accesso, aggregazione e core.
- Convergenza tra reti IP e reti di trasporto ottico.
- Soluzioni per le imprese: reti locali LAN e Wireless LAN, geografiche WAN (SD-LAN/SD-WAN).
- Reti innovative basate su Intent Based Networking: configurazione e gestione end-to-end automatizzata, indipendentemente dalle tecnologie dei vendor.

Nel corso dell'anno, Italtel ha sviluppato competenze sulla sincronizzazione delle reti IP, realizzando un Proof of Concept per un importante cliente nel settore Utilities. La stessa tecnologia è applicabile in contesti 5G e in altri verticali di mercato come Finance e Media Companies. Italtel accompagna la trasformazione digitale delle reti.

### Digital Workplace: ottimizzazione degli spazi di lavoro ibridi

Ripensare gli spazi e le modalità di lavoro è una sfida per i team ICT e Facility che gestiscono un mix di lavoratori in loco e remoti. L'obiettivo è permettere a tutti i dipendenti di collaborare al meglio con strumenti digitali (postazioni di lavoro, sale di videoconferenza) e un ambiente di lavoro con spazi e servizi adeguati.

L'ottimizzazione del workplace e le soluzioni di collaboration in un contesto di Digital Smart Building sono essenziali per il lavoro ibrido. Questo paradigma aiuta a raggiungere gli obiettivi aziendali di produttività e sostenibilità, oltre a risparmiare su investimenti immobiliari e costi operativi (elettricità, riscaldamento, aria condizionata). Le aziende che investono in luoghi di lavoro comodi e smart sono più competitive sul mercato perché migliorano il "worklife balance" dei collaboratori e il legame tra azienda e dipendenti.

Italtel, grazie alle sue capacità di integrazione e sviluppo di sistemi, offre le soluzioni più adatte alle diverse esigenze. Definisce il giusto mix tra soluzioni "on premises", "cloud" o ibride, sfruttando la sua esperienza sui temi della Collaboration e del Customer Engagement.

Con l'introduzione di logiche di automazione e orchestrazione, Italtel aiuta le aziende ad attuare modifiche frequenti sui sistemi e strumenti necessari per il business. Questo permette una gestione dinamica degli spazi di lavoro, degli strumenti condivisi e dei servizi (personalizzati e non).

Le soluzioni di Italtel per un digital workplace ottimale sono:

- Cloud calling
- Voice interworking
- Cloud meeting
- Meeting interworking
- Remote training
- Smart operations
- Remote expert
- Home working
- Room booking
- Analytics

Per garantire la sicurezza di queste soluzioni, Italtel offre un servizio di Unified Collaboration Security Assessment. Verifica periodicamente i bollettini dei vendor e fornisce report, impatti ed eventuali remediation ai propri clienti.

Attraverso i Digital Operation Centers, Italtel fornisce le soluzioni anche in modalità completamente gestita. In caso di malfunzionamenti, i dipendenti possono contattare direttamente Italtel evitando di impegnare il team ICT aziendale.

Italtel è partner delle aziende per un Digital Workplace efficiente, sicuro e flessibile.

### Advanced Managed Services: permettere alle aziende di concentrarsi sul loro core business

I servizi gestiti, o in outsourcing, sono sempre più scelti dalle aziende per accedere a servizi ICT efficienti e affidabili. Questo approccio consente loro di concentrarsi sul core business, delegando la gestione IT a un partner esperto.

Le aziende scelgono i servizi gestiti per:

- Implementare rapidamente tecnologie innovative.
- Ridurre la spesa per infrastrutture e gestione IT.
- Liberare risorse interne per attività strategiche.

Gli Advanced Managed services di Italtel sono erogati da circa 200 specialisti che lavorano in team attraverso una rete di Digital Operation Center con sede a Milano, Ciudad Real in Spagna e San Paolo del Brasile garantendo assistenza 24/7. I managed services Italtel sono progettati per gestire, in modo sostenibile, efficiente e sicuro le infrastrutture multivendor, i servizi e le applicazioni IT di operatori telco, aziende, enti della Pubblica Amministrazione.

I servizi di Italtel sono erogati da team specializzati che possono operare sia da remoto che presso le sedi dei clienti. I servizi vengono erogati utilizzando strumenti dei migliori vendor di mercato e sono arricchiti da sviluppi software realizzati da Italtel per la massima personalizzazione, in base alle specifiche esigenze dei clienti e si focalizzano in particolare su quattro filoni di trasformazione digitale:

- Cybersecurity: protezione di dati e infrastrutture.
- Monitoraggio: infrastrutture, servizi e applicazioni.
- Operation "end to end": gestione completa dei sistemi IT.
- Piattaforme di business: collaboration, smart working, etc.

I servizi prevedono anche una consulenza ingegneristica ricorsiva con l'obiettivo di analizzare le prestazioni delle infrastrutture e delle applicazioni per pianificare in modo proattivo eventuali adeguamenti ed anticipare possibili malfunzioni.

Nell'ultimo anno, grazie alle attività dello specifico progetto del Transformation Program dedicato ai servizi gestiti, è stata ulteriormente rafforzata la proposizione Managed Services. Le principali azioni intraprese includono:

- Sviluppo di una proposta specifica per l'implementazione, la gestione e il monitoraggio delle reti SD-WAN dei clienti business.
- Maggiore interazione tra i Digital Operation Center di Italtel per creare un catalogo di servizi completo che sfrutta le competenze specifiche di ogni centro.
- Implementazione e sviluppo di nuovi sistemi informativi per migliorare l'efficienza dell'erogazione dei servizi gestiti.

Queste azioni hanno portato a:

- Un'offerta di servizi gestiti più completa e competitiva.
- Una migliore efficienza nell'erogazione dei servizi.
- Una maggiore soddisfazione dei clienti.

I principali vendor tecnologici stanno spingendo i loro partner a sviluppare servizi gestiti basati sui loro prodotti. Questo offre alle aziende nuove opportunità per accedere a tecnologie innovative con modelli di investimento flessibili.

Italtel è un Gold Partner di Cisco e ha ottenuto una nuova specializzazione in "Full Stack Observability". Questo significa che Italtel è in grado di fornire un monitoraggio avanzato e predittivo di tutte le infrastrutture IT che supportano le applicazioni digitali aziendali.

Italtel vanta una vasta esperienza nella gestione in outsourcing di infrastrutture, servizi e applicazioni IT per grandi clienti in diversi settori. Tra questi:

- Pubblica Amministrazione
- Banche
- Sanità
- Utilities
- Telco

### Advisory services: consulenza tecnologica per le aziende

In un contesto di costante evoluzione tecnologica, le scelte strategiche relative a reti e sistemi IT assumono un'importanza sempre maggiore.

Sempre più spesso, service provider e aziende scelgono di affidarsi a partner indipendenti e altamente qualificati per una consulenza mirata e di valore.

Italtel si propone come consulente indipendente, offrendo servizi di advisory tecnologica che garantiscono:

- Riduzione del time-to-market per il lancio di nuovi servizi.

- Migliore interoperabilità tra tecnologie di diversi vendor.
- Riduzione dei costi di individuazione di nuove tecnologie.

Forte di una pluriennale esperienza multi-vendor maturata su molteplici clienti di caratura internazionale, Italtel vanta una profonda conoscenza delle reti e dell'interoperabilità tra servizi.

Il nostro approccio si basa su un assessment iniziale, volto a comprendere l'esatta situazione in essere e le esigenze specifiche del cliente.

Successivamente, supportiamo i clienti nella scelta degli strumenti più appropriati sul mercato e nella progettazione di soluzioni complete e coerenti.

Italtel aiuta inoltre i propri clienti a:

- Cogliere il valore delle potenziali iniziative, costruendo business plan che evidenziano il ritorno sugli investimenti (ROI).
- Accelerare l'adozione e la comprensione delle tecnologie, delineando e modellando la user experience.
- Definire e pianificare i passi successivi per la messa in pratica della strategia condivisa.

### Design Services: progettazione di soluzioni ICT su misura

In un mondo dominato dalla complessità tecnologica, la progettazione di reti e soluzioni ICT richiede competenze specifiche e un approccio olistico.

Italtel si propone come partner di fiducia per la progettazione, l'integrazione e la messa in esercizio di soluzioni complete e personalizzate.

Italtel si distingue per la capacità di combinare le migliori tecnologie disponibili sul mercato con un know-how unico, frutto di decenni di esperienza nel settore delle telecomunicazioni.

I servizi di Design Services includono:

- Analisi approfondita delle esigenze del cliente e del contesto di business.
- Sviluppo di soluzioni innovative e su misura, che integrano tecnologie di diversi vendor.
- Progettazione accurata di reti e sistemi IT, garantendo prestazioni elevate e ottimizzazione dei costi.
- Gestione del rischio e delle complessità tecniche durante l'intero processo di progettazione.

Principali vantaggi che offrono i Design Services di Italtel:

- Soluzioni ICT aderenti alle esigenze specifiche del cliente.
- Riduzione del time-to-market e ottimizzazione dei costi, grazie alla capacità di bilanciare le prestazioni tecniche con le reali esigenze e priorità del cliente.
- Massima affidabilità e sicurezza grazie a un know-how consolidato.
- Un team di ingegneri altamente qualificati al fianco del cliente in ogni fase del progetto.

### Infrastructure creation & deployment: realizzazione di nuove infrastrutture e ammodernamento di quelle esistenti

Le infrastrutture ICT sono il cuore pulsante di ogni azienda. La loro continua evoluzione richiede un approccio strategico e flessibile per garantire prestazioni elevate, sicurezza e sostenibilità.

Italtel offre un servizio completo di Infrastructure Creation & Deployment che permette alle aziende di:

- Realizzare, espandere o modernizzare qualsiasi infrastruttura di rete o IT multi-technology.
- Raggiungere i propri obiettivi di business con soluzioni modulari, flessibili e di alta qualità.
- Affidarsi a team di professionisti e specialisti altamente qualificati.

Nei settori emergenti, Italtel si concentra principalmente sulla scalabilità per supportare la crescita delle aziende.

Nei settori più maturi, sull'efficienza e l'eco-compatibilità per ridurre i costi e l'impatto ambientale.

Italtel aiuta le aziende a:

- Ridurre i costi di installazione e gestione.
- Accelerare il time-to-market.
- Migliorare le prestazioni e l'affidabilità.
- Raggiungere gli obiettivi di sostenibilità.

Il processo ottimizzato di creazione di infrastrutture impiantistiche ed il design ottimizzato offerti da Italtel permettono di massimizzare i vantaggi per le aziende tramite:

- Sfrutta le economie di scala e massimizza le prestazioni.
- Garantisce efficienza energetica.

- Offre flessibilità e adattabilità, riducendo il time-to-market.

## I prodotti Italtel

L'evoluzione dei prodotti e dei framework sviluppati da Italtel è guidata dai principi del Piano Industriale in essere. Le caratteristiche salienti di questa evoluzione includono:

- Portabilità su Cloud: per una maggiore flessibilità e scalabilità.
- Sicurezza e Privacy by design: per la protezione dei dati e la conformità alle normative.
- Focus sulla diversificazione rispetto alle Telco: per ampliare la base di clienti e raggiungere nuovi mercati.
- Ampliamento della customer base: per raggiungere un numero maggiore di clienti in diversi settori industriali.
- Cooperazione con altre aziende: per lo sviluppo congiunto di soluzioni innovative.

I prodotti e i framework di Italtel sono tipicamente associati ai servizi professionali dell'azienda e inseriti in soluzioni più articolate che rispondono alle esigenze specifiche dei clienti.

Di seguito, una panoramica delle principali evoluzioni dei principali prodotti/framework proprietari.

## Prodotti in ambito Multimedia Network

### Prodotto i-RPS - Centralized Signaling & Routing -

i-RPS, il prodotto di Italtel per il Centralized Signaling & Routing, si è evoluto significativamente nel corso del 2023, grazie alla sua specificità e versatilità nel rispondere alle esigenze di clienti del segmento Enterprise e Service Provider.

L'anno 2023 è stato dedicato a:

- Arricchimento funzionale: per ampliare le capacità del prodotto e rispondere alle nuove esigenze del mercato.
- Maggiore robustezza della sicurezza software: per proteggere i dati e la privacy dei clienti.
- Portabilità su Cloud: per una maggiore flessibilità e scalabilità.

Tre PoC del prodotto sono stati realizzati su un hyperscaler da parte di importanti player mondiali, a dimostrazione del valore e dell'interesse che i-RPS ha suscitato nel mercato.

Tra i principali successi del 2023 si possono citare:

- Acquisizione di due nuovi clienti francesi: grazie alle funzionalità di STIR/SHAKEN per la gestione delle policy di autenticazione e certificazione delle identità telefoniche in rete.
- Rilevante acquisizione di un importante progetto di ampliamento sul mercato spagnolo e di un rinnovo architetturale sul mercato UK.

All'interno del Transformation Program, questo prodotto è stato oggetto di uno specifico progetto che ha portato ad una maggiore consapevolezza delle potenzialità di i-RPS sul mercato, con un budget per il 2024 che rappresenta la migliore previsione di sempre.

Il prodotto si conferma impiegato in soluzioni Enterprise e Public Sector per grandi realtà, come anche in ambito Service Provider. i-RPS è utilizzato per indirizzare casi d'uso in ambito soluzioni business complesse, con interoperabilità tra diverse piattaforme in cloud di servizi di Communication e sovrapposizioni di molteplici servizi.

In questo contesto, i-RPS rappresenta un elemento chiave per:

- Semplificare la gestione del servizio verso la clientela.
- Abilitare use case specifici.
- Realizzare una permeabilità con la linea di offerta Digital Workspace.

i-RPS si conferma quindi una soluzione innovativa e versatile, in grado di rispondere alle esigenze di un mercato in continua evoluzione.

### Prodotti i-MCS & i-TDS - IMS functionalities

In un contesto di mercato con un outlook stabile per le funzionalità IMS (Control Layer, Voice App Layer e HSS), la scelta strategica definita dal Piano Industriale per questa linea di prodotti prevede un'evoluzione in primis su base progettuale che fa leva:

- Sugli asset sviluppati nel tempo.
- Sulla loro portabilità in ambienti NFV.

Nel 2023 è stato lanciato un importante progetto per il micro-business, che include:

- Servizi di telefonia classici.
- Servizi innovativi basati su tecnologie WebRTC e Web in generale.

### Prodotto i-NEM - Management Layer

Italtel, con il suo Neutral Element Manager (i-NEM), vanta un'esperienza consolidata nel Management Layer. L'azienda è quindi in grado di contribuire al processo di automazione di questo livello di rete, connettendosi con:

- Altri elementi della rete (agendo come punto di accesso unico - *single point of access*).
- Sistemi esterni (agendo come layer di disaccoppiamento unificato - *unified decoupling layer*).

Il miglioramento di strumenti e tool, non necessariamente complessi, è un obiettivo costante per le attività di Operations e Managed Services. Si tratta di un lavoro ricorrente di ampliamento e ottimizzazione, sempre correlato alla specifica rete, volto a:

- Semplificare e velocizzare le prassi operative quotidiane.
- Riconoscere i problemi in rete e risolverli rapidamente.

In questo contesto, lo sviluppo del prodotto i-NEM segue un'evoluzione che si configura come una sequenza di progetti dedicati a specifici contesti e use cases, in cui si pone attenzione alla riusabilità delle singole componenti sviluppate, sia in termini di esperienza, sia anche come asset sw.

Coerentemente, i-NEM funge, anche, da fonte alimentante per il framework AiOP (vedi oltre). Simmetricamente, laddove previsto, ospita AiOP come proprio modulo di Analytics, in una user experience integrata.

## Prodotti in ambito Digital Workplace

### Prodotto NetMatch – Session Border Controller

NetMatch-S Cloud Inside ha completato la sua trasformazione verso architetture cloud native. Il prodotto è ora disponibile sui principali Hyperscaler e abilita l'approccio SaaS.

Nel 2023 sono state ottenute certificazioni relative all'interoperabilità con le principali piattaforme di comunicazione in cloud, tra cui Microsoft Teams. In diversi scenari, queste certificazioni abilitano nuove proposte sul mercato delle soluzioni complesse di Digital Workspace. Per questo motivo, NetMatch-S Cloud Inside è stato inserito in questa linea di offerta, con un ruolo centrale ma non esclusivo.

L'utilizzo del nucleo della nostra piattaforma Embrace come gateway tra reti voce basate su SIP e applicazioni basate su WebRTC continua ad essere un elemento chiave nell'ambito dell'interoperabilità tra sistemi.

La combinazione di NetMatch-S Cloud Inside, Embrace e, in alcuni scenari, i-RPS, ha permesso di realizzare con successo una soluzione articolata di Business Communication per grandi aziende o Service Provider, anche in ambito internazionale.

Queste esperienze di successo hanno spinto la proposizione di questa soluzione ad ulteriori clienti nel 2023.

## Prodotti in ambito Analytics & Automation

### Framework AiOP

Nel 2023, l'interesse delle imprese per gli Analytics è stato in continua crescita, con l'obiettivo di automatizzare i processi per:

- Garantire efficienza.
- Ridurre i costi di operation a livello di infrastrutture, applicazioni, servizi.
- Ottimizzare flussi di lavoro, manutenzione e sicurezza.

Il framework AiOP offre una soluzione per elaborare, strutturare e analizzare dati provenienti da:

- Apparati di rete.
- Applicazioni.
- Infrastrutture.
- Database.
- ...

Il framework permette di utilizzare dati di svariate tipologie:

- Strutturati.
- Semi-strutturati.
- De-strutturati.

L'elaborazione dei dati può essere esposta sia sotto forma di dashboard, che di API fruibili dai sistemi esterni.

Il 2022 ha visto la definizione dell'architettura e la re-ingegnerizzazione di asset software sviluppati negli anni precedenti per soluzioni cliente. La nuova architettura è cloud native, pensata per ogni contesto di deploy, altamente scalabile, flessibile e integrabile con ogni tipo di infrastruttura e applicazioni esistenti.

Nel 2023 le prime realizzazioni presso clienti in Italia e Francia hanno confermato la validità dell'iniziativa, anche in settori nuovi per questo tipo di soluzioni.

La piattaforma di Analytics si distingue per:

- Funzioni di analisi Long Term e Predittive.
- Funzioni di monitoraggio dello stato di salute delle reti e degli apparati di Unified Communication.
- Proficua integrazione con i processi aziendali attraverso le procedure di ChatOps e AIOps.

## Prodotti in ambito IoT

### Piattaforma loXpert - IoT

Nel 2023, il business di loXpert si è concentrato su verticali legati ai servizi al cittadino e alle Amministrazioni in ambito Smart Cities. In questo contesto, è stata avviata una collaborazione con un importante service provider italiano. È stata inoltre mantenuta la presenza in Consorzi specializzati nel manufacturing, al fine di cogliere eventuali opportunità.

A partire dagli asset di loXpert, Italtel è in grado di erogare diversi servizi professionali, tra cui:

- Consulenza.
- Realizzazione di progetti.

Tali servizi possono coprire diversi aspetti, tra cui:

- Realizzazione della rete IP locale.
- Customizzazioni tra sensori di raccolta e rappresentazione grafica delle varie grandezze.
- Interfacce verso sistemi gestionali.
- Capacità di trattare sorgenti di dati provenienti da diverse fonti.

L'obiettivo di questi servizi è quello di accrescere l'efficienza e ridurre i tempi di risposta a problemi di varia natura.

Tuttavia, il mercato realmente indirizzato da Italtel in questo settore nel 2023 si è confermato debole per supportare un'apprezzabile evoluzione del business

### Prodotto DoctorLINK - Telemedicina

Il mercato della Telemedicina ha subito una notevole accelerazione nel 2023, grazie alla spinta del PNRR. Il Piano ha infatti portato all'emissione di alcune gare nazionali e regionali, che sono fondamentali per la realizzazione dell'infrastruttura IT di questo servizio.

Italtel ha proseguito nel percorso di certificazione dell'applicazione e dei processi aziendali, e ha continuato nello sviluppo di nuovi *use case*, ampliando la gamma di servizi abilitati. Inoltre, è stata realizzata l'integrazione di nuovi sensori biomedicali, anche di classe II, caratterizzati da un uso autonomo da parte dei pazienti o comunque di semplice impiego in ambienti ambulatoriali.

Di grande rilievo per l'evoluzione del business in questo ambito è la definizione di un accordo strategico con una società specializzata nel settore. Tale società possiede asset del tutto complementari al prodotto DoctorLINK e un elevato livello di *intimacy* nel mercato.

## 1.4 Marketing Strategico, Innovazione e Ricerca & Sviluppo

GRI 2-6

Sul fronte ricerca, sviluppo, innovazione e marketing il 2023 è stato caratterizzato da una serie di novità di tipo organizzativo, metodologico e strategico che si innestano in perfetta coerenza con la strategia complessiva del gruppo.

Da aprile 2023 nasce l'area Innovation & Strategic Marketing con il compito di supportare il vertice nella gestione coordinata delle attività di innovazione utili a migliorare l'operatività o rinnovare il portafoglio d'offerta, attraverso il coinvolgimento attivo di clienti interni ed esterni e implementando nuovi modelli di collaborazione orientati all'Open Innovation. Quest'area supporta le BU nelle attività di posizionamento e Business Development Innovativo (BDI).

Il Marketing Strategico ha il compito di assicurare il coordinamento dei piani di marketing strategico, volti a sviluppare la Brand Equity di Gruppo e ad incrementare l'efficacia dell'azione commerciale cross BU assicurandone la coerenza con la strategia aziendale attraverso il presidio del portafoglio di offerta e la gestione delle attività di comunicazione di mercato.

## Marketing Strategico

In quest'area le attività sono cominciate da un'analisi preliminare del contenuto dell'offerta dell'azienda, le modalità di vendita e la narrazione commerciale. L'esito dell'analisi ha messo in evidenza un enorme potenziale inespresso determinato da competenze preziose non riconosciute dal mercato e progettualità complesse di successo ma poco conosciute in azienda e mai replicate.

A partire da questa situazione si sono avviate "3 Activity Lines" principali interdisciplinari e trasversali in azienda:

- Marketing Strategy – analisi trend e definizione linee guida e frameworks metodologici
- Marketing Content & Visuals – narrazione commerciale, ingegnerizzazione materiali di presentazione e grafiche
- Positioning – attività "direct touch" con CXO di clienti e prospect, rappresentanza a eventi pubblici, tavoli di lavoro e associazioni

Nella nuova narrazione emergono 6 macroaree di competenza:

- AI (traditional and Gen AI), ML & Analytics
- Intelligent Automation
- Cyber & Ot Security
- Smart & Vertical Solutions
- Hybrid Cloud
- Networks Evolution & 5G

E una piattaforma di erogazione di servizi: Advanced & managed services.

Inoltre, vengono messi in evidenza 4 elementi fondamentali su cui si poggia la nuova unique value proposition:

- Agile Software Lab
- Global Engineering Team
- Global Digital Operations Center
- Network of Top Tier Technology Vendors and Innovative Startups.

Altri importanti sforzi sono stati effettuati in veste di "Transformation Project" su differenti aree ad alta potenzialità di crescita come Energy-Utilities, dove si citano ad esempio i percorsi attivati con Copperleaf e Icopower.

Così come nel banking e nella Pubblica Amministrazione. Molto importante la success history E80 ed il premio premio innovazione SMAU: il 2023 ha visto arrivare in porto un importantissimo progetto di sicurezza OT (Operational Technology) sviluppato per il cliente E80, leader mondiale nella realizzazione di catene di produzione industriale.

Il progetto, risultato di un'attività di co-innovazione durata 2 anni, ha portato ad un caso di successo di innovazione di settore. Il settore industrial, infatti, investito dalla rivoluzione 5.0, sta passando da un'era tecnologica contraddistinta dall'uso di tecnologie e reti proprietarie chiuse, ad un'era di trasformazione digitale che prevede l'apertura alle nuove opportunità derivanti dall'uso di tecnologie standard ICT e delle reti IP. Questo fenomeno trova la maggior parte dei players industriali completamente sprovvisti delle competenze e della cultura per poter comprendere e quantificare i rischi informatici ai quali vengono esposti i loro business. In questo scenario, il progetto Italtel con E80 Group costituisce un modello d'eccellenza da seguire a beneficio dell'intero settore.

Il progetto è stato candidato allo SMAU 2023 e ha conseguito il premio Innovation SMAU 2023 Milano, ed è stato anche selezionato da Cisco per una presentazione di success story.

Nuove partnership in corso: a testimonianza dello sforzo di riposizionamento del gruppo anche attraverso nuove tipologie di partnership si riportano le seguenti iniziative in corso:

- Honeywell – sinergia vs mondo building e grandi facilities. Tentativo di Go to market congiunto;
- Cradlepoint – sinergia nel mondo delle soluzioni 5gp. Tentativo di posizionarci come system integrator tecnologico;
- S2E – Tentativo di costruire un go to market congiunto finalizzato ad accelerare lo sviluppo di un'offerta completa in ambito Cyber e Hyper Automation;
- Vincix Group – Esplorazione di collaborazioni in ambito RPA, AI e Digital Twins.

## Innovazione e Ricerca e Sviluppo

A partire dalla seconda metà dell'anno si è avviato un nuovo modello di gestione del processo di innovazione basato sull'inclusione, la collaborazione e l'orientamento a sfruttare il potenziale in termini di esperienze e idee dell'intera popolazione aziendale. Si è iniziato da subito ad adottare tecniche di social engagement per reintrodurre i paradigmi della corporate entrepreneurship e dell'open innovation in modo da guidare lo scouting di tecnologie e soluzioni e la creazione di accordi e relazioni di collaborazione con startup e vendors, oltre ad azioni di co-design e co-creation finalizzate ad accelerare il go to market dell'innovazione.

Il focus delle attività è stato concentrato prevalentemente su Italtel in Italia con l'obiettivo di monitorare da vicino il comportamento dell'azienda e consolidare i processi. L'obiettivo però è di coinvolgere progressivamente tutte le country in questo modello di innovazione. In questo modo l'intero gruppo Italtel potrà beneficiare dei risultati del processo dell'innovazione consentendo di replicare progetti di successo e cogliere le opportunità di scalare progetti a livello globale.

La gestione è stata impostata su 4 activity lines prevalenti:

- *Innovation Ecosystem Development:* Scouting di soluzioni e partner portatori di novità tecnologiche: startup e pmi innovative da usare per arricchire continuamente il nostro portafoglio d'offerta;
- *Open Innovation & Innovation Based Business Development:* Attività e iniziative basate sul paradigma dell'open innovation e concepite allo scopo di stabilire un dialogo attivo con i clienti che cercano innovazione e proporre progettualità che rispondono ai needs dei clienti. Questo dialogo, inizialmente impostato in logica "pre-competitiva", rappresenta un enorme opportunità di generare intimacy con interlocutori nuovi anche su clienti consolidati, e generare di conseguenza un contributo importante alle attività commerciali.
- *People Activation:* Attività e iniziative volte ad "attivare" e coinvolgere l'intera popolazione aziendale nel processo dell'innovazione. Per quest'area di attività vengono adottati metodi di design thinking e progettazione collaborativa al fine di costruire nuovi canali di comunicazione cross-funzione, incentivare nuovi modi di contribuire alla mission aziendale, favorire l'arricchimento del portafoglio d'offerta con nuove idee e progettualità e, in ultima istanza, contribuire alla costruzione di una nuova piattaforma culturale.
- *Financed Research:* Scouting ed esecuzione di progetti di ricerca finanziata attraverso la partecipazione a call for research and innovation emesse da enti nazionali ed europei.

Tra le iniziative di maggiore importanza si segnalano:

*Adesione al Circuito SMAU:*

per tornare a calcare attivamente la scena dell'innovazione frequentando tavoli di lavoro ed eventi nazionali e internazionali al fianco di grandi corporate, clienti e prospects..

*Adesione agli Osservatori del Politecnico di Milano:*

per analizzare da vicino alcuni fenomeni trasformativi di particolare interesse in ambito IoT e Energy, potendo beneficiare di un contatto diretto con accademia e aziende del comparto Utilities.

*Adesione al Think Thank Leonardo Da Vinci:*

Fondato nella seconda metà del 2023, accomuna più di 60 innovation manager di grandi aziende che frequentano l'associazione per condividere needs e best practices.

*Adesione alla piattaforma Open Innovation di Regione Lombardia e Finlombarda:*

Per beneficiare di link diretto con l'istituzione regionale e avere la possibilità di amplificare le iniziative aziendali attraverso la rete delle aziende iscritte ai canali della Regione Lombardia

*Scouting condiviso con le Business Unit di Startup Innovative:*

Da Aprile 2023 ad oggi abbiamo incontrato più di 100 aziende startup ed iniziato percorsi di partnership con una decina di esse (Sense square, Sovran AI, Seismic.AI, Exteryo, Dynamo Technologies, Sensoworks, Ecosteer, Truescreen, Armilis, Immersion4, Laser Navigation, U-Earth Biotechnologies, SMA-RTY etc) e decine di corporate attive come Italtel sulla scena dell'open innovation (Edison, Trenord, FNM, FS, Unipolsai, Walter Tosto, De Cecco, SNAM, Acea, Terna, Hera, Prysmian, Angelini, Tetrapak).

*The Innovation Game:*

Il progetto The Innovation Game è stato inserito a pieno titolo nel bouquet di progetti del Transformation Program Italtel al fine di guidare la trasformazione del nostro modello di innovazione aziendale verso un modello di "innovazione diffusa". The Innovation Game si configura come un programma di Corporate Intrapreneurship e Open Innovation pensato per coinvolgere tutta l'azienda nel processo dell'innovazione attraverso diverse fasi:

- Definizione degli Innovation Needs: i management team attraverso delle sessioni di design thinking e progettazione collaborativa definiscono delle challenge/priorità verso le quali orientare tutta l'azienda alla ricerca di soluzioni.

- Call for Ideas: tutta la popolazione aziendale viene invitata a partecipare alla formulazione di idee innovative che possano risolvere le challenge lanciate dal management
- Open Innovation: le migliori idee dei dipendenti vengono confezionate come challenge da lanciare sul mercato delle startups e pmi innovative. Le migliori startup che si candidano per lavorare con Italtel vengono selezionate per creare squadre di lavoro miste con gli autori delle idee innovative. Si costituiscono così squadre fatte di dipendenti Italtel e Startup che lavorano alla realizzazione di business plan a supporto delle idee innovative.
- Selection: il management team analizza i business plan realizzati dalle squadre miste. I business plan ritenuti strategici, sostenibili e capaci di generare valore nel tempo vengono selezionati per l'implementazione.
- Implementation: I progetti selezionati vengono selezionati per l'implementazione e il go to market.

Il format del programma è stato disegnato nella seconda metà dell'anno. Le challenge sono state selezionate dopo l'estate. È stata progettata una piattaforma web di progetto ed è stata predisposta l'intera gamma di tool di promozione e engagement necessari a coinvolgere la popolazione aziendale. A fine dicembre il programma è stato lanciato ufficialmente verso tutta la popolazione aziendale di Italtel Italia con l'obiettivo di creare un motore di idee, creare nuove connessioni tra le persone, educare le persone a sviluppare idee progettuali avendo presente la dimensione tecnica, economica e di business.

Il programma in questo primo ciclo servirà da Progetto Pilota utile a sperimentare questo nuovo modello di innovazione corporate. Al termine del primo ciclo, in caso di successo il programma verrà scalato verso le altre country del gruppo.

### Focus su “Progetti finanziati di ricerca”

Sono proseguiti gli impegni nell'ambito della ricerca finanziata, sia sulla scena italiana che su quella europea, ma la strategia di ricerca di nuovi bandi o di nuove progettualità si è riorientata in maniera da renderla parte integrante della catena del valore primaria dell'azienda.

Si è cercato di stabilire legami forti e continuativi tra l'area di Ricerca Finanziata e le Business Unit, in modo da mettere a fattor comune le progettualità, le referenze e le reti di relazioni derivanti dai grandi bandi di ricerca, in modo da generare sinergie e arricchire le conversazioni commerciali di nuovi contenuti, contribuendo al miglioramento del nostro posizionamento sul mercato.

I primi risultati tangibili di questo sforzo sono stati visibili già nel corso dell'anno mettendo in moto delle prime opportunità di collaborazione commerciali con partner tecnologici derivanti da partenariati della ricerca finanziata, che si sono rivelati essere degli interessanti asset da utilizzare per arricchire il nostro portafoglio d'offerta. A questo proposito si citano le startup SMA-RTY, QBT, SENSE SQUARE e le iniziative commerciali in corso verso MADE in ambito 5Gp e il tavolo di lavoro attivato con Repsol in ambito quantum security.

Nell'ambito dello scouting di nuovi bandi di ricerca, ci si è orientati verso nuove tipologie di bandi che uniscono gli aspetti tipici della ricerca a quelli relativi al go to market, consentendo quindi di accorciare la distanza tra ricerca e business rendendoli parte di un'unica catena del valore. L'innovazione così diventa un concetto più tangibile e in grado di generare impatti sul business. Si citano, come esempi di procedimenti che seguono questo paradigma, i bandi EIT Manufacturing, dai quali è nato il progetto Recircleman, e i bandi tematici ASI (Agenzia Spaziale Italiana) sui quali si sta lavorando per ottenere risultati nel corso del 2024.

Sul fronte dei progetti di ricerca nazionali ed europei, di seguito si riporta un breve aggiornamento sullo stato avanzamento:

Nel 2023 Italtel si è aggiudicata due nuovi progetti di R&S&I finanziati dalla Commissione Europea.

All'interno del programma “Interregional Innovation Investments Instrument (I3)” è stato finanziato il nuovo progetto AMBITIOUS (Advanced CoMputing Continuum Solutions for Boosting DigITalization across European RegionS) coordinato dalla Luleå University of Technology, la cui call di riferimento è “I3-2021-INV1-DIGIT”. L'obiettivo è quello di realizzare una infrastruttura tecnologica per fornire funzionalità di acquisizione e aggregazione sicura di dati che abilitano lo sviluppo di applicazioni AI attraverso una metodologia che consente di sfruttare tecniche di “data economy”.

Nell'ambito HORIZON EUROPE all'interno della call KDT-JU-2023-1-IA, è stato ammesso a finanziamento (EU e MIMIT) il nuovo progetto SMARTY (Scalable and Quantum Resilient Heterogeneous Edge Computing enabling Trustworthy AI), coordinato dal CNIT. L'obiettivo è quello di realizzare un “edge-cloud continuum” composto da sistemi eterogenei, garantendo la protezione dei dati su tutta la catena di trasmissione ed elaborazione. Le tecnologie utilizzate si basano su AI, “Quantum Security” e “Software Defined Computing”.

Sono altresì proseguite le attività sui progetti già in essere.

In ambito europeo, proseguono le attività relative al progetto NANCY (An Artificial Intelligent Aided Unified Network for Secure Beyond 5G Long Term Evolution), coordinato dall'Università della Macedonia occidentale nell'ambito della call HORIZON-JU-SNS-2022, che si prefigge l'obiettivo di introdurre una gestione intelligente

delle risorse di rete, un networking flessibile e un adeguato livello di orchestrazione, facendo leva sulle tecnologie Blockchain e Intelligenza Artificiale.

Nella call europea “HORIZON-KDT-JU-2021-2-RIA”, cofinanziata da EC e da MUR, proseguono le attività del progetto CLEVER (Collaborative edge cCloud continuum and Embedded AI for a Visionary industry of thE future), coordinato dalla Scuola Superiore S. Anna di Pisa, che si colloca nel contesto delle tecnologie di edge continuum e Intelligenza Artificiale, in cui Italtel si sta posizionando per contribuire alla digitalizzazione dei processi industriali e produttivi.

In ambito italiano, Italtel ha proseguito nei lavori relativi ad un importante progetto di ricerca relativo alle “Telecomunicazioni del futuro” denominato RESTART (RESearch and innovation on future Telecommunications systems and networks, to make Italy more smART). Il progetto è finanziato dal MUR con fondi PNRR Missione 4 Componente 2 Investimento 1.3 - Partenariati estesi. Il progetto è coordinato dall'Università degli Studi di Roma Tor Vergata. È un programma di filiera per la cooperazione e per l'esecuzione di progetti di ricerca nel settore delle Reti e Servizi di Telecomunicazioni e relative applicazioni. L'obiettivo strategico è quello di sostenere il rilancio del settore delle telecomunicazioni italiane. I contributi di Italtel si focalizzano nelle tecnologie di orchestrazione di rete e servizi in ambito Open RAN, cloud edge, far edge e flying ad hoc network (FANET).

Sempre a valere sui fondi MUR PNRR “Partenariati Estesi”, Italtel ha iniziato le attività relative al programma di ricerca in ambito “Made in Italy circolare e sostenibile”, denominato MICS e coordinato dal Politecnico di Milano. L'obiettivo del progetto è quello di rafforzare le filiere della ricerca a livello nazionale nei settori dell'Abbigliamento-Moda, Legno-Arredo e Meccanica-Automazione, promuovere la loro partecipazione alle catene di valore strategiche europee e globali, integrare i programmi di ricerca con le tematiche previste dal PNR e dai cluster di Horizon Europe. Italtel ha iniziato le attività relative ai seguenti progetti:

- Cross sectoral Platform for sustainable and circular textile
- Advanced human-machine interaction for continuous transformative manufacturing and robotic systems
- AMELIE (new approaches to recovery critical Metals from spent Lithium-ions batteries)
- Development of additive technologies for consolidation of precious and non precious materials for the fashion industry
- ML models and technological solutions to support predictive maintenance, quality & energy efficiency monitoring, control and product improvement in industrial applications and multi-energy systems
- Blockchain based solutions for trusted and quality aware data sharing

Nell'ambito del Framework Europeo “Horizon 2020”, sono terminate le attività del progetto “AI@EDGE” (A secure and reusable Artificial Intelligence platform for Edge computing in beyond 5G Networks), che si è focalizzato sulle tecnologie di Intelligenza Artificiale all'Edge per l'automazione della rete 5G su diversi ambiti industriali nell'ambito del paradigma AI-for-Networks e Networks-for-AI. Il progetto è stato coordinato da Fondazione Bruno Kessler (I).

Nell'ambito del Programma “ECSEL-JU” (Electronics Components and Systems for European Leadership - Joint Undertaking), sono terminate le attività per il progetto BRAINE (Big data processing and Artificial Intelligence at the Network Edge), il cui intento è di promuovere lo sviluppo del paradigma edge computing, con particolare riferimento a nuovi sistemi *hardware* e *software* per Intelligenza Artificiale (IA) ad alta efficienza energetica, in grado di elaborare *Big Data* all'edge della rete per supportare sicurezza, privacy e sovranità dei dati.

Riguardo al bando PON “Ricerca e Innovazione 2014-2020 - Cluster tecnologici” del novembre 2017 del Ministero dell'Università e della Ricerca (MUR), sono proseguite le attività per i progetti BEST4U (Tecnologia per celle solari bifacciali ad alta Efficienza a 4 terminali per ‘utility scale’) e 4FRAILTY (Sensoristica intelligente, infrastrutture e modelli gestionali per la sicurezza di soggetti fragili), che ha contribuito al miglioramento della piattaforma di Telemedicina sviluppata e commercializzata da Italtel.

Infine, il progetto europeo ReCircleMan, finanziato da EIT Manufacturing, si è completato con la fine del 2023. Ha avuto l'obiettivo di accelerare la transizione dei processi manifatturieri promuovendo l'adozione di approcci sostenibili, grazie ad una innovativa gestione e circolarità dell'informazioni relative ai prodotti, applicato in particolare alla gestione del End-of-Life degli scarti di produzione di apparati e prodotti elettrici, elettronici e chimici. La tracciabilità lungo il processo produttivo e di riciclo o smaltimento sarà garantita dall'utilizzo della tecnologia blockchain. Per il Italtel risultato finale del progetto consiste in un asset SW a partire dal quale si sta costruendo un'offerta specifica su questo perimetro.

Infine, Italtel ha confermato la sua partecipazione, anche per il triennio 2022-2024, alle attività di ricerca e innovazione nell'ambito del Competence Center per l'Industria 5.0 MADE, guidato dal Politecnico di Milano. Italtel è presente in cinque aree tematiche e ha collaborato attivamente alla creazione di numerose “isole tecnologiche” mediante soluzioni proprietarie e di terze parti, e attività di integrazione con molteplici partner di MADE. In aggiunta è stata completata la realizzazione dell'infrastruttura ICT del campus MADE (rete, wifi e security), elemento abilitante per la realizzazione degli spazi delle isole tecnologiche, il coworking, le riunioni, il training e i workshop a supporto del percorso di innovazione e di trasformazione digitale verso l'Industria 5.0. Sono stati sostenute anche numerose iniziative nell'ambito delle attività di “Orientamento” e di “Formazione”.

## Partnership

Italtel opera con i principali ICT Vendor e Cloud Provider internazionali per rafforzare il proprio portafoglio d'offerta e soddisfare le esigenze dei clienti a livello globale. I partner, strategici e tecnologici, contribuiscono con Italtel nel fornire ai clienti soluzioni e servizi su misura.

Il mercato richiede costantemente di diversificare ed arricchire l'offerta e ciò è possibile ampliando il ventaglio dei partner con player rilevanti e rafforzando le partnership strategiche sui diversi filoni tecnologici presidiati (Analytics & Automation, Cybersecurity, Digital Workplace, Hybrid Cloud, IoT, Multimedia Networks, Smart Networks e 5G). Italtel ha dunque scelto di investire nell'innovazione e nelle competenze, anche in collaborazione con la sua rete di partner.

## Cisco

Italtel è partner di Cisco come Gold Integrator in Italia, in Spagna e in Brasile ed è Premier Integrator in Perù; inoltre è partner Gold Provider e Select Developer a livello mondiale.

In particolare, la certificazione Gold Provider qualifica Italtel come fornitore di servizi gestiti basati su tecnologia Cisco ed è stata rinnovata ed ampliata nel luglio del 2023. Attualmente l'offerta è costituita dai tre servizi riportati in tabella, validati dal vendor tramite un audit di terza parte, che si possono fornire ai clienti in tutto il mondo:

Tipo di Servizio	Servizi con tecnologia Cisco	Paese di certificazione del servizio	Paese di erogazione del servizio	Descrizione
Cloud Managed DNA Services	Full Stack Observability (FSO)	Italia	Worldwide	Servizio gestito basato sugli strumenti Cisco FSO che è fornito in remoto dal NOC di Italtel e che può includere anche servizi di consulenza ingegneristica ricorsiva.
Cisco Powered Managed	Managed Business Communications	Perù	Worldwide	Servizio gestito per l'infrastruttura di collaboration dei clienti con più sedi distribuite sul territorio.
Cloud Managed DNA Services	Meraki Access	Perù	Worldwide	Servizio gestito per l'infrastruttura di connettività del campus dei clienti (LAN/WLAN) con soluzioni Meraki.

L'eccellenza tecnica di Italtel, oltre che dai fatti, continua ad essere testimoniata dalle oltre 300 certificazioni tecniche possedute e dalle estese specializzazioni aziendali, tra cui spiccano le specializzazioni Master in Collaboration, Master in Networking e Customer Experience, che promuove un modello software-centrico basato su soluzioni software as a service (SaaS) e sulla costruzione di una pratica del ciclo di vita sostenibile per il successo dei clienti.

Nel corso del 2023 sono stati portati avanti dei percorsi di acquisizione delle competenze e delle certificazioni sulle tematiche più innovative e sono state acquisite tre nuove specializzazioni sotto dettaglie:

- Environmental Sustainability per educare i clienti sull'importanza di partecipare all'economia circolare migrando verso soluzioni cloud-enabled e aggiornando le tecnologie più vecchie.
- Full-Stack Observability Solution (FSO), per aiutare i clienti a ridurre il rumore dei dati e risolvere i problemi prima che abbiano un impatto sulle esperienze digitali
- Hybrid Work from Office per fornire ai clienti soluzioni di lavoro più comode, flessibili, sicure e gestite per abbracciare il futuro del lavoro ibrido

## Altre partnership

Nel 2023 Italtel ha consolidato la sua strategia multi-vendor avviando, sviluppando e gestendo la partnership con circa 50 vendor diversi, alcuni mono dominio altri presenti su più di un filone tecnologico, con l'obiettivo di differenziare ed estendere il catalogo di offerta principalmente sui temi di:

- Analytics & Automation con Allot, Hashicorp, IBM, IP Fabric, Live Action, Solarwinds
- Cybersecurity con Armis, Check Point, Efficient IP, F5, Fortinet, Guardicore, Palo Alto, Qualis, Radware
- Hybrid Cloud con AWS, Dell, Google Cloud, HPE, Microsoft, VMWare, Wasabi, ZPE
- Digital Workplace con Audiocodes, Microsoft, Pexip
- Smart Networks con Adva, Arista, Juniper e Nokia
- 5G con Athonet e Casa System

I partner con cui è stata avviata una più proficua forma di collaborazione sono:

## AWS

La partnership con AWS è stata avviata worldwide nel giugno 2019. Nel 2023 Italtel è tornata a livello Select (secondo livello di quattro) su due percorsi: Services path (partner che forniscono servizi di consulenza, professionali, gestiti e/o di rivendita a valore aggiunto) e Software path (partner che sviluppano software che gira su o è integrato con AWS). L'incremento di livello è dovuto al patrimonio di certificazioni acquisto e mantenuto negli anni e ad alcune opportunità generate in Italia, Germania, Spagna e Perù sia su alcune grandi imprese, tra tutte una grande realtà in ambito utilities a livello mondiale, sia su alcuni service provider.

## Check Point

Italtel è partner Check Point in Italia al primo livello di partnership (2 Star) dal 2020. Nel 2022 sono stati soddisfatti i requisiti per passare al livello successivo (3 Star) grazie al booking realizzato con la commessa di uno dei principali operatori telco italiani e il conseguimento di una nuova certificazione. All'inizio del 2023 si è acquisito il livello 3 Star.

## Fortinet

La partnership con Fortinet in Italia, avviata nel 2021, nel corso del 2023 ha raggiunto un ottimo risultato sia per l'ottenimento del più alto livello di partnership su quattro (Expert Integrator) sia per l'avvio di un nuovo business model, Managed Security Service Provider (MSSP), che qualifica Italtel come fornitore di servizi gestiti basati su tecnologia Fortinet oltre che come integratore della sua offerta. Anche le realtà Italtel all'estero hanno ottenuto ottimi risultati: Perù è anch'esso Expert Integrator e Colombia e Spagna sono Select Integrator.

## IBM

La partnership con IBM di Italtel in Italia ha avuto un'accelerazione durante il 2023. Il livello di partnership è passato da Registered (livello entry) a Silver (secondo livello su quattro) grazie all'acquisizione di tre certificazioni tecniche. Sono inoltre stati fatti diversi incontri col vendor sia di approfondimento tecnologico su diversi temi che di networking c/o IBM Lab Center a Milano e Roma.

## Juniper

Italtel è partner di Juniper in Italia dal 2021 e oggi è a livello Select, secondo su tre, con una specializzazione sul Routing grazie al sales achievement realizzato con le commesse con due dei principali telco operator italiani e alle numerose certificazioni possedute.

Nel corso del 2023 si è rafforzato molto il know-how di Italtel sull'offerta di Juniper, in particolare sulla sua soluzione Apstra, di hybrid and multicloud data center, e su Mist AI, soluzione wired/wireless gestita in cloud.

## Live Action

Italtel è partner di Live Action in Italia dal 2022 e possiede un know-how significativo sulle soluzioni del vendor grazie a diversi progetti realizzati nel passato e a corsi fruiti quest'anno e all'accesso ad ambienti demo.

Nel 2023 il vendor è stato inserito nell'offerta dei Managed Services di Italtel: sono stati definiti sette Advanced Managed Services basati sui tool Live Action.

## Microsoft

Italtel è partner Microsoft dal 2021. Tra i filoni tecnologici presidiati dal vendor, Italtel si è focalizzata su Collaboration e Cloud. Grazie alle capacità di integrazione dei sistemi di networking e alle conoscenze in ambito Cloud, Italtel ha sviluppato con Microsoft e Cisco la soluzione Fast-Shift in grado di abilitare la migrazione al Cloud Azure e rispondere a particolari esigenze dei clienti che a dicembre del 2022 ha ottenuto il suo primo contratto tramite TIM Sparkle con un'azienda greca del settore della supply chain e della logistica.

## 1.5 Il Gruppo nel mondo

Il Gruppo Italtel opera in Italia, dove ha *headquarter* e attività di R&S, e all'estero con sedi in 7 paesi (Figura 1).

Le sedi italiane sono localizzate a Roma, Milano e Carini (Palermo). All'estero, il Gruppo opera in Francia (Colombes), Germania (Dusseldorf e Monaco), Spagna (Madrid, Barcellona, Siviglia e Ciudad Real), Brasile (San Paolo, Rio de Janeiro), Colombia (Bogotà), Perù (Lima).



Figura 1 – Il Gruppo Italtel nel mondo

## 1.6 Sintesi dei risultati del Gruppo Italtel

Di seguito sono riportati i principali dati economici, patrimoniali e finanziari consolidati del Gruppo Italtel relativi all'esercizio 2023, che costituisce il secondo anno di attività della "nuova Italtel" nata a seguito di operazione di assunzione, avvenuta il 1° aprile 2022. Non sono riportati dati comparativi in quanto i dati economici del 2022 sono riferiti ad un periodo di 9 mesi, dal 1° aprile al 31 dicembre 2022.

	(migliaia di euro)
	<b>2023</b>
Ricavi	269.958
EBITDA prima delle poste straordinarie	11.060
EBITDA	6.834
EBIT (Risultato operativo)	(822)
Risultato dell'esercizio dalle attività in funzionamento	(6.114)
	<b>2023</b>
Patrimonio netto	34.001
Totale attivo	200.665
Capitale circolante netto	777
Posizione finanziaria netta / (Disponibilità)	(17.998)
Capitale investito netto	16.003
	<b>2023</b>
Numero dipendenti	1.186
di cui in Italia	705
di cui all'estero	481

Nella tabella sopra esposta, in aggiunta agli indicatori finanziari convenzionali previsti dagli IFRS, vengono riportati alcuni Indicatori Alternativi di Performance al fine di consentire una migliore valutazione dell'andamento della gestione economica e della situazione patrimoniale e finanziaria.

Gli indicatori alternativi di performance normalmente utilizzati sono i seguenti:

- EBITDA prima delle poste straordinarie
- EBITDA
- EBIT
- Capitale circolante netto
- Capitale investito netto

### 1.6.1 Performance economica

GRI 201-1; GRI 201-4

Dalla riclassificazione del conto economico a livello consolidato di Gruppo risulta quanto riportato nella tabella sottostante.

<b>Dati consolidati di Gruppo</b>	
<b>in Euro/1000</b>	<b>31-dic-23</b>
<b>Valore economico generato</b>	<b>287.910</b>
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>-299.555</b>
Costi operativi	-208.997
Remunerazione del personale	-81.280
Pagamenti a fornitori di capitali	-7.887
Pagamenti ai governi	-1.206
Investimenti nella comunità	-185
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>-11.645</b>

Per costi operativi si intendono acquisti di materiali e servizi, variazioni delle rimanenze e altri costi operativi; nella remunerazione del personale sono inclusi salari e benefit; nei pagamenti a fornitori di capitali sono inclusi gli oneri finanziari senza gli effetti dovuti al cambio valute; i pagamenti ai governi si riferiscono a imposte e tasse sul reddito; gli investimenti nella comunità includono spese per associazioni confederali di categoria e associazioni diverse, spese di liberalità per omaggi, oblazioni e beneficenze diverse, spese di partecipazione a manifestazioni.

Tra le società del Gruppo Italtel, solo la capogruppo Italtel S.p.A. intrattiene intensi rapporti con la Pubblica Amministrazione. Ciò è testimoniato dalla rilevanza degli stanziamenti che la stessa riceve a sostegno dell'attività interna di ricerca e sviluppo, sotto forma di contributi a fondo perduto e finanziamenti a tasso agevolato. Nel 2023, Italtel ha ricevuto contributi a fondo perduto per un valore pari a Euro 8,6M, mentre non ha ricevuto finanziamenti a tasso agevolato. Complessivamente, nel triennio 2021-2023, i contributi a fondo perduto sono stati pari a Euro 10,6M.

## 1.6.2 Approccio alle imposte

GRI 207-1; GRI 207-2

La Società capogruppo Italtel S.p.A. si è dotata di una propria strategia di approccio fiscale sia a livello Italia che a livello di Gruppo, in modo da garantire il necessario supporto alle società che ne fanno parte. In generale, la strategia seguita consiste nel determinare i possibili effetti fiscali in anticipo nella valutazione di nuove operazioni, considerando le possibili alternative e programmando in anticipo gli adempimenti degli obblighi fiscali in linea con la pianificazione strategica dell'azienda.

Nel processo di gestione del rischio fiscale, quest'ultimo viene identificato, analizzato e gestito al fine di minimizzare le perdite o, ove possibile, massimizzare le opportunità. Il rischio viene identificato e valutato attraverso apposite misure di trattamento che vengono progettate e, quindi, implementate e regolarmente monitorate. In questo modo, si tende a ridurre i fattori di incertezza rispettando gli adempimenti formali, curando gli aggiornamenti legislativi ed utilizzando in modo appropriato i benefici fiscali.

Per quanto riguarda le società del Gruppo, ciascuna di esse segue una propria strategia, definita dal Legale Rappresentante, in linea con quella definita a livello di Gruppo e tenendo conto delle specificità locali.

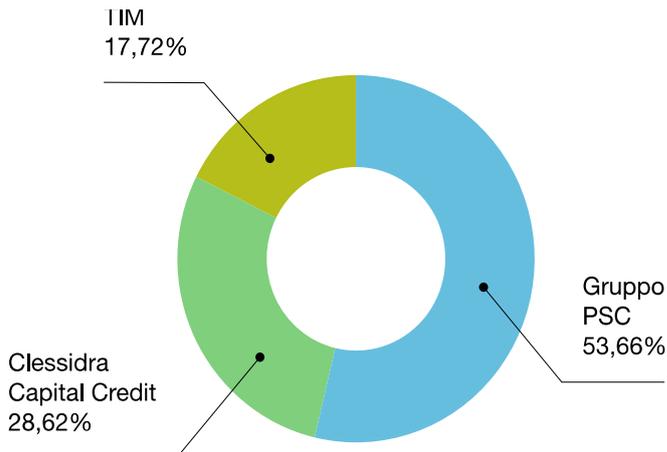
Ciascuna società, oltre ad avvalersi del supporto continuo delle funzioni Finance e Controlling della capogruppo, ricorrono anche alla collaborazione di consulenti locali esperti che garantiscono anche il regolare aggiornamento normativo in materia fiscale.

## 1.7 Informazioni sugli azionisti di Italtel S.p.A.

A far data da aprile 2022, la compagine azionaria della Società risulta la seguente

Il capitale sociale ammonta a euro 5.674.752,28 ed è così suddiviso:

- n. 3.045.000 Azioni Ordinarie di titolarità di Gruppo PSC S.p.A. (d'ora in poi anche PSC);
- n. 1.624.160 Azioni B di titolarità di Clessidra Capital Credit SGR S.p.A. (d'ora in poi anche Clessidra)
- n. 1.005.596 Azioni A di titolarità di TIM S.p.A. (d'ora in poi anche TIM);



#### Gruppo PSC S.p.A.

Rappresenta l'azionista di maggioranza di Italtel S.p.A. in virtù di una partecipazione al capitale sociale mediante una quota pari al 53,66% ed esercita altresì attività di direzione e coordinamento ai sensi dell'art. 2497 e segg. c.c. nei confronti della controllata Italtel S.p.A. Prima degli aumenti di capitale conseguenti all'omologazione del concordato preventivo è stato azionista unico di Nuovo Polo Impiantistico S.p.A. (l'Assuntore). PSC è partecipata da:

- PSC Partecipazioni S.p.A., che è titolare dell'80,36% del capitale sociale;
- Fincantieri S.p.A., che è titolare del 10 % del capitale sociale;
- SIMEST S.p.A., che è titolare del 9,64% del capitale sociale.

L'azionista di maggioranza Gruppo PSC S.p.A. è interessato da una Procedura di concordato preventivo attualmente pendente presso il Tribunale di Lagonegro.

#### Clessidra Capital Credit SGR S.p.A.

Detiene una quota di capitale pari al 28,62%; opera in qualità di gestore del FIA (fondo investimento alternativo) Clessidra Restructuring Fund.

Clessidra è stata fondata nel 2003 con l'obiettivo di creare una società di gestione del risparmio operante nel private equity italiano altamente professionale e dedicata al segmento dell'upper-middle market domestico, divenendo uno dei principali gestori di fondi di private equity in Italia.

La società oggi è una piattaforma indipendente operante negli investimenti alternativi (private credit e private equity) e nel factoring, in grado di offrire una ampia gamma di prodotti e servizi per investitori istituzionali e per la piccola e media impresa italiana. Il gruppo Clessidra opera attraverso tre società con autonomia operativa Clessidra Capital Credit, Clessidra Private Equity e Clessidra Factoring.

#### TIM S.p.A.

Titolare di quota di capitale pari al 17,72%, TIM è quotata al mercato regolamentato Euronext di Milano ed è una delle principali società di Telecomunicazioni in Italia e vanta anche una significativa presenza in Sud America, in particolare in Brasile. È una società che fornisce servizi di telefonia fissa e mobile, nonché servizi di connettività Internet ad alta velocità e TV. TIM è quotata in borsa sia a Milano che a New York, ed è inclusa nell'indice FTSE MIB della Borsa Italiana.

## 2 ANALISI DI MATERIALITÀ IN RELAZIONE AL BUSINESS

GRI 2-29; GRI 3-1

Quanto illustrato nel presente Bilancio di Sostenibilità si ispira allo standard Global Compact delle Nazioni Unite. Tale standard, che costituisce il riferimento anche per il Codice Etico del Gruppo Italtel, intende favorire un'economia globale sostenibile che rispetti i diritti umani e del lavoro, che tuteli l'ambiente e che promuova la lotta alla corruzione. In questo scenario, l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, al fine di favorire lo sviluppo sostenibile, ha identificato 17 obiettivi (i cosiddetti *Sustainable Development Goals* - SDGs), di seguito riportati:

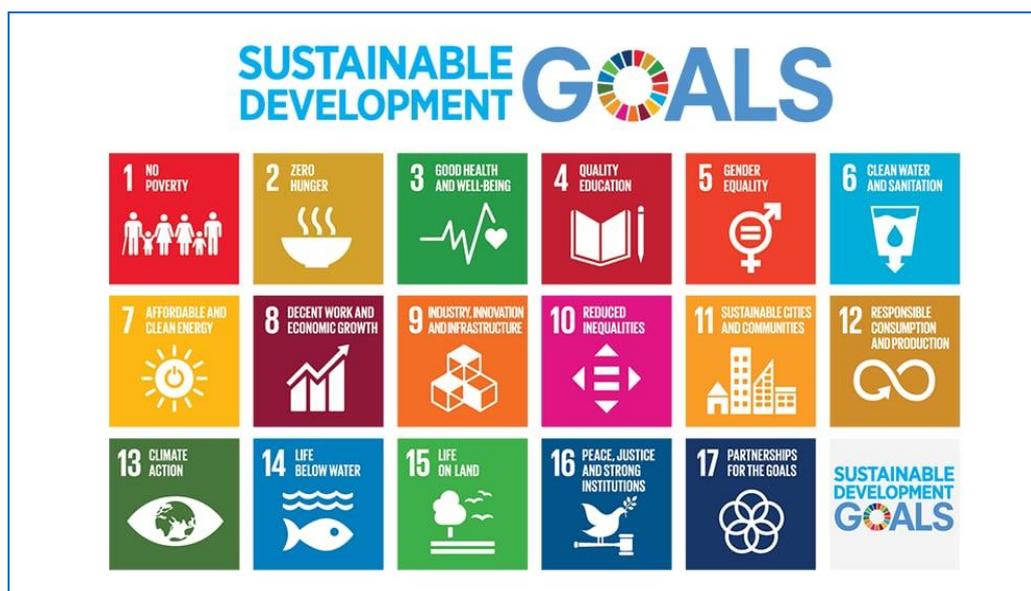


Figura 2

Di tali obiettivi, Italtel ha deciso di ispirarsi, in particolare, ai seguenti cinque:



Figura 3

- **SDG 5** *Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze*
- **SDG 8** *Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti*
- **SDG 9** *Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile*
- **SDG 11** *Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili*
- **SDG 12** *Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo*

Gli indicatori legati agli obiettivi sopra indicati sono illustrati nel seguito del presente documento; essi si ispirano ai GRI *Sustainability Reporting Standards* (nel seguito "GRI Standards" o "GRI") emessi dal *Global Reporting Initiative* e rappresentano il sistema di reporting per la sostenibilità maggiormente utilizzato a livello mondiale.

Il percorso seguito da Italtel denota il suo costante impegno a condurre le proprie attività ed a raggiungere i suoi obiettivi di business nel pieno rispetto dei diritti delle persone, della concorrenza leale, della salvaguardia dell'ambiente e della tutela della salute e della sicurezza sul lavoro.

Molteplici sono le attività e le iniziative che Italtel svolge direttamente o indirettamente correlate ai temi della sostenibilità. Esse spaziano dal miglioramento e dall'innovazione dei suoi prodotti e dei suoi servizi, attraverso intense attività di ricerca, fino alle iniziative interne all'azienda anche attraverso numerose partecipazioni a Consorzi, Associazioni, Organismi Nazionali ed Internazionali.

Italtel, dal 2015, si sottopone annualmente a una valutazione della propria *compliance* ai principi della *Corporate Social Responsibility* da parte di EcoVadis, un'organizzazione internazionale che ha sviluppato una piattaforma collaborativa per valutare la sostenibilità dei fornitori che operano nell'ambito di *supply chain* globali, il cui sistema di analisi, fondato su standard internazionalmente riconosciuti, è articolato su quattro aree tematiche: Ambiente, Lavoro e Diritti umani, Etica del business, Approvvigionamento sostenibile.

In queste aree, Italtel, nel 2023, ha ricevuto la “Bronze Medal” (come indicato in figura 4), con validità fino al 15 agosto 2024, con un punteggio pari a 58 punti su 100.

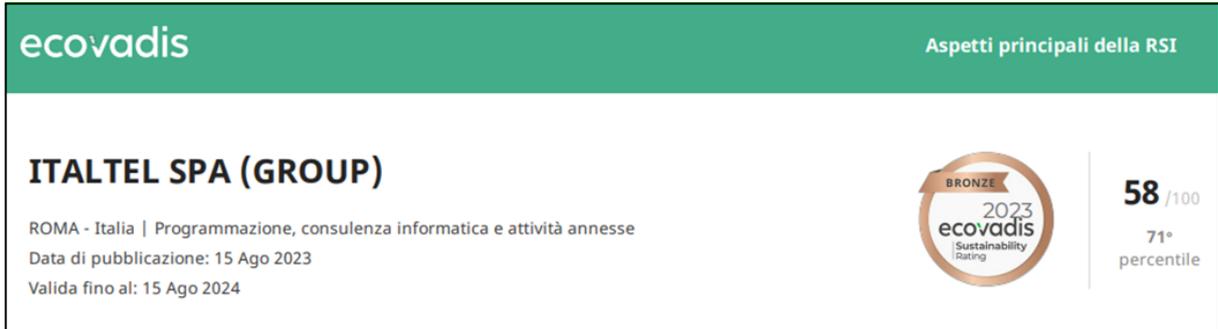


Figura 4 - “Bronze Medal” EcoVadis di Italtel

Nel dettaglio, facendo riferimento a ciascuna area tematica, si può osservare, come evidenziato nella successiva figura 5, che Italtel si colloca al di sopra della media di tutte le aziende del proprio settore valutate da EcoVadis.

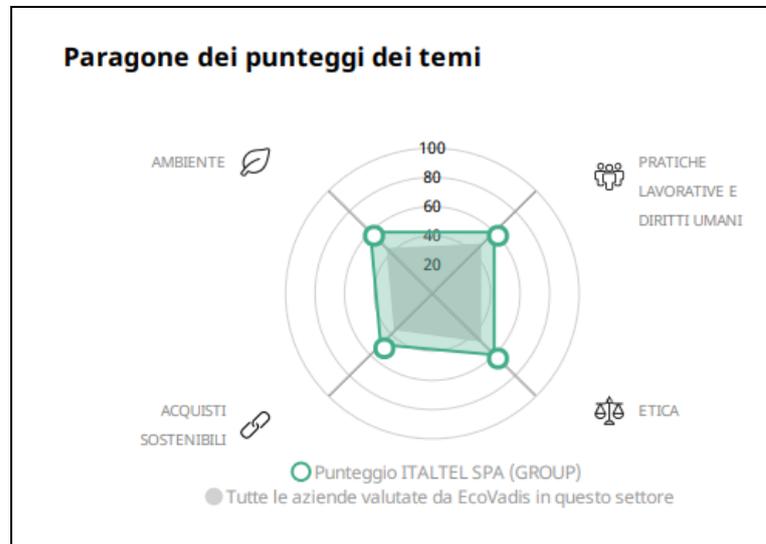


Figura 5 - Posizionamento di Italtel 2023 nella piattaforma EcoVadis

Italtel misura la propria performance ESG anche tramite OPEN-ES, a partire dal 2022. OPEN-ES è un’iniziativa a cui partecipano importanti realtà italiane ed internazionali; oggi conta la partecipazione di oltre 7200 imprese, presenti in oltre 80 paesi, appartenenti a più di 65 settori industriali. La sua finalità non è soltanto fornire un sistema di valutazione della sostenibilità e assegnare uno score alle imprese che vi aderiscono, ma soprattutto promuovere la sostenibilità lungo la supply chain.

Nel 2022, il livello raggiunto da Italtel, nel proprio settore di riferimento, era stato di 9/12 e il punteggio realizzato pari a 77/100. Nel 2023, valorizzando le azioni poste in essere nel corso dell’anno, il livello della Società si è incrementato fino a 11/12 (pari al livello massimo del settore di riferimento) e il punteggio complessivo si è assestato a 88/100.

Premesso quanto sopra, l’analisi di materialità, per il 2023, è stata effettuata attraverso le fasi di seguito riportate.

- Interviste al top management al fine di selezionare tra i 17 Sustainable Development Goals (SDG) i cinque obiettivi ritenuti maggiormente significativi in relazione al business del Gruppo.
- Analisi delle tematiche conseguenti alla scelta degli obiettivi di cui sopra in termini di rischi e opportunità.
- Analisi delle principali tendenze dei settori di riferimento anche esaminando studi comparativi (benchmark).
- Analisi di fonti di stampa inerenti alla Società al fine di identificare specifici interessi da parte dei suoi stakeholder.

## 2.1 Temi materiali

### GRI 3-2

Il processo esposto al paragrafo precedente ha permesso di identificare i temi materiali, di seguito riportati, che verranno trattati, in termini di azioni, iniziative e risultati, nei successivi paragrafi del presente Bilancio di Sostenibilità.

- DIRITTI UMANI
  - Diversità, inclusione e pari opportunità
  - Protezione dei dati personali
  
- LAVORO
  - Salute e sicurezza sul lavoro
  - Attrazione di talenti e valorizzazione del capitale umano
  - Condizioni di lavoro dignitose
  - Formazione
  - *Brand reputation*
  - Sviluppo di prodotti e servizi innovativi
  
- AMBIENTE
  - Energy management
  - Tutela dell'ambiente e uso responsabile delle risorse
  - Utilizzo di fornitori impegnati nella tutela dell'ambiente e socialmente responsabili
  - Relazione con i territori
  
- LOTTA ALLA CORRUZIONE
  - Etica nella gestione del business
  - Prevenzione della corruzione
  - Concorrenza leale

Nel 2023, come meglio descritto nei successivi capitoli, molte sono state le attività e le iniziative poste in essere dalla Società.

In primo luogo, nei primi mesi dell'anno, è stato avviato il progetto "Sostenibilità", all'interno di un più ampio programma (*Transformation Program*), con l'obiettivo di realizzare un processo strutturato che attraversi in maniera pervasiva tutte le attività aziendali e che interessi tutti i ruoli organizzativi, con il basilare risultato che i compiti di ciascuno vengano svolti in armonia con i principi della sostenibilità rappresentati dai pilastri ESG (Environmental, Social, Governance).

Il punto di partenza di questo progetto è stato il rafforzamento della governance sulla sostenibilità; è stato infatti costituito il Comitato ESG, a diretto riporto dell'Amministratore delegato, che ha un duplice obiettivo: da un lato, costituire il riferimento per l'individuazione, la valutazione e l'esecuzione di tutte le iniziative sulla sostenibilità e, dall'altro, essere il riferimento per il Consiglio di Amministrazione nella definizione degli obiettivi e delle linee d'indirizzo sulla sostenibilità.

In tal modo viene garantito che tutte le energie dedicate ai temi ESG siano coerenti con le direttrici strategiche definite, evitando qualunque tipo di dispersione. A tal fine, sono stati organizzati percorsi formativi e webinar dedicati a tutti i dipendenti con l'obiettivo di sensibilizzare la popolazione aziendale ai principi della sostenibilità.

Nell'ultima parte dell'anno, è stata anche lanciata una survey rivolta a tutto il personale con l'obiettivo di raccogliere il punto di vista dei dipendenti sulla sostenibilità, coinvolgendoli, come parte attiva, nel proporre azioni concrete su tutti gli ambiti ESG. La fase di elaborazione di tale indagine sarà completata nei primi mesi del 2024 e avrà l'obiettivo di lanciare le iniziative che saranno ritenute particolarmente significative nell'ambito delle linee d'indirizzo definite a livello aziendale.

Sul fronte delle attività operative più direttamente legate al business, Italtel ha deciso di seguire le linee guida diffuse dalla Green Software Foundation, organizzazione che promuove l'utilizzo di strumenti applicabili nella progettazione software al fine di ridurre l'impronta di carbonio di tutto il ciclo di sviluppo dedicato alla realizzazione dei prodotti e dei servizi che saranno impiegati dai clienti. A tal fine, è stata anche creata una community interna a cui il personale delle diverse aree tecniche può partecipare portando il proprio contributo specifico in termini di proposte, soluzioni e sperimentazioni inerenti agli obiettivi di efficienza energetica e di riduzione delle emissioni di carbonio che sono, a loro volta, collegate alla realizzazione e all'utilizzo di prodotti e soluzioni software che saranno forniti ai clienti; in tal modo, i benefici di riduzione dell'impronta di carbonio potranno essere direttamente fruibili anche dai clienti nell'uso dei prodotti ad essi forniti.

Sul fronte energetico, Italtel ha realizzato nel 2023, rispetto all'anno precedente, un abbattimento puntuale delle emissioni di CO<sub>2</sub> del 22,4%. Su tale misura, nel 2022, aveva definito uno specifico obiettivo di riduzione pari al 19%; la costante attenzione e l'impegno continuo nel monitorare tale parametro ha portato la società a superare

significativamente l'obiettivo fissato. A livello cumulato, nell'ultimo quinquennio, Italtel ha più che dimezzato le proprie emissioni, attestandosi a una riduzione del 54,5%.

Con riferimento al progetto di riduzione della plastica, denominato "Plastic free" e avviato nel 2021, nel 2023, rispetto all'anno precedente, si è registrata una riduzione del consumo di plastica pari al 92,1%, mentre sul quinquennio la riduzione è stata pari al 99,7%. Tali risultati sono stati ottenuti anche grazie alle partnership con le società che gestiscono le aree ristoro in tutte le sedi nazionali.

L'attenzione di Italtel si è anche rivolta ai temi "social" del mondo ESG. Infatti, a inizio 2023, sono stati definiti alcuni KPI finalizzati al monitoraggio della parità di genere e del gender pay gap sui quali sono stati anche fissati degli obiettivi. Sono state quindi poste in essere alcune iniziative che hanno anche portato la Società a decidere di avviare l'iter di certificazione sulla parità di genere secondo la linea guida UNI/PdR 125.

È stato possibile misurare l'efficacia di tali iniziative nel momento in cui sono stati consuntivati i suddetti KPI. È stato infatti registrato un incremento sia in numero che in percentuale delle donne in posizioni manageriali all'interno della struttura aziendale ed è stato ridotto il gap retributivo sia nelle posizioni manageriali che a livello generale. Infine, i neoassunti a livelli "entry" dell'organizzazione sono stati inseriti in azienda con gender pay gap pari a zero.

Un ulteriore importante risultato conseguito dalla Società nel 2013 riguarda il rating CDP (*Carbon Disclosure Project*) relativo al questionario sul Climate Change attraverso il quale Italtel ha acquisito un importante miglioramento nello score, passando dal livello C ("Awareness" level - Conoscenza degli impatti e dei temi climatici) al livello B ("Management" level - Azione coordinata in relazione ai temi climatici), in una scala compresa tra "D" (livello minimo) e "A" (livello massimo). Italtel, già dal 2021, divulga i dati relativi al proprio impatto ambientale e alla propria carbon footprint attraverso CDP, un'organizzazione no-profit a livello globale, leader nel settore.

Con la pubblicazione dei propri dati, Italtel dimostra la volontà di agire per un'economia sostenibile e per contrastare il cambiamento climatico, confermando altresì di essere in grado di rispondere alla crescente richiesta di trasparenza ambientale da parte di tutti gli stakeholder.

Infine, merita di essere menzionato il possesso, da parte di Italtel, del Rating di Legalità, assegnatole per la prima volta nel 2015 e, dal 2017, mantenuto con il massimo punteggio ottenibile (tre "stelle") attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM). Questo importante risultato colloca Italtel tra le aziende maggiormente impegnate ad adottare principi etici nei propri comportamenti e ad operare nel rispetto delle disposizioni di legge.

### 3 MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

#### 3.1 Corporate Governance

GRI 2-9; GRI 2-11

##### Organi sociali

###### Consiglio di Amministrazione <sup>(1)</sup>

Presidente <sup>(2)</sup>

Claudio Roberto Calabi

Amministratore Delegato <sup>(3)</sup>

Benedetto Di Salvo

Consiglieri

Umberto Pesce <sup>(4)</sup>

Federico Ciccone <sup>(5)</sup>

Roberto Loiola <sup>(6)</sup>

Marco Neri

Giuseppe Pirozzi <sup>(7)</sup>

Federico Raffaele <sup>(8)</sup>

Andrea Severini

**Collegio sindacale <sup>(9)</sup>**

Presidente	Giuseppe Benini
Sindaci effettivi	Christian Gioco Biancamaria Raganelli
Sindaci supplenti	Camillo Catana Vallemani Wether Montanari

**Società di revisione <sup>(10)</sup>**

Ernest &amp; Young S.p.A.

- (1) Nominato dall'Assemblea del 1° aprile 2022, in carica per tre esercizi e dunque con scadenza del mandato alla data dell'assemblea chiamata ad approvare il bilancio della società relativo all'esercizio che si chiuderà il 31 dicembre 2024
- (2) Nominato Amministratore nonché Presidente del Consiglio di Amministrazione dall'Assemblea del 1° aprile 2022.
- (3) Nominato Amministratore Delegato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 1° aprile 2022.
- (4) Nominato Amministratore nonché Vice Presidente dall'Assemblea del 1° aprile 2022.
- (5) Amministratore da intendersi nominato dall'Assemblea del 1° aprile 2022, ai sensi dell'art. 11.1.2 dello Statuto vigente, con voto unanime delle azioni di categoria B, nominato altresì (i) dal Consiglio di Amministrazione del 29 aprile 2022, componente del Comitato per le Parti Correlate e del Comitato per la Remunerazione e (ii) dal Consiglio di Amministrazione del 16 febbraio 2023 componente del Comitato per i flussi informativi.
- (6) Amministratore nominato dal Consiglio di Amministrazione del 29 aprile 2022 componente nonché Presidente del Comitato per la Remunerazione
- (7) Amministratore nominato (i) dal Consiglio di Amministrazione del 29 aprile 2022 componente nonché Presidente del Comitato per le Parti Correlate e (ii) dal Consiglio di Amministrazione del 16 febbraio 2023 componente nonché Presidente del Comitato per i flussi informativi.
- (8) Amministratore da intendersi nominato dall'Assemblea del 1° aprile 2022, ai sensi dell'art. 11.1.2 dello Statuto vigente con voto unanime delle azioni di categoria A, nominato altresì (i) dal Consiglio di Amministrazione del 29 aprile 2022, componente del Comitato per le Parti Correlate e del Comitato per la Remunerazione e (ii) dal Consiglio di Amministrazione del 16 febbraio 2023 componente del Comitato per i flussi informativi.
- (9) Nominato sin dall'Assemblea del 1° aprile 2022 ma con efficacia dell'incarico dapprima subordinata alla nomina della Società di revisione, avvenuta solo successivamente mediante assemblea del 12 maggio 2022 e poi differita all'approvazione del bilancio al 31.12.2021 (avvenuta il 30 giugno 2022). Il Collegio sindacale è pertanto in carica a far data dal 30 giugno 2022 con mandato per il triennio 2022-2023-2024 fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2024 ed è composto dai sindaci effettivi Giuseppe Benini (Presidente), Christian Gioco (da intendersi nominato ex art. 12.1.3. dello Statuto vigente con voto unanime delle azioni di categoria B) e Biancamaria Raganelli (da intendersi nominata ex art. 12.1.3. dello Statuto vigente con voto unanime dei soci di categoria A) nonché dai sindaci supplenti Camillo Catana Vallemani (con voto azioni ordinarie) e Wether Montanari (con voto azioni A).
- (10) Incarico conferito dall'Assemblea del 12 maggio 2022 per il triennio 2022, 2023 e 2024.

**Consiglio di Amministrazione**

In linea generale, il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione della Società ed ha la facoltà di compiere tutti gli atti, anche di disposizione, che ritenga opportuni per la realizzazione e il raggiungimento degli scopi sociali, ad eccezione soltanto di quegli atti che siano riservati per legge alla competenza dell'Assemblea dei Soci.

Al Presidente del Consiglio di Amministrazione spetta la rappresentanza legale della Società di fronte ai terzi e in giudizio nonché, per legge e per statuto i poteri di cui alla carica; ulteriormente in virtù della delibera del Consiglio di Amministrazione del 1° aprile 2022, con firma singola e nei limiti economici disposti dalla citata delibera, all'Amministratore Delegato e legale rappresentante competono altresì, nei limiti della sua delega e con facoltà dello stesso di rilasciare procura a terzi, la firma e la rappresentanza legale di fronte ai terzi ed in giudizio.

**Comitati**

L'art. 11.6 dello Statuto vigente della Società, fermo restando quanto previsto al successivo art. 11.6.2 in tema di composizione dei comitati, prevede che il Consiglio di Amministrazione possa deliberare la costituzione di comitati endoconsiliari, con le maggioranze di legge.

Pertanto, il Consiglio di Amministrazione della Società, con delibera del 29 aprile 2022, ha deliberato di istituire i seguenti comitati:

- un "Comitato Parti Correlate" composto dall'Amministratore designato dai soci titolari di azioni A nonché dall'Amministratore designato dai soci titolari di azioni B (ai sensi dell'art. 11.6.2. (i) dello Statuto) e da un altro amministratore senza deleghe operative designato dal Consiglio di Amministrazione;

- un “Comitato per la Remunerazione” composto dall’Amministratore designato dai soci titolari di azioni A nonché dall’Amministratore designato dai soci titolari di azioni B (ai sensi dell’art. 11.6.2. (i) dello Statuto) e da un altro amministratore senza deleghe operative designato dal Consiglio di Amministrazione;
- inoltre, il Consiglio di Amministrazione del 16 febbraio 2023, nell’esaminare ed approvare il Regolamento per i flussi informativi che prevede l’istituzione di un Comitato ad hoc, ha deliberato di istituire il Comitato per i flussi informativi medesimo, remunerato con gettone di presenza come deciso dal Consiglio di Amministrazione del 16 marzo 2023. Detto Comitato ha, da Regolamento, medesima composizione del Comitato per le Parti Correlate ed è quindi composto dall’Amministratore designato dai soci titolari di azioni A nonché dall’Amministratore designato dai soci titolari di azioni B (ai sensi dell’art. 11.6.2. (i) dello Statuto) e da un altro amministratore senza deleghe operative designato dal Consiglio di Amministrazione.

### 3.2 Il sistema di controllo interno e la gestione dei rischi

Italtel ha in atto un sistema di gestione dei rischi aziendali e la funzione Internal Audit & Compliance, sulla base dell’esposizione ai diversi rischi dell’organizzazione, degli input della direzione aziendale nonché delle indicazioni fornite dal Consiglio di Amministrazione, predispone ogni anno un piano di audit.

Tra i principali obiettivi del piano vi è quello di fornire *assurance* in merito all’efficacia del sistema di controllo interno nonché fornire a tutte le funzioni aziendali le necessarie informazioni finalizzate al miglioramento dell’efficacia delle attività di gestione del rischio condotte dalle stesse funzioni.

La Società ha anche adottato un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (nel seguito, anche “Modello” o “Modello 231”) al fine di integrare il proprio sistema di controllo interno introducendovi procedure e strumenti idonei alla prevenzione dei reati di cui al citato Decreto.

In Italtel, è stato anche appositamente istituito l’Organismo di Vigilanza che, come meglio descritto nel paragrafo successivo, ha il compito di verificare nel tempo l’adeguatezza del Modello e di valutare, attraverso le attività del Compliance Office, l’osservanza del Modello stesso da parte del personale e di tutti coloro che operano in nome e per conto della Società.

Infine, come indicato più avanti, in Italtel viene periodicamente effettuata la verifica sul rispetto della normativa sul conflitto d’interessi.

#### Modello di Organizzazione Gestione e Controllo

Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (nel seguito, anche “Modello 231” o “Modello”) attualmente vigente è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Italtel S.p.A. nella riunione del 29 settembre 2022.

Nel corso del 2023 è stato completato il riesame e l’aggiornamento dei protocolli attuativi del Modello allo scopo di renderli coerenti con l’organizzazione aziendale e con il Modello 231 nella versione vigente.

I protocolli, previa approvazione da parte dell’Organismo di Vigilanza (nel seguito “OdV”) sono stati diffusi a tutto il personale tramite la loro pubblicazione nel sito intranet aziendale dedicato alle attività del Compliance Office.

I “Principi di prevenzione dei reati” e le “Linee guida di comportamento” anch’essi aggiornati e coerenti con il Modello 231 vigente, tradotti in lingua inglese, spagnola e portoghese, sono stati trasmessi nel mese di marzo 2023 ai Legali Rappresentanti delle società estere del Gruppo e da questi ultimi, diffusi tramite e-mail al personale delle rispettive società. Gli stessi documenti sono stati anche resi disponibili a tutto il personale del Gruppo pubblicandoli sulla intranet aziendale.

È proseguito il piano di formazione in materia di etica degli affari per il personale consistente di cinque pillole formative fruibili on-line e riguardanti le principali tipologie di reati potenzialmente applicabili alle attività del Gruppo. In particolare, è proseguita l’attività di formazione su tali temi per il personale neoassunto in Italia e all’estero.

Le attività di audit sui processi sensibili per il 2023 sono state rivolte alla prevenzione dei reati in materia di sicurezza sul lavoro descritti nella Parte Speciale C del Modello. Le verifiche hanno riguardato le aree a rischio relative alle attività svolte dal personale dipendente e da personale esterno presso le sedi in Italia della Società.

Il Compliance Officer di Italtel S.p.A. ha tenuto costantemente aggiornato l’Organismo di Vigilanza (costituito da due componenti esterni con elevate competenze in materia bilancistica ed economico-finanziaria, nella gestione e controllo dei rischi, nell’analisi dei sistemi di controllo e nella disciplina prevista dal D. Lgs.231/2001 e dal responsabile della funzione Internal Audit e Compliance) e i vertici aziendali in merito alle attività svolte per l’attuazione del Modello 231 e la verifica della sua osservanza.

L’Organismo di Vigilanza ha inoltre verificato le risultanze dei flussi informativi ricevuti periodicamente in ottemperanza a quanto definito dai Protocolli 231.

La Società ha mantenuto il Rating di Legalità assegnatole dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) in data 24 novembre 2022, con il punteggio pari a 3 stelle, ovvero il massimo ottenibile.

## Normativa per il conflitto di interessi

GRI 2-15

Nel corso del 2023 è continuata la verifica periodica del rispetto delle disposizioni in merito alla rilevazione dei potenziali casi di conflitto d'interesse e al relativo trattamento per il personale dipendente di tutte le società del Gruppo dotato di procure e deleghe.

## 4 DIRITTI UMANI

Nel seguito del presente paragrafo, viene fornita una panoramica sulle caratteristiche dimensionali del Gruppo Italtel in termini di organico, includendo gli ambiti di rilevanza per il Gruppo stesso e i relativi rischi connessi ed esaminando, in particolare, le differenze retributive di genere e le iniziative poste in essere a tutela della salute e della sicurezza sul lavoro.

### 4.1 Rilevanza per le attività del Gruppo Italtel

GRI 3-3; GRI 406-1

Il Gruppo Italtel svolge le proprie attività nel pieno rispetto dei diritti fondamentali delle persone, garantendo a tutti eguali opportunità nell'ambiente di lavoro, senza distinzioni di genere, stato civile, orientamento sessuale, fede religiosa, opinioni politiche e sindacali, razza, origine etnica, nazionalità, età o condizione di diversa abilità.

Il Gruppo promuove rapporti di lavoro interpersonali orientati al reciproco rispetto dei diritti, della dignità e della libertà di ciascuno evitando che si crei, si incoraggi o si tolleri un ambiente di lavoro ostile o intimidatorio e che si perpetrino qualsivoglia forma di molestia o abuso di tipo fisico, sessuale, psicologico o verbale.

Il Gruppo Italtel riconosce la centralità e il ruolo fondamentale delle risorse umane e ne tutela e promuove il valore, allo scopo di migliorare e accrescere il patrimonio di esperienze e di competenze possedute da ciascuno, seguendo una politica basata sul riconoscimento dei meriti e prevedendo specifici programmi volti all'aggiornamento, alla riqualificazione e alla crescita professionale.

Nel 2023, come pure nei due anni antecedenti, non si sono verificati reclami, segnalazioni di discriminazione sulla base di razza, colore, genere, orientamento sessuale, età, disabilità, religione, opinione politica, nazionalità od origine sociale, nonché qualsiasi altra forma di discriminazione che coinvolga stakeholder interni e/o esterni di tutte le attività delle società del Gruppo Italtel.

Il Gruppo favorisce, inoltre, iniziative per facilitare l'equilibrio tra la vita professionale e la vita privata.

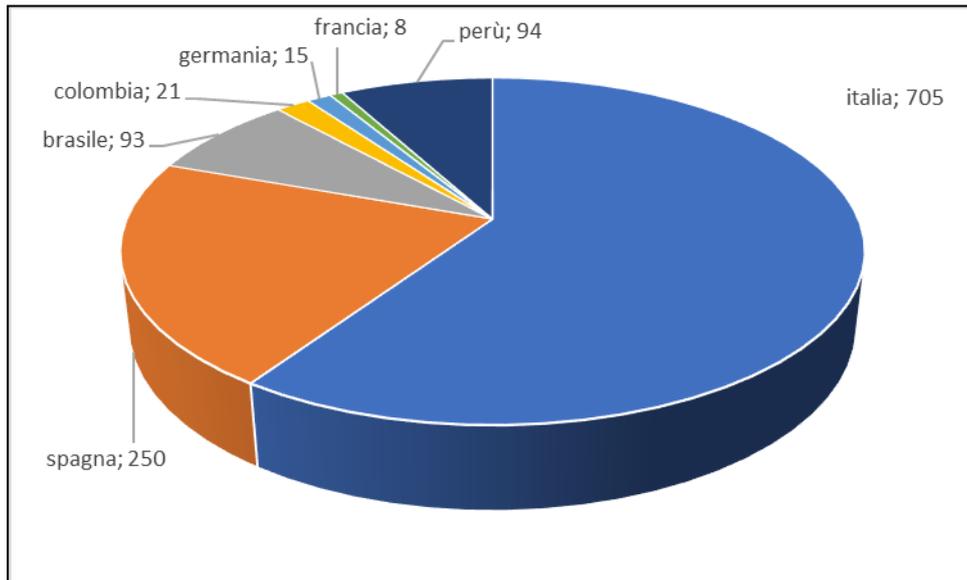
### 4.2 Rischi connessi

Il rischio è parte integrante della vita aziendale e può essere identificato in qualsiasi evento in grado di pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Il non corretto presidio degli eventi incerti può avere un impatto negativo sulla sicurezza e sul benessere dei dipendenti, sulla parità di genere, sul rispetto dei diritti umani, del patrimonio materiale e immateriale, dell'ambiente e avere pertanto un impatto negativo sui risultati e sulla reputazione del Gruppo. Per prevenire e mitigare i fattori di rischio, il Gruppo Italtel promuove la cultura della valutazione dei rischi nella conduzione di tutti i suoi processi.

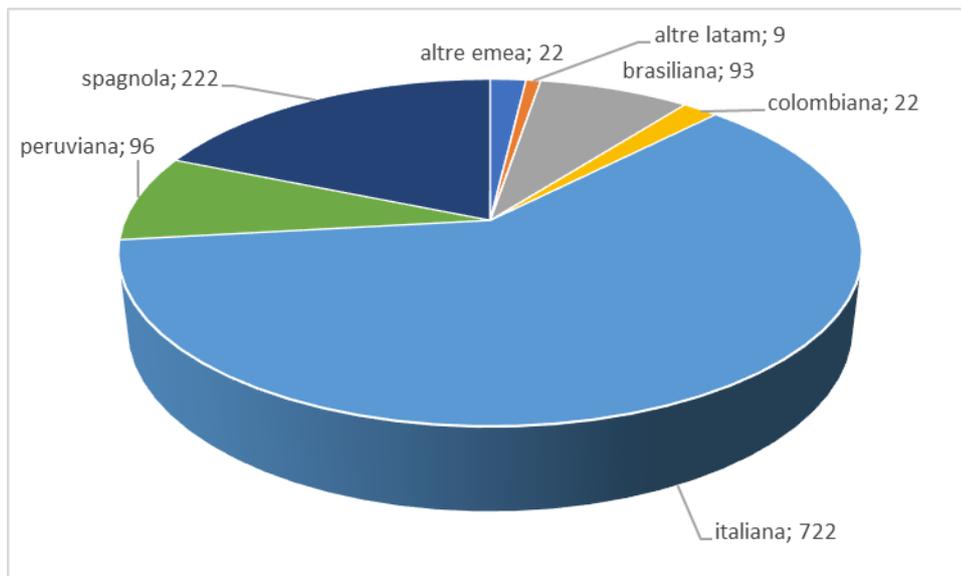
### 4.3 I numeri significativi delle persone Italtel

GRI 2-7; GRI 2-8; GRI 405-1

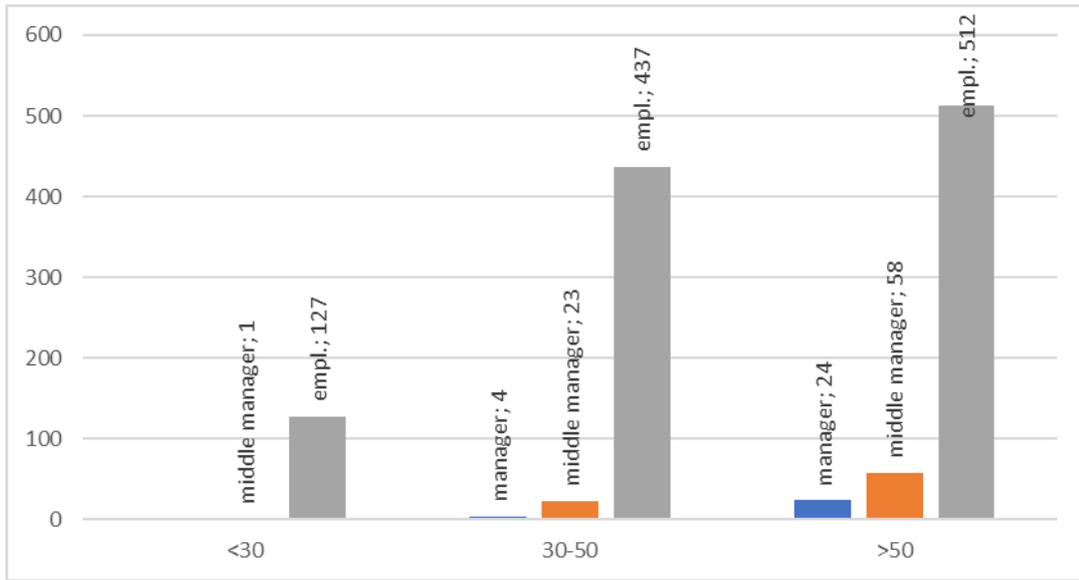
Italtel è presente con personale proprio in 7 paesi nel mondo, in Europa ed in America Latina. I dipendenti del Gruppo, al 31 dicembre 2023, sono 1.186, dei quali 481 all'estero (al 31 dicembre 2022 erano 1.392 di cui 511 all'estero). Nelle figure che seguono, si riporta la suddivisione dei dipendenti per paese, nazionalità, categoria ed età.



Dipendenti per Paese



Dipendenti per nazionalità



Dipendenti per categoria ed età

Si registrano, al 31 dicembre 2023, 138 lavoratori non dipendenti, di cui 67 all'estero. Il principale impiego è in area Operations ed i profili sono di tipo tecnico. In particolare, 17 risorse rientrano in contratti di stage mentre 21 sono nella tipologia "distacco". La maggior parte delle attività sono "full time".

#### 4.4 Differenze retributive di genere

GRI 405-1; GRI 405-2

A Livello di Gruppo Italtel, la percentuale della popolazione femminile sul totale dei dipendenti si è assestata al 21% (contro il 23% dell'anno scorso), dovuto fondamentalmente alla cessione del ramo d'azienda italiano UBB avvenuta nel corso dell'esercizio.

All'interno degli organi di governo delle società del Gruppo si registrano nel 2023 n.15 persone, tra le quali una sola donna. Tre persone hanno un'età compresa tra 30 e 50 anni, dodici persone hanno un'età superiore a 50 anni, nessuno è al disotto dei 30 anni.

La percentuale di donne in organico ed in posizioni manageriali è in aumento rispetto allo scorso anno, essendosi assestata al 18% rispetto al 16% del 2022.

Tale risultato scaturisce da una precisa strategia aziendale tracciata sin dalla metà del 2022 con l'obiettivo di sviluppare politiche di genere sempre più tese da un lato a valutare e sviluppare talenti di genere femminile già presenti in azienda, dall'altro nell'individuare sul mercato esterno professioniste e giovani neolaureate in discipline STEM. Tutto questo testimonia proficui e diffusi sforzi soprattutto in un periodo storico in cui le aziende faticano a trovare talenti in discipline scientifiche, in particolare di genere femminile.

18%

posizioni  
manageriali  
ricoperte da donne

funzione	italia	società estere	totale
<b>operations</b>			
uomini	82%	84%	82%
donne	18%	16%	18%
<b>sales/presales</b>			
uomini	78%	80%	80%
donne	22%	20%	20%
<b>staff</b>			
uomini	60%	47%	56%
donne	40%	53%	44%
<b>totale</b>			
uomini	79%	79%	79%
donne	21%	21%	21%

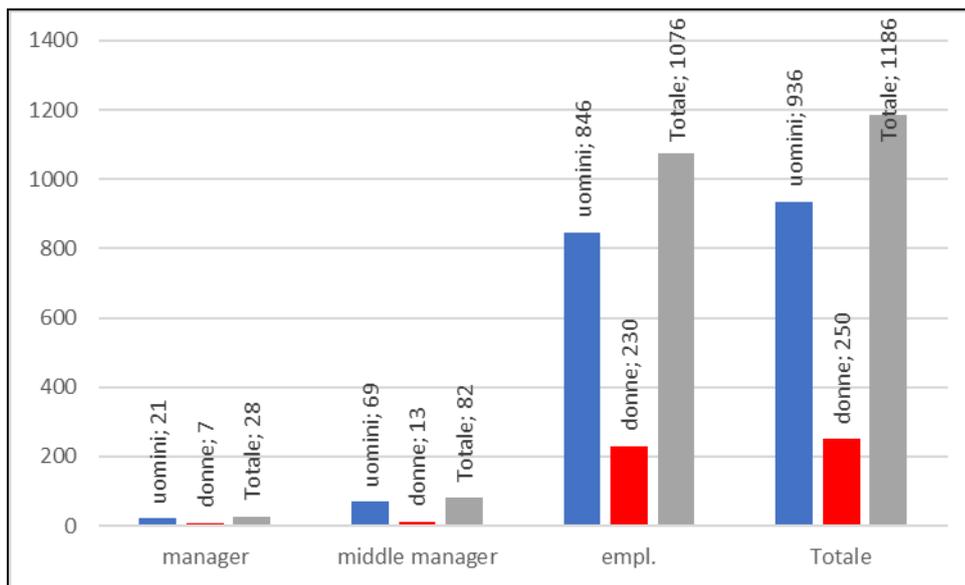
Come si evince dalla tabella precedente, la percentuale di donne è maggiore nell'ambito delle funzioni di staff, dove non è necessariamente richiesto un titolo di studio rientrante nell'area STEM; nelle società estere del Gruppo, nell'area di staff, la presenza femminile supera quella maschile.

In Italia, secondo quanto segnalato dall'ISTAT, è stabile il numero di studenti che consegue un diploma di scuola secondaria di II grado (506.612), i diplomati aumentano nei licei (arrivano a 259.910), mentre diminuiscono negli Istituti professionali (-6.152 unità). Conseguono il diploma di liceo scientifico o di istituto tecnico-settore tecnologico il 56,3 per cento dei maschi rispetto al 26,3 per cento delle donne.

Raddoppiati negli ultimi cinque anni iscritti e diplomati nei corsi degli Istituti tecnologici superiori (ITS Academy).

Si conferma la maggiore presenza femminile tra gli immatricolati nelle università ma sono ancora consistenti le differenze nella scelta del corso di studi con una minore presenza femminile nell'area Stem (20,2 per cento contro il 40,4 dei maschi). (ISTAT Annuario statistico italiano 2023).

Nel grafico che segue, è riportata la suddivisione dei dipendenti per categoria e per genere.



Dipendenti per categoria e genere

In termini di retribuzione, il *gender pay gap* complessivo riscontrato è pari all'10% registrando così un lieve decremento del *gap* rispetto allo scorso anno, quando era pari al 11%. Se si considera la retribuzione media in base alla categoria, nel Gruppo Italtel, le donne Manager guadagnano il 29% in meno rispetto ai colleghi uomini, le donne nella categoria Middle Manager guadagnano il 16% in meno degli uomini e quelle nella categoria Employee l'8% in meno rispetto agli uomini.

**-10%**  
Gender pay gap

Di seguito, il dettaglio per area geografica.

	% GAP
emea	-21%
latam	-17%
italia	-6%
<b>TOTALE</b>	<b>-10%</b>

In particolare, in Italia le donne Manager guadagnano il 24% in meno rispetto ai colleghi uomini, le donne nella categoria Middle Manager guadagnano il 11% in meno degli uomini e quelle nella categoria Employee il 4% in meno rispetto agli uomini per una media complessiva che si assesta al 6% in meno rispetto agli uomini.

Il dato, conosciuto come *Gender Pay Gap* (divario retributivo tra uomini e donne), per Italtel in Italia, è comunque allineato al dato medio complessivo delle aziende italiane; infatti il “*Gender Gap Report 2023*” (\*) che monitora le retribuzioni del settore privato (ad esclusione di sanità e istruzione private), per l’anno 2021, ha registrato un pay gap calcolato sulla RAL annuale in Full Time Equivalent (FTE) pari a 8,7%, e sulla RGA pari a 9,6%.

(\*) [Fonte: “*Gender Gap Report 2023*” realizzato da Job Pricing]

Infine, si ritiene opportuno sottolineare che, per i neossunti più giovani, cioè coloro che si avvicinano per la prima volta al mondo del lavoro, la Società si è impegnata a rispettare un *gender pay gap* pari a zero.

### 4.5 Salute e sicurezza sul lavoro

GRI 403-1; GRI 403-2; GRI 403-5; GRI 403-8

#### Sedi operative in Italia

La tutela della Salute e Sicurezza dei Lavoratori (SSL) è da sempre una priorità per Italtel e rientra in un processo che vede coinvolti tutti i livelli aziendali, con deleghe e responsabilità definite secondo lo schema organizzativo (riportato a lato). Ogni elemento dell’organizzazione partecipa al processo in un’ottica di collaborazione e di miglioramento continuo.

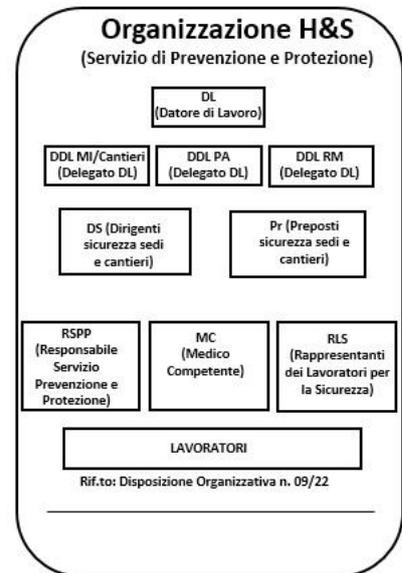
Il Sistema di Gestione della salute e sicurezza di Italtel, recepisce le linee guida UNI-INAIL: 2001. È stata pianificata la realizzazione del Sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro in conformità alla norma ISO 45001 nel corso del 2024.

Per ogni sede italiana della Società, Milano Caldera, Roma, Carini (PA) e anche per quelle periferiche di Rozzano (MI) e Pregnana (MI), è stato redatto uno specifico DVR. Anche per tutte le attività presso i Clienti è stato redatto specifico DVR.

A tutti i lavoratori viene erogata la formazione generale e specifica come previsto dal D.Lgs. 81/08.

Inoltre, viene erogata specifica formazione in funzione del ruolo ricoperto all’interno dell’organizzazione H&S.

Di seguito la tabella che indica la formazione erogata per ciascuna sede nel 2023.



<b>Formazione generale per tutti i lavoratori</b> (D. Lgs. 81/08, art.37 c.1 lett.a) contenuti e durata previsti dall'Accordo Stato Regioni 21/12/2011
<b>Formazione specifica per tutti i lavoratori</b> (D. Lgs. 81/08; art.37,c.1 lett.b e c.3), classe di rischio basso contenuti e durata previsti dall'Accordo Stato Regioni 21/12/2011
<b>Formazione dirigenti</b> (art.37,c.7,D.Lgs 81/08) contenuti e durata previsti dall'Accordo Stato Regioni 21/12/2011
<b>Formazione preposti</b> (art.37, c. 7, D. Lgs 81/08) contenuti e durata previsti dall'Accordo Stato Regioni 21/12/2011
<b>Formazione per Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza</b> (art. 37,c.10,c.11,D.Lgs 81/08) contenuti e durata previsti dall'Accordo Stato Regioni 07/07/2016
<b>Addestramento Antincendio</b> (DM 02/09/2021)
<b>Addestramento al Primo Soccorso</b> (D.M.388/03)
<b>Formazione per Responsabili e Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione</b> (art.32,c.2,D.Lgs81/08) contenuti e durata previsti dall'Accordo Stato Regioni 07/07/2016

CORSI D.lgs.81/08	Carini	Milano	Pregnana	Roma	Rozzano	Tot. complessivo
<i>Addetti Antincendio</i>		9				9
<i>Addetti Primo Soccorso</i>		12	1			9
<i>Agg. 81/08</i>		9		12		21
<i>Agg. Dirigenti</i>		1				1
<i>Agg. RLS</i>		3		1		4
<i>Agg. RSPP</i>		1				1
<i>Nuova Form. Dirigenti</i>		1	3	2		6
<i>Nuova Form. 81/08</i>		18		19		37
<i>RLS</i>					1	1
<b>Tot. complessivo</b>		<b>2</b>	<b>55</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>19</b>

### Subsidiaries

Per le sedi all'estero, a livello organizzativo e gestionale, gli adempimenti sono rispettati applicando le leggi e i regolamenti locali per la cui valutazione e gestione dei relativi rischi le sedi estere si avvalgono di consulenti esterni.

In relazione alle dimensioni delle *subsidiaries*, non sempre è richiesta la presenza di un servizio di prevenzione e protezione; tuttavia, esso è presente nelle sedi sopra di Brasile, Colombia, Perù e Spagna.

In particolare in Spagna una volta all'anno Italtel in collaborazione con il servizio di prevenzione e protezione esterno ASPY effettua la revisione della valutazione del rischio di ciascun centro, la preparazione delle misure di emergenza, la pianificazione dell'attività preventiva, la formazione e gli esami medici. Inoltre:

- ogni mese viene effettuata una checklist mensile sulla sicurezza fisica degli uffici.
- ogni trimestre viene effettuata una check list degli estintori presenti negli uffici.
- le attrezzature antincendio vengono revisionate annualmente da ditte specializzate.

Sempre in relazione alle dimensioni delle sedi e alla legislazione locale in vigore, nelle stesse sedi i lavoratori vengono coinvolti, formati e informati in merito ai temi legati alla salute e alla sicurezza sul lavoro adottando modalità operative strutturate. Inoltre, in Francia, in conformità alla legislazione locale, sono anche previste riunioni periodiche con i rappresentanti dei lavoratori.

Italtel Colombia, in possesso della certificazione OHSAS fino al 2020, ha pianificato la certificazione ISO 45001 (Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro) entro il primo semestre del 2024. In generale, dove previsto per legge e in relazione al tipo di lavoro ed alla mansione, vengono effettuate sessioni di informazione

e/o di formazione ed i lavoratori sono sottoposti a sorveglianza sanitaria. In Spagna, Colombia, Brasile e Perù vi sono iniziative promozionali aggiuntive per la salute dei lavoratori.

Per quanto riguarda gli aspetti di sicurezza correlabili con le attività di business, tutte le sedi sono allineate con i requisiti di legge e con i requisiti assicurativi locali. In particolare, le subsidiaries maggiormente rilevanti dal punto di vista dimensionale, Spagna, Colombia e Brasile, adottano modalità gestionali specifiche in relazione alla tipologia di attività svolte.

In Francia e Germania non sono previsti specifici corsi di formazione.

In Spagna esiste un programma di formazione specifico in base ai rischi delle mansioni analizzate nella valutazione dei rischi dell'azienda e ai requisiti normativi in Spagna (Legge sulla prevenzione dei rischi professionali e regolamenti sullo sviluppo, contratti di lavoro applicabili in azienda, accordo sulle telecomunicazioni...). In particolare:

Formazione generica:

- Formazione per posizione lavorativa analizzata nella valutazione del rischio,
- Personale dell'ufficio,
- Tecnici,
- Commerciale.

Formazione specifica:

- Formazione al telelavoro.

Formazione specifica secondo la convenzione dei metalli:

- Formazione in installazione, riparazione e manutenzione di impianti di telecomunicazioni,
- Formazione come impiegati,
- Formazione come manager.

Formazione specifica secondo accordo telecomunicazioni:

- Formazione degli operatori telco,
- Formazione ai massimi livelli delle telecomunicazioni,
- Formazione in spazi confinati per telecomunicazioni,
- Telco electrical risk training.

In Brasile è previsto un PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional) e PPRA (Prevenção de Riscos Ambientais) pubblicato nella bacheca di comunicazione. Per coloro che lo richiedono viene fornito un EPI (equipamento de proteção individual), nonché l'APR (Análise preliminar de Risco) che istruisce sui rischi dell'attività e sulle azioni da intraprendere, nonché il DSS (Diálogo Semanal de Segurança) per rafforzare l'atteggiamento positivo in materia di salute e sicurezza.

#### 4.5.1 Gli indici infortunistici

GRI 403-9; GRI 403-10;

Nel 2023 non si è verificato nessun infortunio in itinere e nessun evento nei luoghi di lavoro. Non ci sono state denunce per malattie professionali.

Di seguito, l'andamento degli indici infortunistici nell'ultimo triennio.

#### ITALIA

	2023	2022	2021
<b>Indice di frequenza degli infortuni</b> Calcolato secondo la formula: $n^{\circ}$ infortuni x 1.000.000 / $n^{\circ}$ ore lavorate (Norma UNI 7249/2007)	0,00 0,00 (*)	0,73 0,00 (*)	0,00 0,00 (*)
<b>Indice di gravità degli infortuni</b> Calcolato secondo la formula: $n^{\circ}$ gg di assenza dal lavoro x 1.000 / $n^{\circ}$ ore lavorate (Norma UNI 7249/2007)	0,00 0,00 (*)	0,169 0,00 (*)	0,000 0,00 (*)

(\*) indice calcolato escludendo gli infortuni *in itinere*

### SUBSIDIARIES

Nelle sedi estere, dove sono applicati i rispettivi requisiti legislativi locali, gli indici infortunistici sono stati i seguenti.

#### EUROPA (Germania, Francia e Spagna)

In Germania, Francia e Spagna non si sono verificati infortuni nell'ultimo triennio e non ci sono state denunce per malattie professionali.

Di seguito le tabelle con i relativi indici.

#### GERMANIA, FRANCIA, SPAGNA

	2023	2022	2021
<b>Indice di frequenza degli infortuni</b> Calcolato secondo la formula: $n^{\circ}$ infortuni x 1.000.000 / $n^{\circ}$ ore lavorate (Norma UNI 7249/2007)	0,00	0,00	0,00
	0,00 (*)	0,00 (*)	0,00 (*)
<b>Indice di gravità degli infortuni</b> Calcolato secondo la formula: $n^{\circ}$ gg di assenza dal lavoro x 1.000 / $n^{\circ}$ ore lavorate (Norma UNI 7249/2007)	0,00	0,00	0,00
	0,00(*)	0,00 (*)	0,00(*)

(\*) indice calcolato escludendo gli infortuni *in itinere*

#### LATAM (Brasile, Colombia e Perù)

In Brasile, Colombia e Perù non si sono verificati infortuni sul posto di lavoro nell'ultimo triennio e non ci sono state denunce per malattie professionali.

Di seguito le tabelle con i relativi indici.

#### BRASILE, COLOMBIA, PERÙ

	2023	2022	2021
<b>Indice di frequenza degli infortuni</b> Calcolato secondo la formula: $n^{\circ}$ infortuni x 1.000.000 / $n^{\circ}$ ore lavorate (Norma UNI 7249/2007)	0,00	0,00	0,00
	0,00 (*)	0,00 (*)	0,00 (*)
<b>Indice di gravità degli infortuni</b> Calcolato secondo la formula: $n^{\circ}$ gg di assenza dal lavoro x 1.000 / $n^{\circ}$ ore lavorate (Norma UNI 7249/2007)	0,00	0,00	0,00
	0,00(*)	0,00 (*)	0,00(*)

(\*) indice calcolato escludendo gli infortuni *in itinere*

### 4.5.2 Le consultazioni con le rappresentanze dei lavoratori

GRI 403-4;

Per quanto riguarda le sedi italiane, le procedure e le prassi aziendali prevedono la consultazione delle rappresentanze dei lavoratori come modalità operativa e come disposto dalla sezione VII del D. Lgs. 81/2008.

Le consultazioni si completano con le **riunioni periodiche** di cui all'articolo 35 del predetto Decreto che rappresentano il momento di condivisione, analisi e formalizzazione degli aspetti relativi alla salute e alla sicurezza sul lavoro. Ove necessario, e sempre in caso di richiesta dei RLS, con riferimento all'articolo 50, comma 1, lettera b) del D. Lgs. 81/2008, vengono convocate le **riunioni di consultazione**.

Per le sedi estere, in relazione alle loro dimensioni e alla legislazione locale, i lavoratori vengono coinvolti e informati in merito alla salute e alla sicurezza sul posto di lavoro, come illustrato ai paragrafi precedenti.

## 5 LAVORO

Nel seguito del presente paragrafo, viene fornita una panoramica sulle caratteristiche dimensionali del Gruppo Italtel in termini di organico, includendo, in particolare, analisi sul turnover, sulle politiche motivazionali e sulla valutazione delle prestazioni.

### 5.1 Rilevanza per le attività del Gruppo Italtel

GRI 3-3

Le risorse umane sono il principale asset strategico del Gruppo Italtel. Alle risorse umane viene infatti dedicata la massima attenzione essendo uno dei fondamentali elementi per il raggiungimento degli obiettivi di business. È necessario, perciò, garantire il continuo apporto di capacità e competenze per far fronte alla costante evoluzione delle esigenze dei mercati di riferimento.

Particolare impegno viene pertanto dedicato all'attuazione di adeguate politiche motivazionali che includono interventi formativi finalizzati alla valorizzazione delle professionalità e alla crescita delle persone.

### 5.2 I rischi connessi

Per quanto esposto al paragrafo precedente, il principale rischio legato alla gestione delle risorse umane è relativo alla perdita di competenze chiave per la conduzione dei processi di business. La capacità di trattenere le professionalità più pregiate e i talenti viene continuamente valutata nell'ambito di ciascuna società del Gruppo individuando e acquisendo tutti gli strumenti necessari per renderne motivante la permanenza e, al contempo, rendere ciascuna società del Gruppo attraente nei confronti del mercato del lavoro del paese in cui opera.

Nel seguito vengono descritte le politiche messe in atto per la realizzazione di questi propositi.

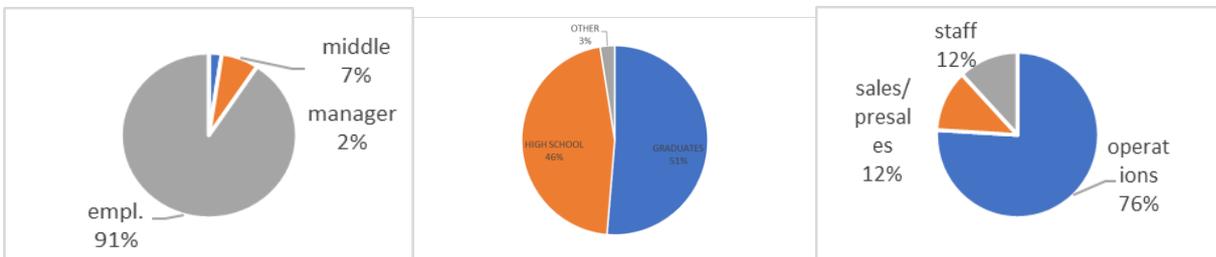
### 5.3 I numeri significativi: ripartizione per categoria, titolo di studio e funzione

GRI 2-30; GRI 202-1

Il personale del Gruppo Italtel, al 31 dicembre 2023, è costituito per il 91% da impiegati, per il 7% da middle manager e per il 2% da manager, confermando le stesse percentuali dello scorso esercizio.

I laureati rappresentano il 46% dei dipendenti, mentre i diplomati ne costituiscono il 51%.

Il personale è distribuito nelle seguenti funzioni: Operations 76%, Sales & Presales 12% ed Amministrazione e Staff 12%. Nel seguito si riportano le rappresentazioni grafiche di quanto sopra esposto:



Dipendenti per categoria

Dipendenti per titolo di studio

Dipendenti per funzione

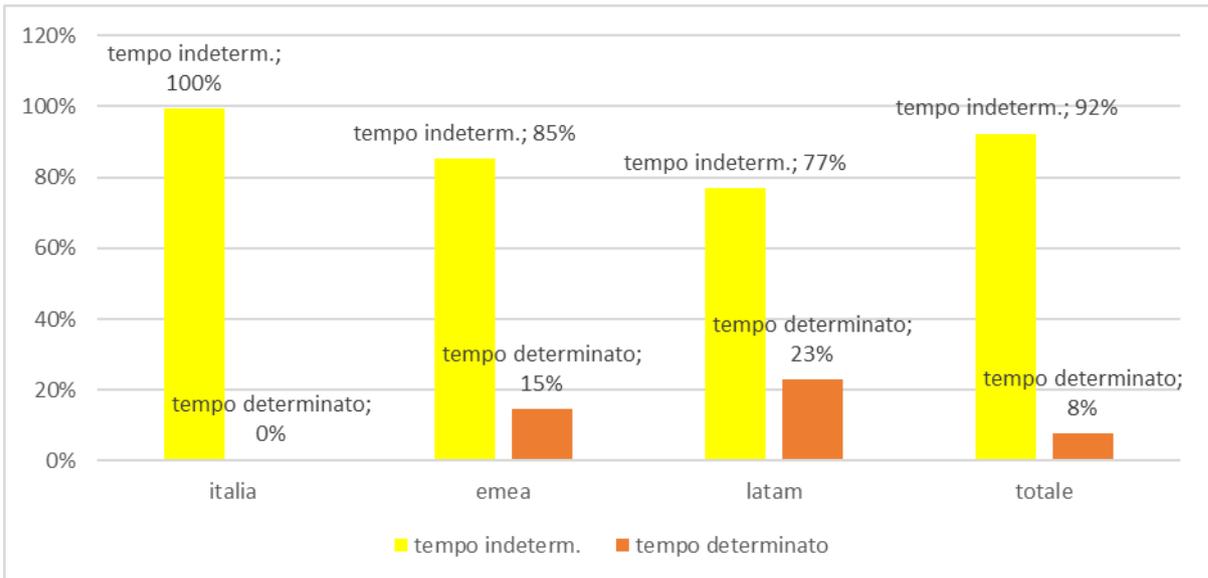
Il 100% dei contratti di lavoro del personale del Gruppo Italtel è redatto secondo la normativa vigente del Paese in cui il personale stesso opera e, laddove presente, i contratti di lavoro seguono i dettami previsti dalla contrattazione collettiva, regionale o provinciale, per le attività di riferimento.

La situazione del personale presente nel gruppo Italtel è di seguito schematizzata:

100 % di contratti di lavoro a tempo indeterminato in Italia	100% dipendenti in Europa con orario di lavoro flessibile (*)	98% di dipendenti in Italia con retribuzione maggiore del minimo contrattuale (**)	100% di dipendenti all'Estero con retribuzione maggiore del minimo contrattuale
--	---	--	---

(\*) Nelle società dell'America Latina non è presente la flessibilità di orario

(\*\*) Il 2% dei lavoratori in Italia percepisce una retribuzione pari al minimo contrattuale



Ripartizione tipologie di contratti di lavoro per area geografica

**100%**

dipendenti con contratto a tempo indeterminato in Italia

**100%**

dipendenti in Europa con orario di lavoro flessibile (\*)

**98%**

dipendenti in Italia con retribuzione maggiore del minimo contrattuale (\*\*)

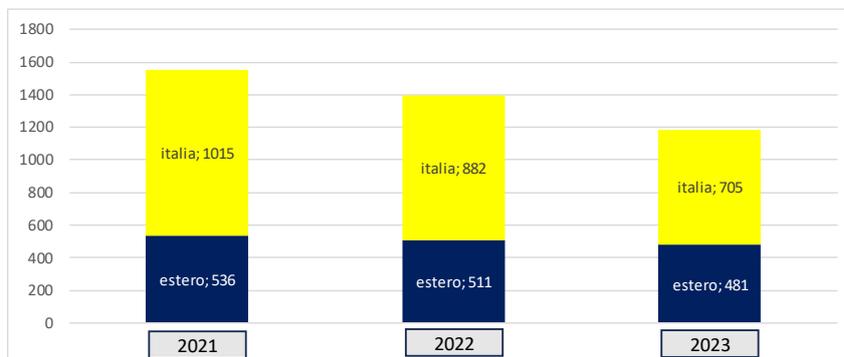
(\*) Nelle società dell'America Latina non è presente la flessibilità di orario

(\*\*) Il 2% dei lavoratori in Italia percepisce una retribuzione pari al minimo contrattuale

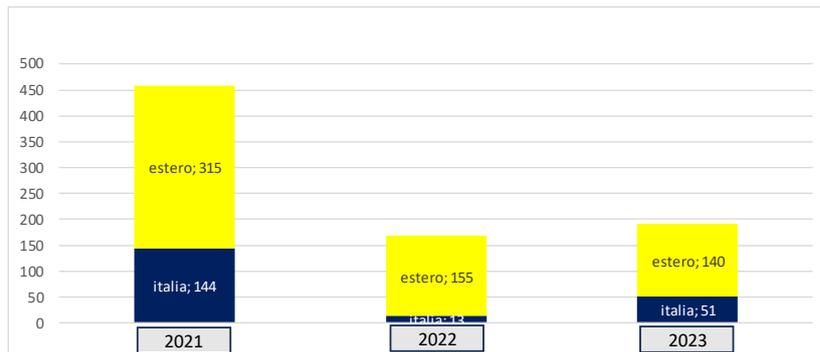
### 5.4 Turnover

GRI 401-1;

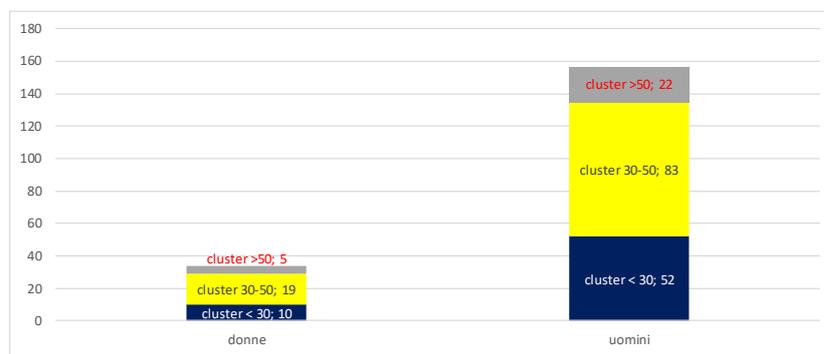
Nel seguito, si riportano i trend delle assunzioni e delle cessazioni nel triennio suddivisi per età e per genere.



Trend organico (numero)



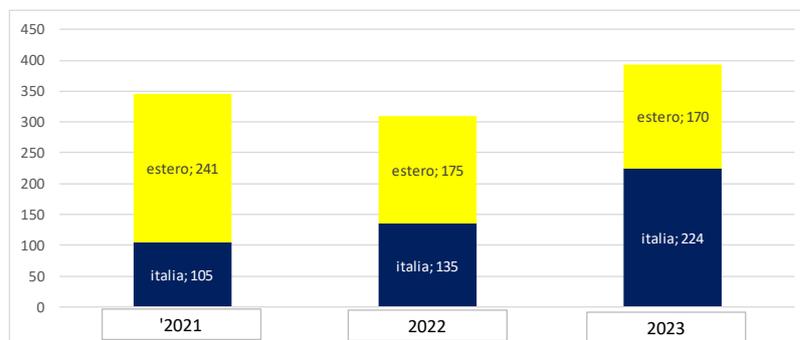
Trend di assunzioni (numero)



Assunzioni per età e genere nel 2023

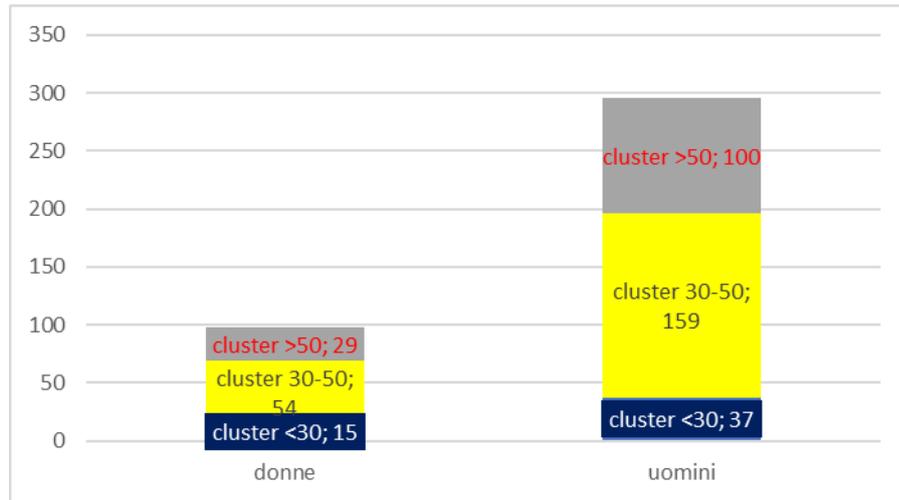
La minore presenza femminile, citata nel capitolo 4.4, è riscontrabile anche nell'andamento delle assunzioni all'interno del Gruppo Italtel, ad ulteriore conferma di quanto la specificità delle competenze richieste dalla tipologia di business si rifletta sul turnover del personale.

È interessante notare inoltre come i paesi esteri, nel loro complesso, mostrino un turnover maggiore rispetto all'Italia; questo fenomeno è legato all'importante dinamicità del mercato del lavoro nei paesi dell'America Latina, dove la legislazione del lavoro è largamente influenzata dal modello liberistico nordamericano, e, in Europa, in particolare in Spagna, dove oltre il 50% del personale è composto da giovani operanti nei servizi di assistenza tecnica di primo e secondo livello. Da notare, per l'Italia, il numero di assunzioni in aumento rispetto lo scorso esercizio (51, nel 2023 e 13 nel 2022).



Cessazioni nel triennio 2021 – 2023

Si sottolinea come in Italia il dato delle uscite 2023 pari a 224 sia in larga parte dovuto alla cessione dei rami aziendali ICT e UBB pari a circa 100 unità.



Cessazioni per età e genere nel 2023

## 5.5 Politiche motivazionali e engagement

Le profonde trasformazioni del mondo dell'Information Technology, caratterizzate da una forte spinta tecnologica e di innovazione, da intendersi nella più ampia accezione del termine, richiedono un importante cambiamento di carattere culturale e organizzativo.

In tale scenario, tra le tante sfide da affrontare, una decisiva riguarda, senza dubbio, lo sviluppo delle competenze, di nuove modalità di organizzazione (es. approccio agile), di nuove modalità di lavoro, da realizzarsi nell'ambito del più ampio cambio di paradigma costituito dalla trasformazione digitale. Tali sfide pongono particolare attenzione ai temi della riqualificazione professionale, della formazione continua e dell'innovazione, applicati sia alle competenze tecnologiche che alla cultura aziendale.

IoT, Cloud, Collaboration, Security, Analytics & Automation Intelligenza Artificiale costituiscono fattori di cambiamento profondo, al centro dell'evoluzione delle abitudini degli utenti nei più diversi contesti di intrattenimento, vita domestica, aziendale e civica. Tali aspetti hanno un impatto significativo sul business di Italtel. L'azienda, infatti, ha colto l'opportunità di sviluppare il proprio portafoglio includendo tali linee di offerta innovative, che sono sempre più richieste dal mercato e risultano strategiche per il proprio posizionamento come System Integrator.

Per perseguire questo sfidante obiettivo Italtel si impegna nella formazione continua dei dipendenti su tali competenze tecnologiche all'avanguardia, con effetti positivi in termini di motivazione ed employability.

Per rafforzare ulteriormente quanto sopra citato, nel 2023 è stato lanciato un programma di people engagement denominato "The Innovation Game", che coinvolge l'intera popolazione aziendale in Italia nel processo di innovazione. Attingendo dalla capacità creativa di tutte le persone di Italtel, tale contest prevede una *call for ideas* e sfida ciascuno a presentare idee innovative per superare challenge interne o per creare nuove opportunità di business.

Questa iniziativa promuove una cultura basata sull'imprenditorialità, sulla condivisione e sulla partecipazione di tutti i dipendenti ai processi di innovazione e dà concretezza alla convinzione aziendale secondo cui l'innovazione è una questione di visione, passione, collaborazione ed inclusione

In sintesi, lo sviluppo delle capacità e delle competenze, la creazione di un ambiente di lavoro che offra a tutti le stesse opportunità, a partire da logiche meritocratiche, sono solo alcuni dei driver su cui Italtel punta per realizzare le migliori condizioni in cui realizzare l'attività lavorativa ed il raggiungimento degli obiettivi individuali ed aziendali.

Premialità e valorizzazione in funzione del contributo e del valore individuale costituiscono infatti i presupposti della politica retributiva e del sistema di valutazione delle performance. Infine, il grande focus sulla qualità dei processi di *human capital management*, per migliorare le competenze aziendali esistenti e lo sviluppo dei talenti, sono le ulteriori componenti di un modello di gestione delle persone sempre più integrato su cui l'Azienda punta, per avere collaboratori qualificati, motivati e coinvolti, e poter così sostenere la creazione di valore nel medio e lungo periodo.

## 5.6 Company welfare

GRI 401-2

Italtel, a livello di Gruppo, prevede e promuove una serie di iniziative e strumenti in ambito welfare con l'intento di continuare a perseguire il miglioramento della vita lavorativa e il bilanciamento lavoro/vita privata dei dipendenti.

In ambito **work-life balance** l'azienda ha stabilizzato in Italia modalità di lavoro "smart" (in Italia tutta la popolazione aziendale può svolgere la sua attività lavorativa in smart working per il 50% del tempo), l'orario di lavoro è regolato da flessibilità oraria in ingresso e in uscita, i dipendenti possono disporre di forme di lavoro part-time orizzontali e verticali.

Inoltre, per facilitare gli spostamenti verso le sedi di lavoro sono previste per i dipendenti di molte sedi aziendali navette gratuite che favoriscono l'utilizzo dei mezzi pubblici.

L'attenzione al benessere e al comfort degli ambienti di lavoro è uno dei capisaldi su cui l'Azienda ha puntato in questi anni per migliorare la **work experience** dei suoi dipendenti.

In Italia, dopo il trasferimento della popolazione Italtel milanese dalla vecchia sede storica di Settimo Milanese ai nuovi uffici situati al centro direzionale Caldera Park, è in via di attuazione un nuovo spostamento dei dipendenti della sede siciliana, dalla tradizionale sede sita in Carini ad una nuova e più funzionale location in Palermo.

Anche in questa occasione nel pensare e progettare i nuovi spazi si è tenuto conto delle esigenze tipiche delle imprese tecnologiche che fanno sviluppo software e lavoro a progetto e sono stati previsti spazi funzionali concepiti per l'integrazione e il lavoro in team, sale meeting fornite di video-conference, integrati da aree di privacy, ambienti di relax e zone ristoro interne ed esterne.

Inoltre, per sostenere efficacemente il lavoro ibrido e il **modern workplace** l'azienda continua a sostenere e potenziare a livello di Gruppo la diffusione della unified communication per agevolare i processi di comunicazione aziendale e rendere le attività più efficaci, fluide e agili agevolando l'abbattimento dei vincoli fisici e ottimizzando i processi di lavoro.

La Società, pertanto, assicura alla pressoché totalità del personale la disponibilità di *laptop* dotati di tool di *corporate communication* (ad esempio, *video-conferencing*) e, per circa il 50%, l'utilizzo di smartphone aziendali.

Infine, è attivo, a beneficio di tutta la popolazione aziendale in Italia, un piano di *flexible benefit*. Il credito welfare individuale è pari a 300€ ed è costituito da 200€, come previsto dal CCNL Metalmeccanico, a cui si aggiungono ulteriori 100€ concessi dall'azienda, in virtù di un accordo stipulato con le RSU nell'aprile del 2022. Il credito disponibile consente al dipendente di scegliere in autonomia le tipologie di servizi di cui beneficiare nell'ambito del paniere messo a disposizione dell'azienda in coerenza alle proprie specifiche necessità, attraverso un portale ad hoc predisposto.

Tutto ciò integrato anche da smart working, flessibilità oraria in ingresso e in uscita, forme di part-time verticale e orizzontali, ferie ad ore.

Anche per le sedi estere, sia in EMEA che in LATAM, sono previste iniziative welfare a sostegno del work-life balance e work experience, come assicurazioni sanitarie e di altro tipo, nonché convenzioni, come nel caso del Brasile che ha istituito una convenzione con delle palestre locali.

### 5.6.1 Tutela della maternità e diritto all'assistenza di familiari disabili

GRI 401-3;

Sia in Italia che all'estero, tutti i dipendenti con diritto al congedo di maternità o paternità che ne hanno fatto richiesta ne hanno potuto usufruire e sono regolarmente rientrati al lavoro al termine degli stessi.

Nella tabella seguente si riportano i dati relativi ai congedi parentali per ciascuna società del Gruppo.

Congedo parentale										
Paese	Numero totale dei dipendenti aventi diritto a congedo parentale		Numero totale dei dipendenti che hanno usufruito di congedo parentale		Numero totale dei dipendenti rientrati al lavoro al termine del congedo parentale nel 2023		Numero totale dei dipendenti rientrati al lavoro al termine del congedo parentale e tuttora in organico		Tasso di rientro al lavoro e di fidelizzazione dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Colombia	1	0	1	0	1	0	1	0	100%	---
Peru	3	2	3	2	3	2	2	2	67%	100%
Brasile	0	0	0	0	0	0	0	0	---	---
Francia	0	0	0	0	0	0	0	0	---	---
Germania	0	0	0	0	0	0	0	0	---	---
Spagna	9	2	9	2	9	2	6	2	67%	100%
Italia	2	2	0	2	0	2	0	0	---	0%

Anche i dipendenti con diritto di usufruire di permessi giornalieri per l'assistenza di familiari disabili hanno potuto esercitare tale diritto nei termini previsti dalle diverse legislazioni nazionali.

Anche in merito alle disposizioni normative italiane che hanno dato la possibilità ai lavoratori – genitori di figli under 14 – di chiedere di lavorare in modalità agile l'azienda ha privilegiato un approccio di tutela e attenzione accogliendo le richieste inoltrate dai dipendenti

## 5.7 Formazione

GRI 404-1; GRI 404-2;

Il personale costituisce per Italtel l'asset strategico per consolidare e migliorare il proprio vantaggio competitivo nel tempo. Per la valorizzazione del capitale umano, Italtel mette a disposizione strumenti e opportunità di crescita professionale, garantendo gli obiettivi di qualità e di innovazione dei prodotti e dei servizi forniti ai Clienti.

Italtel è costantemente orientata a guidare le proprie persone verso livelli di eccellenza, ampliando la loro preparazione tecnica e gestionale. A tal fine, i percorsi di formazione del personale sono progettati allo scopo di agevolare le persone nel raggiungimento di obiettivi sempre più sfidanti, realizzando performance di successo.

La formazione deve garantire il livello di aderenza professionale del personale al mercato attuale e potenziale nel medio e nel lungo periodo.

I programmi di formazione prevedono azioni per lo sviluppo dei comportamenti organizzativi e azioni per l'accrescimento di conoscenze e competenze a sostegno dei programmi di innovazione e di sviluppo tecnologico. I programmi formativi sono progettati in stretta connessione con le esigenze del mercato e di investimento in innovazione.

A tal proposito, anche nel corso dell'anno 2023, è stata utilizzata la piattaforma Udemy per la formazione in e-learning dei dipendenti, con percorsi volti a sviluppare sia competenze tecniche (ad es. nell'ambito del Cloud Computing, Data Science, Sistemi operativi e server) sia soft skills con corsi sulla leadership e management, sviluppo personale e comunicazione.

Sempre nello stesso anno, Italtel ha aderito al bando FNC (Fondo Nuove Competenze), presentando opportuna istanza per l'accesso ai finanziamenti che, in seguito all'approvazione, ha consentito di erogare a tutta la popolazione aziendale, Italia, corsi in modalità sincrona sui principali temi/filoni innovativi e in ambito sostenibilità ecologica.

I programmi di formazione del 2023 hanno riguardato lo sviluppo degli ambiti di seguito riportati.

- **COMPETENZE TECNICO-SPECIALISTICHE:** azioni per l'accrescimento di conoscenze e competenze tecniche a sostegno dei programmi di innovazione e di sviluppo tecnologico, attraverso percorsi formativi specialistici anche finalizzati al conseguimento delle relative certificazioni.  
Riguardo alle tecnologie Cisco, sono stati assicurati i percorsi necessari al mantenimento della Gold Certification e l'operatività sui mercati in sviluppo anche tramite la modalità Continuous Learning Cisco che permette la diffusione e l'aggiornamento su un'ampia gamma di tematiche. Si è inoltre continuato con il percorso di formazione volto a sviluppare le competenze di Cisco Customer Success Manager e Cisco Renewal Manager, necessari al conseguimento della Cisco Customer Experience Specialization.
- **COMPETENZE GESTIONALI:** orientate al miglioramento dei comportamenti organizzativi per lo sviluppo delle professionalità, alla gestione dei progetti, allo sviluppo dei comportamenti che contribuiscono a delineare un preciso stile di leadership da utilizzare nella gestione dei team di lavoro, al fine di migliorare l'efficacia gestionale.  
I percorsi sono stati fruiti esclusivamente in e-learning e i temi trattati sono stati prevalentemente su:
  - metodologie Agile e Scrum, Project Management, Itil;
  - leadership, gestione del team e crescita personale.
- **COMPETENZE LINGUISTICHE:** per facilitare l'internazionalizzazione dell'impresa, sono state realizzate delle azioni formative volte all'accrescimento delle capacità linguistiche del personale con particolare attenzione verso forme di erogazione flessibile (e-learning e Skype lessons). Nelle sedi italiane si è fruito di corsi di lingua inglese.
- **CONFORMITÀ ALLE NORMATIVE:** interventi formativi riguardanti i seguenti ambiti di particolare rilevanza:
  - a) smart working: tutti i dipendenti delle sedi italiane hanno fruito di interventi formativi in e-learning sugli aspetti normativi relativi allo smart working, sia in regime ordinario che di emergenza sanitaria per il Covid 19, le modalità organizzative utili per il lavoro da remoto, le misure di salute e sicurezza da adottare, gli aspetti comportamentali da seguire con la opportuna diligenza quando non si è in sede e le regole di trattamento dei dati e delle informazioni aziendali;
  - b) sviluppo della conoscenza e della consapevolezza delle regole di comportamento collegate ai valori Etici nelle sedi italiane, in particolare, ai sensi del D. Lgs. 231/01, e nelle sedi estere.

- **FORMAZIONE OBBLIGATORIA:** interventi formativi riguardanti le seguenti tematiche:
- tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (ai sensi del D. Lgs. 81/08) nelle sedi italiane e spagnole;
  - GDPR (General Data Protection Regulation) - Regolamento Privacy (UE 2016/679) nelle sedi italiane

Di seguito, i principali dati su tutta la formazione erogata e l'indice delle ore medie di formazione per genere e per categoria.

Se si considera la formazione completa, si ottiene la situazione di seguito riportata:

	2021			2022			2023			
	Gender	Woman	Man	Total	Woman	Man	Total	Woman	Man	Total
Hours		4.729	16.265	20.994	1.008	3.391	4.399	1.730	6.000	7.730
Participants		207	650	857	217	656	873	65	255	320
Participations		511	1.721	2.232	355	1.078	1.433	192	673	865
Average hours of training		13	14	14	3	3	3	9	9	9

	2021				2022				2023				
	Employee Category	Senior	Middle Manager	Employee	Total	Senior	Middle Manager	Employee	Total	Senior	Middle Manager	Employee	Total
Hours		142	2.712	18.140	20.994	31	829	3.539	4.399	216	1.443	6.071	7.730
Participants		6	153	698	857	14	218	641	873	6	61	253	320
Participations		16	316	1.901	2.232	22	372	1.039	1.433	10	54	801	865
Average hours of training		5	10	15	14	2	2	4	3	21	26	8	9

Se si considera solo la formazione obbligatoria, si ottiene la situazione di seguito riportata:

	2021				2022				2023				
	Employee Category	Senior	Middle Manager	Employee	Total	Senior	Middle Manager	Employee	Total	Senior	Middle Manager	Employee	Total
Hours		3	109	2.088	2.201	0	134	711	845	112	112	824	1.048
Participants		1	15	358	374	0	19	88	107	6	11	95	112
Participations		1	28	657	686	13	316	965	1.294	6	14	99	119
Average hours of training		0	0	2	1	0	0	1	0	18	8	8	8

	2021			2022			2023			
	Gender	Woman	Man	Total	Woman	Man	Total	Woman	Man	Total
Hours		600	1.601	2.201	267	578	845	168	880	1.048
Participants		100	274	374	33	74	107	20	92	112
Participations		177	509	686	319	975	1.294	18	101	119
Average hours of training		2	1	1	1	0	1	9	9	9

## 5.8 Certificazioni professionali

### GRI 404-2

Le certificazioni consentono di disporre di un patrimonio di professionalità oggettivo e misurabile, in grado di garantire ai propri clienti l'attestazione delle capacità tecniche delle persone coinvolte nei progetti. Inoltre, ai fini della partecipazione ai bandi di gara, è indispensabile poter disporre in modo rapido di tutte le certificazioni aziendali ed individuali.

L'impegno di Italtel per la sostenibilità ambientale è testimoniato anche dalla costante acquisizione di competenze specifiche mirate ad offrire ai propri clienti soluzioni tecnologiche che permettano di ridurre il loro "carbon footprint", grazie alla maggiore efficienza energetica degli apparati di rete di ultima generazione e all'adozione di modelli di business che consentono una gestione ottimizzata di tutte le risorse.

Ad esempio, per quanto riguarda le soluzioni basate su tecnologia Cisco, Italtel ha conseguito in Italia le due specializzazioni aziendali seguenti:

- “Cisco Environmental Sustainability”, con cui è riconosciuto ad Italtel l’impegno a sostenere Cisco nel perseguire obiettivi congiunti di sostenibilità ambientale per mezzo dell’implementazione di pratiche aziendali “ecologiche” (es. riduzione del consumo di carta e plastica) e di attività per aiutare i clienti a raggiungere i loro obiettivi di sostenibilità (es. sostituzione di vecchi apparati con nuovi più eco-sostenibili).
- “Cisco Hybrid Work from Office”, è una specializzazione tecnica ottenuta da Italtel (a fronte di copertura di requisiti di personale formato e progetti cliente completati in ambito di soluzioni di “collaboration” finalizzate a facilitare lo “smartworking” delle aziende clienti ed ottenere anche benefici di riduzione consumi (es. : accensione luci solo negli uffici usati, climatizzazione ridotta per numero di persone in ufficio, etc).

Nel 2023, sono state conseguite/rinnovate complessivamente 80 certificazioni in Italia e circa 60 all'estero, prevalentemente legate ad azioni di skilling o re-skilling tecnico.

## 5.9 Collegamento col sistema dell’istruzione e della formazione

Italtel è da anni impegnata in Italia nel supportare la formazione scolastica attraverso progetti di Alternanza Scuola Lavoro. I tirocini in azienda, per studenti di Istituti Tecnici o Licei, sono progettati insieme all’Istituzione Scolastica previa redazione di apposita convenzione Scuola-Azienda e stesura di uno specifico Progetto Formativo per ciascuno studente. Durante il periodo di presenza in Azienda, gli studenti sono seguiti da un tutor aziendale e prendono parte all’attività quotidiana di una squadra o di un gruppo, a seconda della loro specializzazione.

Le collaborazioni ad oggi attive con le Università sono quelle con l’Università degli Studi di Pavia, il Politecnico di Milano, l’Università degli Studi di Palermo, l’Università Statale di Milano e l’Università eCampus.

Nel 2023, è stato realizzato uno stage e un tirocinio PhD con UNIPA e un PCTO con liceo MURSIA.

L’azienda, nel corso del 2023, ha rafforzato la collaborazione con l’ITS Rizzoli di Milano, negli ambiti tecnologici più innovativi. oltre ad aggiornare la storica collaborazione con l’Università di Palermo siglando un accordo, della durata di 5 anni, per strutturare percorsi di formazione per i giovani talenti dell’Ateneo e progetti innovativi, di valore strategico per il territorio siciliano.

Tutte le suddette partnership hanno permesso di realizzare l’ingresso di stagisti (assunti poi con apprendistato professionalizzante) e apprendisti (inseriti con apprendistato di alta ricerca e formazione), provenienti da percorsi differenti su tematiche quali: Cyber defence, Machine Learning, Big Data, Software Architect e Omnichannel.

L’intenzione è quella di procedere su questa strada e di provare a siglare altre collaborazioni con diversi ITS, negli ambiti territoriali d’interesse.

## 5.10 Valutazione delle performance

GRI 404-3;

La *Performance Evaluation* è intesa come quel processo di assegnazione di obiettivi personali di carattere qualitativo che, congiuntamente ad una valutazione di comportamenti organizzativi ritenuti maggiormente rilevanti, aiuta ad orientare i comportamenti di tutti verso il miglioramento delle performance individuali e, dunque, dell’azienda.

Il processo di *appraisal* è concepito come un’opportunità per tutti - manager e collaboratori - di avere scambi approfonditi e costruttivi per la definizione delle attività e degli impegni su cui misurarsi nel corso dell’anno, per apprezzare i risultati raggiunti ed effettuare una *review* della prestazione complessiva realizzata. È dunque il momento in cui evidenziare i punti di forza e le opportunità di miglioramento di ciascuno per identificare esigenze di sviluppo professionale, ivi compresa la formazione, al fine di preparare al meglio il collaboratore per le sfide dell’oggi e del domani.

Più in particolare, la valutazione delle prestazioni si svolge in due ambiti principali: a) valutazione delle prestazioni (o *Performance Appraisal*), basata sulla valutazione combinata di obiettivi quantitativi e comportamenti organizzativi agiti e finalizzato al sostegno dello sviluppo individuale; b) valutazione per obiettivi (o *Performance Bonus*), effettuata sulla base di obiettivi individuali assegnati a dipendenti con taluni ruoli, con erogazione di un premio in caso di raggiungimento dei target assegnati in funzione di una specifica policy annualmente definita.

Per la gestione di questi processi chiave, ci si avvale di una specifica piattaforma di Human Capital Management (HCM) - introdotta nel 2017 ed inizialmente utilizzata a supporto delle attività e dei processi HR in Italia - che ha comportato un importante investimento (di risorse economiche, tecnologie e persone) ritenuto indispensabile per supportare la *Digital Transformation* in atto.

La tabella che segue illustra, il numero dei dipendenti coinvolti dal processo di Performance Bonus per l’anno 2023.

**Performance Bonus 2023**

Paesi	Italia	Francia	Germania	Spagna	Brasile	Perù	Colombia	Totale
<b>Assegnatari</b>	110	5	15	43	93	14	5	285
<b>di cui Manager</b>	9	5	2	4	6	4	2	32
<b>di cui Middle Manager</b>	29	0	2	9	5	0	0	45
<b>di cui Employees</b>	72	0	11	30	82	10	3	208
<b>di cui Uomini</b>	93	4	15	33	78	12	3	238
<b>di cui Donne</b>	17	1	0	10	15	2	2	47

**Performance Appraisal**

In considerazione della particolare situazione realizzatasi nel 2022 relativa alla procedura di concordato preventivo, il processo di valutazione della performance individuale per l'anno in esame non è stato attivato. Tuttavia, per risorse identificate come "key people" per competenze possedute sono state condotte valutazioni di carattere qualitativo attraverso assessment individuali al fine di rilevare eventuali gap di competenze da colmare e/o rinforzare, motivazioni e ambizioni per lo sviluppo professionale

**5.11 Senior management****GRI 202-2**

Con "senior manager" si intendono i soggetti che ricoprono cariche sociali presso le diverse società del Gruppo Italtel, mentre con "comunità locale" si intende il Paese in cui la società del Gruppo ha sede.

Nella gestione dei gruppi societari, è prassi generalmente diffusa attribuire a dipendenti della capogruppo cariche sociali nell'ambito delle società controllate. Tale prassi è dettata sia da esigenze di indirizzo, coordinamento e controllo, sia da esigenze di efficienza organizzativa.

Tuttavia, la presenza negli organi di governo di senior manager appartenenti alla comunità locale, oltre a soddisfare vincoli imposti dalla locale disciplina legale societaria, contribuisce positivamente alla presenza dell'organizzazione sul mercato, favorisce la comprensione delle necessità locali e le capacità dell'organizzazione di integrarsi con la comunità locale.

Nel 2023, la percentuale di senior manager appartenenti alla comunità locale, considerando le subsidiaries incluse nel perimetro di rendicontazione (vedasi par. "Perimetro di rendicontazione") è pari al 72%.

**5.12 Smart working****GRI 401-2**

Lo smart working (o lavoro agile) è definito come "un nuovo modo di lavorare caratterizzato da maggiore flessibilità e autonomia nella scelta degli spazi, degli orari e degli strumenti da utilizzare". Per attuare questa innovativa visione del lavoro è fondamentale una cultura – ossia comportamenti ed atteggiamenti – improntata alla responsabilizzazione personale e ad una gestione delle attività basata sulla verifica dei risultati di ciascuno piuttosto che sul mero controllo delle attività richieste.

Italtel S.p.A. ha intrapreso questa modalità di lavoro già nel 2016, attraverso un primo progetto pilota e ne ha confermato il suo utilizzo in maniera stabile alla totalità dell'azienda attraverso un Accordo con le RSU siglato nel mese di aprile 2021 e regolato da una opportuna policy interna.

Italtel ha stabilizzato modalità di lavoro "smart" nella quasi totalità delle Società attraverso delle policy dedicate. In riferimento alle sedi estere, lo smart working è previsto per 2 giorni alla settimana in Francia e Germania, per 3 giorni a settimana in Spagna e per 2 giorni a settimana in Brasile.

In Italia la policy aziendale prevede la possibilità per tutti i dipendenti di svolgere la propria prestazione lavorativa da remoto per un massimo del 50% dell'orario mensile, in accordo con il proprio manager e compatibilmente con le esigenze di carattere tecnico-organizzativo. L'adesione, volontaria, al modello di remote working proposto prevede, in ogni caso, un momento formativo obbligatorio che include aspetti di valutazione dei rischi, rispetto delle norme di sicurezza, aspetti comportamentali da seguire con la opportuna diligenza quando non si è in sede e regole di trattamento dei dati e delle informazioni aziendali. Allo stato attuale la pressoché totalità dei dipendenti Italtel ha aderito alla policy aziendale attraverso la sottoscrizione degli opportuni accordi individuali.

**5.13 Relazioni Industriali****GRI 402-1**

Nel Gruppo Italtel i rapporti con le Organizzazioni Sindacali sono ispirati a principi di correttezza e rispetto dei ruoli, all'osservanza delle regole con l'obiettivo di realizzare sempre nuove convergenze per la crescita, la competitività e l'occupazione sostenibile.

Il confronto e la ricerca con il sindacato di soluzioni condivise – che tutelino il personale coinvolto, sotto il profilo occupazionale, professionale ed economico-normativo – accompagnano costantemente i momenti di riorganizzazione e di sviluppo delle strutture operative e societarie del nostro Gruppo, in Italia e nei Paesi dove operiamo. Durante il 2023, nei Paesi esteri dove Italtel ha proprie sedi, i rapporti con le Organizzazioni Sindacali sono stati tutti molto buoni e all'insegna della collaborazione.

In Italia, si è proseguito, in particolare, nel percorso di ristrutturazione, come già illustrato e dettagliato sin dal Piano Industriale dell'Azienda nell'estate del 2022 e poi più volte condiviso con le Parti sociali. L'Azienda aveva individuato anche in una coerente ristrutturazione e adeguata riorganizzazione la strada maestra finalizzata, attraverso una drastica riduzione dei costi ed una ricerca di nuovi clienti e linee di business, ad una più economica gestione aziendale che sapesse garantire la prosecuzione nel futuro dei piani di riassetto aziendale, con modalità assai più stabili ed affidate di quelle del passato, puntualmente risoltesi in nuove procedure concorsuali.

La Società è pertanto addivenuta alla determinazione di dover dare definitivamente corso agli obiettivi di dimensionamento contenuti nel piano industriale attuando la razionalizzazione e il dimensionamento organizzativo che, unico, può consentire il riallineamento dei costi tenuto conto degli attuali e, soprattutto, futuri ridotti volumi di lavoro.

Pertanto, in data 28 febbraio 2023 Italtel ha avviato una procedura di licenziamento collettivo, ai sensi degli artt. 4 e 24 della Legge 23 luglio 1991, n. 223, per un numero complessivo di n. 123 unità.

Così come previsto nel Piano Industriale, l'obiettivo è quello di riposizionare l'azienda per garantirne la sostenibilità e accelerare la crescita in nuovi mercati, quindi anche attraverso un piano di revisione degli organici, non più in linea con il mutato scenario aziendale e di mercato.

Il 17 maggio 2023, entro il termine dei 75 giorni previsto dalla procedura e dopo lunghe trattative, l'Azienda ha raggiunto l'accordo con le OO.SS. sulla Cassa integrazione guadagni straordinaria con causale contratto di solidarietà, per la durata di 12 mesi a decorrere dal 1° giugno 2023 al 31 maggio 2024, per un massimo di n. 162 lavoratori.

Tale accordo ha concluso la suddetta procedura e permette alla società di realizzare il processo di riorganizzazione e intraprendere un percorso per affrontare le sfide attuali nonché garantire la sostenibilità nel medio termine.

Durante il periodo di utilizzo dell'ammortizzatore sociale, inoltre, l'Azienda può procedere ad effettuare i licenziamenti previsti nell'accordo per massimo 107 unità lavorative utilizzando, in deroga a quanto previsto dall'art. 5 della legge n. 223/1991, l'esclusivo criterio della non opposizione ("volontarietà") al licenziamento.

A quei dipendenti che non si oppongono al licenziamento, nel termine sopra indicato, l'Azienda corrisponde un incentivo il cui importo e le cui modalità di erogazione sono state definite con i sindacati in un apposito verbale di accordo. I pacchetti economici si rivolgono fondamentalmente a coloro che raggiungono trattamenti pensionistici e a tutti coloro che, pur non avendo i requisiti pensionistici, sono all'interno della platea delle 107 posizioni.

Una parte fondamentale del piano è rappresentata dal percorso per attuare un adeguato dimensionamento aziendale, da interventi tesi al rinnovamento del personale, da azioni di aggiornamento delle competenze (con focus su capacità tecniche, commerciali e manageriali) e si basa soprattutto su:

- un profondo percorso di change management unitamente ad un progetto complesso e articolato di aggiornamento delle competenze che coinvolge centinaia di dipendenti;
- partnership strategiche e operative con ITS e Università per attirare, formare e assumere giovani talenti.

In ambito formativo e di sviluppo delle competenze, come già illustrato e dettagliato nell'apposita sezione "Formazione" nel presente documento, nel 2023, è stato erogato un importante e pervasivo piano di formazione a valere sul Fondo Nuove Competenze anche grazie all'accordo stipulato con le Organizzazioni Sindacali Aziendali.

## 5.14 Sistemi di gestione e Certificazioni

Per meglio rispondere alle esigenze del mercato, assicurando una continua tensione al miglioramento, Italtel S.p.A (Italia) detiene, sin dal 1992, la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità secondo lo standard ISO 9001. Ciò ha contribuito a definire, mantenere e migliorare i processi aziendali identificando via via nuovi obiettivi coerenti con quelli di più alto livello definiti nella Politica per la Qualità (innovazione, affiancamento del cliente, attenzione alla soddisfazione delle parti interessate, sviluppo sostenibile).

Le altre certificazioni attualmente detenute da Italtel S.p.A. sono: la certificazione ambientale (ISO 14001) per il sito di Carini, ottenuta nel 2001; la certificazione del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (ISO 27001), ottenuta nel 2004, per le aree che offrono servizi di supporto al business di rete, comprendenti la gestione, la manutenzione e la sicurezza delle reti; la certificazione, ottenuta nel 2022, relativa alla quantificazione e alla rendicontazione delle emissioni di gas a effetto serra e per la loro rimozione (ISO 14064-1).

Inoltre, nel corso dell'anno Italtel ha pianificato l'ottenimento delle certificazioni ISO 37001 (anticorruzione) e PdR125 (Parità di genere), mentre per il prossimo anno ha l'obiettivo di estendere il perimetro della certificazione ISO 14001 a tutte le sedi aziendali.

Le suddette certificazioni testimoniano lo sforzo di Italtel S.p.A. per aumentare la propria efficacia nel soddisfare i bisogni dei clienti, assicurare il rispetto delle loro esigenze di sicurezza nel trattare le loro informazioni e mantenere, nel contempo, la massima attenzione all'impatto ambientale impegnandosi alla sua riduzione.

Al fine di cogliere e soddisfare sempre più le esigenze del mercato, Italtel S.p.A., conduce, inoltre, la rilevazione annuale della soddisfazione sui clienti, come illustrato al precedente paragrafo 1.2.

I tre sistemi di gestione sono monitorati tramite la registrazione di indicatori di prestazione e sono sottoposti ad audit periodici al fine di assicurarne l'efficacia, mentre la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> sono oggetto di piani specifici per la riduzione delle emissioni stesse. Il riesame annuale da parte della direzione aziendale, a cui ciascuno dei tre sistemi di gestione è sottoposto, fornisce una valutazione complessiva delle loro prestazioni e consente l'individuazione di strategie per il miglioramento.

È obiettivo di Italtel fare in modo che le *best practices* di ciascuna società del Gruppo siano condivise da tutte le altre, con gli opportuni adeguamenti al contesto nazionale di riferimento.

A livello internazionale, Italtel è partner di importanti aziende leader in ambito tecnologico e di mercato, grazie alla competenza tecnica delle sue persone. A tal proposito, vale la pena ricordare le numerose certificazioni Cisco possedute dalle diverse società del Gruppo Italtel in Italia, in EMEA e in LATAM e le certificazioni di sistema di cui le società del gruppo sono in possesso:

- Italtel S.A. (Spagna): ISO 9001, ISO 14001, ISO 14064-1, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 27018, ISO 27701 e ISO 22301.
- Italtel Peru: ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 22301 e ISO 27001

Infine, Italtel S.p.A. detiene l'attestazione SOA per l'esecuzione di lavori pubblici ai sensi del D.P.R. n. 207/2010. Detta attestazione costituisce la certificazione obbligatoria per la partecipazione a gare d'appalto per l'esecuzione di appalti pubblici di lavori, ovvero un documento necessario e sufficiente a comprovare, in sede di gara, la capacità dell'impresa di eseguire, direttamente o in subappalto, opere pubbliche di lavori con importo a base d'asta superiore a Euro 150.000; tale attestazione garantisce il possesso da parte dell'impresa del settore delle costruzioni di tutti i requisiti previsti dalla attuale normativa in ambito di Contratti Pubblici di lavori. Oltre alle capacità tecniche ed economiche, l'attestazione SOA prevede anche requisiti di moralità professionale, assenza di gravi violazioni nello svolgimento dell'attività d'impresa e regolarità nell'applicazione della disciplina sul diritto del lavoro.



## 6 AMBIENTE

Anche nel 2023, l'impegno del Gruppo Italtel in campo ambientale è stato rilevante ed ha permesso di ridurre gli impatti ambientali significativi, di rispondere rapidamente e con efficacia alle sollecitazioni esterne - dimostrando e documentando la conformità aziendale alle normative vigenti - e di conseguire un sensibile risparmio dei consumi di energia elettrica e termica.

L'attività di Energy Management in Italtel S.p.A. in particolare è supportata dall'utilizzo della soluzione progettata internamente per il *monitoraggio dei propri consumi energetici* (IESC).

In particolare, nel Comprensorio Industriale di Carini, è stata confermata la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma ISO 14001, detenuta dal 2001. A Carini, è stato sviluppato ed è attivo un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) che garantisce un approccio sistemico al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e alla riduzione dei rischi applicabili; nel 2023 è stato avviato il piano per l'estensione di tale certificazione alle altre sedi italiane, che sarà completato nel 2024

Nel 2022, Italtel aveva ottenuto, la certificazione ISO 14064-1 relativa alla *Carbon Footprint* di Organizzazione delle sedi italiane, per i dati relativi all'anno 2021. Il progetto di certificazione ha consentito di rendere più completa e consistente la rendicontazione delle emissioni dei gas ad effetto serra, affinando metodologie di calcolo e fattori di emissioni. Tali miglioramenti sono stati evidenziati nella presente edizione del Bilancio di Sostenibilità, apportando, dove necessario, rettifiche ai dati degli anni precedenti, allo scopo di consentire i confronti su base pluriennale.

Nel 2023, è stato confermato l'utilizzo dello smart working per tutta la popolazione aziendale al 50% delle giornate su base mensile. Ciò ha permesso di consolidare una serie di effetti positivi conseguiti negli anni scorsi, quali:

- erogazione di buoni-pasto in luogo dell'utilizzo del servizio mensa interno, che è stato dismesso nel 2020, con conseguente riduzione dei consumi di energia elettrica, GPL, metano ed acqua; riduzione dei consumi di carta, di toner e di plastica;
- conseguente riduzione delle emissioni dirette ed indirette, in particolare quelle connesse al commuting dei dipendenti
- Estensione degli effetti positivi a livello globale, sia in Italia che nelle società estere in EMEA e LATAM

La rendicontazione degli impatti ambientali riguarda sia le sedi italiane, il cui contributo è comunque prevalente, sia le società estere del Gruppo in modo da consuntivare l'impatto ambientale in termini di TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio) consumate e di CO<sub>2</sub> emessa per l'intero Gruppo.

I paesi inclusi nella rendicontazione, per l'anno 2023, sono:

- per l'area EMEA: Germania, Francia e Spagna;
- per l'area LATAM: Perù, Brasile e Colombia.

Il risultato delle analisi è presentato in un modello aggregato che tiene conto dell'effetto complessivo di tutte le società (EMEA+LATAM).

## 6.1 Rilevanza per le attività del Gruppo Italtel

GRI 3-3

Italtel S.p.A. è una società che opera nel mercato IT/TLC i cui processi produttivi hanno caratteristiche *human intensive* legate, cioè, al fattore produttivo umano, ma impiegano anche apparecchiature utilizzate dalla R&D come impianti di prova che hanno caratteristiche energetiche assimilabili a *datacenter*.

Pertanto, anche in ragione dei carichi elettrici importanti di queste infrastrutture, è elevata la sensibilità rispetto alle questioni ambientali ed in particolare alle problematiche poste dai cambiamenti climatici a livello globale.

L'attenzione al contenimento dei consumi, all'efficienza energetica e al conseguente impatto ambientale si è tradotta quindi nella costante diminuzione delle emissioni atmosferiche dirette o indirette nel quinquennio 2019-2023.

Le strategie adottate per il miglioramento della performance ambientale sono di seguito riportate.

- Contenimento dei consumi e degli sprechi e conduzione ottimale degli impianti in relazione alla stagionalità.
- Innovazione tecnologica attraverso la virtualizzazione di apparati IT nelle aree ad uso CED/ *testplant*, le pratiche di *free-cooling* e l'utilizzo di gruppi UPS (*Uninterruptible Power Supply*) e stazioni di energia ad alta efficienza; in particolare, a Carini, si è continuato a beneficiare dell'installazione dei nuovi gruppi UPS ad alta efficienza avvenuta nel 2019.
- Monitoraggio dei consumi (i-Energy Service Center) e implementazione di indicatori di performance, a partire dal 2019, strettamente collegati alla diagnosi energetica, con report di monitoraggio mensili.
- Adozione di politiche di sensibilizzazione dei consumi e campagne di spegnimento di carichi ridondanti.
- Abbandono progressivo di impianti inefficienti con impatto anche sui volumi di acqua utilizzati.
- Utilizzo razionale degli spazi con attività di concentrazione industriale o cambio di sito, finalizzate all'ottimizzazione delle aree utilizzate e dei volumi climatizzati.
- Passaggio progressivo per le diverse sedi all'approvvigionamento di energia rinnovabile
- Attenzione al consumo di acqua, di carta e di toner.
- Utilizzo preferenziale del treno in luogo dell'aereo per trasferte nazionali (minori emissioni).

Nel corso del 2Q-2023, a partire dal mese di aprile, a seguito della vendita del complesso industriale di Carini ad H Exchange S.r.l., le aree ad uso ufficio sono state compattate, conseguendo una sensibile riduzione dei consumi per condizionamento e riscaldamento.

Nel 2023 si è consolidato il nuovo profilo dei consumi derivante dal trasferimento degli uffici avvenuto l'anno precedente dai Castelletto di Settimo Milanese a Milano, Caldera Park, e dei *testplant* a Rozzano.(Milano).

## 6.2 I principali impatti ambientali

GRI 3-3

Gli impatti ambientali di Italtel sono assimilabili a quelli di un'attività di progettazione, commercializzazione, installazione ed assistenza di apparati per telecomunicazioni, di attività tipiche d'ufficio integrate da una quota importante di utilizzo di apparati IT "*datacenter-like*". A tali impatti, si somma quello degli spostamenti per viaggi business. Pertanto, gli impatti ambientali più significativi, sono principalmente riconducibili al cambiamento climatico, e possono essere schematizzati nella seguente matrice di significatività in base al loro peso percentuale:

Matrice di significatività (tonCO <sub>2</sub> e)	2023	peso %	Impatto significativo
Scope1 - Gas metano	58	2,4%	
Scope1 - GPL	0	0,0%	
Scope1 - Carburanti	43	1,8%	
Scope2 - Energia elettrica	673	27,9%	X
Scope3 - Viaggi	229	9,5%	X
Scope 3 - Commuting	292	12,1%	X
Scope3 - Acquisto beni e servizi	1.081	44,9%	X
Scope3 - Logistica magazzini	11	0,5%	
Scope3 - Smaltimento rifiuti	0,47	0,0%	
Scope3 - Acquisto combustibili	19,51	0,8%	
<b>Totale</b>	<b>2408</b>	<b>100%</b>	

Gli impatti ambientali più significativi sono:

- consumo di energia elettrica per uso uffici ed aree tecnologiche, in particolare i testplant;
- acquisti di beni e servizi corporate e business, in particolare connessi con l'acquisto di hardware Cisco;
- commuting dei dipendenti;
- viaggi di business e trasferte.

### 6.3 Politica per l'ambiente

Nel realizzare il proprio modello di business e nel condurre le proprie attività, Italtel ritiene imprescindibile tutelare l'ambiente, la salute e la sicurezza sul lavoro nel rispetto delle esigenze di tutti gli stakeholder e dell'intera Comunità della quale fa parte, oltreché favorire l'evoluzione di un modello di sviluppo etico e sostenibile.

Tutelare la salute delle persone e salvaguardare l'ambiente sono il presupposto per il mantenimento della stima e del rispetto degli stakeholder nonché per il successo competitivo, sano e sostenibile del Gruppo.

Nella conduzione dei suoi processi e in ognuna delle sue sedi, in Italia e all'estero, Italtel intende proseguire nella concretizzazione dei principi enunciati dalla sua politica per l'ambiente, attenendosi alle seguenti linee guida:

- assicurare il pieno rispetto dei regolamenti comunitari e delle legislazioni nazionali e locali in tema di ambiente, salute e sicurezza sul lavoro, coerentemente con il Codice Etico, perseguendo una gestione sostenibile dei temi ambientali correlati ai prodotti e ai servizi realizzati da tutte le aree di business;
- minimizzare i rischi mettendo a disposizione le risorse umane, tecniche ed economiche necessarie per la salvaguardia dell'ambiente, della salute e della sicurezza sul lavoro;
- valutare, in ogni attività, preventivamente e in modo documentato, l'impatto ambientale e gli aspetti connessi di salute e di sicurezza dei lavoratori;
- ricercare e sviluppare tecnologie e soluzioni innovative in grado di dare risposta alle sfide più significative del momento, come l'accesso agevole ai servizi a tutela della salute del cittadino, la salvaguardia e il miglioramento dell'ambiente e la formazione continua nel mondo del lavoro;
- fornire prodotti e soluzioni che offrano le migliori garanzie per l'ambiente, per la salute e la sicurezza di chi opera per la loro installazione e per il loro utilizzo, fino allo smaltimento a fine vita con il minor impatto sull'ambiente;
- promuovere un consumo sostenibile, basato sull'utilizzo sempre maggiore di risorse rinnovabili e sull'uso efficiente e razionale dell'energia;
- contenere le emissioni di gas serra (GHGs) anche favorendo modalità di lavoro alternative che minimizzano gli spostamenti casa-ufficio (smart working) e le trasferte di lavoro (uso della videoconferenza);
- ridurre la produzione di rifiuti, favorendone il riciclo e l'eliminazione sicura e responsabile;
- privilegiare fornitori e partner anche in base al rispetto dei principi espressi dalla politica;
- promuovere un'adeguata informazione dei dipendenti nonché prevedere per gli stessi momenti di coinvolgimento e consultazione a beneficio della formazione, della sensibilizzazione e della consapevolezza in materia.

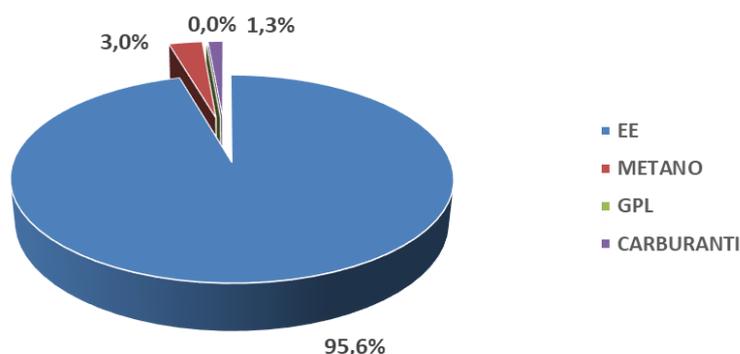
### 6.4 Risultati di gestione, trend di consumo e emissioni di Scope 1 e Scope 2

GRI 302-1; GRI 302-3; GRI 302-4; GRI 305-1; GRI 305-2; GRI 305-4

I dati che seguono sono suddivisi tra sedi italiane e sedi estere di Italtel.

### 6.4.1 Consumi di energia e trend per le sedi italiane

L'Energia Elettrica (EE) è il vettore energetico primario con una quota pari, nel 2023, al 95,6%, corrispondenti a 4,18 GWh. Seguono i combustibili (gas metano e GPL) e, infine, i carburanti (vedi figura seguente). Dal 2021, il vettore GPL è pari a zero avendo cessato l'utilizzo delle mense interne presso le sedi aziendali.



**Splitting Energia per tipo anno 2023**

Di seguito, il trend quinquennale dei vari vettori energetici con relativa conversione in TEP.

Combustibili	2019	2020	2021	2022	2023
METANO (Kmc)	238	243	156	43	29
GPL (Klitri)	105	3	0	0	0
CARBURANTI (Klitri)	36	26	29	29	14
Totale Non Renewable FUEL (Tep)	295	228	155	61	36
Variazione%		-22,8%	-31,9%	-60,9%	<b>-41,2%</b>
Var.% cumulata		-22,8%	-47,4%	-79,5%	<b>-87,9%</b>

Energia Elettrica Acquistata	2019	2020	2021	2022	2023
EE (GWh)	15,58	12,45	11,98	8,32	6,01
Variazione%		-20,1%	-3,8%	-30,5%	<b>-27,8%</b>
Var.% cumulata		-20,1%	-23,1%	-46,6%	<b>-61,4%</b>

Energia Elettrica Venduta	2019	2020	2021	2022	2023
EE (GWh)	5,28	3,93	4,11	3,12	1,89
Variazione%		-25,5%	4,5%	-24,0%	<b>-39,6%</b>
Var.% cumulata		-25,5%	-22,1%	-40,9%	<b>-64,3%</b>

Energia Elettrica Netta ITALTEL	2019	2020	2021	2022	2023
EE (GWh)	10,30	8,52	7,87	5,20	4,13
di cui EE Verde (GWh)	0,000	0,000	0,224	2,434	2,709
% EE Verde su totale	0,0%	0,0%	2,8%	46,8%	65,7%
EE SmartWorking (GWh)	0,00	0,08	0,09	0,05	0,05
EE (Tep)	1.927	1.608	1.488	983	782
Variazione%		-16,6%	-7,5%	-33,9%	<b>-20,4%</b>
Var.% cumulata		-16,6%	-22,8%	-49,0%	<b>-59,4%</b>

Consumo Totale di Energia	2019	2020	2021	2022	2023
TOTALE TEP	2.222	1.836	1.643	1.043	817
Variazione%		-17,4%	-10,5%	-36,5%	<b>-21,6%</b>
Var.% cumulata		-17,4%	-26,1%	-53,0%	<b>-63,2%</b>

NOTA - Standard di riferimento: tabella di conversione della Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia.

Di seguito, il trend quinquennale delle emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2).

A partire dal 2022, le emissioni Scope 2 vengono indicate sia con l'approccio *Location Based* che *Market Based*, considerando per le emissioni totali il dato complessivo *Market Based*. I dati riguardanti gli anni precedenti sono stati perciò rettificati.

A partire dal 2022 Italtel S.p.A. utilizza per i fabbisogni della sede di Milano via Caldera energia elettrica verde. Essa è approvvigionata con certificati di origine, da parte della proprietà (Generali R.E.) per la quota parte di consumo condominiale e alla fine del 2023 Italtel ha sottoscritto un contratto per l'approvvigionamento di energia verde anche per le proprie utenze interne,

Si tratta di un passo molto significativo nella decarbonizzazione delle attività aziendali, il cui effetto sarà riscontrabile appieno nel 2024 anno in cui la sede di Milano via Caldera, sarà il primo sito ad uso uffici Italtel alimentato completamente ad energia verde. In particolare, per il 2024 si prevede una riduzione delle emissioni di circa 200 tonCO<sub>2</sub>e, pari alla CO<sub>2</sub> catturata da circa 2500 alberi.

Questa iniziativa si aggiunge a quella dei siti in affitto presso TIM, a Rozzano (Milano) ed Acilia (Roma), dove sono ubicati i nuovi testplant e dove si trovano i CED aziendali. Poiché anche questa fornitura è con i certificati di origine, già a partire dal 2021, con la piena operatività dei siti tecnologici, il contributo complessivo ad energia verde è nel 2023 di 2,71 GWh, pari a circa 1238 tonCO<sub>2</sub>e, di emissioni evitate pari alla CO<sub>2</sub> catturata in un anno da ben 15.500 alberi.

Si tratta di un risultato molto importante ai fini della completa decarbonizzazione delle attività aziendali. Il consumo di energia verde documentato con i rispettivi certificati di origine nel 2023 è pari al 65,7% , con una tendenza virtuosa in aumento. Tutte le quantità approvvigionate con certificati d'origine, anche in relazione agli esercizi passati, sono state verificate, e i dati della precedente rendicontazione opportunamente rettificati sulla base della documentazione ricevuta da TIM.

<b>EMISSIONI DIRETTE (Scope1)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
tonCO <sub>2</sub> e TOTALI	749,5	559,1	387,8	163,5	101,8
Variazione%		-25,4%	-30,6%	-57,8%	<b>-37,7%</b>
Var.% cumulata		-25,4%	-48,3%	-78,2%	<b>-86,4%</b>
tonCO <sub>2</sub> e METANO	473	482	309	85,6	58,5
tonCO <sub>2</sub> e GPL	178	5	0,0	0,0	0,0
tonCO <sub>2</sub> e CARBURANTI	99	72	79	78	43

<b>EMISSIONI INDIRETTE (Scope2)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
tonCO <sub>2</sub> e E.E. (Location Based - Ispra)	2.773	2.193	1.976	827	432
tonCO <sub>2</sub> e E.E. (Market Based - AIB)	3.488	3.943	3.530	1.289	673
Variazione%		13,0%	-10,5%	-63,5%	<b>-47,8%</b>
Var.% cumulata		13,0%	1,2%	-63,0%	<b>-80,7%</b>

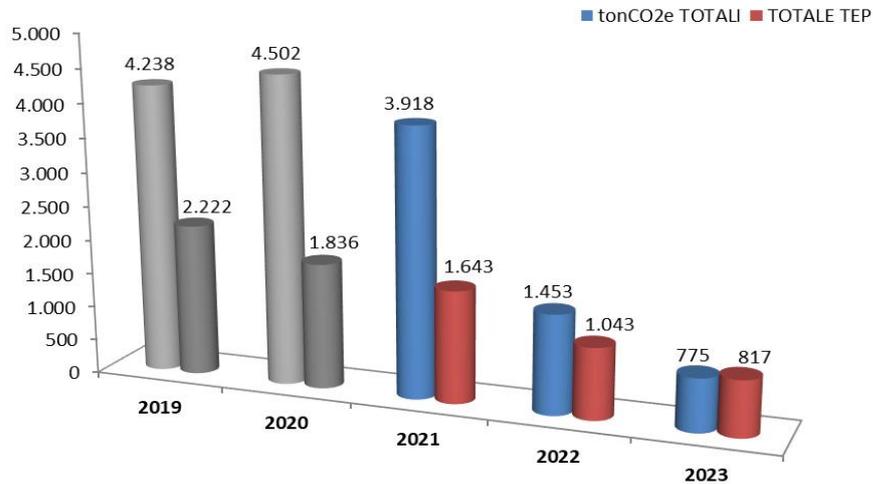
<b>EMISSIONI TOTALI (Market Based)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
tonCO <sub>2</sub> e TOTALI	4.238	4.502	3.918	1.453	775
Variazione%		6,2%	-13,0%	-62,9%	<b>-46,7%</b>
Var.% cumulata		6,2%	-7,6%	-65,7%	<b>-81,7%</b>

NOTA - Riferimenti utilizzati: a) Parametri standard desunti dall'inventario nazionale UNFCCC per conversione per metano e GPL. b) Mix delle emissioni delle auto stimato sulla media dell'attuale parco auto dotato di carta carburante, le emissioni sono calcolate in base ai fattori di emissione della banca dati DEFRA UK c) Rapporto Ispra 386/23 (tab. 1.13) per i fattori di emissione Location Based e Report AIB European residual mixes 2022 per i fattori di emissione *Market Based*.

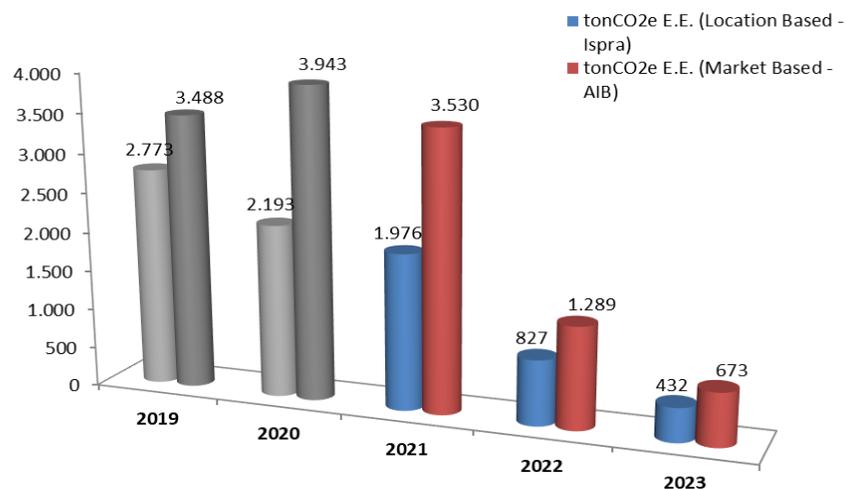
Nei grafici seguenti è riportato il trend quinquennale del totale delle emissioni in termini di CO<sub>2</sub> equivalente e relativo impatto in TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio), con i risultati puntuali anno per anno, a sottolineare l'andamento storico costantemente positivo. Per quanto riguarda le emissioni indirette di tipo Scope 2, si riporta il confronto degli approcci *Location Based* e *Market Based*.

L'anno 2021 tuttavia è per Italtel S.p.A. particolarmente significativo in quanto esso costituisce l'anno base utilizzato per la certificazione delle emissioni GHG secondo la ISO 14064-1, ed è l'anno al quale è opportuno

riferirsi per valutare compiutamente i miglioramenti ottenuti negli anni successivi, infatti a partire dal 2022, con la nascita della "nuova" Italtel ad aprile 2022, è divenuta sostanzialmente operativa la attuale configurazione delle sedi aziendali.



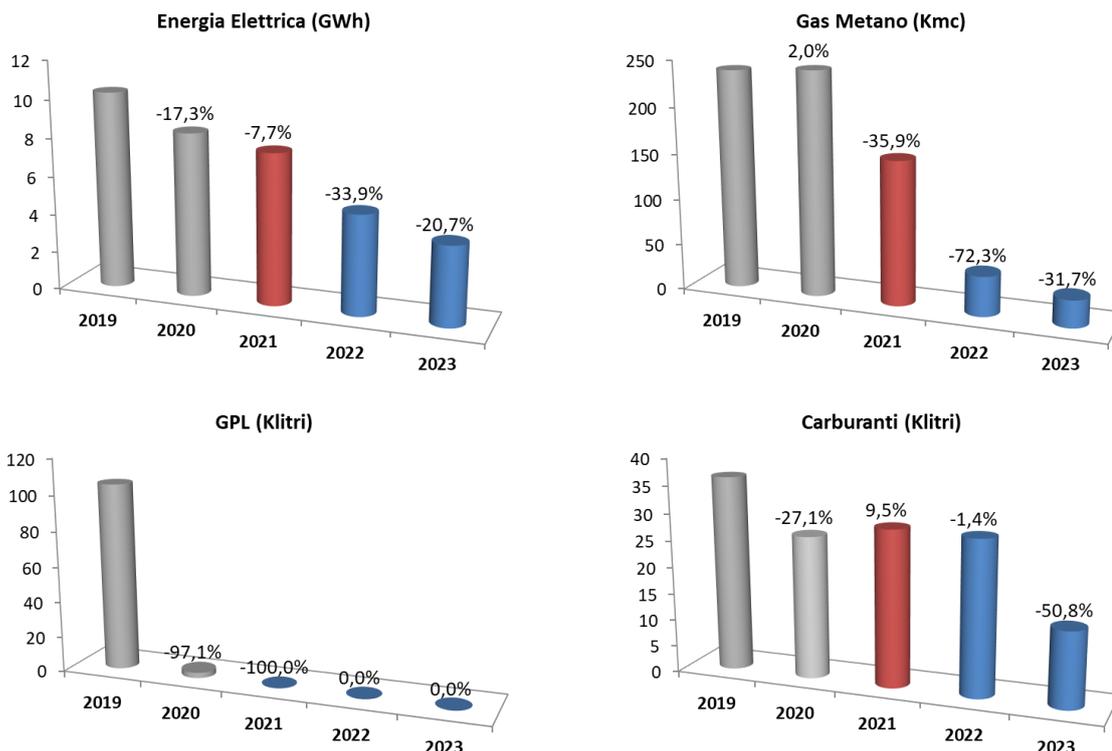
**Trend CO<sub>2</sub> equivalente emessa (Market Based, Scope1+2) e TEP 2019-2023**



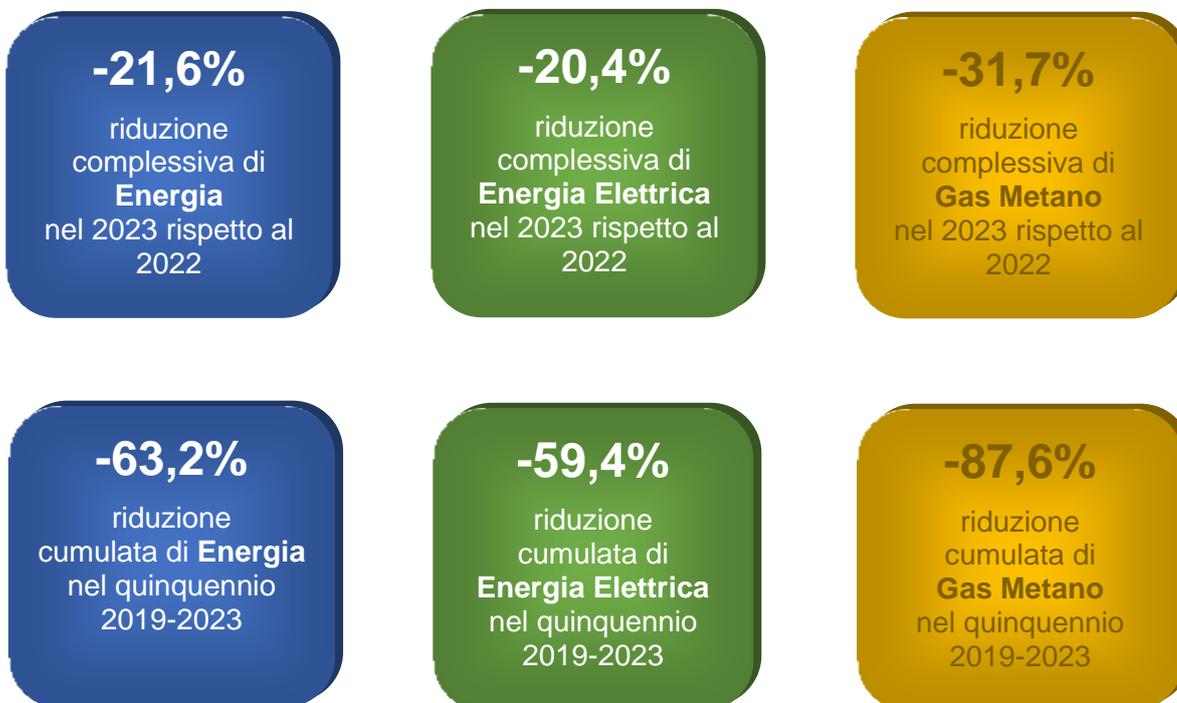
**Trend CO<sub>2</sub> equivalente emessa Scope 2 (Location Based vs Market Based) 2019-2023**

Da quest'ultimo grafico, si può osservare come l'utilizzo dell'approccio *Market Based* produce, nel periodo 2019-2020, un effetto apparentemente peggiorativo legato unicamente alla fluttuazione dei fattori di conversione; gli stessi dati di consumo convertiti con i fattori dell'approccio *Location Based* vengono invece mostrati secondo l'effettivo trend di miglioramento.

Di seguito, il trend quinquennale delle varie componenti, con i risultati puntuali anno per anno.



Nel seguito, si evidenziano i risultati più rilevanti, nell'ambito della gestione energetica.



Complessivamente a livello di emissioni si evidenziano, in particolare, questi importanti risultati:



Un primo risultato chiave è la riduzione puntuale delle emissioni di CO2 del 46,7%, principalmente legato alle operazioni di compattamento della sede di Carini. L'anno precedente era stata conseguita una riduzione pari al 62,9%, grazie alla migrazione del sito di Castelletto di Settimo Milanese a Milano in Via Caldera, congiunta alla migrazione degli impianti tecnologici a Rozzano/Acilia.

A livello cumulato Italtel ha ridotto di oltre tre quarti le proprie emissioni nel quinquennio, attestandosi al -81,7%.

Nel 2023 è stata effettuata la sostituzione della flotta auto di servizio con l'introduzione di 13 auto ibride e 2 elettriche e l'installazione in Via Caldera di 3 punti di ricarica elettrica. Esse hanno sostituito il precedente parco veicoli costituito da 33 auto a gasolio, con una riduzione delle emissioni pari al 44,2%.

Nella seguente tabella viene riportato l'andamento dei consumi energetici aggregati per sito, in TEP.

Tutte e tre le sedi hanno avuto un andamento quinquennale molto buono, ciascuna di esse mostra una riduzione cumulata complessiva di circa il 64%.

<b>SPLITTING TEP PER SITO</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>ENERGIA TOTALE (TEP)</b>	2.231	1.823	1.626	1.033	807
Variazione%		-18,3%	-10,8%	-36,5%	<b>-21,9%</b>
Var.% cumulata		-18,3%	-27,1%	-53,7%	<b>-63,8%</b>
<b>MILANO</b>	1.743	1.468	1.254	629	596
Variazione%		-15,8%	-14,5%	-49,9%	<b>-5,2%</b>
Var.% cumulata		-15,8%	-28,0%	-63,9%	<b>-65,8%</b>
<b>PALERMO</b>	476	344	359	389	199
Variazione%		-27,8%	4,3%	8,5%	<b>-48,8%</b>
Var.% cumulata		-27,8%	-24,7%	-18,2%	<b>-58,1%</b>
<b>ROMA</b>	12,2	11,4	13,3	14,9	11,5
Variazione%		-6,8%	16,4%	12,3%	<b>-23,0%</b>
Var.% cumulata		-6,8%	8,6%	21,9%	<b>-6,1%</b>

La tabella mostra che il sito di Milano detiene la quota maggiore dei consumi energetici; tuttavia, l'operazione di migrazione del 2021-22 ha comportato una significativa riduzione di tali consumi, pari al 49,9%. In modo simile il compattamento avvenuto nel 2023 sia per la sede di Carini (Palermo) sia per la sede di Roma hanno prodotto localmente la riduzione delle emissioni pari rispettivamente al 48,8% e al 23%.

Nella tabella che segue, si riporta l'energia elettrica complessiva consumata suddivisa per sito a cui è stato aggiunto il contributo dello smart working dovuto all'energia elettrica utilizzata nelle abitazioni dai dipendenti per le attività lavorative. Tale impostazione di rendicontazione è stata adottata in coerenza con la metodologia richiesta dalla norma ISO14064-1.

<b>SPLITTING EE PER SITO</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
EE TOTALE (GWh)	10,30	8,52	7,87	5,20	4,13
Variazione%		-17,3%	-7,7%	-33,9%	<b>-20,7%</b>
Var.% cumulata		-17,3%	-23,7%	-49,5%	<b>-60,0%</b>
MILANO	7,74	6,63	5,88	3,04	3,00
Variazione%		-14,3%	-11,3%	-48,3%	<b>-1,4%</b>
Var.% cumulata		-14,3%	-24,1%	-60,7%	<b>-61,3%</b>
PALERMO	2,50	1,83	1,92	2,08	1,07
Variazione%		-26,8%	4,9%	8,5%	<b>-48,8%</b>
Var.% cumulata		-26,8%	-23,2%	-16,7%	<b>-57,3%</b>
ROMA	0,07	0,06	0,07	0,08	0,061
Variazione%		-6,8%	16,4%	12,3%	<b>-23,0%</b>
Var.% cumulata		-6,8%	8,6%	21,9%	<b>-6,1%</b>

<b>Consumo EE per Smart Working</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Giornate di Smart-Working	0	138.462	157.390	96.418	98.000
Consumo di EE a Casa (GWh)	0,0	0,08	0,09	0,05	0,05
Variazione%			13,7%	-38,7%	<b>1,6%</b>

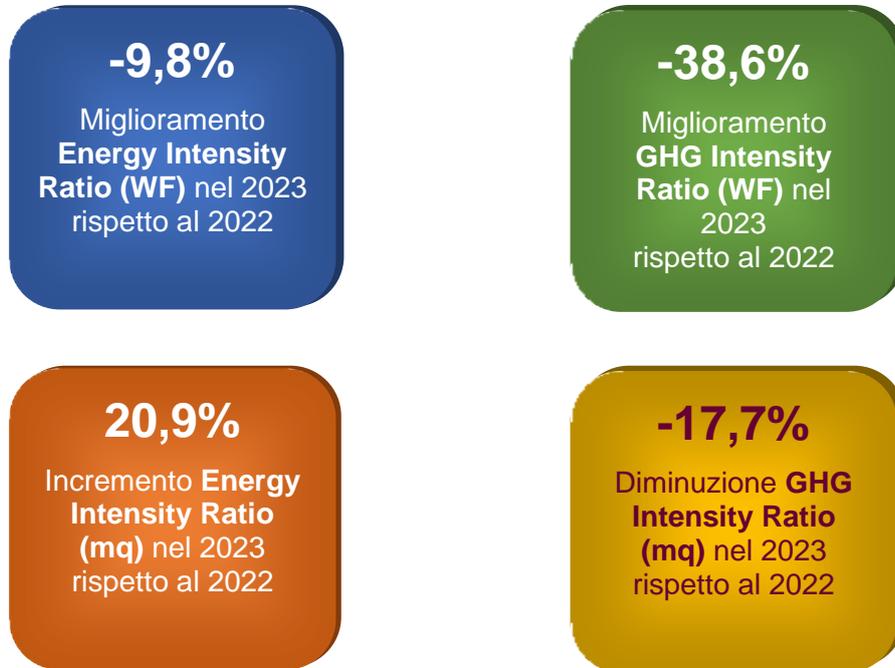
Nel 2023, l'utilizzo dello smart working ha consentito un contenimento rilevante dei consumi, come già accaduto nel 2021-2022.

Di seguito, il trend quinquennale degli indicatori di energia specifica, secondo quanto previsto dai GRI Standards. Il quantitativo totale dei vari vettori energetici convertiti in TEP sul perimetro netto di Italtel è rapportato all'organico medio e al totale metri quadri attivi nelle sedi italiane. Analogamente, di seguito, il trend quinquennale degli indicatori di emissioni specifiche. Il quantitativo totale delle emissioni dirette e indirette sul perimetro netto di Italtel in Italia è rapportato all'organico medio e al totale metri quadri attivi.

<b>ENERGY INTENSITY RATIO</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Organico Medio (WF)	1.055	1.000	1.018	938	815
Variazione%		-5,2%	1,8%	-7,9%	<b>-13,1%</b>
Var.% cumulata		-5,2%	-3,5%	-11,1%	<b>-22,7%</b>
Superficie sviluppata attiva	50.754	50.754	36.440	20.823	13.498
Variazione%		0,0%	-28,2%	-42,9%	<b>-35,2%</b>
Var.% cumulata		0,0%	-28,2%	-59,0%	<b>-73,4%</b>
Energy intensity RATIO 1 (TEP/WF)	2,11	1,84	1,61	1,11	1,00
Variazione%		-12,8%	-12,1%	-31,1%	<b>-9,8%</b>
Var.% cumulata		-12,8%	-23,4%	-47,2%	<b>-52,4%</b>
Energy intensity RATIO 2 (TEP/mq)	0,044	0,036	0,045	0,050	0,061
Variazione%		-17,4%	24,6%	11,1%	<b>20,9%</b>
Var.% cumulata		-17,4%	3,0%	14,4%	<b>38,3%</b>

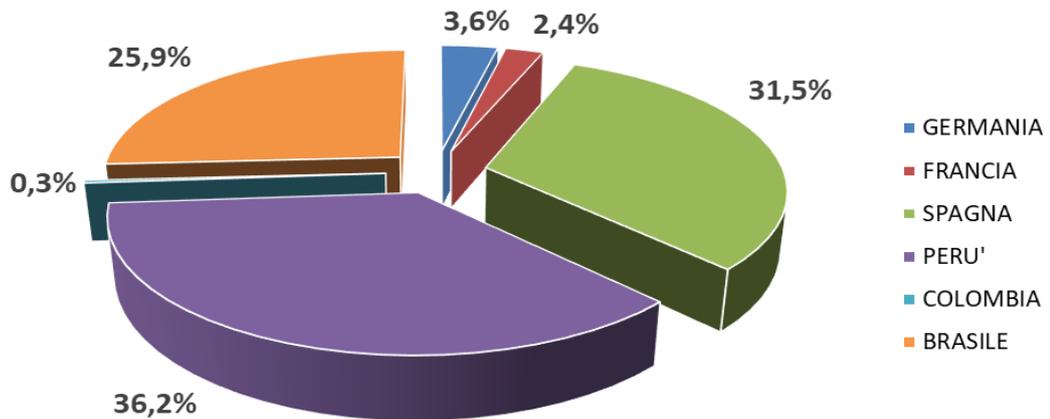
<b>GHG INTENSITY RATIO (Scope1+2)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
GHG intensity RATIO 1 (TonCO2e/WF)	4,02	4,50	3,85	1,55	0,95
Variazione%		12,1%	-14,5%	-59,8%	<b>-38,6%</b>
Var.% cumulata		12,1%	-4,2%	-61,4%	<b>-76,3%</b>
GHG intensity RATIO 2 (TonCO2e/mq)	0,084	0,089	0,108	0,070	0,057
Variazione%		6,2%	21,2%	-35,1%	<b>-17,7%</b>
Var.% cumulata		6,2%	28,8%	-16,4%	<b>-31,3%</b>

Nel corso del 2023 per effetto dell'efficientamento degli uffici con il compattamento di Carini, che ha comportato una riduzione della superficie attiva, si è registrato un incremento dell'emissione specifica al mq, ma una drastica riduzione delle emissioni rispetto all'organico medio. Il significativo incremento dell'utilizzo di energia verde ha prodotto però una significativa riduzione delle emissioni a mq.

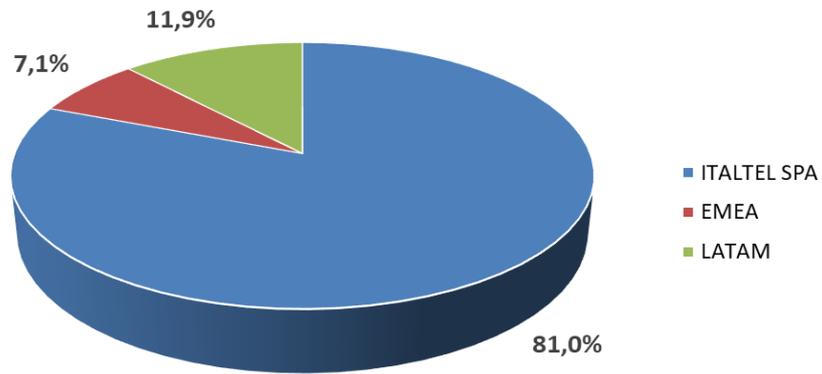


### 6.4.2 Consumi di energia e trend per le sedi estere

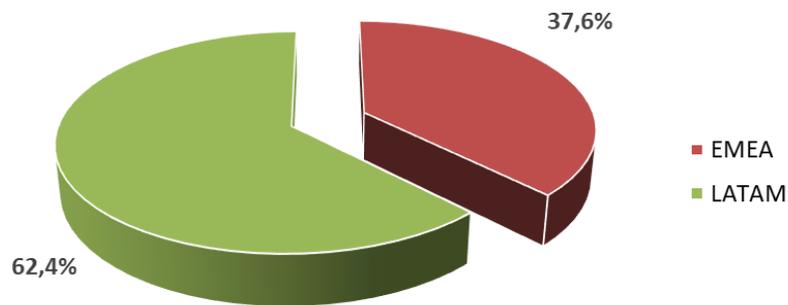
Di seguito, l'impatto percentuale delle sedi estere sulle relative emissioni dirette ed indirette, escludendo l'effetto dei viaggi di lavoro.



Impatto percentuale tonCO<sub>2</sub>e nelle sedi estere – 2023

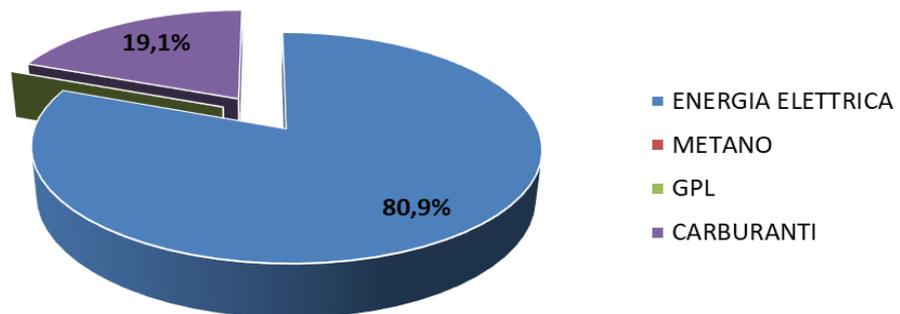


**Impatto percentuale tonCO<sub>2</sub>e Italia ed estero - 2023**



**Impatto percentuale tonCO<sub>2</sub>e EMEA e LATAM - 2023**

Di seguito, l'analisi dei trend e dei risultati delle sedi estere. L'Energia Elettrica è il vettore energetico primario con una quota pari all'80,9% corrispondenti a 0,555 GWh nel 2023. Seguono i carburanti per le auto di servizio.



**Splitting Energia delle sedi estere per tipo - 2023**

<b>Combustibili Non Rinnovabili</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Carburanti (Kiltri)	71,4	26,1	14,2	27,5	27,6
Totale Combustibili (TEP)	63,7	23,2	12,7	24,5	24,6
Variazione%		-63,5%	-45,4%	93,5%	<b>0,1%</b>
Var.% cumulata		-63,5%	-80,1%	-61,4%	<b>-61,4%</b>

<b>Energia Elettrica Netta Totale</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
EE (MWh)	689	505	442	526	555
EE (TEP)	128,8	94,4	82,6	98,4	103,9
Variazione%		-26,7%	-12,5%	19,1%	<b>5,6%</b>
Var.% cumulata		-26,7%	-35,9%	-23,6%	<b>-19,4%</b>

<b>Consumo Energia Totale</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
TEP Totali	192,5	117,6	95,3	122,9	128,4
Variazione%		-38,9%	-19,0%	29,0%	<b>4,5%</b>
Var.% cumulata		-38,9%	-50,5%	-36,1%	<b>-33,3%</b>

Di seguito, il trend quinquennale del consumo totale di Energia.

Nella rendicontazione è stato aggiunto il contributo dell'energia elettrica consumata in smart working dai dipendenti presso le proprie abitazioni.

Di seguito, il trend quinquennale delle emissioni dirette e indirette.

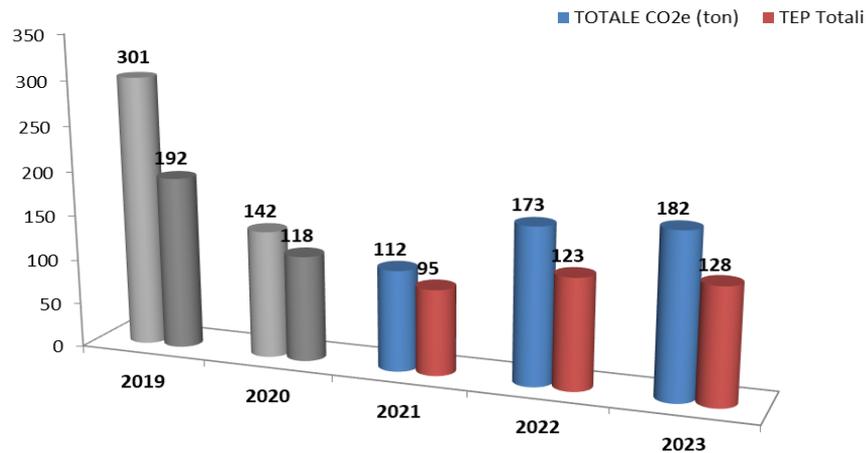
<b>EMISSIONI DIRETTE (Scope1)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
TOTALE CO2e (ton)	175,7	64,1	35,0	67,7	67,8
Variazione%		-63,5%	-45,4%	93,5%	<b>0,1%</b>
Var.% cumulata		-63,5%	-80,1%	-61,4%	<b>-61,4%</b>

<b>EMISSIONI INDIRETTE (Scope2)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
TOTALE CO2eq (ton)	125,4	77,5	77,1	105,3	114,0
Variazione%		-38,2%	-0,5%	36,6%	<b>8,2%</b>
Var.% cumulata		-38,2%	-38,5%	-16,0%	<b>-9,1%</b>

<b>TOTALE EMISSIONI (Scope1+2)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
TOTALE CO2e (ton)	301,1	141,6	112,1	173,1	181,8
Variazione%		-53,0%	-20,8%	54,4%	<b>5,0%</b>
Var.% cumulata		-53,0%	-62,8%	-42,5%	<b>-39,6%</b>

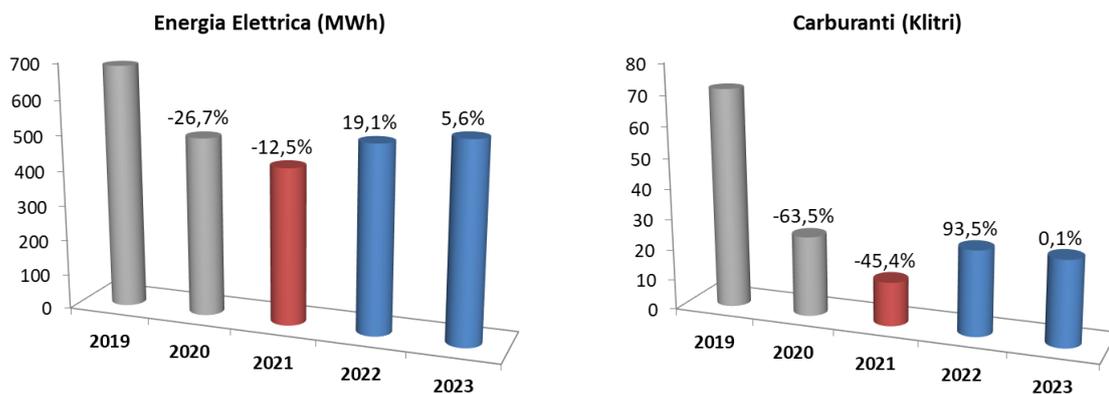
NOTA - Riferimenti utilizzati: Fattori di emissione *Location Based* desunti dal *Climate Transparency Report 2022*, e anni precedenti, sia per EMEA che per LATAM.

Di seguito, il trend quinquennale del totale delle emissioni in termini di CO<sub>2</sub> equivalente e il relativo impatto in TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio)



Trend tonCO2e emessa e TEP 2019-2023

Di seguito, il trend quinquennale delle componenti Energia Elettrica e Carburanti, con i risultati puntuali anno per anno.



Il trend complessivo di incremento negli ultimi anni in ragione delle dinamiche di crescita delle sedi estere è stato notevolmente controbilanciato nel 2020 e 2021 dalle misure introdotte di prevenzione e di gestione del rischio di diffusione del virus COVID-19 e, in particolare, dall'adozione dello smart working generalizzato in tutte le subsidiaries. Il 2023 mostra una risalita dei consumi in relazione alla maggiore attività in presenza.

**5,0%**  
incremento complessivo di **Emissioni di CO2** nel 2023 rispetto al 2022

**-39,6%**  
riduzione cumulata di **Emissioni di CO2** nel quinquennio 2019-2023

Gli indicatori specifici (Energy Intensity Ratio e GHG Intensity Ratio) hanno avuto un incremento puntuale, in relazione all'organico, ma una significativa diminuzione in relazione ai metri quadri attivi, senza però ritornare ai livelli pre-COVID; infatti, nel quinquennio, si registra una riduzione significativa su entrambi gli indicatori, come indica la tabella sotto riportata.

<b>ENERGY INTENSITY RATIO</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Organico Medio	454	460	535	517	494
Variazione%		1,3%	16,2%	-3,4%	<b>-4,5%</b>
Var.% cumulata		1,3%	17,7%	13,8%	<b>8,7%</b>
Superficie Sviluppata attiva (mq)	5.679	4.944	4.486	3.966	4.364
Variazione%		-12,9%	-9,3%	-11,6%	<b>10,0%</b>
Var.% cumulata		-12,9%	-21,0%	-30,2%	<b>-23,2%</b>
Energy intensity RATIO 1 (TEP/WF)	0,42	0,26	0,18	0,24	0,26
Variazione%		-39,7%	-30,3%	33,6%	<b>9,3%</b>
Var.% cumulata		-39,7%	-58,0%	-43,9%	<b>-38,6%</b>
Energy intensity RATIO 2 (TEP/mq)	0,034	0,024	0,021	0,031	0,029
Variazione%		-29,8%	-10,7%	46,0%	<b>-5,1%</b>
Var.% cumulata		-29,8%	-37,3%	-8,5%	<b>-13,2%</b>
<b>GHG INTENSITY RATIO (Scope1+2)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
GHG intensity RATIO 1 (tonCO <sub>2</sub> e/WF)	0,66	0,31	0,21	0,33	0,37
Variazione%		-53,6%	-31,9%	59,8%	<b>9,9%</b>
Var.% cumulata		-53,6%	-68,4%	-49,5%	<b>-44,5%</b>
GHG intensity RATIO 2 (tonCO <sub>2</sub> e/mq)	0,053	0,029	0,025	0,044	0,042
Variazione%		-46,0%	-12,7%	74,6%	<b>-4,5%</b>
Var.% cumulata		-46,0%	-52,9%	-17,7%	<b>-21,4%</b>

**9,3%**

Incremento **Energy Intensity Ratio (WF)** nel 2023 rispetto al 2022

**9,9%**

Incremento **GHG Intensity Ratio (WF)** nel 2023 rispetto al 2022

**-5,1%**

Diminuzione **Energy Intensity Ratio (mq)** nel 2023 rispetto al 2022

**-4,5%**

Diminuzione **GHG Intensity Ratio (mq)** nel 2023 rispetto al 2022



### 6.4.3 Questionario CDP

A partire dal 2021, Italtel S.p.A. divulga i dati relativi al proprio impatto ambientale e alla propria *carbon footprint* attraverso CDP (<https://www.cdp.net/>), un'organizzazione no-profit a livello globale, leader nella raccolta di tali dati e riferimento per la qualifica di settore. CDP, attraverso il proprio questionario *Climate Change*, spinge governi ed aziende ad essere trasparenti sulle proprie emissioni di gas serra e a ridurle con azioni concrete negli anni a venire. Gli standard di CDP sono in linea con i GRI.

Per quanto riguarda l'anno 2023, il rating CDP di Italtel S.p.A. per il questionario *Climate Change* ha avuto un importante miglioramento nello score passando dal livello C ("Awareness" level – Conoscenza degli impatti e dei temi climatici) al livello B ("Management" level - Azione coordinata in relazione ai temi climatici). In particolare, si è raggiunto il livello A per la parte di analisi dei rischi.

Di seguito si riportano i due diagrammi polari di score da cui si evince il passaggio qualitativo da 2022 a 2023, con conseguente miglioramento su tutte le categorie di analisi:



Category scores nel 2023 – Score B



**Category scores nel 2022 – Score C**

#### 6.4.4 Rischi e opportunità risultanti dal *Climate Change*

GRI 201-2

Italtel S.p.A. ha identificato quindi i seguenti rischi legati al cambiamento climatico, implementando un modello numerico di valutazione dei rischi di lungo periodo che riguarda Opex e Capex, grazie ad una analisi interna introdotta per la prima volta nel CDP:

- Rischi legati ad eventi meteorologici acuti (piogge, allagamenti, eventi estremi) che possono danneggiare l'infrastruttura di servizio, sia da remoto (NOC) che in campo (TAC). L'impatto di questo rischio legato all'interruzione del business è stimato nel 1% del fatturato (1,5M€).
- Rischi legati all'aumento cronico delle temperature nel medio-lungo termine, con impatto sia sugli apparati IT, sia sul relativo condizionamento. Il potenziale impatto di costi nei prossimi 20 anni è stato stimato in 3,25M€ tenendo conto delle Capex necessarie per l'installazione dei nuovi apparati, con relative Opex legate all'incremento dei consumi e delle manutenzioni periodiche.
- Rischi legati all'aumento dei prezzi dell'energia elettrica, per cui si è simulato uno scenario di incremento costi di 3,5M€ fino a 2050, e all'aumento dei costi del materiale HW per lo shortage dei componenti elettronici.

Italtel ha contestualmente identificato le seguenti opportunità:

- Opportunità legate al miglioramento delle emissioni del complesso di Carini, con migrazione delle attuali aree ad uso ufficio in una palazzina dedicata a Palermo e compattamento/migrazione delle aree di testplant.
- Opportunità legate all'incremento di beni e servizi legati al business (telemedicina, mobilità, smart cities, servizi digitali)

#### 6.5 Carta per uso ufficio

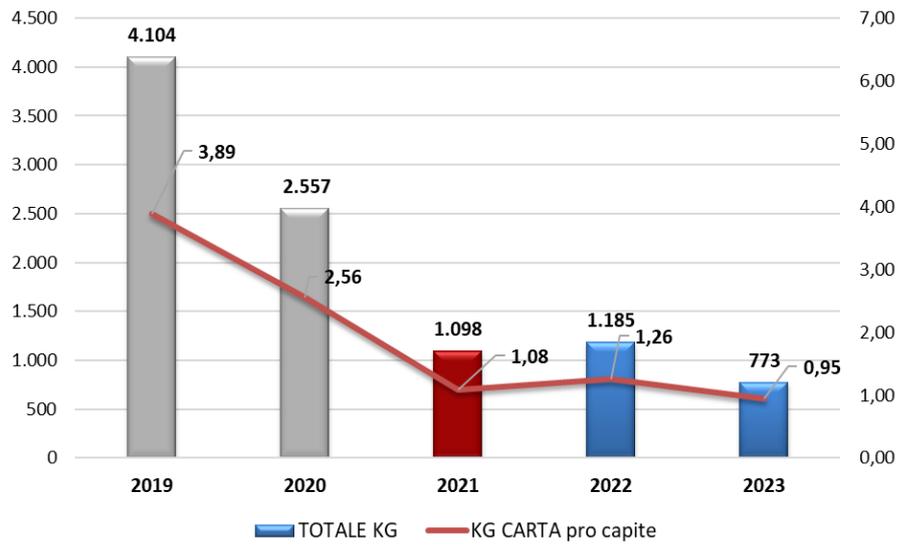
GRI 301-1

I dati che seguono riguardano, separatamente, le sedi italiane e le sedi estere di Italtel.

##### 6.5.1 Carta per uso ufficio – Volumi di stampa (sedi italiane)

I consumi di carta mostrano un trend in diminuzione sia in senso assoluto sia nel consumo *pro-capite*.

Nel 2023, sono diminuiti sia il consumo assoluto sia quello *pro-capite*. L'effetto è connesso alla riduzione dei device multifunzione e alla eliminazione dei device individuali.



**Consumo di carta ad uso ufficio 2019-2023**

Nel seguito, si riportano gli indicatori di sintesi per il consumo di carta.

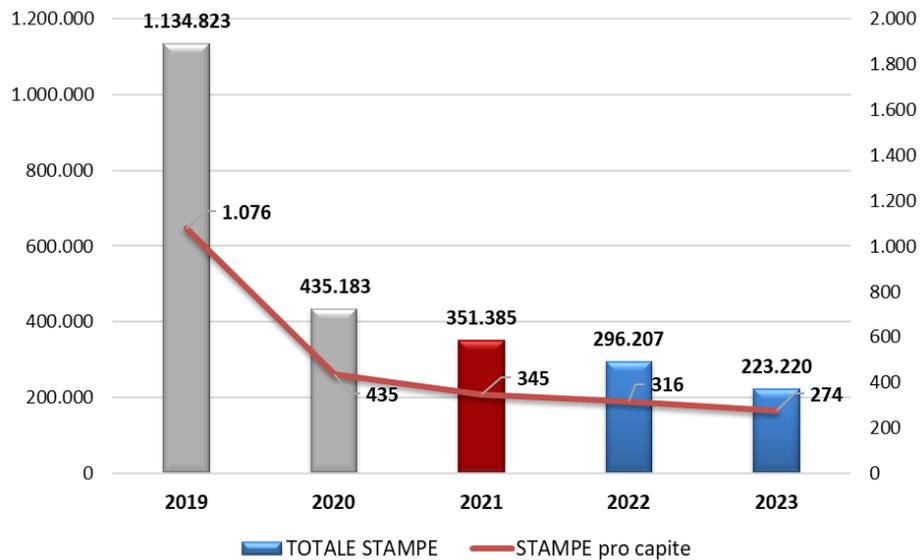
**-34,7%**  
 Riduzione del consumo di carta nel 2023 rispetto al 2022

**-24,9%**  
 Riduzione del consumo di carta *pro-capite* nel 2023 rispetto al 2022

**-81,2%**  
 Riduzione del consumo di carta nel quinquennio 2019-2023

**-75,6%**  
 Riduzione del consumo di carta *pro-capite* nel quinquennio 2019-2023

La contrazione del volume di carta ordinata e utilizzata è coerente nel trend con la contrazione dei volumi di stampa tracciati elettronicamente, con beneficio anche di un minor consumo di toner utilizzato.



Andamento stampe 2019-2023

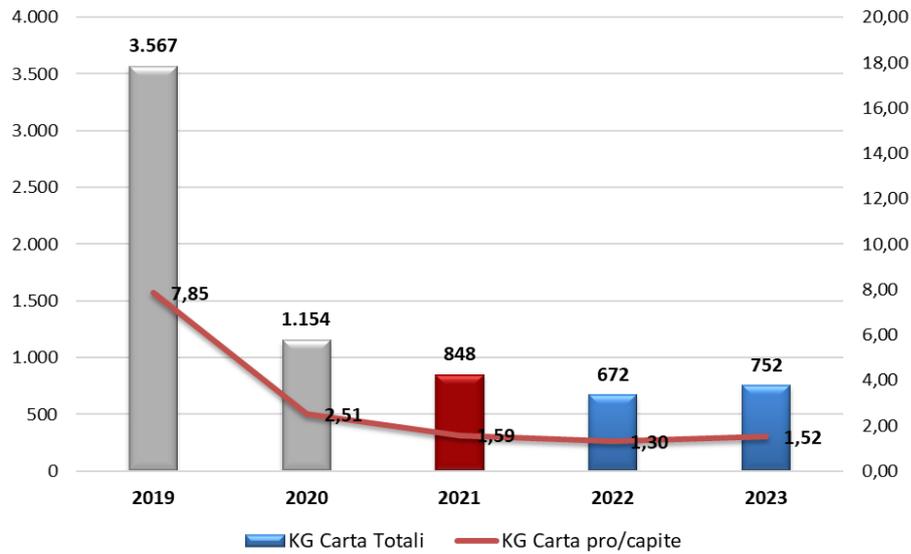
**-24,6%**  
 Riduzione del volume di stampa cumulado nel 2023 rispetto al 2022

**-13,3%**  
 Riduzione del volume di stampa pro-capite nel 2023 rispetto al 2022

### 6.5.2 Carta per uso ufficio-Volumi di stampa (sedi estere)

I consumi di carta nelle sedi estere mostrano un trend in diminuzione sia in valore assoluto sia nel consumo *pro-capite*.

I minori consumi seguono le logiche del progetto di razionalizzazione dei centri di stampa intrapreso per le sedi italiane ed attuato anche nelle sedi estere, come evidenziato dal grafico seguente. I risultati del 2020 e 2021 sono ulteriormente influenzati dall'adozione dello smart-working generalizzato ai fini della gestione dell'emergenza pandemica. Il trend di miglioramento si è mantenuto anche nel 2022, nonostante la graduale ripresa delle attività in presenza. L'anno 2023 invece porta all'incremento dei consumi per attività in presenza a regime, sebbene l'applicazione del regime di smart working fino al 50%.



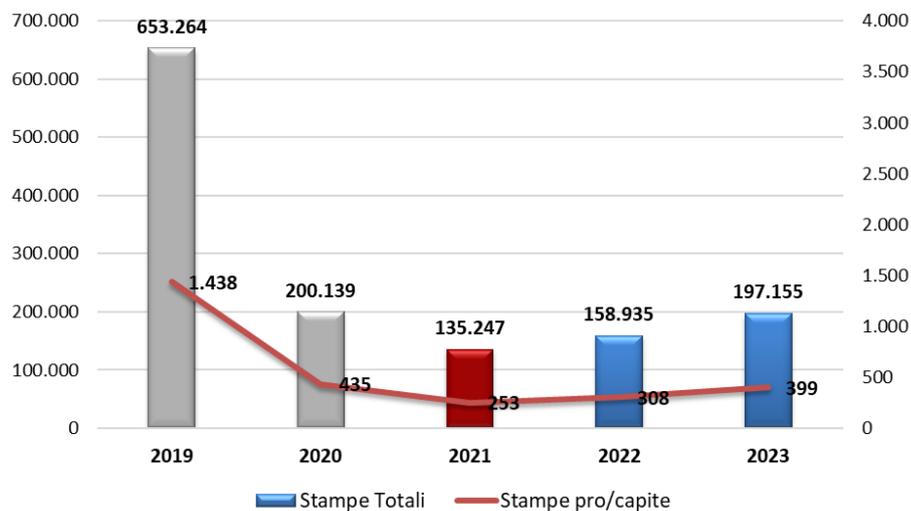
**Consumo di carta ad uso ufficio nelle sedi estere 2019-2023**

**12,0%**  
Aumento del consumo di carta nel 2023 rispetto al 2022

**17,5%**  
Aumento del consumo di carta pro-capite nel 2023 rispetto al 2022

La contrazione del volume di carta ordinata e utilizzata è coerente con la contrazione dei volumi di stampa tracciati elettronicamente con lo stesso impatto percentuale, con beneficio anche di un minor consumo di toner utilizzato. Anche in questo caso gli anni 2022 e 2023 segnano una ripresa delle attività in presenza e dei consumi.

Sia per il consumo di carta che per le stampe si rileva che il modello di consumo è comunque migliorativo rispetto al 2019.



**Andamento stampe nelle sedi estere 2019-2023**

**24,0%**  
 Aumento del **volume di stampa** cumulato nel 2023 rispetto al 2022

**29,8%**  
 Aumento del **volume di stampa pro-capite** nel 2023 rispetto al 2022

## 6.6 Acqua

GRI 303-1

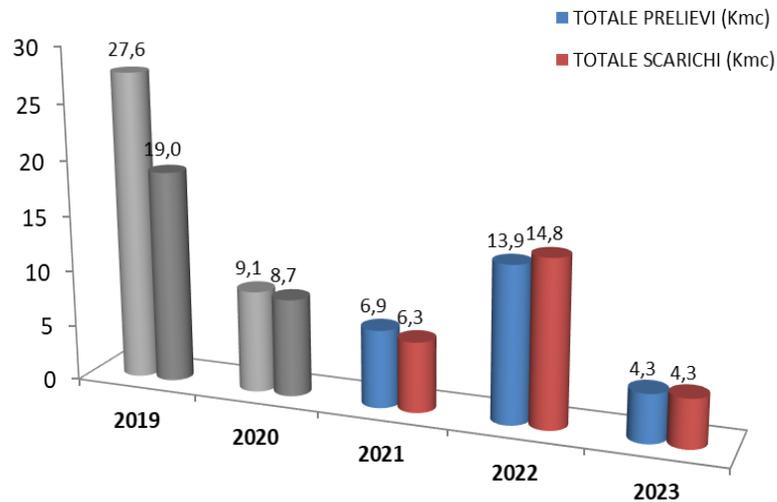
Nel seguito si riportano le iniziative in merito al contenimento delle risorse idriche e i relativi consumi rilevati nei periodi e nelle aree di riferimento, distinguendo tra Italia ed estero.

### 6.6.1 Acqua – Sedi italiane

I consumi di acqua mostrano una tendenza alla diminuzione su entrambi i siti di Milano e Carini.

Per le ridotte dimensioni, la sede di Roma non è inclusa in questo bilancio idrico.

Anche per le risorse idriche, nel 2020-23, si registra un'importante flessione dovuta all'adozione dello smart-working generalizzato ai fini della prevenzione della diffusione del COVID-19 e alla chiusura delle mense interne. Nel 2023, il trend si conferma in discesa, nonostante un incremento spot registrato nel 2022, connesso con le dinamiche di rilascio del sito di Castelletto, per il quale in via transitoria era stato interrotto il servizio di approvvigionamento di acqua industriale da pozzo con incremento di prelievo di acqua potabile da rete idrica.



**Prelievi/Scarichi Acqua 2019-2023 (Italia)**

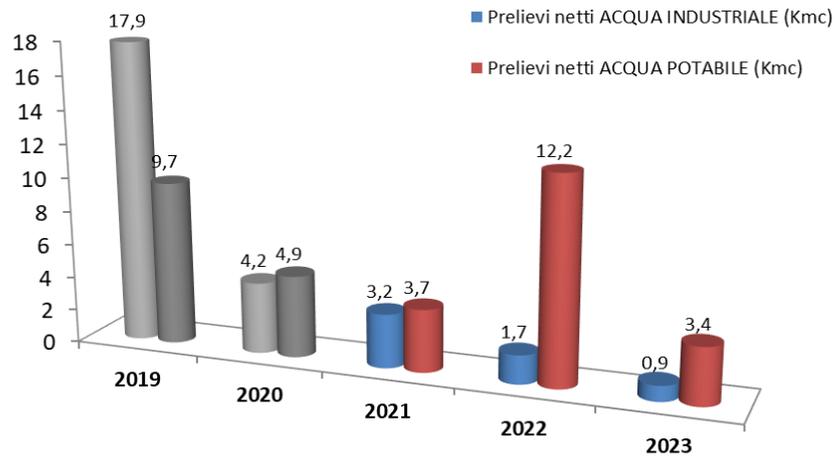
**-69% / -70,7%**  
 Riduzione **prelievo/scarico** complessivi nel 2023 rispetto al 2022

**-84,4% / -77,2%**  
 Riduzione **prelievo/scarico** complessivi nel quinquennio 2019-2023

Di seguito, l'andamento dei prelievi Italtel S.p.A. distinti per tipologia di fonte di prelievo. A Milano l'acqua potabile è fornita dalla proprietà, Generali R.E., che rendiconta il consumo idrico in quote millesimali.

A Carini, l'approvvigionamento di acqua potabile ed industriale avviene tramite rete idrica privata (SORI S.p.A.).

Di seguito i risultati puntuali per l'Italia rispetto al 2023. I dati riportati sono al netto delle aziende ospiti di sito. Nel 2022 si era registrato un incremento del prelievo di acqua potabile relazione alle dinamiche di rilascio del sito di Castelletto, per il quale in via transitoria era stato interrotto l'accesso all'acqua industriale di sito. L'efficiamento delle sedi, con il progressivo abbandono dei siti industriali, ha comportato un drastico decremento del prelievo di acqua industriale e una forte riduzione del prelievo di acqua potabile.



**Prelievi di acqua netti 2019-2023 (Italia)**

**-72,2% / -45,9%**  
 Riduzione prelievo netto  
**acqua potabile ed industriale**  
 nel 2023 rispetto al 2022

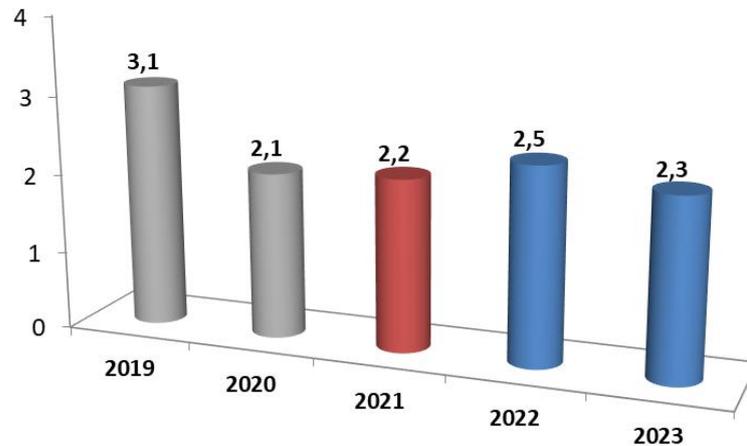
**-65,2% / -94,8%**  
 Riduzione prelievo netto  
**acqua potabile ed industriale**  
 nel quinquennio 2019-2023

### 6.6.2 Acqua – Sedi estere

Le operazioni aziendali svolte all'estero si configurano come tipiche attività d'ufficio; I consumi di acqua, sono assimilabili a quelli di un utilizzo di tipo civile, e l'acqua prelevata è tipicamente destinata ai bagni e wc, ai locali ad uso ristoro, ai beverage e alle pulizie interne. Non essendoci contatori di scarico la rendicontazione viene limitata all'acqua prelevata.

I consumi di acqua nelle sedi estere mostrano in generale un andamento direttamente correlato all'evoluzione degli organici.

Tuttavia, nel 2020-21, si è registrata un'importante flessione dovuta all'adozione dello smart-working generalizzato ai fini della prevenzione della diffusione del COVID-19. Nel 2022-23, il consumo è risalito per la progressiva ripresa delle attività in presenza, senza però ritornare ai livelli pre-COVID.



**Prelievi Acqua sedi estere 2019-2023 (Kmc)**

## 6.7 Scarichi e rifiuti

GRI 303-4; GRI 306-1; GRI 306-2; GRI 306-3

Gli unici scarichi prodotti da Italtel S.p.A. sono quelli dei reflui scaricati in rete fognaria derivanti dai servizi igienici.

La quantità stimata di litri di reflui scaricati in rete fognaria ad uso civile dal sito di Via Caldera, nel 2023, è stata pari a metri cubi 2851 mentre, per Carini, lo scarico è stato di metri cubi 1491.

Gli scarichi relativi alle sedi estere sono riconducibili all'uso civile; pertanto, in funzione dell'organico delle singole sedi e delle conseguenti quantità rilevate, l'ammontare complessivo è stato ritenuto non significativo se confrontato con il dato delle sedi italiane.

I rifiuti pericolosi tipicamente prodotti da Italtel sono prevalentemente RAEE derivanti dall'utilizzo di apparecchiature elettriche ed elettroniche (es.: monitor, PC, UPS, ecc.) o dalle infrastrutture/strutture aziendali (es.: lampade al neon per l'illuminazione).

Nel 2023, in Italtel, non sono stati radiati rifiuti speciali pericolosi. Sono state smaltite circa 22 tonnellate di rifiuti di imballaggi e materiali misti, connessi con l'attività svolta nel magazzino di Pregnana Milanese.

I rifiuti speciali quando presenti vengono conferiti a fornitori abilitati allo smontaggio, al prelievo e allo smaltimento degli stessi (che prevede inoltre il recupero dei metalli presenti) con procedura di radiazione dedicata e formulari di smaltimento a corredo.

Per quanto riguarda i rifiuti ordinari, essi vengono smaltiti da ditte specializzate e le relative quantità vengono tracciate secondo le normative previste.

Anche per quanto riguarda i rifiuti prodotti dalle sedi estere, in funzione dell'organico e dei volumi di attività delle singole sedi, l'ammontare complessivo è stato ritenuto non significativo se confrontato con il dato delle sedi italiane.

Nella seguente tabella, si riporta il trend dello smaltimento di rifiuti nel quinquennio nella sede milanese (prima Castelletto e poi Pregnana Milanese), per ogni tipologia di rifiuto conferito in discarica, con relativo codice CER (Codice Europeo del Rifiuto). Il 100% dei rifiuti sono a smaltimento nel periodo 2018-2021 e, dal 2022, la parte di Pregnana Milanese risulta a recupero. Si tratta di rifiuti non pericolosi, costituiti da imballaggi di materiali misti, carta e cartone, legati alle operazioni di logistica.

Le emissioni 2023 connesse alla produzione di detti rifiuti risultano essere pari a 0,5 tonCO<sub>2</sub>e.

Per la sede di Carini, il produttore di rifiuti è la società di Facility Management appaltatrice del servizio. Da Aprile 2023, a seguito della vendita del complesso di Carini, tali servizi sono erogati dalla proprietà H Exchange s.r.l. che si avvale di tale società per tutti i locatari.

Per la sede di Roma dove Italtel S.p.A. ha un contratto di affitto e servizi. I rifiuti vengono conferiti da PSC Investimenti.

Nella sede di Milano in Via Caldera, i rifiuti presentano un quantitativo minimo di carta, plastica, alluminio e umido, con raccolta differenziata al 100%, effettuata dal personale, e smaltimento in cassoni dedicati, a cura della proprietà Generali Real Estate, che conferisce i rifiuti di tutti i locatari.

RIFIUTI (kg)	2019	2020	2021	2022	2023
CER 150106 Imballaggi mat. misti	60.770	49.660	101.967	20.370	20.310
CER 150101 Imballaggi carta e cartone	3.850	6.340	32.660	0	1.700
CER 160216 apparecchiature dismesse	0	0	0	0	0
CER 170405 Ferro e acciaio	2.860	16.130	43.520	0	0
CER 160214 apparecchiature elettriche e elettroniche fuori uso non contenenti sostanze pericolose	0	50.143	3.371	0	0
Materiale esausto di varia natura	0	0	14.886	0	0
<b>Totale RIFIUTI (kg)</b>	<b>67.480</b>	<b>122.273</b>	<b>196.404</b>	<b>20.370</b>	<b>22.010</b>
<b>Variazione%</b>		<b>81,2%</b>	<b>60,6%</b>	<b>-89,6%</b>	<b>8,1%</b>
<b>Var.% cumulata</b>		<b>81,2%</b>	<b>191,1%</b>	<b>-69,8%</b>	<b>-67,4%</b>
di cui a smaltimento	67.480	122.273	196.404	0	0
di cui a recupero	0	0	0	20.370	22.010

#### Rifiuti per tipologia 2019-2023 a Castelletto e Pregnana Milanese.

Nel corso del 2023, si è registrata una notevole contrazione del quantitativo di plastica consumata sia per effetto del progetto aziendale "Plastic Free" sia per il regime di smart working generalizzato, introdotto per la prevenzione della diffusione della pandemia da COVID-19, che è stato mantenuto su tutta la popolazione con applicazione fino al 50% delle giornate lavorative.

Il progetto aziendale "Plastic Free" ha consentito la drastica riduzione del consumo di bicchieri, bottigliette di plastica e palette nei punti di ristoro ed ha previsto l'utilizzo di erogatori di acqua potabile e di borracce. In particolare, presso la mensa di Carini (Palermo) aveva permesso di eliminare l'uso di stoviglie in plastica (piatti, bicchieri e bottigliette) fin dal 2020.

Di seguito, si riportano le variazioni più significative della quantità di plastica consumata per ciascuna sede che mostrano l'eliminazione quasi totale della stessa. Rimane solo una piccola quota residuale legata a particolari tipologie di bevande che, al momento, sono contenute nelle macchine distributrici in bottigliette di plastica. Invece, i bicchieri sono forniti in materiale compostabile e le palette per il caffè in carta.

PLASTICA PELLEGRINI (MI)	2019	2020	2021	2022	2023
Bicchieri (kg)	320	150	116	25	0
Bottigliette (kg)	575	73	70	12	1
Palette (kg)	66	31	18	11	1
Bicchieri erogatore (kg)	54	0	0	0	0
<b>Totale (kg)</b>	<b>1.015</b>	<b>253</b>	<b>204</b>	<b>47</b>	<b>2</b>
Totale (kgCO2e)	3.778	943	758	176	7
		-75,0%	-19,6%	-76,7%	-95,8%

PLASTICA EASYCUP (RM)	2019	2020	2021	2022	2023
Bicchieri (kg)	31	0	0	0	0
Bottigliette (kg)	36	20	16	22	3
Palette (kg)	6	0	0	0	0
Bicchieri erogatore (kg)	0	0,30	0	0	0
<b>Totale (kg)</b>	<b>74</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>3</b>
Totale (kgCO2e)	274	76	61	80	13
		-72,4%	-19,4%	31,7%	-84,0%

PLASTICA TOTALE	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Totale (kg)</b>	<b>2.105</b>	<b>274</b>	<b>220</b>	<b>69</b>	<b>5</b>
Totale (kgCO2e)	7.830	1.018	819	256	20
<b>Variazione%</b>		<b>-87,0%</b>	<b>-19,6%</b>	<b>-68,7%</b>	<b>-92,1%</b>
<b>Var.% cumulata</b>		<b>-87,0%</b>	<b>-89,5%</b>	<b>-96,7%</b>	<b>-99,7%</b>

Se si considera il progetto “Plastic Free” nell’arco del quinquennio 2019-23, la riduzione cumulata di plastica è del 99,7%, pari a 7,8 tonCO<sub>2e</sub> pari alla CO<sub>2</sub> catturata da 98 alberi, con fattore di cattura medio di 80Kg CO<sub>2e</sub>/anno.

Risultato Plastic FREE ITALIA 2019-23		tonCO <sub>2e</sub>	Alberi Equivalenti
-1.013	minori kg MILANO	-3,8	-47
-1.016	minori kg PALERMO	-3,8	-47
-70	minori kg ROMA	-0,3	-3
<b>-2099</b>	<b>RIDUZIONE TOTALE</b>	<b>-7,8</b>	<b>-98</b>

**Riduzione della quantità di plastica abbattuta nel 2019-2023 presso le sedi italiane**

## 6.8 Aspetti ambientali di prodotto

### 6.8.1 Conformità alla normativa vigente

GRI 2-27; GRI 417-1;

Italtel S.p.A. sviluppa esclusivamente prodotti software e si avvale per le proprie soluzioni di OEM hardware di terze parti, di rilevanza internazionale. Le configurazioni distribuite dal Gruppo Italtel in Italia e all'estero sono certificate secondo gli standard di compatibilità elettromagnetica di sicurezza oltre ad essere realizzate secondo criteri di minimizzazione dell'impatto ambientale (es.: Direttive RoHS - *Restrictions of certain Hazardous Substances*).

A questo riguardo, Italtel S.p.A. - iscritta al Registro dei Produttori di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche - garantisce quanto previsto in sede di Unione Europea (WEEE - *Waste Electrical and Electronic Equipment*) e recepito in Italia dal D. Lgs. 49/2014 “RAEE” (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), in relazione allo smaltimento dei prodotti una volta giunti al termine del loro ciclo di vita.

Italtel S.p.A. dichiara trimestralmente le quantità di legno, plastica, carta ed acciaio costituenti gli imballi dell'immesso sul mercato italiano, versando alle società della filiera CONAI il Contributo Ambientale ai sensi del D. Lgs. 152/06. Con riferimento al Regolamento Europeo “REACH” 1906/2007 (*Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals*), Italtel si accerta della conformità dei propri fornitori, chiedendo evidenza delle concentrazioni percentuali delle sostanze ad elevata pericolosità e della relativa Autorizzazione all'utilizzo proveniente dall'Agenzia Europea per le Sostanze Chimiche (ECHA).

Di seguito, si riportano le quantità di AEE immesse da Italtel S.p.A. nel mercato italiano

AEE immessi nel mercato (kg)	2019	2020	2021	2022	2023
Numero di pezzi	17.283	11.407	12.321	12.731	111.795
<b>peso complessivo (kg)</b>	<b>137.727</b>	<b>90.902</b>	<b>98.186</b>	<b>101.453</b>	<b>122.872</b>
Variazione%		-34,0%	8,0%	3,3%	<b>21,1%</b>
Var.% cumulata		-34,0%	-28,7%	-26,3%	<b>-10,8%</b>

**AEE immessi nel mercato italiano 2019-2023.**

Per l'anno 2023 è stato affinato il metodo per il calcolo dei kg di apparti AEE immessi sul mercato italiano e per il numero di pezzi associati desunto dai sistemi SAP aziendali di logistica. Il peso in i kg risulta in linea con la reportistica precedente mentre il numero di pezzi è maggiore perché si tiene conto anche di accessori e parti precedentemente non tracciati.

Di seguito, si riporta quanto dichiarato a CONAI a livello di imballi, per tipologia:

IMBALLI CONAI (kg)	2019	2020	2021	2022	2023
Legno (kg)	6.653	4.703	5.028	5.049	5.134
Carta (kg)	54.745	37.026	39.873	40.552	41.980
Plastica (kg)	8.892	6.013	6.472	6.588	6.857
Metallo (kg)	588	457	477	513	488
Totale (kg)	70.877	48.200	51.850	52.701	54.459
Variazione%		-32,0%	7,6%	1,6%	<b>3,3%</b>
Var.% cumulata		-32,0%	-26,8%	-25,6%	<b>-23,2%</b>

**Imballi dichiarati a CONAI 2019-2023**

La variazione delle quantità immesse è correlata all'andamento delle attività commerciali di Italtel S.p.A.

### 6.8.2 Fatturato “verde”

Per i nostri portatori di interesse (azionisti, dipendenti, comunità locale, ecc.), può essere significativo stabilire quale sia la percentuale del fatturato annuale di Italtel che può essere considerato “verde” e, d’altro canto, per Italtel è importante determinare in che misura, in rapporto al fatturato, i propri prodotti e servizi hanno un impatto positivo sull’ambiente.

Pertanto, a partire dal 2021, Italtel fornisce una stima del proprio fatturato verde secondo il Sistema di Classificazione FTSE (versione 1.1, febbraio 2023) che definisce fatturato verde “*quello che deriva da prodotti e servizi che hanno un'utilità ambientale positiva: che aiutano a prevenire, ripristinare e ad adattarsi ai problemi derivanti dai cambiamenti climatici, dalle limitazioni delle risorse naturali e dal degrado ambientale*”.

Secondo il sistema di classificazione FTSE, nel 2023, la quota di fatturato che può essere considerata “verde” è stata pari al 10% (mentre nel 2022 era stata pari al 7%). Essa comprende la commercializzazione di prodotti e servizi connessi alle attività sotto elencate.

- Attività legate specificamente alla progettazione e installazione di prodotti e servizi di **cloud computing**, includendo l'infrastruttura e le piattaforme sottostanti ma non il software puro. I data center in generale non sono stati inclusi.
- Attività legate specificamente all'installazione di **apparecchiature informatiche ed elettroniche (IT)** ad alta **efficienza energetica** o all'installazione di soluzioni atte ad ottenerla in modalità “smart”.
- Attività legate specificamente all'installazione di apparecchiature e servizi che migliorano l'efficienza del funzionamento della rete elettrica, includendo contatori avanzati, tecnologie e soluzioni “smart grid”.
- Attività legate specificamente alla progettazione e installazione di strutture e soluzioni digitali per **teleconferenze** basate su voce e video, che consentano ai partecipanti di vedersi e ascoltarsi a vicenda: Contextual Communication, HCS Solutions & Services, UC&C - Engineering Services, UC&C recurrent, UC&C solutions.

### 6.8.3 Green software

L'impegno per la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> si esplica anche nelle modalità di approccio allo sviluppo di prodotti e soluzioni software che coinvolge quotidianamente il personale della Technology Unit e delle Business Unit. Si sono di recente diffuse organizzazioni, prima tra tutte la *Green Software Foundation*, che promuovono linee guida e strumenti che possono essere utilizzati nei processi di progettazione software, al fine di ridurre l'impronta di carbonio di tutto il ciclo di sviluppo dedicato alla realizzazione dei prodotti e servizi che vengono poi consegnati ai clienti finali. L'intento è perciò quello di affrontare in maniera consapevole tutte le fasi che portano alla realizzazione di tali prodotti, partendo dalle architetture software e dallo sviluppo di codice, fino all'ottimizzazione dell'uso di risorse hardware, sia nei data-center interni che in quelli di produzione, considerato che la quantità di risorse fisiche e il relativo consumo energetico è guidato dall'uso che ne fanno le applicazioni software.

In Italtel si è scelto di seguire nel tempo le evoluzioni e le best-practices che risultano dal lavoro della *Green Software Foundation* e di organizzazioni similari cercando di adattare al contesto specifico dell'azienda. All'interno dell'azienda stessa sono poi presenti numerose aree di progettazione e sviluppo software che operano in diversi ambiti tecnologici (Networking/Telco, Cloud, AI, Analytics, Web-based, etc.) e con differenti livelli di profondità (dalla realizzazione completa in-house all'integrazione e customizzazione di prodotti terzi inseriti in soluzioni più ampie, fino alla gestione/automazione di sistemi esterni di proprietà dei clienti). Per gestire questa situazione eterogenea si è creata una *community* interna a cui il personale delle varie aree può partecipare portando il proprio contributo specifico in termini di proposte, soluzioni e sperimentazioni inerenti agli obiettivi di efficienza energetica e riduzione di emissioni di carbonio che sono collegate alla realizzazione di prodotti e soluzioni software. Per documentare in maniera incrementale sia le linee guida generali che le nuove idee e i relativi specifici casi di applicazione è stata predisposta un'area della Intranet aziendale dedicata al Green Software suddivisa in quattro sezioni (concetti, strumenti e sperimentazioni, link a risorse esterne, best-practices ufficiali) all'interno della quale i contenuti vengono pubblicati nella forma di *blog post*.

Il tema che si sta attualmente portando avanti ha l'obiettivo di inserire, nei vari processi di sviluppo, sistemi automatici di misurazione che consentano di monitorare costantemente i consumi e le emissioni riconducibili ai prodotti e ai servizi software che sono nel catalogo dell'azienda, sia in termini di efficienza intrinseca che di infrastrutture di sviluppo e testing al contorno, per poter così avere i riferimenti necessari a valutare l'efficacia delle ottimizzazioni che vengono e verranno costantemente introdotte al fine di mantenere il più possibile ridotta l'impronta di carbonio dei prodotti in uso presso i clienti.

## 6.9 Emissioni di Scope 3

GRI 302-2; GRI 305-3

Il consumo esterno di energia e le conseguenti emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente associate sono considerate un tema materiale rilevante sia da parte degli stakeholder di Italtel (clienti, partner, società civile) in ragione del settore in cui Italtel opera, sia da parte di Italtel stessa poiché contribuiscono, seppur indirettamente, in modo significativo all'impatto ambientale dell'organizzazione, ai rischi associati ai cambiamenti climatici legati alla catena di fornitura, ai prodotti e ai servizi forniti.

Per quanto riguarda le categorie di Scope 3, sono state prese in considerazione quelle riportate nella tabella seguente che mostra, per il 2023, un risultato globale di 1633 ton CO<sub>2</sub>e con un incremento del 96,6% rispetto al 2022. Come vedremo nel dettaglio più avanti, questa variazione è dovuta principalmente all'aumento delle emissioni per l'acquisto dei beni e servizi, poiché il metodo di calcolo utilizzato è stato oggetto di un affinamento che ha portato ad una maggiore copertura delle quantità acquistate e convertite in CO<sub>2</sub>eq, sia con il metodo della spesa, prelevando il dato di intensità emissiva dai dati di bilancio dei fornitori, sia con il metodo analitico, in particolare per le attività di installazione e di acquisto hardware Cisco. In parte tale incremento risente anche dell'aumento di attività per il business.

Emissioni Scope 3	2020	2021	2022	2023
Viaggi Italia	204	108	143	229
Spostamenti casa-lavoro	763	135	269	292
Acquisto di beni e servizi	428	463	377	1.081
Logistica Magazzini	8,1	7,6	7,6	11,2
Emissioni da smaltimento rifiuti	17,3	39,4	0,4	0,5
Acquisto Combustibili	92,6	72,2	33,0	19,5
Totale emissioni Scope 3 (tonCO <sub>2</sub> e)	<b>1.513</b>	<b>825</b>	<b>831</b>	<b>1.633</b>
Variazione%		-45,5%	0,6%	<b>96,6%</b>

**Suddivisione delle emissioni di CO<sub>2</sub> connesse a Scope3, nel 2020-2023**

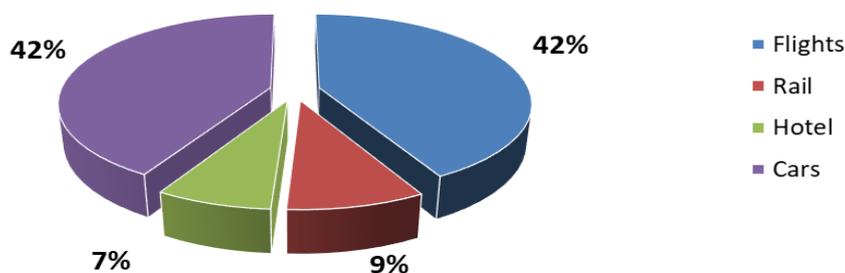
### 6.9.1 Viaggi – Sedi italiane

Sebbene specifiche esigenze impongano al personale della Società di effettuare viaggi di lavoro sia in Italia che all'estero, Italtel persegue, ormai da alcuni anni, la riduzione delle trasferte promuovendo presso i propri dipendenti l'utilizzo di mezzi di comunicazione e di lavoro a distanza. Gli effetti di questa politica sono stati amplificati dall'introduzione dello smart working.

Le emissioni di CO<sub>2</sub> correlate ai viaggi di lavoro risultano essere, nel 2023, pari a circa 229 tonnellate, rappresentando circa il 10,6% di tutte le emissioni dirette e indirette connesse alle attività della Società.

Il 2023 è stato un anno di ripresa dei viaggi business post-pandemia. L'incremento degli impatti in termini di emissioni è del 59,8%.

Una quota rilevante di CO<sub>2</sub> emessa in relazione a viaggi di lavoro è dovuta ai voli aerei su tratte internazionali non raggiungibili in treno e sulle tratte nazionali verso le isole e rappresenta il 42% del totale; tale percentuale risulta identica alle trasferte in auto



**Suddivisione delle emissioni di CO<sub>2</sub> connesse a viaggi di lavoro, nel 2023**

Di seguito, il dettaglio per tipo:

<b>VIAGGI</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
tonCO <sub>2e</sub> VIAGGI	830	204	108	143	229
Variazione%		-75,5%	-47,0%	32,6%	<b>59,8%</b>
Var.% cumulata		-75,5%	-87,0%	-82,8%	<b>-72,4%</b>
Flights	342	83	32	64	96
Variazione%		-75,6%	-61,3%	100,0%	<b>49,5%</b>
Var.% cumulata		-75,6%	-90,6%	-81,1%	<b>-71,8%</b>
Rail	64,10	11,97	10,87	13,49	20,20
Variazione%		-81,3%	-9,1%	24,0%	<b>49,8%</b>
Var.% cumulata		-81,3%	-83,0%	-79,0%	<b>-68,5%</b>
Hotel	41	7	10	8	17
Variazione%		-82,8%	39,5%	-22,8%	<b>124,3%</b>
Var.% cumulata		-82,8%	-76,0%	-81,5%	<b>-58,5%</b>
Cars	384	101	55	58	95
Variazione%		-73,6%	-45,6%	4,7%	<b>65,2%</b>
Var.% cumulata		-73,6%	-85,6%	-85,0%	<b>-75,1%</b>

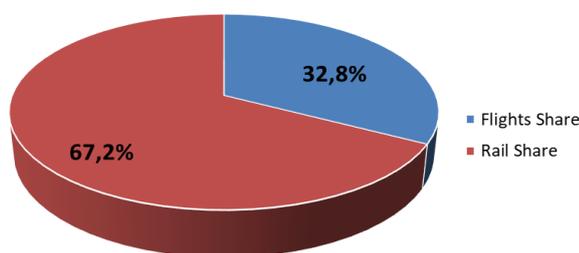
NOTA - Metodologia di calcolo: integrata reportistica UVET basata su fattori di emissione pubblicati da Defra UK per voli e treni e Acriss per car rental, metodica *distance based* da [www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org). Al dato di noleggio si è aggiunta l'estrazione dei km auto propria per trasferta moltiplicata per un fattore di emissione medio ricavato dalla Survey Auto aziendale 2021, effettuata per la certificazione ISO14064-1. Le trasferte con carta carburante sono state conteggiate invece nello Scope1 in modo da evitare il doppio conteggio.

La politica aziendale relativa alle trasferte promuove, per i viaggi in Italia, l'utilizzo dei trasporti ferroviari. L'utilizzo del treno sulle tratte domestiche consente infatti di ridurre le emissioni in atmosfera di CO<sub>2</sub>, poiché, a parità di distanza percorsa, il treno su tali tratte comporta emissioni pari al 19,1% rispetto all'aereo.

Nella tabella che segue, viene evidenziata la rilevanza dello *share* dell'utilizzo del treno (67,2%) rispetto a quello dell'aereo (32,8%), sebbene si sia registrata una crescita di quest'ultimo rispetto all'anno scorso direttamente collegata alla ripresa delle attività. Vi è tuttavia da osservare che lo *share* dell'utilizzo dell'aereo è migliorato rispetto alla situazione pre-COVID.

<b>VIAGGI ITALIA</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
TOTALE (Kmiglia)	1.273	245	209	324	527
Variazione%		-80,7%	-15,0%	55,6%	<b>62,3%</b>
Flights Share	371	77	39	88	173
Variazione%		-79,2%	-49,1%	124,5%	<b>96,0%</b>
Share%	29,2%	31,5%	18,8%	27,2%	<b>32,8%</b>
Rail Share	902	168	169	236	354
Variazione%		-81,3%	0,6%	39,6%	<b>49,7%</b>
Share%	70,8%	68,5%	81,2%	72,8%	<b>67,2%</b>
Voli Aerei (tonCO <sub>2e</sub> )	100	21	11	26	52
Variazione%		-78,4%	-48,5%	137,7%	<b>96,0%</b>
Ferrovie (tonCO <sub>2e</sub> )	64	12	11	13	20
Variazione%		-78,9%	4,2%	56,7%	<b>49,8%</b>
Equivalente Aereo (tonCO <sub>2e</sub> )	231	47	48	71	106
Variazione%		-81,3%	-9,1%	24,0%	<b>49,8%</b>
Emissioni evitate per uso treno (tonCO <sub>2e</sub> )	167	35	37	58	86

Le emissioni connesse all'uso della rete ferroviaria sono complessivamente pari a 20 ton di CO<sub>2</sub> equivalenti a circa 106 ton di CO<sub>2</sub> che sarebbero state emesse se la stessa distanza fosse stata percorsa con voli domestici. Pertanto, le emissioni evitate per l'uso del treno in luogo dell'aereo sono state pari a 86 ton di CO<sub>2</sub> per il 2023.



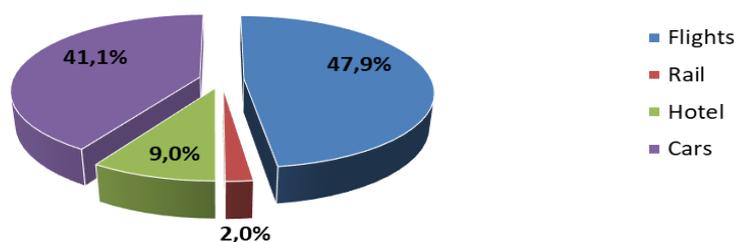
**Share viaggi domestici anno 2023**

### 6.9.2 Viaggi – Sedi estere

Le emissioni di CO<sub>2</sub> correlate ai Viaggi risultano essere, nel 2023, pari a circa 292 tonnellate, e risultano avere un peso confrontabile con le emissioni dirette ed indirette delle relative sedi.

La quota maggiore di CO<sub>2</sub> emessa in relazione a viaggi di lavoro è dovuta alle trasferte in aereo e rappresenta il 47,9% del totale; una quota minore è legata alle trasferte in auto nella misura del 41,1%.

Come in Italia, nel 2023, si registra una risalita complessiva legata alla fase post-pandemica da COVID-19 pari al 1,9%, sostanzialmente in linea con l'anno precedente



**Suddivisione delle emissioni di CO<sub>2</sub> connesse a viaggi di lavoro, nel 2023 – Sedi estere**

Di seguito, il dettaglio per tipo:

VIAGGI	2019	2020	2021	2022	2023
TOTALE CO2 emessa (ton)	730	347	223	286	292
Variazione%		-52,5%	-35,6%	28,4%	<b>1,9%</b>
Var.% cumulata		-52,5%	-69,4%	-60,8%	<b>-60,0%</b>
Flights	293	86	58	141	140
Variazione%		-70,8%	-32,6%	144,4%	<b>-0,8%</b>
Var.% cumulata		-70,8%	-80,3%	-51,9%	<b>-52,3%</b>
Rail	9	2	10	6	6
Variazione%		-75,8%	356,0%	-38,6%	<b>-4,3%</b>
Var.% cumulata		-75,8%	10,3%	-32,2%	<b>-35,2%</b>
Hotel	113	15	21	28	26
Variazione%		-86,5%	35,4%	38,8%	<b>-8,0%</b>
Var.% cumulata		-86,5%	-81,8%	-74,7%	<b>-76,7%</b>
Cars	316	244	135	111	120
Variazione%		-22,8%	-44,5%	-17,9%	<b>8,3%</b>
Var.% cumulata		-22,8%	-57,2%	-64,8%	<b>-61,9%</b>

NOTA - Metodologia di calcolo: basata su fattori di emissione e conversione pubblicati su [www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org) e [www.acriss.org](http://www.acriss.org). In assenza di estrazioni dirette da Agenzie Viaggi sono state calcolate indirettamente le quantità di CO<sub>2</sub> in base alla numerosità per tipo e per Paese.

### 6.9.3 Spostamenti casa-lavoro

Nel seguito, viene presentata una valutazione puntuale degli effetti dello smart-working e degli spostamenti casa-lavoro la cui riduzione ha consentito un abbassamento molto significativo delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

Nel corso del 2023, i giorni di presenza in sede sono risultati essere pari a 49.000 con una lunghezza media del tragitto di 53,7 Km per persona (dato aggiornato con Survey Auto 2021 e organico 2023). Le emissioni giornaliere, in base al mix medio del parco auto dei dipendenti, sono state valutate in 6,66 kgCO<sub>2</sub>e al giorno. Pertanto, risultano complessivamente emesse 292,3 tonCO<sub>2</sub>e. Tale valutazione tiene conto anche della riduzione della quota parte della popolazione aziendale che non usa l'auto propria, ad esempio ricorrendo a trasporti pubblici o carpooling.

Parallelamente, l'adozione dello smart working ha consentito la riduzione di 98.000 giornate presso le sedi. Adottando gli stessi razionali di calcolo si ricava un risparmio consistente, pari a 585 tonCO<sub>2</sub>e.

Di seguito il confronto nel quadriennio 2020-23 su questi importanti indicatori, diventati rilevanti non solo con l'emergenza legata al Covid-19 ma anche con la successiva adozione dello smart working al 50%.

Spostamenti casa-lavoro (Commuting)	2020	2021	2022	2023
Giornate di presenza in sede	64.695	24.758	44.512	49.000
Spostamenti casa-lavoro (tonCO <sub>2</sub> e)	763,4	135,2	269,5	292,3
Variazione%		-82,3%	99,2%	<b>8,5%</b>

#### Emissioni di CO<sub>2</sub> connesse a spostamenti casa-lavoro (commuting)

La tabella relativa al *commuting* mostra un raddoppio delle emissioni di CO<sub>2</sub>e in coerenza con la ripresa delle attività in presenza. Vi è tuttavia da osservare che l'effetto smart working ha comportato anche nel 2023 una significativa quota di emissioni evitate pari a 585 tonCO<sub>2</sub>e

Emissioni evitate per smart working	2020	2021	2022	2023
Giornate di Smart-Working	138.462	157.390	96.418	98.000
Emissioni evitate commuting (tonCO <sub>2</sub> e)	1.634	860	584	585
Variazione%		-47,4%	-32,1%	<b>0,2%</b>

#### Emissioni di CO<sub>2</sub> evitate per lo smart working

### 6.9.4 Prodotti e servizi acquistati destinati al cliente e corporate

La rendicontazione per l'anno 2023 è stata effettuata affinando il metodo di calcolo che ha prodotto un incremento delle emissioni quantificate, riportate in questo capitolo, in conseguenza di una migliore qualità del dato.

I prodotti e servizi acquistati sono stati divisi in tre blocchi con una copertura pari al 78,1% del valore acquistato:

Acquisto di beni e servizi	2023
percentuale del valore acquistato	<b>78,11%</b>
-HW Cisco	60,74%
-servizi di installazione	5,85%
-altri beni e servizi	11,52%
emissioni (tonCO <sub>2</sub> e)	<b>1.080,6</b>
-da HW Cisco	681
-da servizi di installazione	274
-da altri beni e servizi	125,62

#### Suddivisione acquistato e percentuale di copertura per Scope3

Per quanto riguarda gli **acquisti di HW Cisco** è stata fatta un'analisi puntuale dell'ordinato 2023 direttamente dai dati emissivi forniti da Cisco per ciascun item. Tale analisi di dettaglio ha consentito di quantificare le emissioni legate alla produzione dei beni acquistati pari a 598 tonCO<sub>2</sub>e, al trasporto upstream pari a 82,8 tonCO<sub>2</sub>e e alla fase d'uso pari a 355,5 tonCO<sub>2</sub>e.

Nella rendicontazione la fase d'uso è stata volutamente esclusa poiché fuori dal perimetro Italtel, in quanto system integrator di HW di terze parti. Le 681 tonCO<sub>2</sub>e complessive sono state poi ricondotte a tutti i rivenditori di materiale Cisco del 2023.

Per determinare le emissioni dovute ai servizi di installazione, è stato effettuato uno studio apposito col supporto di una società esterna specializzata, mediante analisi diretta, sulla base dei dati reali messi a disposizione dal principale fornitore di Italtel per tali servizi. Applicando successivamente i dati di intensità emissiva così determinati all'intero comparto installatori sono state rendicontate 274 tonCO<sub>2</sub>e.

Gli altri beni e servizi acquistati sono stati analizzati in base al valore ordinato nell'anno 2023 a ciascun fornitore. Quando disponibili, sono state utilizzate le informazioni pubblicate relative al 2022; negli altri casi, sono stati utilizzati i dati riguardanti le emissioni di Scope 1 e 2 (*market based*) pubblicati dai fornitori per il 2021 nei rispettivi bilanci di sostenibilità, calcolando, per ciascuno di essi, l'intensità delle emissioni per milione di euro di fatturato, con una copertura del 11,52% del valore totale acquistato.

Quest'ultima percentuale potrà migliorare in futuro al crescere del numero di fornitori che rendono pubblici i propri impatti ambientali. Su questo fronte, la Società è molto impegnata attraverso continue campagne di sensibilizzazione e coinvolgimento dei propri fornitori.

Di seguito, le emissioni complessive ricavate con questo criterio di analisi e il confronto per il quadriennio 2020-2023.

Acquisto di beni e servizi	2020	2021	2022	2023
Percentuale del valore acquistato	60,2%	52,0%	69,4%	78,1%
Emissioni (tonCO <sub>2</sub> e)	428,00	463,00	377,00	1.081,00
Variazione%		8,2%	-18,6%	<b>186,7%</b>

**Confronto delle emissioni di CO<sub>2</sub> connesse all'acquisto di beni e servizi (business e corporate)**

### 6.9.5 Emissioni dovute alla logistica

Per la valutazione delle emissioni legate al trasporto *downstream* di materiali dai magazzini aziendali (S. Pietro Mosezzo c/o CEVA Logistics, Pregnana Milanese, Carini) verso i siti dei clienti, è stata fatta un'estrazione di dettaglio di tutti i trasporti con relativi pesi. A tale estrazione di dettaglio è stata associata la distanza chilometrica, percorsa via aereo o via terra, con uno *script* in grado di prelevare le informazioni per singola tratta dal web. Applicando il "*distance-based method*" secondo le linee guida del Greenhouse Gas Protocol, e utilizzando i fattori di emissioni di DEFRA UK, si ricavano emissioni pari a 11,23 tonCO<sub>2</sub>e per il 2023. Nella tabella che segue, applicando la medesima metodologia, si riporta il quadriennio 2020-2023. Il 2023 registra un significativo incremento delle emissioni downstream.

Logistica Magazzini	2020	2021	2022	2023
trasporto merci (tonCO <sub>2</sub> e)	8,09	7,56	7,60	11,23
Variazione%		-6,6%	0,5%	<b>47,7%</b>

**Confronto delle emissioni di CO<sub>2</sub> connesse alla Logistica**

### 6.9.6 Emissioni dovute ai rifiuti

Per la valutazione delle emissioni legate alla produzione di rifiuti, è stata fatta un'ipotesi di suddivisione degli stessi in base al conferimento, tenendo conto delle informazioni pervenute dalla società Ecologica Servizio Ambientale 2000 S.r.l., che gestisce lo smaltimento e la destinazione finale dei rifiuti prodotti a Pregnana Milanese.

Applicando i fattori di emissione di DEFRA UK e adottando le linee guida del Greenhouse Gas Protocol (*average data method*) si ottiene il seguente risultato per gli anni 2020-23.

L'aumento del 127,4% del 2021 è dovuto alle operazioni di smaltimento straordinarie del complesso di Castelletto, mentre il 2022-23 registra pochi smaltimenti riconducibili alla sede di Pregnana. Peraltro, i formulari indicano recupero al 100% con netto miglioramento dei fattori di emissione. L'effetto complessivo di scope 3 è ormai molto contenuto.

Emissioni da smaltimento rifiuti	2020	2021	2022	2023
Emissioni smaltimento rifiuti (tonCO <sub>2</sub> e)	17,3	39,39	0,43	0,47
Variazione%		127,4%	-98,9%	<b>8,92%</b>

**Emissioni di CO<sub>2</sub> dovute allo smaltimento rifiuti**

### 6.9.7 Emissioni indirette dovute all'acquisto di combustibili

Nel seguito, si riportano i dati relativi all'acquisto di combustibili gas metano e GPL evidenziando l'effetto indiretto legato alla loro estrazione e produzione. Utilizzando gli opportuni fattori di emissione della banca dati DEFRA UK, si è ricavata la quantità di CO<sub>2</sub>e emessa e riportata nella seguente tabella. La drastica riduzione di emissioni legata all'utilizzo di gas metano, già esaminata nei paragrafi precedenti, si riflette positivamente anche per la sua estrazione e per la sua produzione.

Acquisto Combustibili	2020	2021	2022	2023
Gas metano	84,11	53,91	14,94	9,91
Carburanti	16,71	18,30	18,06	9,61
GPL	0,55	0,00	0,00	0,00
Totale (tonCO <sub>2</sub> e)	101,4	72,2	33,0	19,5
Variazione%		-28,8%	-54,3%	<b>-40,9%</b>

#### Emissioni di CO<sub>2</sub> dovute all'acquisto di combustibili

### 6.10 Fornitori

GRI 308-1;

Nel corso del 2023, i processi di gestione dei fornitori di Italtel sono stati condotti in continuità con quanto realizzato negli anni precedenti avendo come base le **Linee Guida per la Selezione e la Qualificazione dei Fornitori** e la Politica degli Acquisti del Gruppo.

In particolare, la suddetta Politica definisce i criteri generali, le responsabilità e le modalità atte a garantire ai clienti la fornitura di prodotti e servizi che soddisfino le esigenze di qualità, di costo, di tempo e di affidabilità e introduce il deciso orientamento della Società ad operare con fornitori che si posizionano in modo qualificato sui **temi ESG (Environmental, Social and Governance)**, quali il rispetto dei diritti umani, la tutela dell'ambiente e i principi di onestà ed integrità così come sanciti dal Codice Etico Italtel, ispirato allo standard *Global Compact* promosso dalle Nazioni Unite.

La selezione dei fornitori e l'esecuzione delle transazioni di acquisto sono state pertanto effettuate non solo dando priorità alle aziende che soddisfano i criteri legati alla competenza e alle capacità tecniche di qualità e affidabilità, quali:

- presenza nel loro *core business* di attività idonee ad assicurare i migliori standard di mercato nella fornitura del prodotto o del servizio richiesto;
- adeguatezza organizzativa e disponibilità di asset materiali e immateriali in qualità e quantità adeguate in rapporto alla tipologia e alle dimensioni della fornitura da eseguire e tali da garantire i requisiti richiesti in termini di qualità, prezzi e tempi di consegna;
- capacità di garantire la stabilità e la continuità delle forniture di beni e/o servizi nel tempo, anche attraverso piani di emergenza formalizzati, e di assicurare la flessibilità necessaria per rispondere rapidamente alle fluttuazioni di domanda/offerta del mercato, ma anche ponendo particolare attenzione a quei fornitori che dimostrino un evidente impegno ad operare in ottica ESG osservandone i relativi principi.

#### 6.10.1 Linee guida per la selezione e la valutazione dei fornitori

A fronte del fabbisogno e delle necessità aziendali di approvvigionamento, di esigenze di acquisto di nuovi prodotti/servizi o di acquisizione di nuovi fornitori per progetti in corso di definizione, la funzione Procurement avvia la ricerca di nuovi fornitori da qualificare, eventualmente alternativi a quelli già utilizzati.

Innanzitutto, esegue una verifica preliminare sui fornitori, avvalendosi, se necessario, del supporto della funzione Finance per gli aspetti economico-finanziari. La funzione Procurement sottopone alla successiva fase di valutazione e qualificazione i fornitori che superano positivamente la verifica preliminare (fornitori potenziali).

A tali fornitori, viene richiesta la compilazione di una scheda di qualifica unitamente all'invio di documenti a supporto (ad esempio, visura camerale, ultimi dati di bilancio, certificazioni di sistema e tecniche nonché evidenze del loro impegno sulla sostenibilità).

Se le informazioni contenute nella scheda sintetica sono sufficienti a dimostrare che il fornitore è in grado di garantire la fornitura di beni e/o servizi secondo i requisiti richiesti, il fornitore stesso è qualificato (modalità di valutazione indiretta).

L'esito delle valutazioni è esplicitato esaminando il livello di conformità ai requisiti di:

- 1) Sistema di Gestione Ambientale
- 2) Sistema di Gestione della Qualità

- 3) Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (necessaria per i fornitori di riparazione, installazione, TAC1 e, in generale, che prestano un servizio IT presso il cliente o presso Italtel)
- 4) Solidità finanziaria
- 5) Informazioni societarie e amministrative del fornitore presenti nella visura camerale o documento equivalente
- 6) *Social accountability*

A ciascun fornitore analizzato viene attribuito un valore numerico (assoluto) che ne determina il *ranking*.

Tutta la documentazione prodotta e ricevuta durante il processo di qualificazione viene archiviata in digitale nella cartella associata al fornitore valutato sul portale web dedicato e ad accesso protetto.

I fornitori per i quali decadono i requisiti di qualificazione, vengono sospesi dall'Albo, bloccati nel sistema informativo ed inseriti nella lista dei fornitori non attivi, inibendo la possibilità di emettere ordini verso di essi.

La funzione Procurement, mediante l'osservazione della prestazione dei fornitori qualificati, valuta nel tempo la loro idoneità a rimanere tra i fornitori attivi; ove necessario, può decidere di annullare la precedente qualificazione, inibendo la possibilità di emettere ordini e, conseguentemente, rimuovendo il fornitore dall'Albo.

Inoltre, al fine di mantenere costantemente allineato il parco fornitori con l'evoluzione delle esigenze aziendali, la funzione Procurement effettua periodicamente, tipicamente ogni anno, l'aggiornamento della scheda di valutazione dei singoli fornitori.

## 6.10.2 Indicatori di fornitura ai sensi della sostenibilità

GRI 414-1

Con l'applicazione delle Linee Guida descritte al precedente paragrafo, Italtel si è impegnata ad applicare la logica di **"Acquistare Bene"**, armonizzando, nel suo processo d'acquisto, gli aspetti di qualità e tecnici con quelli ambientali ed etico-sociali.

Nel corso degli ultimi anni, i fornitori che si sono dimostrati attenti alle tematiche ESG sono stati favoriti. In particolare, da quando la Società ha introdotto le citate Linee Guida per la Selezione e la Qualificazione dei Fornitori, il numero dei fornitori inclusi nell'Albo con tali caratteristiche si è assestato attorno al 64%, corrispondenti mediamente a circa il 92% per valore di acquistato, con possibili variazioni legate al cambio mix dei prodotti e servizi acquisiti.

Di seguito, gli indicatori riferiti alle attività svolte dalle sedi italiane Italtel, nell'ultimo quadriennio

<b>Fornitori con indicatore ESG - Italia</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Numero di fornitori ESG/Fornitori sopra 100K€	43%	32%	52%	64%
Variazione%		-25,6%	61,9%	<b>23,6%</b>
Ordinato fornitori ESG/Ordinato sopra 100K€	79%	64%	90%	92%
Variazione%		-19,0%	40,6%	<b>2,6%</b>

(\*) Indicatore calcolato considerando i fornitori significativi in relazione al volume complessivo annuale degli acquisti di Italtel S.p.A. (Italia), ossia coloro per i quali il valore di ordinato è superiore a 100.000 Euro. Tale soglia consente di coprire il 94% del valore ordinato ed è quindi stata ritenuta ragionevole per dare una rappresentazione statistica significativa del totale.

Le Linee Guida per la Selezione e la Qualificazione dei Fornitori sono state divulgate anche alle sedi estere di Italtel, che hanno applicato quindi gli stessi criteri a garanzia del soddisfacimento delle esigenze di qualità, di costo, di tempo, di affidabilità e di sostenibilità verso i loro clienti.

Di seguito, i dati aggregati relativi alle sedi estere incluse nel perimetro di rendicontazione: Italtel SA (Spagna), Italtel Brazil, Italtel Perù, Italtel Colombia, Italtel France e Italtel Deutschland.

<b>Fornitori con indicatore ESG - Sedi Estere</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Numero di fornitori ESG/Fornitori sopra 100K€	33%	40%	37%	35%
Variazione%		22,1%	-9,4%	<b>-5,5%</b>
Ordinato fornitori ESG/Ordinato sopra 100K€	58%	42%	38%	51%
Variazione%		-27,3%	-10,4%	<b>34,9%</b>

(\*) Indicatore calcolato considerando i fornitori significativi in relazione al volume complessivo annuale degli acquisti di ciascuna sede estera, ossia coloro per i quali il valore di ordinato è superiore a 100.000 Euro.

Nella tabella seguente, sono riportati ulteriori indicatori, riferiti ai fornitori significativi in relazione alla percentuale sul volume complessivo annuale degli acquisti di Italtel S.p.A. (Italia) e la loro ripartizione per merceologia.

Categorie merceologiche Italia	2023 €%	2023 N	2023 N%
Fornitori Hardware	72%	53	14%
Fornitori Software	3%	36	9%
Fornitori Servizi Corporate	9%	204	52%
Altri Servizi Business	16%	98	25%
Totale Fornitori	100%	391	100%
di cui Consulenze	1%	52	13%

Indicatori per fornitori sopra i 100K	2023 €%	2023 N	2023 N%
Fornitori sopra i 100K	94%	75	19%
Fornitori ISO 9001	96%	61	81%
Fornitori ISO 27001	92%	54	72%
Fornitori ISO 14001	92%	49	65%
Fornitori SA8000	69%	15	20%
Fornitori ESG	<b>92%</b>	48	<b>64%</b>

Le analisi condotte sui fornitori con valore di ordinato superiore a 100 K€/anno, campione rappresentante il 94% del valore complessivo e il 19% in numerosità, evidenziano l'adozione delle ISO 14001, ISO 9001 e ISO 27001 in percentuali molto elevate, mentre si registra ancora una bassa adozione della SA8000. I fornitori ESG sono quelli che, all'interno di questo campione, hanno superato lo score minimo di punteggio, che tiene conto dell'adozione dei sistemi di gestione ISO mappati, dell'adozione della SA8000, e della solidità finanziaria ed amministrativa. Il 64% dei fornitori del campione risulta superare il test ESG per un volume pari al 92% di ordinato, con un trend migliorativo rispetto al 2022.

### 6.10.3 Impatti ambientali nella catena di fornitura

GRI 308-2 GRI 414-2

Nel 2023 l'analisi è stata rivolta al monitoraggio dei fornitori esistenti, in base al criterio di adozione della ISO14001 per gli impatti ambientali e della SA8000 per gli aspetti sociali, sul campione dei fornitori italiani sopra la soglia dei 100K di ordinato.

Relativamente alla ISO 14001, su questo campione la percentuale di ordinato è pari al 92% mentre la numerosità è pari al 65%.

Relativamente alla SA8000, le percentuali si attestano, rispettivamente, al 69% e 20%.

Per quanto riguarda i nuovi fornitori è stato esaminato tutto il comparto dei nuovi ingressi in albo, con e senza la soglia dei 100K di ordinato. Di seguito i risultati di dettaglio; anche in questo caso, con netta prevalenza della certificazione ISO 14001 rispetto alla SA8000.

Non sono state rilevate sanzioni di tipo ambientale nei fornitori in albo durante il 2023.

Nuovi fornitori	2023 €%	2023 N	2023 N%
Nuovi Fornitori	5%	63	16%
Nuovi Fornitori ISO14001	57%	7	11%
Nuovi Fornitori SA8000	3%	4	6%

Analisi sopra i 100K	2023 €%	2023 N	2023 N%
Nuovi Fornitori sopra i 100K	4%	9	2%
Nuovi Fornitori ISO14001	74%	7	78%
Nuovi Fornitori SA8000	3%	4	44%

### 6.10.4 Fornitori locali

GRI 204-1

Nel 2023, è stata eseguita un'analisi di dettaglio sia sui fornitori italiani che su quelli delle sedi estere per valutare il peso percentuale dei fornitori locali in volume e numerosità su tutto il parco fornitori di competenza. Sono stati

selezionati come locali i fornitori che operano geograficamente nello stesso paese, fornendo un prodotto o un servizio con pagamenti non transnazionali. Con questo metodo di selezione i fornitori locali sono risultati largamente prevalenti, sia in Italia che all'estero, sia in percentuale di ordinato, che in numerosità percentuale.

Fornitori locali	2023 €%	2023 N	2023 N%
Fornitori locali Italia	97%	340	87%
Fornitori locali sedi estere	79%	67	84%

## 7 ETICA DEGLI AFFARI

GRI 3-3; GRI 205-1

Per Italtel S.p.A., come pure per le società da essa controllate, è fondamentale mantenere ed accrescere la stima e il rispetto dei propri stakeholder ed essere una società di successo competitiva, sana e sostenibile. A questo scopo, oltre a rispettare le leggi e i regolamenti, locali e internazionali, e onorare gli accordi sottoscritti con clienti e partner, occorre agire sempre con onestà, equità e trasparenza.

Il Gruppo Italtel basa le relazioni con i propri stakeholder sui solidi principi sanciti nel Codice Etico e richiedono che il personale e coloro che operano in loro nome o per loro conto, tutte le terze parti con cui intercorrono rapporti d'affari (fornitori, consulenti, partner) adottino condotte conformi ai suddetti principi.

È stata condotta un'analisi dei rischi estesa a tutte le società del perimetro di rendicontazione che, tenendo in considerazione il settore e le aree geografiche in cui esse operano e le attività che svolgono, ha individuato la necessità di porre particolare attenzione alla corruzione, al conflitto d'interessi, alla frode e al riciclaggio, alle condotte anti-competitive quali la turbativa d'asta e la violazione della proprietà intellettuale.

### 7.1 Legalità e anticorruzione

GRI 205-3; GRI 206-1; GRI 415-1; GRI417-2; GRI 417-3; GRI2-27; GRI 2-26

Oltre al Codice Etico, il Gruppo Italtel applica una procedura interna per individuare e gestire le situazioni di potenziale conflitto d'interessi in base alla quale il personale dirigente, il personale non dirigente e i collaboratori esterni con poteri di firma, sia in Italia che all'estero, producono periodicamente una dichiarazione in merito alla presenza o meno di possibili conflitti d'interesse.

Per conflitto d'interessi, si intende la situazione in cui possa trovarsi una persona quando, a causa del ruolo, della carica o dell'ufficio ricoperto, abbia una responsabilità decisionale o debba compiere uno o più atti che si prospettino potenzialmente sfavorevoli o favorevoli per sé o per un'altra persona con cui sia in rapporto (di lavoro, d'affari, di parentela o affinità).

Nel 2023, così come nei due anni precedenti, non si sono riscontrati casi di conflitto d'interessi.

La capogruppo Italtel S.p.A., Italtel SA (Spagna) e Italtel Colombia hanno adottato anche specifici sistemi per la prevenzione dei reati in conformità alle legislazioni vigenti nei rispettivi paesi.

Italtel S.p.A ha adottato, fin dal 2002, un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 approvato dal CdA della società, di cui, attraverso un apposito Organismo di Vigilanza, assicura costantemente l'aggiornamento e l'attuazione. Il Modello (nella versione vigente del 29 settembre 2022) e le procedure attuative del Modello sono finalizzate a prevenire molteplici tipologie di reato, tra i quali quelli in materia di corruzione, riciclaggio e concorrenza sleale. Il Modello e le procedure attuative sono diffusi a tutto il personale, ed esternamente agli stakeholder tramite il proprio sito web.

Sulla base di un'attività di *risk assessment* estesa a tutte le società del Gruppo, sono stati elaborati i "Principi di prevenzione" e le "Linee guida di comportamento" atti a prevenire i reati inclusi nel D. Lgs. 231/2001. Tali Principi e Linee guida vengono aggiornati coerentemente con l'evoluzione del Modello 231 di Italtel S.p.A., comunicati ai soggetti apicali di tutte le società estere del Gruppo e, da questi, diffusi al rispettivo personale.

Per la descrizione delle principali attività condotte nel 2023 finalizzate ad assicurare l'aggiornamento del Modello 231, dei Principi di prevenzione e delle Linee guida per le società del Gruppo, nonché la loro concreta attuazione, si rimanda al paragrafo "Modello di Organizzazione Gestione e Controllo" del presente Bilancio di Sostenibilità.

Italtel S.p.A. è in possesso del **Rating di Legalità**, assegnatole per la prima volta nel 2015 e, dal 2017, il punteggio attribuito da parte dell'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** (AGCM) è stato pari a tre "stelle", che corrisponde al punteggio massimo ottenibile; tale punteggio è stato, negli anni,

**Nessuna**  
situazione di  
conflitto  
d'interessi  
riscontrata nel  
triennio 2021 - 2023

**Rating di Legalità**

attribuito dall'AGCM  
2022



riconfermato e costantemente mantenuto.

L'ultimo attestato è del 2022, attribuito dall'AGCM alla Società con il massimo punteggio; il Rating ha validità di due anni; pertanto, l'attuale attestato sarà in vigore fino al 2024. Questo importante risultato colloca Italtel tra le aziende maggiormente impegnate ad adottare principi etici nei propri comportamenti e ad operare nel rispetto delle disposizioni di legge.

In Spagna vige una normativa in materia di responsabilità penale delle persone giuridiche simile a quella italiana ed Italtel SA (Spagna), ha adottato fin dal 2013, un proprio Codice Etico e un Modello Organizzativo e di Gestione ai sensi della *Ley Organica 5/2010* sulla responsabilità penale delle persone giuridiche, soggetto all'approvazione del consiglio di amministrazione e del quale assicura costantemente l'aggiornamento, l'efficacia e l'attuazione.

Italtel Colombia ha adottato, a partire dal 2021, un sistema di prevenzione dei reati in conformità alla Circolare n. 100-000016 del 24 dicembre 2020 e n. 100-000004 del 9 aprile 2021, SAGRILAFT, dedicato alla prevenzione dei reati di riciclaggio di denaro, di finanziamento del terrorismo e di finanziamento della proliferazione di armi di distruzione di massa. Sono stati definiti e trasmessi al personale le politiche e i meccanismi per la gestione dei rischi di commissione dei suddetti reati nell'esecuzione di operazioni con persone fisiche o giuridiche appartenenti a uno qualsiasi dei gruppi di interesse definiti dalla società. È stato nominato un Compliance Officer, persona fisica designata dalla stessa società che ha il compito di promuovere, sviluppare e garantire il rispetto delle specifiche procedure per la prevenzione, gestione e mitigazione del rischio di commissione dei reati nelle attività aziendali ed è stato istituito un Comitato Rischi, l'organo collegiale incaricato di effettuare valutazioni e prendere le decisioni relative alla gestione e al funzionamento del sistema SAGRILAFT.

Il Gruppo Italtel intrattiene rapporti con esponenti politici e sindacali esclusivamente attraverso i canali ufficiali e nei previsti ambiti istituzionali e non finanzia, direttamente o indirettamente, con contributi economici o in natura, né sostiene in alcun modo, partiti politici né organizzazioni politiche o sindacali.

Da diversi anni è attivo un sistema interno di segnalazione delle irregolarità a disposizione dei dipendenti e di tutti coloro che operano per conto o in favore di ciascuna delle società del Gruppo. Al fine di assicurare la migliore protezione dell'identità dei soggetti coinvolti, in linea con quanto richiesto dal Regolamento europeo sulla Privacy (GDPR).

Il sistema interno di segnalazione delle irregolarità nell'ambito delle attività lavorative (*Whistleblowing*) è implementato attraverso un'apposita piattaforma informatica per la gestione delle segnalazioni, accessibile sia dalla intranet aziendale che dal sito web della Società [Whistleblowing - Italtel](#). Sono disponibili anche linee telefoniche dedicate e un indirizzo di posta elettronica che possono essere utilizzati a discrezione del segnalante, per comunicare eventuali violazioni al Codice Etico o, più in generale, illeciti nell'ambito dell'attività lavorativa di cui si è avuta conoscenza.

Nel 2023, così come nei due anni precedenti, non è stata segnalata nessuna violazione del Codice Etico né sono stati segnalati illeciti in ambito alle attività lavorative.

**Nessuna**  
segnalazione di  
violazioni al  
Codice Etico  
nel triennio  
2021 - 2023

**Nessuna**  
segnalazione di  
illeciti nell'ambito  
dell'attività  
lavorativa nel  
triennio 2021 - 2023

Nel 2023, come pure nei due anni antecedenti, per le società del Gruppo Italtel, non si sono registrati contenziosi per violazioni della legge a carico del personale nell'esercizio delle sue funzioni, né sono state disposte sanzioni di qualsivoglia natura, nei confronti di Italtel S.p.A. o di altre società del Gruppo, per violazioni delle normative sulla sicurezza dei prodotti, sulla proprietà industriale e intellettuale, per pubblicità ingannevole (in merito ad informazioni sui prodotti nelle relative comunicazioni e, in generale, nelle attività di marketing) né per altri comportamenti anti-competitivi, né più in generale per violazioni di leggi o regolamenti.

**Nessun contenzioso**  
per violazioni della  
legge a carico del  
personale  
nell'esercizio delle  
sue funzioni nel  
periodo 2021 – 2023

**Nessuna sanzione**  
di qualsivoglia natura  
per violazioni a leggi  
o regolamenti nel  
periodo 2021 – 2023

Nel Gruppo Italtel è svolta una sistematica attività di auditing interno rivolta all'etica degli affari e alla prevenzione della corruzione, alla gestione ambientale, alla sicurezza delle informazioni, alla tutela dei dati personali (privacy).

L'attuazione delle azioni correttive e di miglioramento, individuate nel corso degli audit, è costantemente monitorata fino al loro definitivo completamento.

Le società del Gruppo Italtel sono sottoposte inoltre ad audit esterni effettuati da enti di certificazione e da terze parti con le quali intrattengono relazioni d'affari, quali partner e Clienti, su richiesta dei medesimi. Tali audit riguardano tipicamente, oltre la conformità dei processi interni, il rispetto dei diritti di proprietà intellettuale nell'utilizzo di software di terze parti, la tutela della sicurezza delle informazioni e della sicurezza sul lavoro.

Gli stakeholder possono chiedere chiarimenti circa le politiche e le pratiche dell'organizzazione sui temi di sostenibilità trattati nel presente bilancio (Governance, Etica del Business, Risorse Umane e Ambiente) attraverso la sezione [Contatti - Italtel](#) presente sul sito web della società. In base ai contenuti della richiesta essa sarà tempestivamente inoltrata alla funzione interna competente. Gli stakeholder inoltre, in particolare clienti, fornitori e partner possono altresì chiedere chiarimenti alle proprie abituali interfacce presenti nelle società del Gruppo Italtel nel corso degli incontri con le medesime o per e-mail.

Gli stakeholder possono effettuare segnalazioni riguardanti il ragionevole e legittimo sospetto, o la consapevolezza in buona fede di condotte illecite o di irregolarità nell'ambito dei rapporti intercorrenti con le società del Gruppo attraverso il canale [Whistleblowing - Italtel](#).

Eventuali richieste specifiche riguardanti la Privacy possono essere inviate a Italtel S.p.A. avvalendosi degli indirizzi di posta elettronica [privacy@italtel.com](mailto:privacy@italtel.com) o [dpo@italtel.com](mailto:dpo@italtel.com).

## 7.2 Cyber security e data privacy

GRI 418-1

Per le società del Gruppo Italtel la cyber security è una priorità. Proteggere dati, asset, reti e servizi dai rischi e dalle minacce è fondamentale per garantire la continuità delle attività e aziendali e incrementare il business attraverso la trasformazione digitale.

La capogruppo Italtel S.p.A., fin dal 2004, possiede la Certificazione ISO/IEC 27001 del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni in ambito alla erogazione e gestione di servizi professionali per il monitoraggio e la gestione delle reti e le funzioni di sicurezza IT dei clienti. La medesima certificazione è stata acquisita, nel 2021, anche dalla società spagnola del Gruppo, Italtel SA.

Italtel S.p.A. e le società controllate operanti in EMEA hanno attivo un sistema di gestione dei dati personali conforme al Regolamento UE 2016/679 (GDPR - General Data Protection Regulation) entrato in vigore il 24 maggio 2016 e diventato applicabile a partire dal 25 maggio 2018.

L'art. 25 di tale Regolamento richiede che i sistemi deputati a trattare dati personali siano dotati delle misure tecniche adeguate ad attuare in modo efficace i principi di protezione dei dati (misure di sicurezza) e a garantire la tutela dei diritti degli interessati. Inoltre, detti sistemi devono contemplare quelle misure tecniche adeguate a garantire che siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati personali necessari per la specifica finalità del trattamento, in quantità e durata congrue con la finalità del trattamento, vincolandone il periodo di conservazione e l'accessibilità (*privacy by design e privacy by default*).

I prodotti software e le soluzioni che Italtel offre ai propri Clienti sono pienamente conformi al GDPR per le applicazioni previste, poiché essi sono stati progettati e realizzati includendo le misure tecniche sopra citate.

Per comunicare efficacemente ai Clienti la conformità dei propri sistemi in termini di *privacy by design e privacy by default* Italtel ha messo a punto il logo "Italtel GDPR ready" in linea con gli standard aziendali di rappresentazione, in modo da salvaguardare la coerenza con l'identità del brand e assicurarne la riconoscibilità. Il logo "Italtel GDPR ready" è utilizzato nelle presentazioni, nelle brochure e più in generale nella documentazione promozionale dei prodotti e delle soluzioni.



Con riferimento al tema privacy, nel 2023 come pure nei due anni precedenti, le società del Gruppo Italtel non hanno ricevuto reclami da parte dei clienti né da altri soggetti interessati, né da organi normativi in materia di privacy riguardo a violazioni della privacy, non si sono verificati incidenti che abbiano comportato divulgazione, furto o perdita di dati personali.

## 7.3 Formazione sull'etica degli affari

GRI 205-2

Il Codice etico, le politiche e le procedure in materia di etica degli affari sono comunicate a tutti gli organi direttivi e diffuse a tutto il personale del Gruppo Italtel sia per e-mail sia attraverso la pubblicazione sulla intranet aziendale.

Il Codice Etico, le politiche e il sistema in atto per la prevenzione dei reati, ivi inclusi i reati di corruzione, sono comunicati a tutte le terze parti con cui le società del Gruppo hanno rapporti d'affari, chiedendone il rispetto attraverso apposite clausole contrattuali.

A tutti i dipendenti ed in particolare al personale neoassunto viene erogata la formazione in materia di etica degli affari, riguardante cioè i principi e i comportamenti da tenere per non incorrere nella commissione di reati di corruzione, frode, violazioni della proprietà intellettuale.

La prevenzione della corruzione, in tutte le sue diverse forme, è prioritaria per l'intero Gruppo; tuttavia, è particolarmente rilevante per la capogruppo che, tra le società del Gruppo Italtel, è la sola ad intrattenere intensi rapporti di business con la Pubblica Amministrazione. Italtel S.p.A., nel 2023, è presente in ben n. 39 albi fornitori per enti della Pubblica Amministrazione italiana.

Italtel France è iscritta all'Albo Fornitori della Pubblica Amministrazione francese (PLACE) e Italtel Perù è iscritta al registro nazionale dei fornitori per la Pubblica Amministrazione (RNP) per la fornitura di beni e servizi.

La formazione viene effettuata sia attraverso programmi di formazione predisposti per il personale di Italtel S.p.A. ed estesi anche al personale delle società estere del Gruppo, sia attraverso programmi specifici organizzati dalle singole società.

Il numero complessivo di soggetti appartenenti ad organi di governo delle società del Gruppo Italtel è pari a 8 dei quali n. 6 (pari al 75%) risultano avere effettuato la formazione in materia di etica degli affari

I dati relativi alla formazione del personale al 31.12.2023 sono sintetizzati nella tabella seguente.

<b>Formazione sull'etica degli affari 2023</b>			
Società	Organico al 31.12.2023	N. Persone formate	%
ITALTELS.p.A. (Italia)	705	630	89%
ITALTEL SA (Spagna)	250	236	94%
ITALTEL BRASIL LTDA	93	5	5%
ITALTEL COLOMBIA	21	20	95%
ITALTEL DEUTSCHLAND GMBH	15	2	13%
ITALTEL FRANCE S.A.S.	8	7	88%
ITALTEL PERÙ S.A.C.	94	57	61%
<b>TOTALE</b>	<b>1186</b>	<b>957</b>	<b>81%</b>

**39**  
**Presenze in**  
**Albo Fornitori di**  
**Amministrazioni**  
**Pubbliche nel 2023**

## 8 LE RELAZIONI CON I TERRITORI

Italtel mantiene da sempre uno stretto legame con i territori dei suoi principali insediamenti in Italia (Milano, Roma e Carini) e delle principali sedi estere localizzate in Europa e America Latina. L'azienda ha rapporti consolidati con le istituzioni a livello locale e nazionale in ogni nazione in cui opera.

### 8.1 Principali rischi connessi

Il rischio connesso alle relazioni con le comunità e i territori è sostanzialmente quello reputazionale.

Tale rischio può derivare dalla reputazione negativa verso terzi (clienti, fornitori, partner, controparti, pubblica amministrazione) e può influenzare la capacità dell'azienda di mantenere e sviluppare soprattutto la base clienti.

### 8.2 Politiche a presidio del tema

Anche nel 2023 Italtel si è impegnata a comunicare verso l'esterno il suo percorso di crescita e a creare relazioni solide e di valore con un network di soggetti del mondo media, decisori pubblici e rappresentanti istituzionali.

Nei primi mesi dell'anno è stato avviato un articolato programma (Transformation Program) con l'obiettivo di accelerare il percorso di sviluppo e riposizionamento delineato nel piano industriale 2022-26.

Rientra in questo ambito uno specifico progetto sulla Sostenibilità (Piano Sostenibilità) lanciato con l'obiettivo di realizzare un processo strutturato affinché Italtel sia riconosciuta, nell'arco di un triennio, nei mercati di riferimento e dagli stakeholder come un'impresa fortemente impegnata sui temi della Sostenibilità e con un rating ESG migliorato.

Come importante aspetto di Governance del progetto è stato nominato un ESG Committee per definire le linee guida di piano e costituito un gruppo di lavoro rappresentativo delle diverse strutture aziendali. Nel corso del 2023, lungo le direttrici ambientale, sociale e di governance, sono state realizzate numerose iniziative rivolte a stakeholder interni ed esterni, tra cui organizzazioni di advocacy.

A fine 2023, per coinvolgere e ascoltare gli stakeholder interni sul tema ESG, è stata lanciata una survey rivolta a tutto il personale con l'obiettivo di raccogliere il punto di vista dei dipendenti sulla sostenibilità e indicare i temi su cui vorrebbe che l'azienda indirizzasse i suoi sforzi. È stato realizzato un video di lancio con protagonisti i responsabili delle funzioni HR, IA e Communication che hanno spiegato l'importanza di aderire all'iniziativa. Il questionario è rimasto attivo fino al 20 gennaio 2024 e l'analisi dei risultati emersi aiuterà l'azienda a capire quali sono le priorità degli stakeholder interni e a definire le azioni più appropriate per migliorare le sue pratiche, in linea con gli obiettivi dati.

Sui temi ambientali, in particolare, è stato realizzato un progetto di sensibilizzazione/partecipazione attiva con la onlus PlasticFree che includeva la sponsorizzazione a livello nazionale della giornata dedicata alla raccolta della plastica dalle spiagge e dalle rive dei fiumi.

Come parte del progetto, è stato organizzato un webinar rivolto a tutto il personale Italtel di sensibilizzazione sull'esigenza di ridurre il consumo di plastica e sui rischi ambientali e sociali derivanti da questo problema. Inoltre, il 1° ottobre, a Milano un gruppo di volontari Italtel ha direttamente partecipato alla giornata di raccolta della plastica e l'iniziativa è stata raccontata attraverso i canali social aziendali e quelli della onlus organizzatrice.

Nell'ambito della Sostenibilità sociale, Italtel ha sponsorizzato l'iniziativa 4W4I (4 Weeks 4 Inclusion), una maratona di eventi e iniziative fisiche e digitali promossa da TIM sui temi della Diversity & Inclusion. La sponsorship scelta prevedeva la pubblicazione di diversi post sui canali social corporate che sono stati programmati nell'arco di 4 settimane, dedicati a tematiche di diversity & inclusion rilevanti per Italtel. Inoltre, attraverso la intranet aziendale gli eventi della 4W4I sono stati promossi per sensibilizzare il personale su questi temi.

Per promuovere l'empowerment femminile e valorizzare ruolo femminile su temi STEM è stato avviato il progetto Girls in ICT che prevede di realizzare interviste a donne Italtel sulla loro storia professionale e personale. Nell'anno sono state realizzate 3 interviste, pubblicate sul sito web e promosse via social media. Il progetto è in corso e proseguirà anche nel 2024.

In occasione del Pride Month 2023, Italtel ha creato una versione del proprio logo inserita nella bandiera LGBTQ e l'ha utilizzata sui propri canali social e sulle firme digitali, per esprimere il proprio appoggio circa i diritti, l'autoaffermazione e la libertà delle persone ad esprimere liberamente il proprio genere.

Tra le altre iniziative rivolte verso il personale, vanno segnalate la distribuzione di borracce in acciaio per favorire il consumo di acqua dai dispenser collocati negli uffici e abbattere ulteriormente il consumo di bottigliette di plastica e la collocazione nei bagni femminili delle sedi di Milano e Roma di *courtesy kit* con materiale igienico e sanitario a disposizione delle colleghe.

Tra le subsidiary estere, si distingue Italtel Spagna che, nel corso del 2023, ha promosso numerose iniziative di sensibilizzazione e promozione sui temi ESG.

Tra le attività verso l'interno si segnalano le newsletter inviate a tutto il personale per portare l'attenzione su temi quali il corretto smaltimento dei rifiuti, i comportamenti per ridurre i consumi energetici nelle sedi di lavoro, le buone pratiche sull'ambiente, la giornata mondiale dell'ambiente. In occasione del Pride Month, il CEO di Italtel Spagna ha scritto una mail per invitare il personale ad aumentare il rispetto verso queste minoranze e nei due mesi successivi, la bandiera LGBT+ è stata aggiunta in calce alle firme digitali.

Italtel Spagna ha inoltre sostenuto iniziative finalizzate a ridurre il gender gap nei settori STEM quali l'incontro annuale STEM Women Congress che promuove il talento femminile, cui ha preso parte con suoi rappresentanti.

Ha partecipato per la seconda volta a Reinventa-Tech, progetto di Oracle Women's Leadership che ha come obiettivo di formare donne senza occupazione attraverso corsi certificati su tecnologie IT e di offrire loro opportunità di reinserimento nel mondo del lavoro in ambito tecnologico. Infine, ha sostenuto Fundal, una fondazione sportiva che si occupa di minoranze e persone con disabilità della città di Alcobendas, dove ha sede l'azienda. Tra le attività, Fundal favorisce l'integrazione tra gruppi diversi attraverso lo sport e le attività culturali e promuove la parità femminile. Per la stagione 2023/24 Italtel Spagna è sponsor della squadra maschile dell'Alcobendas Basket Club e partner di Fundal.

## 9 TABELLA DI RACCORDO CON IL GRI

Dichiarazione d'uso	Italtel S.p.A. ha presentato una rendicontazione con riferimento agli Standard GRI per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023
Utilizzato GR1	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
Standard di settore GRI pertinenti	NA

General Disclosures						
Standard GRI		Informativa	Ubicazione	Omissione		
				Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2 - Informative Generali - versione 2021	2-1	Dettagli organizzativi	1. Il Gruppo Italtel 1.5 Il Gruppo nel mondo			
	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica			
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica			
	2-4	Revisione delle informazioni	Nota metodologica			
	2-5	Assurance esterna	----			
	2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 I mercati 1.3 Sviluppo e posizionamento dell'offerta: soluzioni, servizi e prodotti 1.4 Marketing strategico, Innovazione e Ricerca & Sviluppo			
	2-7	Dipendenti	4.3 I numeri significativi delle persone Italtel			
	2-8	Lavoratori non dipendenti	4.3 I numeri significativi delle persone Italtel			
	2-9	Struttura e composizione della governance	3.1 Corporate Governance			
	2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	----			
	2-11	Presidente del massimo organo di governo	3.1 Corporate Governance			
	2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	----			
	2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	----			
	2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	----			
	2-15	Conflitti d'interesse	Normativa per il conflitto d'interessi			
	2-16	Comunicazione delle criticità	----			
	2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	----			
	2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	----			
	2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	----			
	2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	----			
	2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	----			
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera dell'Amministratore Delegato agli stakeholder			
	2-23	Impegno in termini di policy	----			
	2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	----			
	2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	----			
	2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	7.1 Legalità e anticorruzione			
	2-27	Conformità a leggi e regolamenti	6.8.1 Conformità alla normativa vigente 7.1 Legalità e anticorruzione			
	2-28	Appartenenza ad associazioni	----			
	2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2. Analisi di materialità in relazione al business			
	2-30	Contratti collettivi	5.3 I numeri significativi: ripartizione per categoria, titolo di studio e funzione			

Standard GRI	Informativa		Ubicazione	Omissione		
				Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
<b>Temi materiali</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	2. Analisi di materialità in relazione al business			
	3-2	Elenco di temi materiali	2.1 Temi materiali			
<b>Diritti umani</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	4.1 Rilevanza per le attività del Gruppo Italtel			
GRI 405 - Diversità e pari opportunità	405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	4.3 I numeri significativi delle persone Italtel 4.4 Differenze retributive di genere			
GRI 405 - Diversità e pari opportunità	405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	4.4 Differenze retributive di genere			
GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro	403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	4.5 Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	4.5.2 Le consultazioni con le rappresentanze dei lavoratori			
GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro	403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro	403-9	Infortuni sul lavoro	4.5.1 Gli indici infortunistici			
GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro	403-10	Malattia professionale	4.5.1 Gli indici infortunistici			
<b>Lavoro</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	5.1 Rilevanza per le attività del Gruppo Italtel			
GRI 201- Performance economica	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	1.6.1 Performance economica			
GRI 201- Performance economica	201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	1.6.1 Performance economica			
GRI 202- Presenza sul mercato	202-1	Rapporto tra i salari base standard per genere rispetto al salario minimo locale	5.3 I numeri significativi: ripartizione per categoria, titolo di studio e funzione			
GRI 202- Presenza sul mercato	207-1	Approccio alle imposte	1.6.2 Approccio alle imposte			
GRI 202- Presenza sul mercato	207-2	Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	1.6.2 Approccio alle imposte			
GRI 401- Occupazione	401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	5.4 Turnover			
GRI 401- Occupazione	401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	5.6 Company Welfare			
GRI 401- Occupazione	401-3	Congedo parentale	5.6.1 Tutela della maternità e diritto all'assistenza di familiari disabili			
GRI 404- Formazione e istruzione	404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	5.7 Formazione			
GRI 404- Formazione e istruzione	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	5.7 Formazione 5.8 Certificazioni professionali			
GRI 404- Formazione e istruzione	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	5.10 Valutazione delle performance			
GRI 202- Presenza sul mercato	202-2	Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale	5.11 Senior management			
GRI 401- Occupazione	401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	5.12 Smart working			
GRI 402- Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali	402-1	Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative	5.13 Relazioni industriali			

Standard GRI	Informativa		Ubicazione	Omissione		
				Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
<b>Ambiente</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	6.1 Rilevanza per le attività del Gruppo Italtel 6.2 I principali impatti ambientali			
GRI 302- Energia	302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	6.4 Risultati di gestione, trend di consumo e emissioni di Scope 1 e Scope 2			
GRI 302- Energia	302-3	Intensità energetica	6.4 Risultati di gestione, trend di consumo e emissioni di Scope 1 e Scope 2			
GRI 302- Energia	302-4	Riduzione del consumo di energia	6.4 Risultati di gestione, trend di consumo e emissioni di Scope 1 e Scope 2			
GRI 305-Emissioni	305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	6.4 Risultati di gestione, trend di consumo e emissioni di Scope 1 e Scope 2			
GRI 305-Emissioni	305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	6.4 Risultati di gestione, trend di consumo e emissioni di Scope 1 e Scope 2			
GRI 305-Emissioni	305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	6.4 Risultati di gestione, trend di consumo e emissioni di Scope 1 e Scope 2			
GRI 201- Performance economica	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	6.4.4 Rischi e opportunità risultanti dal Climate Change			
GRI 301- Materiali	301-1	Materiali utilizzati in base al peso o al volume	6.5 Carta per uso ufficio			
GRI 303- Acqua ed effluenti	303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	6.6 Acqua			
GRI 303- Acqua ed effluenti	303-4	Scarico idrico	6.7 Scarichi e rifiuti			
GRI 306-Rifiuti	306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	6.7 Scarichi e rifiuti			
GRI 306-Rifiuti	306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	6.7 Scarichi e rifiuti			
GRI 306-Rifiuti	306-3	Rifiuti generati	6.7 Scarichi e rifiuti			
GRI 417- Marketing ed etichettatura	417-1	Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	6.8.1 Conformità alla normativa vigente			
GRI 302- Energia	302-2	Consumo di energia esterno all'organizzazione	6.9 Emissioni di Scope 3			
GRI 305-Emissioni	305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	6.9 Emissioni di Scope 3			
GRI 308-Valutazione ambientale dei fornitori	308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	6.10 Fornitori			
GRI 414-Valutazione sociale dei fornitori	414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	6.10.2 Indicatori ai sensi della sostenibilità			
GRI 308-Valutazione ambientale dei fornitori	308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e misure adottate	6.10.3 Impatti ambientali e sociali nella catena di fornitura			
GRI 414-Valutazione sociale dei fornitori	414-2	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	6.10.3 Impatti ambientali e sociali nella catena di fornitura			
GRI 204- Prassi di approvvigionamento	204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	6.10.4 Fornitori locali			

Standard GRI	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
<b>Etica degli affari</b>					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	7. Etica degli affari		
GRI 205 - Anticorruzione	205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	7. Etica degli affari		
GRI 205 - Anticorruzione	205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	7.1 Legalità e anticorruzione		
GRI 206- Comportamento anticompetitivo	206-1	Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	7.1 Legalità e anticorruzione		
GRI 415- Politica pubblica	415-1	Contributi politici	7.1 Legalità e anticorruzione		
GRI 417- Marketing ed etichettatura	417-2	Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	7.1 Legalità e anticorruzione		
GRI 417- Marketing ed etichettatura	417-3	Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	7.1 Legalità e anticorruzione		
GRI 418- Privacy dei clienti	418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	7.2 Cyber security e data privacy		
GRI 205 - Anticorruzione	205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	7.3 Formazione sull'etica degli affari		

Il presente Bilancio di sostenibilità è stato pubblicato unitamente al Bilancio consolidato Italtel S.p.A. al 31 dicembre 2023.