

ITALTEL
BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ

2022

SOMMARIO

PREMESSA	4
LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO AGLI STAKEHOLDER	5
NOTA METODOLOGICA	6
Perimetro di rendicontazione	6
Ambiti tematici di rendicontazione	6
1 IL GRUPPO ITALTEL	7
1.1 I mercati	8
Mercato Telco, Media & Cloud Provider in Italia	8
Mercato Progettazione UBB in Italia	9
Mercato Private & Public Sector in Italia	10
Mercati Internazionali	12
1.2 La relazione con i clienti	14
1.2.1 Politiche a presidio del tema	14
1.2.2 Principali rischi connessi	14
1.3 L'innovazione	15
1.4 Le soluzioni, i servizi e i prodotti	17
1.4.1 Le nostre Soluzioni	18
1.4.2 I nostri Servizi	20
1.4.3 I nostri Prodotti	22
1.5 Il Gruppo nel mondo	24
1.6 I dati significativi del Gruppo Italtel	25
2 ANALISI DI MATERIALITÀ IN RELAZIONE AL BUSINESS	26
2.1 Temi materiali	28
3 MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	30
3.1 Corporate Governance	30
3.2 Il sistema di controllo interno e la gestione dei rischi	31
4 DIRITTI UMANI	33
4.1 Rilevanza per le attività del Gruppo Italtel	33
4.2 Rischi connessi	33
4.3 I numeri significativi delle persone Italtel	33
4.4 Differenze retributive di genere	34
4.5 Salute e sicurezza sul lavoro	35
4.5.1 Gli indici infortunistici	36
4.5.2 Le consultazioni con le rappresentanze dei lavoratori	37
5 LAVORO	37
5.1 Rilevanza per le attività del Gruppo Italtel	37
5.2 I rischi connessi	38
5.3 I numeri significativi: ripartizione per categoria, titolo di studio e funzione	38
5.4 Turnover	38
5.5 Politiche motivazionali e engagement	40
5.6 Company welfare	41
5.6.1 Tutela della maternità e diritto all'assistenza di familiari disabili	41
5.7 Formazione	41
5.8 Certificazioni professionali	43
5.9 Collegamento col sistema dell'istruzione e della formazione	43
5.10 Valutazione delle performance	43
5.11 Senior management	44
5.12 Smart working	44

5.13 Relazioni Industriali	44
5.14 Sistemi di gestione e Certificazioni	45
6 AMBIENTE	46
6.1 Rilevanza per le attività di Italtel	47
6.2 Principali rischi connessi	47
6.3 Politica per l'ambiente	48
6.4 Risultati di gestione, trend di consumo e emissioni di Scope 1 e Scope 2	48
6.4.1 Consumi di energia e trend per le sedi italiane	48
6.4.2 Consumi di energia e trend per le sedi estere	54
6.4.3 Questionario CDP	58
6.5 Carta per uso ufficio	58
6.5.1 Carta per uso ufficio - Volumi di stampa (sedi italiane)	58
6.5.2 Carta per uso ufficio-Volumi di stampa (sedi estere)	60
6.6 Acqua	61
6.6.1 Acqua – Sedi italiane	61
6.6.2 Acqua – Sedi estere	62
6.7 Scarichi e rifiuti	63
6.8 Aspetti ambientali di prodotto	64
6.8.1 Conformità alla normativa vigente	64
6.8.2 Fatturato “verde”	65
6.9 Emissioni di Scope 3	66
6.9.1 Viaggi – Sedi italiane	66
6.9.2 Viaggi – Sedi estere	68
6.9.3 Spostamenti casa-lavoro	68
6.9.4 Prodotti e servizi acquistati destinati al cliente e corporate	69
6.9.5 Emissioni dovute alla logistica	69
6.9.6 Emissioni dovute ai rifiuti	70
6.9.7 Emissioni indirette dovute all'acquisto di combustibili	70
6.10 Fornitori	70
6.10.1 Linee guida per la selezione e la valutazione dei fornitori	71
6.10.2 Indicatori di fornitura ai sensi della sostenibilità	71
7 LOTTA ALLA CORRUZIONE	73
7.1 Lealtà, fedeltà, conflitto d'interessi	73
7.2 Concorrenza leale e rispetto della legalità	74
7.3 Formazione sull'etica degli affari	75
7.4 Controlli interni	76
7.5 Rapporti con la Pubblica Amministrazione	76
8 LE RELAZIONI CON I TERRITORI	77
8.1 Principali rischi connessi	77
8.2 Politiche a presidio del tema	77
8.3 Risultati e attività benefiche e solidali	78
9 TABELLA DI RACCORDO CON IL GRI	79

PREMESSA

Con riferimento alla positiva conclusione della procedura concordataria, la società Italtel S.p.A. “New Company”, nel corso della citata procedura, è stata costituita in data 12 ottobre 2020 ed ha inizialmente assunto la denominazione “Nuovo Polo Impiantistico S.r.l.”, partecipata al 100% da Gruppo PSC S.p.A. (in breve PSC S.p.A.). Successivamente, dopo che l’assemblea degli azionisti ne ha deliberato la trasformazione giuridica in società per azioni, in data 1° aprile 2022, è stato perfezionato l’atto di trasferimento, c.d. Atto ricognitivo, portante l’assunzione, da parte della società Nuovo Polo Impiantistico S.p.A., di tutto il compendio aziendale della società Italtel (Assunzione); alla stessa data, la suddetta società assuntrice ha variato la propria denominazione sociale assumendo quella di Italtel S.p.A. (“New Company”).

Italtel S.p.A. è attualmente detenuta per il 53,66% da PSC S.p.A., per il 28,62% da Clessidra Capital Credit SGR S.p.A. e per il 17,72% da TIM S.p.A.

LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO AGLI STAKEHOLDER

Signori Stakeholder,

il 2022 è stato il primo anno della nuova Italtel. Infatti, a seguito della positiva conclusione della procedura concordataria, avviata nel 2020, il 1° aprile 2022, è stato perfezionato l'atto di trasferimento (il cosiddetto "Atto ricognitivo") secondo il quale la società assuntrice (Nuovo Polo Impiantistico S.p.A.) ha assunto l'intero compendio aziendale della società Italtel (Old Company), variando contestualmente la propria denominazione sociale assumendo quella di Italtel S.p.A.

La nuova società, a partire dalla suddetta data, ha anche acquisito una nuova compagine azionaria il cui capitale sociale è detenuto da PSC S.p.A. per il 53,66%, Clessidra Capital Credit SGR S.p.A. per il 28,62% e TIM S.p.A. per il restante 17,72%.

Fin dai primi mesi dell'anno, abbiamo avviato un piano di rilancio della Società che ci ha visti fortemente focalizzati sul monitoraggio degli obiettivi economico-finanziari legati anche agli adempimenti derivanti dalla procedura concordataria; per di più, l'attenzione verso i suddetti obiettivi è stata ulteriormente accentuata dal progressivo aumento dei costi delle materie prime e dell'energia anche in conseguenza del drammatico conflitto russo-ucraino.

All'interno di questo complesso scenario, abbiamo voluto tuttavia non solo mantenere il nostro impegno verso le iniziative di sostenibilità avviate negli anni scorsi, ma anche accrescerlo.

Infatti, in primo luogo, abbiamo progettato gli ambienti della nuova sede milanese di Caldera Park pensando al comfort e al benessere delle nostre persone e, al fine di migliorare il bilanciamento tra lavoro e vita privata, abbiamo intensificato iniziative quali lo smart working e la flessibilità oraria, solo per citarne alcune.

Abbiamo previsto ed ottenuto, nel corso del 2022, una riduzione complessiva del consumo di energia del 37%, pari a una diminuzione di circa 1.500 tonnellate di CO₂. Abbiamo voluto anche dare una maggiore visibilità del nostro impegno e una maggiore concretezza del nostro contributo alle attuali sfide ambientali acquisendo, nel corso dell'anno, la certificazione ISO 14064-1 relativa alla misura della *carbon footprint* delle sedi italiane, attraverso la quale abbiamo reso più completa e consistente la rendicontazione delle emissioni dei gas ad effetto serra, preparandoci a futuri progetti di compensazione.

Il nostro impegno è proseguito anche sul fronte della diversità di genere e delle pari opportunità. Nel 2021, le nuove assunzioni avevano avuto una componente femminile del 40%; nel 2022, che è stato un anno caratterizzato da un numero non elevato di nuove assunzioni, abbiamo comunque ottenuto un significativo risultato di presenza femminile pari al 33% tra i più giovani cioè i nuovi assunti che si avvicinano per la prima volta al mondo del lavoro. Nell'intero biennio, per questi giovani assunti, abbiamo realizzato un *gender pay gap* pari a zero. Questi risultati ci hanno consentito di contribuire all'incremento della presenza femminile nella popolazione complessiva aziendale e alla riduzione del divario retributivo di genere che oggi riscontriamo a livello aziendale e che risente ovviamente del generale contesto nazionale.

Abbiamo voluto riesaminare la nostra adesione ai *Sustainable Development Goals* (SDG) promossi dalle Nazioni Unite confermando quelli nei quali ci riconosciamo e che si integrano in piena sintonia con le nostre strategie e con il conseguente svolgimento delle nostre attività, indirizzandoci verso *il raggiungimento dell'uguaglianza di genere e l'emancipazione di tutte le donne e le ragazze* (SDG 5), *una crescita economica inclusiva e sostenibile basata sul lavoro dignitoso per tutti* (SDG 8), *la promozione dell'innovazione e di una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile* (SDG 9), *la realizzazione di città inclusive, sicure e sostenibili* (SDG 11) e, infine, *l'adozione di modelli sostenibili di produzione e di consumo* (SDG 12).

Lo stile di conduzione delle nostre operazioni sarà sempre improntato a favorire un'economia sostenibile, a rispettare i diritti umani e del lavoro, a tutelare l'ambiente e a promuovere l'etica nel business. Questo percorso sarà sempre guidato dal nostro Codice etico che abbiamo realizzato ispirandoci allo standard *Global Compact* promosso dalle Nazioni Unite e attraverso il quale avremo sempre presenti i tre elementi fondamentali che vogliamo rispettare e proteggere: il Territorio, l'Ambiente e le Persone.

Signori Stakeholder, il nuovo corso, iniziato quest'anno, procederà con il nostro massimo impegno e con il perseguimento di obiettivi sempre più sfidanti e ci orienterà verso 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 concreto contributo e l'entusiasmo di tutte le nostre Persone, che hanno sempre sostenuto questo cammino, avremo sempre dalla nostra parte la vostra stima e la vostra fiducia.

Benedetto Di Salvo

CEO Italtel S.p.A.


NOTA METODOLOGICA

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 2022, 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 Brasil, Italtel SA (Spagna), Italtel Peru, 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.	55,2	64,3
Italtel Brazil Ltda	14,2	6,0
Italtel SA (Spagna)	11,0	19,2
Italtel Perù S.a.c.	8,5	7,1
Italtel Deutschland GmbH	7,9	0,8
Italtel Colombia (Branch di Italtel S.p.A.)	2,0	1,9
Italtel France SAS	1,2	0,7
TOTALE	100	100

Incidenza sul fatturato e sull'organico nel Gruppo Italtel (2022)

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

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 opera come *advanced system integrator* in grado di integrare e gestire tecnologie di *vendor* differenti e di utilizzare le proprie capacità di sviluppo software su componenti chiave delle infrastrutture di rete allo scopo di costruire le soluzioni più adatte alle caratteristiche del business dei clienti. Le attività della sua R&S e la progettualità di nuove soluzioni vengono condotte seguendo la logica dell'*open innovation*.

Italtel contribuisce alla trasformazione digitale con competenze distintive su temi chiave, quali: Networking, Hybrid Cloud, Cybersecurity, Digital Workspace, Analytics & Automation, IoT. La creazione e l'aggiornamento continuo delle competenze sono garantiti da percorsi di formazione e certificazione sulle più importanti tecnologie ICT, nonché dall'attività di Ricerca e Sviluppo del Gruppo.

I servizi di ingegneria spaziano dalla progettazione all'automazione delle reti, dalla migrazione all'interoperabilità fra le diverse tecnologie. I servizi "managed" sono progettati per gestire, in modo sostenibile, efficiente e sicuro le infrastrutture, i servizi e le applicazioni IT di operatori, aziende, pubblica amministrazione.

I mercati verticali cui Italtel propone le proprie soluzioni e servizi sono: Telco, Media & Cloud, Enterprise, Energia & Utilities, Banche & Assicurazioni, Sanità e Pubblica Amministrazione centrale e locale.

L'azienda ha costruito un proprio ecosistema di partner e ha instaurato relazioni e collaborazioni con *vendor* tecnologici e *cloud provider* di livello globale.

L'organico del Gruppo Italtel al 31 dicembre 2022 era di 1.392 persone, di cui 511 all'estero. I Paesi in cui è presente con proprie sedi operative sono Italia, Spagna, Germania, Francia, Brasile, Perù e Colombia.

Il nuovo Piano Industriale 2022-2026

Nel mese di luglio 2022 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il nuovo Piano Industriale 2022-26. Il nuovo Piano si basa su una nuova strategia di business, un ridisegno del catalogo d'offerta e investimenti in Ricerca & Sviluppo focalizzati nei settori più innovativi con l'obiettivo di riposizionare l'azienda come punto di riferimento della digital transformation. Il Piano prevede un rafforzamento dell'offerta bilanciando linee consolidate ("Established") con nuove proposizioni ad alto potenziale di crescita ("Fast Growing").

Il catalogo d'offerta Italtel si sviluppa su 10 linee di offerta suddivise in "Fast Growing" (Advanced Managed Services, Cybersecurity, Analytics & Automation, Hybrid Cloud, 5G e IoT) e "Established" (Smart Networks, Digital Workplace e Multimedia Networks). Un'ulteriore offerline è dedicata al design delle reti Ultra BroadBand (UBB design).

Le peculiarità delle linee di offerta "Fast Growing", ovvero quelle che prevedono una maggiore crescita in termini di sviluppo e mercato, possono essere così riassunte:

- **Advanced Managed Services:** comprende l'offerta dei servizi gestiti erogati da Italtel verso i suoi clienti sia attraverso presidi "on-site", sia attraverso i Digital Operation Center di Milano, Ciudad Real in Spagna e San Paolo in Brasile.
- **Cybersecurity:** include l'insieme delle tecnologie, dei processi e dei servizi, volti alla protezione dei sistemi, delle infrastrutture, delle applicazioni e dei dati informatici in termini di disponibilità, confidenzialità e integrità degli stessi.
- **Analytics & Automation:** riguarda le soluzioni avanzate per il monitoraggio e la gestione automatizzata di Infrastrutture ICT, reti IP di Enterprise e Service Provider, Processi e Servizi, facendo leva sulla correlazione dei dati, sulla programmabilità delle reti e sull'intelligenza artificiale a supporto delle operations.
- **Hybrid Cloud:** include l'insieme delle soluzioni e dei servizi in grado di abilitare l'adozione di scenari infrastrutturali distribuiti tra i data center dei clienti e il cloud pubblico, con un focus particolare agli aspetti di migrazione su contesti multi-cloud.
- **5G:** riguarda lo sviluppo di un insieme molto variegato di soluzioni, servizi e applicazioni, che spaziano dalle componenti di Radio Access Network (RAN), core network, transport network, fino alle soluzioni applicative che beneficiano di queste infrastrutture. Un ruolo rilevante riveste la tecnologia OpenRAN che sta rivoluzionando l'accesso alle reti mobili di nuova generazione nell'ottica dell'apertura a nuovi player.
- **IoT (Internet of Things):** identifica il processo di evoluzione della rete Internet in cui gli oggetti si rendono riconoscibili e acquisiscono intelligenza, grazie al fatto di poter comunicare dati, agendo anche da sensori. Gli ambiti d'interesse per Italtel sono la telemedicina, le smart cities e gli smart sites.

Le linee d'offerta "Established", ovvero quelle che hanno una presenza consolidata sul mercato e nel catalogo Italtel, hanno le seguenti caratteristiche:

- **Smart Networks:** comprende le soluzioni ed i servizi relativi alle reti innovative di trasporto ottico ed IP basate sul paradigma delle Software Defined Network, su cui fanno leva le logiche di Analytics & Automation. L'offerta prevede soluzioni per i Service Provider, la Pubblica Amministrazione e le Enterprise.
- **Digital Workplace:** riguarda l'ambito delle soluzioni e dei servizi che consentono ai dipendenti di un'azienda di collaborare al meglio tra loro, a prescindere da dove si trovino fisicamente, con l'obiettivo di garantire la migliore interazione possibile, ottimizzando l'utilizzo degli spazi e degli strumenti di lavoro in una logica di sostenibilità.
- **Multimedia Networks:** indirizza soluzioni per il mercato Enterprise, Public Sector e Service Provider con una focalizzazione sulle soluzioni di Business Communication e di Virtual Transit basate principalmente sui prodotti proprietari, tra cui il Session Border Controller (Netmatch-S) e la Centralized Routing & Policy Engine (i-RPS).

Infine, la linea d'offerta UBB Design riguarda l'offerta di servizi per indirizzare il processo di transizione delle reti d'accesso, dalle portanti in rame a quelle in fibra ottica, con l'utilizzo di alcune frequenze dello spettro radio per fornire servizi a banda larga, FWA (Fixed-Wireless Access). Tale mercato apre nuove potenzialità agli operatori che lavorano ai vari livelli alla progettazione delle nuove reti, delle applicazioni e dei servizi

Per supportare con successo aziende e pubbliche amministrazioni nei loro percorsi di digitalizzazione, Italtel punta a gestire l'intera catena del valore dell'ICT, dalle componenti infrastrutturali alle applicazioni e ai servizi. In questo contesto, un ruolo chiave è rappresentato dagli investimenti che l'azienda farà in tecnologie innovative nel campo del Cloud ibrido, della sicurezza informatica, dell'IoT, dell'Analytics & Automation e della Collaboration.

Si conferma la dimensione multinazionale di Italtel con presenza in Spagna, Francia, Germania, Brasile, Perù e Colombia, a supporto di grandi gruppi internazionali clienti di Italtel.

Continuerà l'investimento sul centro di progettazione FTTH, 5G public & private in Italia e all'estero.

La crescita dell'EBITDA è legata principalmente allo sviluppo e alla crescita del business, come risultato di un maggiore focus sui servizi a valore aggiunto e ad una razionalizzazione della struttura dei costi.

1.1 I mercati

Mercato Telco, Media & Cloud Provider in Italia

Telco & Cloud Provider

Nonostante il valore strategico che riveste sotto il profilo sociale, industriale ed economico, il giro d'affari del settore delle telecomunicazioni in Italia è diminuito di oltre 14 miliardi di euro tra il 2010 e il 2021 (-3,7% medio annuo), secondo la nuova indagine effettuata da Mediobanca (ottobre 2022).

Questo calo è influenzato dalle forti pressioni competitive (anche da parte degli OTT), che in Italia hanno causato la più marcata contrazione delle tariffe telefoniche (-20,5%) rispetto al -4,9% medio europeo nel quinquennio 2017-2021. Una ulteriore criticità per la filiera è l'aumento del costo dell'energia che ha spinto gli operatori a chiedere di poter essere considerati imprese energivore ed accedere alle misure ad essi dedicate.

La tenuta delle reti di telecomunicazioni nel periodo pandemico di emergenza è stato però un elemento determinante per dare continuità a molte attività lavorative e didattiche, in primis "smart working" e didattica a distanza.

In questo contesto di mercato, nel 2022, 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, ha rafforzato il ruolo di system integrator sui progetti di evoluzione delle reti IP che rappresentando il sistema portante delle reti e che hanno avuto una crescita dimensionale importante. Se da una parte c'è stata una flessione sui ricavi riguardanti le forniture delle reti IP (sia per l'aumento della domanda durante la pandemia che per la crisi del silicio), si è registrato un risultato positivo nelle vendite dei propri prodotti software, in relazione a piani di evoluzione tecnologica richiesti dai clienti.

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*.

Sotto il profilo dei servizi gestiti, nell'anno, Italtel ha rafforzato la sua offerta con nuove tipologie di servizi e mantenuto il forte commitment sui contratti in essere, tra cui un importante contratto *multivendor* dove svolge il ruolo di gestione dell'assistenza tecnica della rete e dei servizi.

Altre opportunità sono state colte nell'ambito della cybersecurity, con l'aggiudicazione di importanti gare, tra cui quella per un primario operatore nazionale.

I progetti più importanti realizzati da Italtel nel corso del 2022 ed in linea con il percorso di trasformazione delineato nel piano industriale sono:

- Servizi innovativi di Unified Communication rivolti al mercato delle Small Medium Enterprise (SME) italiane basato su App sviluppate dalla R&D Italtel e fornite ad un importante player nazionale
- Soluzione per il monitoraggio e controllo della Qualità del servizio WiFi all'interno delle abitazioni basato su algoritmi di Intelligenza Artificiale sviluppati dalla R&D Italtel; tale soluzione consente di rilevare in anticipo criticità sulla qualità del servizio e dunque di ridurre il numero di chiamate al Contact Center dell'operatore
- Soluzione di Cloud Security sviluppata in partnership con uno dei principali player di cyber security worldwide per un importante cliente Telco italiano
- Primi progetti relativi alla soluzione innovativa FastShift, sviluppata congiuntamente a Microsoft e Cisco, che consente la migrazione trasparente delle applicazioni dei Clienti su Cloud Pubblico e/o privato
- Progetti di semplificazione/decommissioning di tecnologie Legacy ancora presenti nelle reti di telecomunicazione che consentono di conseguire importanti vantaggi economici in termini di riduzione dei costi di energia

Media

Oggi le piattaforme streaming sono il principale strumento per vedere film, serie tv, programmi di intrattenimento e sport da casa o fuori casa su dispositivi portatili. Sempre più ricco è il catalogo di contenuti differenziati, personalizzabili e fruibili in ogni momento, in ogni luogo e attraverso smart tv, decoder, personal computer, smartphone, tablet e console di videogiochi.

Lo sviluppo di un'offerta di questo tipo presuppone la disponibilità di strumenti e infrastrutture innovative che garantiscano la qualità dell'esperienza dell'utente. Condizione imprescindibile è offrire la connessione ad una rete dati, in grado di garantire una visione di qualità pari, se non superiore, a quella garantita dai mezzi trasmissivi tradizionali. I nuovi strumenti per orchestrare le infrastrutture (in particolare, automation & analytics) e le nuove tecnologie (collaboration, hybrid cloud & data center, cybersecurity, 5G) sono la chiave per prevenire disservizi e garantire la soddisfazione del cliente.

Le attività verso questa tipologia di clientela coprono ambiti diversi che riguardano in primo luogo i temi infrastrutturali, tesi a realizzare infrastrutture di rete capaci di tenere il passo con i rapidi cambiamenti legati all'innovazione digitale e alle necessità di sicurezza e ad assicurare che le applicazioni di video in streaming, di gaming e interattive e i servizi cloud soddisfino requisiti prestazionali eccellenti.

Un secondo ambito riguarda gli aspetti di ottimizzazione del servizio attraverso la fornitura di soluzioni end-to-end, integrando la progettazione di rete con architetture dedicate alla gestione e ottimizzazione dei contenuti, in particolare video.

Infine, Italtel eroga servizi di delivery e post delivery per la gestione e manutenzione dell'infrastruttura tecnologica.

Tra i progetti più importanti realizzati da Italtel nel corso del 2022 ed in linea con il percorso di trasformazione delineato nel piano industriale è da evidenziare una soluzione per la gestione del traffico video streaming fornito dai principali OTT che consente di rilevare potenziali criticità sul carico della rete e sulla qualità del servizio e quindi poter suggerire le più appropriate azioni corrispondenti.

Mercato Progettazione UBB in Italia

Le infrastrutture di comunicazione a Banda Ultra Larga sono un fattore abilitante primario per la trasformazione digitale e la competitività del Sistema Paese. La diffusione sul territorio condiziona sempre più fortemente la qualità della vita dei cittadini e la produttività economica complessiva, venendo incontro alle esigenze delle aziende nella logica del lavoro ibrido o dei temi Impresa 4.0 ed è sempre più decisiva per la modernizzazione di servizi e processi della Pubblica Amministrazione, dalla formazione alla telemedicina, da pensare come potenti strumenti di accelerazione produttiva, inclusione sociale e sostenibilità ambientale.

Attraverso i propri Centri di Ingegneria delle Reti UBB, che nel corso del 2022 ha raggiunto una dimensione superiore alle 200 risorse nelle sedi di Roma e Milano, Italtel offre servizi di progettazione di infrastrutture in fibra ottica FTTH (Fiber To The Home) e progettazione *end-to-end* delle reti di accesso wireless (FWA – Fixed-Wireless Access) e mobili su scala nazionale. Eroga inoltre servizi di analisi costi/benefici per lo sviluppo di infrastrutture DAS (Distributed Antenna System) e reti private, servizi di Installation & Commissioning e Site Creation per reti wireless e mobili/DAS. A questo affianca la sua capacità di system integration in ottica multivendor e multi-operatore, lo sviluppo e ottimizzazione di soluzioni MEC (Mobile Edge Computing) su tecnologia proprietaria e di terze parti e la gestione del lifecycle con servizi di post-vendita, SPOC (Single Point of Contact), TAC (Technical Assistance Center).

Per sostenere la capacità di progettazione dei piani di sviluppo della banda ultra-larga in Italia, Italtel ha dato vita ad una Academy UBB che negli ultimi anni ha formato circa 200 giovani – di età media tra i 25 e 30 anni – di cui il 46% donne.

Sono proseguite nel corso dell'anno 2022 le attività dei Centri di ingegneria impegnati sui principali clienti che in Italia operano in questo settore. In particolare, sono state portate avanti le attività inerenti alla esecuzione del

contratto di progettazione delle cosiddette Aree Bianche (relative ai Bandi Infratel del 2016) con la realizzazione nel corso dell'anno di più di 500 progetti esecutivi del tracciato della fibra ottica corrispondente a 500 comuni italiani e la progettazione di più di 400 stazioni radio base FWA per la erogazione del servizio di accesso alla banda ultra larga a quelle porzioni di territorio non raggiungibili dalla fibra. Il consuntivo progressivo a dicembre del numero di progetti di comuni realizzati dall'inizio del contratto era pari a 4680, che corrisponde ad un avanzamento pari al 99% del piano di progettazione globale. La progettazione della fibra si concluderà quindi nei primi mesi del 2023 lasciando per il resto dell'anno e possibilmente parte del 2024, la progettazione residua delle stazioni FWA e, attraverso la progettazione delle varianti, l'accompagnamento dell'evoluzione dei 1600 cantieri ancora aperti.

Nel primo semestre del 2022, il centro di progettazione ha anche proseguito nell'esecuzione del contratto acquisito nel 2021 con Fibercop la cui ultima estensione incrementava il numero degli armadi in fibra ottica da progettare ad un valore complessivo superiore alle 11.000 unità. Nel primo semestre del 2022, sono stati dunque progettati gli ultimi 3300 armadi inclusi nel contratto mentre nel corso dell'anno è proseguito l'accompagnamento dei cantieri attraverso la produzione di permessi integrativi, attività il cui prosieguo è previsto anche per il 2023.

L'anno 2022 è stato tuttavia caratterizzato da una sostanziale sospensione degli investimenti e delle attività di nuova progettazione da parte dei principali operatori in attesa dell'esito delle gare indette da Infratel sulle cosiddette "Aree Grigie" e in particolare dei bandi relativi al piano "Italia a 1 Giga" e "Italia 5 G". Tali bandi sono stati aggiudicati tra maggio e giugno del 2022 e successivamente sono stati emessi i bandi di gara da parte degli operatori verso le società di progettazione. Il rallentamento delle attività nel corso del 2022 ha generato una sostanziale sottoutilizzazione del personale di progettazione ed un conseguente fenomeno massivo di dimissioni che nel corso del 2022 ha causato una riduzione di circa il 30% della totale forza lavoro.

Sono peraltro seguite nel corso del 2022 le attività della Academy UBB con l'obiettivo di estendere la competenza dei progettisti per abilitarli ad operare sulle differenti architetture di rete impiegate da Open Fiber e da TIM, rendendo così ciascun tecnico più versatile e adattabile alle esigenze del mercato.

Importanti operazioni di posizionamento sono state effettuate nel corso dell'anno nell'ambito della progettazione radiomobile 5G e FWA con l'adesione di Italtel al TIP (Telecom Infra Project), un consorzio di *vendor*, operatori e integratori che ha lo scopo di accelerare lo sviluppo di soluzioni nel settore delle reti di accesso 5G, con approccio "use-case-driven". Inoltre, è stata condotta la pre-qualifica di Italtel come system integrator Open-RAN presso Vodafone Global con l'obiettivo di partecipare alle RF1/RFQ previste per il 2023.

Mercato Private & Public Sector in Italia

Banking & Insurance

L'evoluzione dei servizi bancari e assicurativi verso un modello in cui prevalgono le relazioni a distanza con i clienti è oggi una realtà. Internet e mobile banking sono diventati la principale modalità d'accesso ai servizi per il pubblico. Banche e assicurazioni hanno l'esigenza di garantire ai clienti sicurezza, qualità e fruibilità dei servizi. È quindi strategico investire in nuove tecnologie che consentano di migliorare la fidelizzazione dei clienti, riducendo allo stesso tempo i costi operativi.

Ad esempio, ai clienti deve essere garantito un accesso diretto, anche in mobilità, alla filiale virtuale, per eseguire operazioni innovative. Il back-office della banca si trasforma in Virtual Workspace con una Intranet in grado di offrire al personale, le informazioni e i servizi che consentono di svolgere al meglio la propria operatività anche in modalità Smart Working.

L'adozione di tecnologie innovative però di per sé non è sufficiente: il vantaggio competitivo si costruisce partendo dalla capacità di coordinare le tecnologie con le organizzazioni e i processi, creando così uno stretto legame con il business, le strategie e la cultura dell'impresa.

Combinando prodotti proprietari a tecnologie best-of-breed, Italtel fornisce alle imprese del settore progetti di system integration e soluzioni per la trasformazione ed evoluzione delle loro infrastrutture IP in ottica SDWAN e SDAccess, soluzioni per le Multimedia Networks, soluzioni per il Digital Workspace. Inoltre, propone soluzioni di Mobile Banking, Remote Expert, Customer Engagement.

Eroga 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 2022 c'è la consulenza svolta da Italtel per un importante istituto bancario internazionale che ha portato alla completa rivisitazione architettuale del sistema di fonia e collaboration; l'istituto ha adottato un approccio cloud iniziando quindi un percorso di migrazione dei servizi nella nuvola. Il progetto di trasformazione impegnerà diverse sedi internazionali e si svilupperà anche nel corso del 2023. Punto di snodo tra la parte on premises e il cloud è la soluzione proprietaria Italtel "Multimedia Networks".

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. E, ancora, nell'ambito della migrazione in Cloud di piattaforme di comunicazione basate sui prodotti della stessa Italtel e già in campo presso clienti del settore.

Inoltre, Italtel porta avanti anche progetti di IoT avanzati applicati al verticale specifico delle utilities in ambiti critici quali la sicurezza delle persone. Ad esempio, è stata scelta da un primario operatore dell'energia elettrica per realizzare un progetto pilota innovativo di Geofencing IoT – Operator Safety, a tutela della salute degli operatori sul campo contro rischi elettrici. L'adozione delle nuove tecnologie consente di rendere anche i sistemi di trasporto più rapidi, efficienti, sicuri e garantire la sicurezza delle infrastrutture critiche, come strade e ferrovie, ponti e viadotti, porti e aeroporti.

Nel corso del 2022, 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.

Nello scenario degli operatori globali di energia elettrica, Italtel conferma il suo ruolo di primario fornitore di prodotti e servizi grazie alla capacità di supportare il cliente sia sul mercato nazionale che internazionale e, nel caso specifico, in Spagna e America Latina. Il progetto di maggior rilievo è legato all'aggiudicazione in affiancamento ad altri attori primari del mercato ICT, di un Accordo Quadro di System Management della durata di quattro anni e finalizzato alla erogazione di servizi di conduzione operativa 'IT-TLC System Operations' e al supporto specialistico 'Engineering Services': i primi sono servizi specialistici continuativi dedicati al cliente, i secondi sono servizi professionali a task per la ingegnerizzazione delle piattaforme nella loro evoluzione.

Manufacturing

Le iniziative per il rilancio della manifattura nei grandi paesi industrializzati, conosciute come Industria 4.0 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 4.0 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 4.0 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 4.0, cybersecurity industriale e big data analytics: queste sono le aree in cui Italtel porta concretamente il proprio contributo per la fabbrica digitale e sostenibile.

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.

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 (PNRR) con i suoi grandi investimenti, che si aggiungono a quelli già stanziati dal Programma "Next Generation EU", costituisce per la Pubblica Amministrazione una grande opportunità per dare esecuzione a progetti e piani che permetteranno di recuperare il ritardo maturato sui temi della digitalizzazione rispetto agli altri paesi europei.

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 e enti che sono impegnati nella realizzazione del piano o che vogliono coglierne le opportunità.

Nel corso del 2022, ha proseguito positivamente il rapporto di collaborazione con i grandi Enti pubblici, incrementando la componente dei servizi professionali. Questo ha contribuito a migliorare la performance in termini di profittabilità e consolidato la *market share* sul segmento.

Italtel ha al suo attivo numerosi progetti che vanno dai piccoli 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.

Italtel si pone come partner ideale della Pubblica Amministrazione centrale e locale per la creazione e realizzazione delle infrastrutture di rete, la messa in esercizio di servizi di Unified Communications and Collaboration e per la fornitura in outsourcing di servizi ICT di gestione delle infrastrutture *multi-technology*, sicurezza e NOC. Inoltre, ha realizzato soluzioni per l'Energia, per il monitoraggio ambientale e per la mobilità.

Tra i progetti più importanti realizzati da Italtel nel corso del 2022 per la pubblica amministrazione locale si registra una importante aggiudicazione di una gara per l'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.

Nell'ambito degli investimenti previsti dal PNRR, Italtel ha inoltre contribuito nel 2022 a porre le fondamenta di una nuova rete SD-WAN (Software-Defined Wide Area Network) per un'importante impresa a partecipazione pubblica con più di 12.000 sedi sul territorio nazionale. Il programma di realizzazione di tale infrastruttura strategica per il Paese prevede un piano di sviluppo triennale. Italtel è orgogliosa di poter rivestire il ruolo di System Integrator *end-to-end* per le attività di progettazione, installazione e manutenzione e di poter guidare la Pubblica Amministrazione sulla strada dell'innovazione.

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.

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.

Restando nell'ambito della Sanità, segnaliamo l'adesione di un nuovo ulteriore ente sanitario di rilievo nazionale all'accordo quadro 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.

Nel corso del 2022, Italtel ha intrapreso una collaborazione con una start-up innovativa in possesso di un forte know-how clinico focalizzata sulla raccolta, la razionalizzazione e lo sfruttamento dei dati sanitari. La soluzione derivante dalla collaborazione introduce una gestione completa del dossier clinico del paziente, la pianificazione e monitoraggio del percorso clinico post-prestazione, il coinvolgimento del paziente nella gestione follow-up, la disponibilità di analisi statistiche evolute, *deep learning* e dinamiche AI sui dati raccolti. Ne deriva una maggiore possibilità di posizionamento nel mercato della sanità privata, del welfare, della sanità pubblica e della ricerca universitaria.

Mercati Internazionali

In **Germania, Italtel Deutschland** è stata confermata da uno dei principali operatori del mercato come partner di riferimento per l'integrazione di una quota di circa il 60% del backbone IP con tecnologia Cisco. Nel perimetro del contratto, Italtel ha assunto la responsabilità di integrare la tecnologia Cisco per la prima volta nella rete Mobile Back-Hauling per una quota pari a circa il 30% entro il 2024. Grazie alla presenza pluriennale come integratore di sistemi per questo operatore, Italtel ha inoltre ricoperto un ruolo chiave nelle attività di pianificazione ed inserimento in rete della tecnologia Infinera nel contesto del Mobile Back-Hauling.

Tra i risultati significativi dell'anno ci sono il completamento del portafoglio servizi attraverso la costruzione e la gestione di un ecosistema di partner locali che coprono le attività di field per tutto il Paese e la gestione di

contratti di manutenzione con SLA 24x7x4h di 35.000 devices realizzata da un team Italtel virtuale composto da risorse locali (Service Manager e focal point), TAC 2 in Spagna e field services attraverso partner locali.

Nell'ambito della strategia del principale cliente Telco in Germania di trasformazione degli applicativi di rete verso il Cloud, Italtel ha rilasciato in *Proof of Concept* una release in Cloud della soluzione RPS per dimostrare sia la capacità di trasformare le proprie soluzioni in Cloud sia la capacità di erogare servizi a valore aggiunto in contesti innovativi.

In relazione all'obiettivo di differenziazione dei mercati presidiati, Italtel ha deciso di aderire a Breko, la più grande associazione tedesca che unisce oltre 430 soggetti interessati all'implementazione della Banda Ultralarga nel Paese. L'obiettivo è quello di posizionare la società nell'ambito della progettazione di infrastruttura di FTTH negli anni a venire.

In **Francia**, grazie all'introduzione di alcune regolamentazioni nell'ambito del contrasto alle chiamate fraudolente (Stir/Shaken), **Italtel France** ha posizionato una soluzione basata sul prodotto proprietario RPS presso un Internet Service Provider leader nei servizi digitali per le medie imprese e gli operatori locali. Il progetto prenderà avvio ad inizio 2023 e prevede anche la realizzazione di sviluppi software specifici da parte dell'R&D di Italtel per l'integrazione della soluzione della rete e nei sistemi IT del cliente. L'obiettivo è di rendere disponibile tale soluzione anche per il mercato tedesco e spagnolo.

Inoltre, è stato individuato presso i clienti Enterprise il bisogno di soluzioni radio 4G/5G di reti private. In questo ambito, un cliente del settore trasporti ha chiesto a Italtel France l'assistenza per le attività di ingegneria e l'implementazione di un PoC per una soluzione di WiFi mesh.

Infine, nonostante le difficoltà del mercato delle telecomunicazioni, Italtel France ha mantenuto un rapporto solido con i propri clienti e li ha affiancati nell'evoluzione delle loro reti voce.

In **Spagna**, nonostante uno scenario macroeconomico complesso e importanti operazioni di consolidamento nel settore ICT, **Italtel SA** ha mantenuto i propri livelli di business, costituito per il 63,9% dal mercato Service Providers, per il 28,8% dal mercato LE&PS e per il 7,3% da vendite ad imprese del Gruppo Italtel in Europa e Latam. I Managed Services sono la voce di business prevalente (38%), seguiti da IP Networks (25%), Multimedia Networks (25%) e Collaboration, Cloud, Analytics & Automation (12%).

Resta forte il presidio sui clienti del mercato Service Providers grazie alla competenza nella system integration e alla capacità di erogare Managed Services attraverso i Digital Service Center di Ciudad Real e Siviglia, che viene indirizzata anche agli Operatori Locali & alle FiberCo. Nel mercato delle Large Enterprise si è consolidata la relazione con il primo fornitore di energia in Spagna e nostro Cliente strategico.

La strategia sul mercato punta a potenziare l'integrazione delle competenze in ambito Telco con le capacità di consulenza strategica, applicazioni IT ed Analytics & Automation erogate in forma gestita e a rafforzare la collaborazione con i principali players del mercato, competenze utili anche all'espansione del mercato delle Large Enterprise nei prossimi anni.

Tra i risultati più rilevanti nel 2022 vanno segnalati l'aggiudicazione dei progetti Open Network, l'estensione del progetto Advance Operations, l'assegnazione del progetto di migrazione di Database & Web Logic per Oracle Cloud OCI, e di diversi progetti di Contact Center in Cloud e di Network Automation per il principale Gruppo Telco spagnolo. Altri risultati importanti sono stati conseguiti anche nel mercato Enterprise con l'aggiudicazione del progetto di Monitoraggio di Rete per un grande gruppo multinazionale.

In **Brasile** sono proseguite le attività di consolidamento e differenziazione verso i prodotti e servizi professionali avanzati per il mercato dei Service Provider e per quello Enterprise & Cybersecurity. Risultati particolarmente positivi sono stati raggiunti nel mercato dei Service Provider nei segmenti IP, Optical e Network Automation grazie al solido posizionamento di **Italtel Brasil** quale fornitore strategico presso uno dei maggiori Service Provider in Brasile. Nel 2023, si prevede il consolidamento di tale posizione anche attraverso la partecipazione a nuove gare relative ad aspetti di innovazione quali la tecnologia 5G, dove sono previsti importanti investimenti nei prossimi anni.

Circa il 50% del fatturato nel 2022 è rappresentato dai settori Enterprise & Cybersecurity, grazie all'acquisizione di nuovi clienti in particolare nei segmenti Data Center e Cyber Security. Il processo di digitalizzazione del settore sta dando un forte impulso al mercato e Italtel prevede per il 2023 di consolidare la propria posizione come system integrator di tecnologia Cisco ed espandere la presenza nel mercato con accordi commerciali con altri vendor, in particolare nell'ambito delle tecnologie di cybersecurity.

Tra i nuovi clienti acquisiti nell'anno nel segmento Enterprise segnaliamo un noto brand del settore automotive e nel segmento Service Provider lo sviluppo significativo del business con una Internet company e con un operatore telefonico messicano.

In **Perù** il 2022 è stato caratterizzato da una situazione di instabilità politica ed economica che si è protratta per tutto l'anno. Al fine di mitigarne l'effetto **Italtel Peru**, ha adottato diverse misure correttive volte ad introdurre efficienze operative e finanziarie.

Dal punto di vista strategico e dello sviluppo del business, nel 2022, si è consolidata la diversificazione dei vendor con l'aggiunta di altri importanti partner tecnologici oltre a Cisco quali Oracle, VMware, HP e altri. Questo ha

portato a una crescita del giro d'affari sia nel settore privato sia nel settore pubblico, principalmente grazie alla system integration di soluzioni complesse nelle tecnologie ICT.

Nel corso del 2022 i nuovi progetti più rilevanti si collocano nei settori Banking & Finance, Government e Retail.

La composizione delle nuove commesse è stata per il 25% legata a Managed Services e servizi locali, per il 30% a soluzioni in tecnologia Cisco e per il restante 45% a soluzioni basate su altre tecnologie.

Il 2022 è stato un anno critico per **Italtel Colombia** che ha dovuto gestire una serie di fattori complessi, tra cui la riduzione del numero degli addetti, la generazione di sinergie operative con il team di Italtel Perù, la creazione della nuova società "Nueva Italtel Colombia", la ricostruzione del team di lavoro, che ha operato solo da remoto. L'insieme di questi elementi ha portato Italtel Colombia a ottenere un risultato negativo, seppure siano state poste le basi per fare meglio nel prossimo anno.

I mercati più rilevanti si confermano essere Banking & Finance, Energy e Telecomunicazioni, dove Italtel Colombia conta su grandi clienti con dimensioni multinazionali. Il 70% dei nuovi ordini ha riguardato soluzioni in tecnologia Cisco e la restante parte invece è stata relativa a soluzioni basate su prodotti di altri vendor tecnologici.

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 2022, è stata effettuata su 2 clienti (1 dell'area EMEA e 1 dell'area LATAM). 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 2020	Anno 2021	Anno 2022
Soddisfazione (*)	4,5	4,4	4,5
Comparazione con i competitor (**)	4,0	4,1	4,3

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 dell'Ufficio 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 al paragrafo “Fatti di rilievo relativi alla Società e considerazioni degli Amministratori sulla continuità aziendale” e nella Nota 27 del Bilancio consolidato Italtel S.p.A. al 31 dicembre 2022.

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 2022 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 125.260 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 2022 i Crediti commerciali per 62.674 migliaia di Euro sono iscritti al netto di una svalutazione accumulata di 4.460 migliaia di Euro.

Al 31 dicembre 2022 lo scaduto dei crediti commerciali al netto del fondo svalutazione è pari a 6,3 milioni di Euro, di questi 0,23 milioni di Euro sono compensabili con debiti per forniture e 4,13 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 2022 ammontano a 54,15 milioni di Euro.

Le disponibilità liquide del Gruppo sono depositate presso primarie controparti.

1.3 L'innovazione

Nel seguito, vengono illustrati i progetti, le iniziative e le partnership poste in essere dalla Società per realizzare la propria naturale attitudine all'innovazione.

Progetti finanziati di ricerca, sviluppo e innovazione

Il 2022 si caratterizza come un anno di ripresa di tutte le attività di ricerca, sviluppo e innovazione finanziate. Il rinnovato assetto aziendale ha reso possibile la partecipazione ai nuovi bandi in coerenza con le linee guida del Piano Industriale grazie anche alla presenza di Italtel negli ecosistemi della Ricerca e dell'Innovazione italiani ed europei. Si è operato anche sul fronte amministrativo e istituzionale per avviare e completare le procedure di trasferimento della titolarità delle agevolazioni, concessi sui progetti di ricerca, sviluppo e innovazione, a favore della nuova società.

Nel 2022, Italtel si è aggiudicata tre nuovi progetti di R&S&I finanziati dalla Commissione Europea e due nuovi progetti di R&S&I finanziati dal Ministero dell'Università e della Ricerca.

In ambito europeo, il nuovo 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, 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, il nuovo progetto CLEVER (Collaborative edge cLoud continuum and Embedded AI for a Visionary industry of the future), coordinato dalla Scuola Superiore S. Anna di Pisa, 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.

Infine, il progetto europeo ReCircleMan, finanziato da EIT Manufacturing, ha 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 dell'*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*.

In ambito italiano, Italtel ha acquisito 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 stato 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 acquisito un altro importante progetto di ricerca in ambito “Made in Italy circolare e sostenibile”, denominato 3A-ITALY 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 PNRR e dai cluster di Horizon Europe.

Nell’ambito del Framework Europeo “Horizon 2020”, sono proseguite le attività del progetto “AI@EDGE” (*A secure and reusable Artificial Intelligence platform for Edge computing in beyond 5G Networks*), con l’obiettivo di sfruttare le tecnologie di Intelligenza Artificiale per l’automazione della rete 5G su diversi settori industriali nell’ambito del paradigma AI-for-Networks e Networks-for-AI. Il progetto è coordinato da Fondazione Bruno Kessler ed è composto da 19 partner.

Sempre in Horizon 2020, sono terminate le attività relative al progetto “GUARD” (*A cyber-security framework to GUArantee Reliability and trust for Digital service chains*), focalizzato sullo sviluppo di una piattaforma aperta ed estensibile per la protezione e la sicurezza di *business chains* affidabili per infrastrutture eterogenee.

Nell’ambito del Programma “ECSEL-JU” (Electronics Components and Systems for European Leadership - Joint Undertaking), sono proseguite le attività per il progetto BRAINE (*Big data pRocessing and Artificial Intelligence at the Network Edge*), il cui intento è 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*).

A valere sul bando “Call Hub Ricerca e Innovazione” di Regione Lombardia, sono terminate le attività relative al progetto “SCC Innovation Hub & Living Lab Network” il cui obiettivo è la creazione di un ecosistema per la raccolta di grandi quantità di dati e lo sviluppo di algoritmi di *Intelligenza Artificiale* per la realizzazione di soluzioni e servizi al fine di migliorare la qualità della vita dei cittadini nelle Smart & Connected Cities.

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 4.0 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 4.0. Sono state 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 che Italtel presidia (Analytics & Automation, Cybersecurity, Digital Workplace, Hybrid Cloud, IoT, Multimedia Networks, Smart Networks e 5G). Tutto ciò passa anche attraverso investimenti in formazione continua e acquisizione di competenze e certificazioni dei team tecnici su prodotti e soluzioni dei leader di mercato al fine di fornire ai propri clienti la migliore tecnologia, garantita da competenze riconosciute nella progettazione, installazione e supporto.

Cisco

La partnership con Cisco, al massimo livello (*Gold Integrator*) dal 2004, resta centrale nell’offerta Italtel e ad essa è dedicato un grande effort in termini di risorse. L’eccellenza tecnica di Italtel, oltre che dai fatti, continua ad essere testimoniata dalle oltre 200 certificazioni tecniche possedute e dalle estese specializzazioni aziendali, tra cui spiccano le specializzazioni *Master in Collaboration* e *Master in Networking*, rinnovate nel corso del 2022, e le certificazioni *Gold Provider* e *Select Developer* valide a livello mondiale.

All’inizio del 2022, è stata acquisita la nuova specializzazione *Customer Experience (CX)* 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. Italtel ha consolidato questo nuovo *business model* basato su *software* e *recurrent revenue* e ha affermato la propria capacità di offrire sul mercato *Subscriptions* ed *Enterprise Agreements*.

Così come avvenuto negli anni precedenti, anche nel corso del 2022, sono state portate avanti iniziative congiunte con Cisco per accrescere il know-how sulle tematiche più innovative e spingerle sul mercato. Sono stati avviati dei piani di evoluzione principalmente sui tre filoni sotto dettati:

- Environmental Sustainability per educare i clienti sull'importanza di partecipare all'economia circolare migrando verso soluzioni cloud-enabled e aggiornando le tecnologie più vecchie.
- Secure Access Service Edge (SASE) per aiutare i clienti a far convergere le funzioni di rete, sicurezza e osservabilità nel cloud.
- 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.

Italtel ha avviato dei percorsi di acquisizione delle competenze e delle certificazioni su tutti e tre i filoni, puntando ad ottenere le tre specializzazioni correlate entro il primo trimestre del 2023.

Altre partnership

Nel 2022, Italtel ha incrementato l'intenso processo di scouting per la definizione ed implementazione di una strategia *multi-vendor*, avviata nell'ultimo trimestre del 2021. Complessivamente, nel corso dell'anno, è stata avviata, sviluppata e gestita la partnership con circa 40 *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 Appdynamics, Live Action, Solarwinds
- Cybersecurity con AlgoSec, Check Point, Efficient IP, F5, Fortinet, Palo Alto, Qualis
- Hybrid Cloud con AWS, Dell, Google Cloud, Microsoft, VMWare
- Digital Workplace con Audiocodes, Microsoft, Pexip
- Smart Networks con Adva, Arista, Juniper
- 5G con Athonet

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

Check Point

Italtel è partner Check Point 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. È stato previsto per il 2023 il raggiungimento di una qualifica parallela di *Support Provider* (CCSP) che certifica il partner come fornitore di servizi di supporto verso i clienti.

Fortinet

Italtel è partner Fortinet dal 2021 ed ha ottenuto il secondo livello di partnership (Select) a gennaio del 2022. Nel corso dell'anno sono stati soddisfatti i requisiti per avanzare di due livelli di partnership grazie al booking realizzato con la commessa di un grande ente della Pubblica Amministrazione centrale e l'ottenimento di due nuove certificazioni. L'ufficializzazione del passaggio ad Advanced avverrà entro gennaio 2023 e quella del passaggio ad Expert entro aprile 2023.

Juniper

Italtel è partner di primo livello (Reseller) di Juniper dal 2021 e, alla fine del 2022, ha ottenuto il livello successivo Select e le specializzazioni su *Data Center*, *Routing* e *Security* grazie al *sales achievement* realizzato con le commesse con due dei principali *telco operator* italiani e alle numerose certificazioni possedute.

Microsoft

Italtel è *Gold 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 e 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.

1.4 Le soluzioni, i servizi e i prodotti

Nell'ambito del mercato dell'Information & Communication Technology, Italtel propone soluzioni e servizi basati su linee d'offerta come previsto nel piano industriale. Linee d'offerta classificate in "FastGrowing" e "Established" per focalizzare al meglio l'azione sulle soluzioni e servizi a maggior marginalità. La trasformazione delle linee d'offerta in soluzioni e servizi richiede: la valutazione dell'offerta standard, l'identificazione dei fabbisogni di business del Cliente ed il conseguente disegno della soluzione più adatta alle sue esigenze. Implementare e

monitorare la soluzione offerta con la continua raccolta di dati per verificare i benefici per il Cliente nel tempo ed apportare successivi miglioramenti.

Le soluzioni sono realizzate con prodotti proprietari e di terze parti, completate da servizi professionali ad alto valore aggiunto come i Managed Services. Il presidio di più linee d'offerta consente di lavorare in un'ottica *multidominio* per lo sviluppo di soluzioni e servizi avanzati per i mercati di riferimento del Gruppo.

1.4.1 Le nostre Soluzioni

Italtel propone le soluzioni e i servizi innovativi più adatti per abilitare la trasformazione digitale dei propri clienti, mettendo al centro di ogni progetto le loro esigenze, con l'obiettivo di accrescere la loro competitività sul mercato attraverso l'utilizzo di strumenti adeguati per lo sviluppo del business.

Grazie alle forti competenze di system integration (estese su più filoni tecnologici e su più *vendor*) e di sviluppo, 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 propri clienti, soluzioni e servizi "su misura", adattando e/o completando le soluzioni dei partner tecnologici con opportuni prodotti, sviluppi ed applicazioni "on-top", in grado di indirizzare specifiche esigenze.

Buona parte delle soluzioni sviluppate da Italtel sono anche disponibili come servizi gestiti che vengono erogati dai *Digital Operation Centers* di Milano, Real Ciudad e San Paolo. Per la realizzazione di questi servizi Italtel utilizza soluzioni e tool sviluppati dai principali leader di mercato, strumenti *open source* opportunamente "customizzati" e software proprietari.

Cybersecurity

Nel contesto macroeconomico globale la cybersecurity è una priorità per ogni azienda. Proteggere 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 continua diffusione di dispositivi mobili e sistemi industriali interconnessi alle reti aziendali, l'accelerazione del processo di migrazione di asset e servizi in cloud e il consolidamento di modelli lavorativi ibridi sono dinamiche che incrementano la superficie potenziale di attacchi informatici. Tutto ciò rende sempre più articolato il processo di gestione dei rischi.

Accanto alle soluzioni tecnologiche, per adottare un efficace programma di cybersecurity in grado di contrastare le minacce causate da malware, violazioni di dati, ransomware, phishing, DDoS, social engineering, frodi nella telefonia VoIP, occorre stabilire un efficace programma di sicurezza che integri competenze metodologiche con l'adozione di standard adeguati e il supporto di partner specializzati. Per questo, Italtel ha stretto partnership con i principali *vendor* di soluzioni di sicurezza.

Italtel offre soluzioni *end-to-end* con i suoi team di professionisti esperti e altamente qualificati, con certificazioni sulle tecnologie e metodologie più avanzate; in particolare, le soluzioni Italtel coprono i seguenti ambiti: Network Infrastructure Security, Controllo degli accessi, Cloud Security, 5G Security, IOT & Medical Device Security e VoIP Security. Il centro di competenza Italtel sulla Cybersecurity eroga i seguenti servizi professionali: Network Security Assessment & Advisory per contesti IT e OT, Penetration Testing, Vulnerability Assessment. Inoltre, attraverso i Digital Operation Center, Italtel eroga servizi gestiti di Monitoraggio, Vulnerability Management, Remediation, Security Bulletin Services, Detection

Analytics & Automation

La conoscenza puntuale di come stiano performando le soluzioni ICT, siano esse infrastrutture di rete o applicazioni a supporto del business, è un aspetto fondamentale per capire come vengono utilizzate queste risorse e per verificare che le scelte fatte garantiscano la giusta efficienza lavorativa. Inoltre, un monitoraggio adeguato e costante di queste risorse consente di agire immediatamente per porre rimedio ad eventuali malfunzioni, o di pianificare in tempi adeguati gli interventi in funzione della crescita dei volumi di traffico e dell'adozione di nuovi servizi.

Oltre alla necessità di dotarsi di soluzioni di Analytics, risulta fondamentale per le Telco, le grandi aziende e la pubblica amministrazione, implementare funzionalità di automazione sia per ridurre drasticamente i tempi d'implementazione di un nuovo servizio sia per limitare la possibilità di un errore umano in caso di molteplici attività da svolgere manualmente.

La combinazione delle funzionalità di Analytics e di Automation nell'ambito delle reti programmabili, consente di adattare il comportamento delle reti in funzione delle effettive necessità rilevate dal superamento di opportune soglie prestazionali o di qualità del servizio.

Le soluzioni proposte da Italtel in questo ambito sono realizzate attraverso l'utilizzo di framework software proprietari (Analytics & Automation Intelligent Open Platform) integrati con soluzioni di terze parti o con prodotti *open source* opportunamente "customizzati".

L'offerta Italtel consente di indirizzare processi di "Smart Operation" grazie anche all'introduzione di funzionalità di Intelligenza Artificiale e di sistemi di comunicazione efficaci a supporto delle operations (AIOps e ChatOps).

Hybrid Cloud

La necessità di adottare rapidamente nuovi servizi IT per stare al passo con le logiche di mercato, riducendo gli investimenti sulle infrastrutture, ha portato le aziende e le pubbliche amministrazioni a valutare opportunamente l'adozione graduale di infrastrutture e servizi disponibili sul cloud pubblico. Questo approccio ha determinato lo sviluppo di scenari ibridi: le applicazioni, infatti, sono sempre più distribuite fra cloud privati e pubblici che devono comunicare opportunamente tra loro e devono essere gestiti in modalità integrata.

Per definire l'opportuna strategia di adozione del cloud, le aziende pubbliche e private hanno bisogno, in prima battuta, di un approccio consulenziale per comprendere la propria maturità digitale, in quanto i processi di migrazione al cloud necessitano di un'accurata pianificazione e devono essere disegnati in funzione del tipo di esigenze che si vogliono indirizzare.

Italtel garantisce un ampio spettro di *expertise* e conoscenze, partendo dalle competenze acquisite nella realizzazione dei propri prodotti in una logica "cloud native", con modalità di sviluppo *devops*, e da comprovate referenze di implementazioni in ambienti *private* e *cloud ready*.

La nostra offerta "hybrid cloud" è basata su soluzioni e servizi per due scenari principali:

- *Re-invent the data center*: progettiamo l'evoluzione dei data center privati in termini di automazione e strumenti di gestione per l'apertura a ambienti cloud ibridi e alle smart operation.
- *Embrace multi-cloud*: progettiamo la migrazione in cloud delle applicazioni, garantendo l'interoperabilità fra cloud pubblico e privato. Il Cloud Maturity Model guida l'operatività dei nostri servizi.

Per indirizzare questi scenari, Italtel ha sviluppato partnership con i principali cloud provider e con i principali fornitori di infrastrutture.

Con l'obiettivo di facilitare ed accelerare l'adozione del cloud, Italtel, con Microsoft e Cisco, ha realizzato la soluzione "FAST SHIFT" che permette di migrare le applicazioni sul Cloud Azure, senza alcun vincolo di rete. La soluzione comprende sviluppi proprietari Italtel per garantire la ridondanza e per la configurazione automatizzata della soluzione.

5G

Le reti 5G garantiscono grande affidabilità e continuità operativa e una comunicazione ad altissima velocità e bassissima latenza, con la possibilità di dedicare "porzioni" di rete a specifiche applicazioni o contesti (adottando il cosiddetto "slicing"); in questo modo, abilitano scenari innovativi, come interventi chirurgici eseguiti da remoto o la guida autonoma diffusa, e nuovi business model, consentendo di riprogettare ed estendere applicazioni già esistenti in modalità virtualizzata o su tecnologie cloud, con capacità di operare in ambienti e situazioni con elevatissima densità di dispositivi contemporaneamente attivi.

In ambito 5G, Italtel offre un insieme molto variegato di tecnologie, servizi e applicazioni, che spaziano dalle infrastrutture di rete mobile a quella di rete fissa, con particolare riferimento alle componenti Radio Access Network, core network, transport network, fino a un insieme di soluzioni applicative e si appoggia su un ricco ecosistema di partner.

In particolare, l'offerta Italtel include: servizi di advisory, system integration, sviluppo e manutenzione sulle reti di accesso per le componenti radio con focalizzazione sulle architetture oRAN, Data Center e Edge Computing, reti di Trasporto (X-Hauling and Back-Hauling), Mobile Core e Voice over New Radio; servizi professionali per il mondo delle Private Mobile Networks sia in modalità diretta verso le Aziende che attraverso Service Provider; servizi e sviluppo di tool a supporto del layer di automazione e di operation, essenziale per governare la complessità delle reti 5G.

Ai Service Provider Italtel offre servizi sulle reti di accesso 5G su scala nazionale, su Mobile Core e Voice over New Radio (VoNR).

Nell'ambito OpenRAN (Open Radio Access Network), Italtel partecipa in qualità di system integrator al programma del Gruppo TIM per lo sviluppo di soluzioni OpenRAN sulla propria rete mobile.

Internet of Things

L'IoT (Internet of Things) identifica la connessione ad Internet di oggetti, dispositivi, sensori che diventano in grado di comunicare dati da loro acquisiti e/o accedere ad informazioni aggregate rese disponibili sulla rete.

Gli ambiti di interesse per Italtel si concentrano sulla telemedicina, sulle smart cities e sul monitoraggio delle infrastrutture private e civili (Smart Sites).

Per realizzare soluzioni *end-to-end* per contesti così diversi, Italtel collabora con un ecosistema di fornitori e partner, con specializzazioni che vanno 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.

Per l'Industria 4.0, Italtel offre soluzioni per il monitoraggio e l'ottimizzazione dei processi produttivi e della logistica, dal controllo della produzione industriale al tracciamento della posizione di asset di valore, dalla sicurezza del personale ai processi di manutenzione. 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, manutenzione “smart”, logistica 4.0, cybersecurity industriale e big data analytics sono le aree in cui Italtel porta concretamente il proprio contributo per la fabbrica digitale e sostenibile.

Per le Infrastrutture intelligenti (Smart Sites), Italtel realizza soluzioni per il monitoraggio di siti e strutture tecnologiche di operatori di telecomunicazioni, aziende ed enti che erogano servizi per il cittadino (palificazioni per antenne radiomobili, serrature intelligenti, etc.). Inoltre, per le strutture critiche di interesse pubblico (Infrastructure Monitoring), quali viadotti, ponti ed edifici la cui stabilità ha importanza cruciale, le soluzioni Italtel monitorano le condizioni operative e gestiscono gli allarmi a fronte di condizioni di anomalia.

Per la sanità digitale, le soluzioni Italtel garantiscono una comunicazione remota anche in video tra pazienti e strutture sanitarie, con il rilevamento dei parametri vitali tramite sensori indossabili, il telemonitoraggio e il teleconsulto.

Smart Networks

La continua crescita del traffico basato su protocollo IP, la grande diffusione di applicazioni e dispositivi mobili per le nuove forme del lavoro ibrido e il tempo libero, l'accesso ai servizi in logica Multi-Cloud, le crescenti realizzazioni in ambito Internet of Things e le implementazioni 5G, danno evidenza di quanto le IP networks siano al centro della Digital Transformation verso cui sono diretti i Telco Provider, le grandi Imprese e le Pubbliche Amministrazioni. Le reti sempre più “aperte” e programmabili hanno semplificato l'adozione di soluzioni di Analytics & Automation che rendono le reti stesse flessibili ed in grado di adattarsi ai continui cambiamenti, oltre a migliorare notevolmente le attività di operations.

Italtel è da sempre impegnata nella realizzazione di infrastrutture di rete sicure e affidabili per gli operatori telco e le grandi imprese pubbliche e private e lavora in collaborazione con i principali leader di mercato su tutti i domini tecnologici

L'offerta si articola in varie soluzioni: le architetture di rete fissa per Service Provider secondo lo schema “accesso, aggregazione e core”; soluzioni per le imprese con architetture per reti locali LAN e Wireless LAN e geografiche (WAN) sempre più Software Defined (SD-WAN) connessioni geografiche per le aziende mediante soluzioni SDWAN.

Italtel realizza reti innovative secondo la logica dell'Intent Based Networking, utilizzando soluzioni e sviluppando applicazioni che consentano una configurazione e una gestione end to end automatizzata, indipendentemente dalle tecnologie dei *vendor* utilizzate.

Digital Workplace

Ripensare agli spazi e alle modalità di lavoro è una delle principali sfide per i team ICT e Facility che ogni giorno devono gestire un mix di lavoratori in loco e remoti. L'obiettivo principale è consentire che tutti i dipendenti di un'azienda collaborino al meglio tra loro grazie agli strumenti digitali a loro disposizione (dalle postazioni di lavoro alle sale di videoconferenza) e alla realizzazione di un ambiente di lavoro che garantisca spazi e servizi adeguati.

Workplace optimization e soluzioni di collaboration sono elementi essenziali di questo nuovo paradigma di lavoro ibrido che aiuta a raggiungere gli obiettivi aziendali di produttività e sostenibilità, oltre che di risparmio sugli investimenti immobiliari e sui costi operativi, come elettricità, riscaldamento, aria condizionata e così via. Le aziende che investono su luoghi di lavoro comodi e smart risultano inoltre più competitive sul mercato perché riescono a migliorare il “*worklife balance*” dei collaboratori, così come il legame tra azienda e dipendenti.

Italtel, grazie alle capacità di integrazione e sviluppo di sistemi, offre le soluzioni più adatte alle diverse esigenze mediante la definizione del giusto mix tra soluzioni “on premises”, “cloud” o ibride, sfruttando la propria 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 diversi sistemi e strumenti necessari per il business in modo da avere 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.

Attraverso i Digital Operation Centers, Italtel fornisce le soluzioni anche in modalità completamente gestita, consentendo ai dipendenti dell'azienda, in caso di malfunzionamenti della soluzione, di contattare direttamente Italtel evitando di impegnare il team ICT aziendale.

1.4.2 I nostri Servizi

È sempre più difficile per le imprese ed i service provider progettare l'evoluzione delle proprie reti e sistemi IT e migliorare l'efficienza operativa, per guadagnare vantaggio competitivo. Altrettanto stringenti sono gli obiettivi di riduzione del time-to-market dei nuovi servizi e di miglioramento della *customer experience*. Ci sono, infine, gli impegni di riduzione dell'impatto ambientale da rispettare.

Per gestire la complessità di questo scenario, oggi le imprese clienti si avvalgono di Italtel quale consulente indipendente dai vendor tecnologici, in grado di indirizzare le scelte strategiche, agevolare l'avvio di percorsi di ingegnerizzazione, messa in campo, gestione e manutenzione di soluzioni e servizi.

Per Italtel i servizi professionali sono tradizionalmente la naturale cerniera tra la vendita di una soluzione, la messa in esercizio e il successivo accompagnamento nel ciclo di vita. I servizi Italtel comprendono anche lo sviluppo software che consente di fornire ai clienti soluzioni opportunamente customizzate e integrate con lo scenario già in essere dal cliente.

Oltre a servizi professionali ad alto valore aggiunto, Italtel offre anche un vasto catalogo di servizi gestiti per supportare le strutture ICT delle Telco, delle aziende e della pubblica amministrazione nella gestione delle infrastrutture delle reti e dei servizi.

Advanced Managed services

I servizi gestiti, o in outsourcing, stanno diventando la modalità scelta per accedere a servizi ICT da parte di un numero crescente di imprese; questo approccio consente loro di potersi dedicare in modo prevalente allo sviluppo del business.

Tra i fattori che spingono le imprese a scegliere una opzione gestita delle proprie infrastrutture e servizi, ci sono le crescenti necessità di implementare rapidamente tecnologie efficaci per supportare al meglio il proprio business. Contestualmente, occorre anche indirizzare il bisogno di ridurre la spesa per le infrastrutture tecnologiche e per la loro gestione.

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 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. Gli Advanced Managed Services di Italtel coprono quattro filoni fondamentali per la trasformazione digitale che sono: cybersecurity, monitoraggio delle infrastrutture e dei servizi, operation "end to end" e completa gestione di piattaforme a supporto del business, come le soluzioni di collaboration in scenari ibridi, con lavoratori in sede e in smart working.

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.

Italtel ha numerosi contratti attivi per grandi clienti della PA Centrale, del Banking, della Sanità, del mercato Telco per i quali svolge la gestione in outsourcing delle infrastrutture, dei servizi e delle applicazioni IT. I servizi sono erogati da team specializzati che, ove richiesto, operano in presidio presso le sedi dei clienti.

Network transformation

L'accelerazione impressa dalla Data Economy e dall'iper-connessione, l'incremento dello streaming on demand, il maggior utilizzo dei sistemi di videocomunicazione per il lavoro ibrido e la conseguente maggior richiesta di banda disponibile sono tutti fattori che impongono di trasformare le infrastrutture e i servizi verso scenari 'All-IP'.

Affrontare progetti complessi di migrazione di reti e servizi in contesti multi-tecnologici è un percorso difficile che generalmente service provider e imprese scelgono di intraprendere con il supporto di partner cui demandare la gestione della complessità e il processo decisionale.

Il rischio evidente di questo scenario è infatti di mantenere contemporaneamente attive le tecnologie ormai superate, e non beneficiare quindi della riduzione dei costi di manutenzione e energetici, del minor footprint degli apparati e della semplificazione della rete caratterizzate dalla stratificazione delle varie tecnologie.

Italtel mette a disposizione dei clienti che lanciano progetti di network transformation la sua lunga e solida esperienza nella veste di system integrator, di sviluppatore di prodotti software a complemento delle soluzioni, e di fornitore di servizi avanzati.

Italtel ha progetti attivi in questo ambito per grandi clienti dei mondi Telco, Enterprise e dei grandi enti pubblici centrali. Ad essi Italtel offre anche servizi professionali avanzati di Automation & Analytics che coprono i temi dell'automazione delle infrastrutture e della gestione dei big data.

I clienti beneficiano di un team strutturato di esperti, dotati di una profonda conoscenza delle esigenze tecniche e di business, che lavorano insieme a loro durante tutte le fasi del processo di migrazione della rete, degli utenti e dei servizi al paradigma All-IP: concept, pianificazione, progettazione, implementazione, automazione e ottimizzazione.

Advisory services

In tema di scelte strategiche di indirizzo dell'evoluzione delle reti e dei sistemi IT, è sempre più frequente che service provider e imprese si rivolgano a partner indipendenti e con solide competenze maturate sul campo.

Italtel eroga in qualità di consulente indipendente servizi di consulenza tecnologica e offre ai clienti vantaggi quali un ridotto time-to-market per il lancio di nuovi servizi e una più semplice interoperabilità tra tecnologie di *vendor* diversi.

La sua conoscenza delle reti e dell'interoperabilità tra servizi, basata su una pluriennale esperienza multi-vendor maturata su molteplici clienti di caratura internazionale, porta come vantaggio ai clienti una riduzione dei costi necessari all'individuazione di nuove tecnologie.

Partendo da un assessment, necessario per chiarire la situazione in campo e interpretare con precisione le esigenze di business, Italtel supporta i clienti nella scelta degli strumenti più appropriati tra i diversi disponibili sul mercato, e nel progetto di soluzioni complete e coerenti.

Italtel aiuta i suoi clienti a cogliere il valore delle potenziali iniziative, costruendo business plan utili a dimostrare il ritorno sugli investimenti (ROI). Aiuta ad accelerare l'adozione e la comprensione delle tecnologie, delineando e modellando al meglio la *user experience* di quanti le utilizzeranno.

Italtel aiuta a definire e pianificare i passi successivi del percorso che porta alla messa in pratica della strategia condivisa con il cliente.

Design Services

Reti e soluzioni in ambito ICT sono composte da elementi di diversi vendor tecnologici. Selezionare una tecnologia o una piattaforma è solo il primo passo per arrivare alla vera attivazione di un servizio.

Più spesso, per realizzare una soluzione dalle caratteristiche uniche, perfettamente aderente alle esigenze del cliente è necessario un mix tra tecnologie di mercato e personalizzazioni.

Questo è ciò che fa Italtel quando aiuta i propri clienti a progettare, integrare e mettere in esercizio soluzioni complete, basate sulle migliori tecnologie disponibili, offerte da *vendor* diversi.

L'aver progettato e sviluppato alcune tra le più innovative soluzioni di telecomunicazioni del mondo dà a Italtel la capacità di erogare servizi di alta qualità per il design di reti e soluzioni IT, partendo da un know-how unico, che tiene insieme tecnologie e gestione del rischio.

Gli ingegneri Italtel lavorano a stretto contatto con i clienti per interpretare correttamente tutti i requisiti e le necessità di business. La qualità della progettazione risiede nella capacità di bilanciare le prestazioni tecniche con le reali disponibilità di budget del cliente.

Infrastructure creation & deployment

La rapida evoluzione degli apparati ICT per dimensioni e prestazioni, legata alla richiesta di sempre maggiore capacità di calcolo e di riduzione dei consumi energetici in logica di sostenibilità, rendono necessario progettare con estrema cura le nuove infrastrutture tecnologiche e adeguare quelle esistenti perché siano rispondenti ai requisiti di adeguatezza, sicurezza e stabilità.

Italtel offre un insieme di servizi di deployment modulari, flessibili e di alta qualità per realizzare, espandere o modernizzare qualunque infrastruttura di rete o IT multi-technology, grazie a team di professionisti e specialisti.

Nei mercati emergenti la sfida è più spesso quella della scalabilità, mentre nei settori più maturi, i principali obiettivi sono l'efficienza e l'eco-compatibilità.

Italtel soddisfa esigenze di riduzione costi e requisiti di rapidità ed efficienza nell'installazione. Propone un processo ottimizzato di creazione di infrastrutture impiantistiche che sfrutta le economie di scala e massimizza le prestazioni, e di maggiore efficienza energetica, in risposta agli obiettivi di sostenibilità e riduzione delle spese operative. Un design ottimizzato consente di migliorare la flessibilità, riducendo il time-to-market.

Cybersecurity

Negli ultimi anni gli incidenti di sicurezza e gli attacchi informatici hanno subito una escalation fortissima e la cybersecurity ha assunto un'importanza strategica in diversi settori dell'economia, pubblica e privata.

Il centro di competenza Italtel sulla Cybersecurity eroga i seguenti servizi professionali: Network Security Assessment & Advisory per contesti IT e OT, Penetration Testing, Vulnerability Assessment. Inoltre, attraverso i Digital Operation Center, Italtel eroga servizi gestiti di Monitoraggio, Vulnerability Management, Remediation, Security Bulletin Services, Detection.

1.4.3 I nostri Prodotti

I tratti salienti dell'evoluzione dei prodotti e dei framework sviluppati in proprio si possono ricondurre ai principi del Piano Industriale in essere, declinando caratteristiche generali, quali la portabilità su Cloud, la Security e la Privacy by design, il focus sulla diversificazione rispetto alle Telco, l'ampliamento della customer base, la cooperazione anche nelle fasi di sviluppo con altre aziende dei diversi settori industriali target.

Prodotti e framework verranno tipicamente veicolati verso il mercato associati ai servizi professionali di Italtel e tipicamente inseriti in soluzioni più articolate che rispondano alle necessità dei clienti.

La descrizione che segue ricalca lo schema delle linee di offerta e tratteggia le linee evolutive principali di ciascun prodotto/framework.

Offer line Multimedia Network

Prodotto i-RPS - Centralized Signaling & Routing

La specificità di questo prodotto e della sua versatilità nell'indirizzare le necessità di clienti del segmento Enterprise e Service Provider sono alla base della sua evoluzione.

L'anno 2022 è stato dedicato a proseguire l'arricchimento funzionale e alla portabilità su Cloud, che ha visto la realizzazione di una pre-validazione del prodotto applicato su un *hyperscaler* da parte di un importante player mondiale. Il successo che si prospetta costituirà una fondamentale referenza.

Tra gli elementi di maggior novità è lo sviluppo delle funzionalità di STIR/SHAKEN per la gestione delle policy di autenticazione e certificazione delle identità telefoniche in rete, che vede Italtel unico *vendor* europeo pronto sul mercato a fronte della robusta concorrenza US.

Si conferma come lo scorso anno, l'impiego di questo prodotto in soluzioni Enterprise e Public Sector per grosse realtà, come anche in ambito Service Provider, per indirizzare dei casi d'uso in ambito soluzioni business complesse, con interoperabilità tra diverse piattaforme in cloud di servizi di Communication e la sovrapposizione di molteplici servizi, dove i-RPS è un elemento chiave per semplificare la gestione del servizio verso tale clientela e per abilitare use cases specifici. De facto si realizza così una permeabilità con la *offer line* Digital Workspace

Prodotti i-MCS & i-TDS - IMS functionalities

In un contesto a livello di *outlook* stabile per le funzionalità IMS (*Control Layer, Voice App Layer and HSS*), vista la stabilità delle scelte dei nostri clienti, la decisione presa a livello di Piano Industriale definisce per questa linea di prodotti una evoluzione in primis su base progettuale facendo leva sugli asset sviluppati e alla loro raggiunta portabilità in ambienti NFV.

In questa direzione il 2022 è stato caratterizzato da un assai importante progetto relativo ai servizi erogati dalla rete a utenza micro-business, sia sul piano dei classici servizi di telefonia sia per aprire la strada ad innovativi servizi basati su tecnologie WebRTC e Web in generale.

Si potrà notare anche in questo caso una evidente vicinanza con i servizi per la clientela Business.

Prodotto i-NEM - Management Layer

Italtel, da sempre presente nel *Layer di Management* con il proprio *Neutral Element Manager* (i-NEM), ha il necessario background per poter contribuire con continuità al processo di progressiva automazione di questo livello di rete, in collegamento con gli altri elementi della rete (*acting as single point of access*) e con sistemi ad oggi considerati "esterni". (*acting as unified decoupling layer*).

Il miglioramento di strumenti e tools, non necessariamente complessi, è un ulteriore fil rouge che percorre le attività quotidiane di Operations e Managed Services. Si configura come ricorrente lavoro di ampliamento e tuning, sempre molto correlati alla specifica rete, volti a semplificare e velocizzare le prassi operative quotidiane, di riconoscimento dei problemi in rete e del relativo troubleshooting.

In questo contesto lo sviluppo del prodotto iNEM 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 il prodotto i-NEM agisce da fonte alimentante per il framework AiOP (si veda più avanti) e simmetricamente, laddove previsto, ospita AiOP come proprio modulo di Analytics, in una *user experience* integrata.

Offer line Digital Workspace

Prodotto NetMatch – Session Border Controller

Il prodotto Netmatch-S Cloud Inside ha completato il proprio percorso di trasformazione verso architetture cloud native e può vantare deploy sui maggiori Hyperscaler, abilitando l'approccio SaaS.

Anche nel 2022, è proseguita l'attività di certificazione del NetMatch nella interoperabilità con le principali piattaforme in cloud di servizi di Communication, Microsoft Teams in primis, in diversi scenari, abilitando nuove proposizioni sul mercato di soluzioni complesse di Digital Workspace, ragione per cui è stato inserito all'interno di questa linea di offerta da intendersi come baricentrale e non univoca.

Da non trascurare in questo ambito di interoperabilità tra sistemi è stato, nel 2022, l'uso del nucleo della nostra piattaforma Embrace come gateway tra reti voce basate su SIP e applicazioni basate su WebRTC.

La combinazione di tutte queste componenti, unitamente all'utilizzo in alcuni scenari del prodotto i-RPS, ha permesso di disegnare e realizzare con successo un'articolata soluzione di Business Communication per grosse

Aziende o Service Provider, specie se territorialmente distribuite, anche in ambito internazionale. Queste esperienze di successo hanno spinto la proposizione di questa soluzione per il 2023 presso ulteriori clienti.

Offer line Analytics & Automation

Framework AiOP

Nel 2022, le imprese continuano a mostrare grande interesse per gli Analytics con l'obiettivo di automatizzare i processi per garantire efficienza e quindi ridurre i costi di operation a livello di infrastrutture, applicazioni, servizi e ottimizzare flussi di lavoro, manutenzione e sicurezza.

Con il framework iAiOP si propone una soluzione in grado di elaborare, strutturare ed analizzare i dati attualmente disponibili dai più svariati apparati di rete, applicazioni, infrastrutture e database. I dati possono essere di svariate tipologie: strutturati, semi-strutturati, de-strutturati e la loro elaborazione 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.

La piattaforma di Analytics attualmente si contraddistingue per le sue funzioni di analisi Long Term e Predittive, oltre che per le funzioni di monitoraggio dello stato di salute delle reti e degli apparati di Unified Communication; inoltre, permette una proficua integrazione con i processi aziendali attraverso le procedure di ChatOps e AIOps.

Offer line IoT

Piattaforma IoXpert - IoT

Il mercato dell'IoT prevede nel prossimo decennio una crescita sostenuta con indici variabili a seconda dello specifico segmento di mercato e uno scenario competitivo fortemente frammentato.

Nel 2022, il percorso evolutivo della piattaforma ha portato all'arricchimento di alcuni aspetti di dettaglio degli uses case e ha visto la realizzazione di alcuni progetti in ambito Smart Site.

Importante nel corso dell'anno anche la realizzazione di un importante progetto in ambito Smart Cities che arricchisce il panorama degli asset riutilizzabili in modo significativo.

Sono quindi disponibili cinque verticali applicativi: Smart Cities, Smart Site, Industrial IoT, Smart Tracking, Large Infrastructure Health Monitoring.

Italtel a partire da questi asset è in grado di erogare diversi servizi professionali, dalla consulenza alla realizzazione di progetti di delivery che possono coprire diversi aspetti tra cui la realizzazione della rete IP locale, le sempre necessarie customizzazioni tra sensori di raccolta e rappresentazione grafica delle varie grandezze, le interfacce verso sistemi gestionali, la capacità di trattare sorgenti di dati provenienti dalle linee di produzione, dai sistemi informativi aziendali, che vengono integrate per accrescere l'efficienza e ridurre i tempi di risposta a problemi di varia natura.

Prodotto Doctor LINK - Telemedicina

Il mercato della Telemedicina ha subito un'incredibile accelerazione nel 2022 grazie alla spinta del PNRR e della normativa che regola il fenomeno uscita contestualmente.

Italtel ha proseguito nel percorso di certificazione che ha avuto inizio nel 2022 ed ha continuato nella realizzazione di nuovi use cases ampliando quindi la gamma di servizi da abilitare. Inoltre, è stata realizzata l'integrazione di nuovi sensori biomedicali, appartenenti anche a classe II, caratterizzati da un uso autonomo da parte dei pazienti o comunque di semplice impiego per ambienti ambulatoriali e non necessariamente ospedalieri.

Molto importante per l'evoluzione del business su questo ambito è la definizione di un accordo strategico con una società specializzata nel settore avente propri asset del tutto complementari al prodotto DoctorLINK e con un livello di *intimacy* con il mercato assai interessante.

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 8 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 e Curitiba), Colombia (Bogotà), Perù (Lima), Cile (Santiago).



Figura 1 – Il Gruppo Italtel nel mondo

1.6 I dati significativi del Gruppo Italtel

Di seguito sono riportati sinteticamente i principali dati economici, patrimoniali e finanziari consolidati del Gruppo Italtel relativi all'esercizio 2022. Il 2022 costituisce il primo anno di attività della "nuova Italtel" nata a seguito di operazione di assunzione, avvenuta il 1° aprile 2022, da parte della società Nuovo Polo Impiantistico S.p.A., di tutto il compendio aziendale della società Italtel. Contestualmente, la suddetta società assuntrice ha variato la propria denominazione sociale assumendo quella di Italtel S.p.A. Essendo il primo anno di attività, non sono riportati dati comparativi. Inoltre, i dati economici sono riferiti ad un periodo di 9 mesi, dal 1° aprile al 31 dicembre 2022. Per tutti gli approfondimenti necessari, si rimanda al Bilancio consolidato 2022 Italtel S.p.A.

	2022	(migliaia di euro)
		%
Ricavi	209.160	100
di cui in Italia	110.319	
di cui all'estero	98.841	
EBITDA ante poste straordinarie	11.100	5,4
EBITDA	8.716	4,2
EBIT (Risultato operativo)	2.395	1,1
Utile (Perdita) dell'esercizio ante imposte e risultato netto da attività destinate alla cessazione	(2.392)	
Utile (Perdita) dell'esercizio	(5.985)	
Al 31 dicembre 2022		
Patrimonio netto	51.002	
Totale attivo	226.048	
Capitale circolante netto	40.322	
Posizione finanziaria netta / (Disponibilità)	(4.648)	
Capitale investito netto	46.354	
Al 31 dicembre 2022		
Numero dipendenti	1.392	
di cui in Italia	881	
di cui all'estero	511	
Numero certificazioni	550	

1.7 Informazioni sugli azionisti di Italtel S.p.A. (già Nuovo Polo Impiantistico S.p.A.)

A seguito dell'omologazione, con decreto del Tribunale di Milano n. 10234/2021 R.G. 47652/2021 del 9 dicembre 2021, del concordato preventivo di Italtel S.p.A. e in esecuzione degli obblighi concordatari, la compagine azionaria della Società, derivante dall'assunzione dell'intero complesso aziendale di "old Italtel" da parte dell'Assuntore (già Nuovo Polo Impiantistico S.p.A.), 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 del 80,36% del capitale sociale;
- Fincantieri S.p.A., che è titolare del 9,80% del capitale sociale;
- SIMEST S.p.A., che è titolare del 9,64% del capitale sociale.

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 17,62%, 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

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:

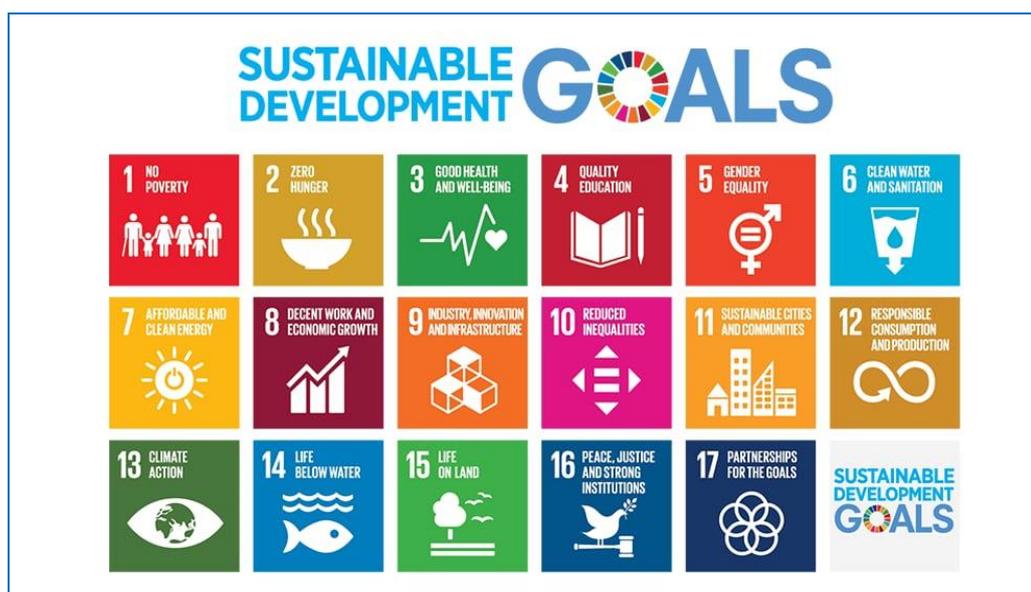


Figura 2

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 2022, per il settimo anno consecutivo, ha ricevuto la "Silver Medal" (come indicato in figura 4), con validità fino all'11 agosto 2023, con un punteggio pari a 61 punti su 100. Italtel ha migliorato di anno in anno il proprio punteggio, fino a collocarsi complessivamente nel 13% delle migliori aziende sottoposte ad assessment del proprio settore, nel 16% delle migliori aziende del proprio settore per gli aspetti legati agli acquisti sostenibili e nel 9% per gli aspetti legati all'Etica degli affari.

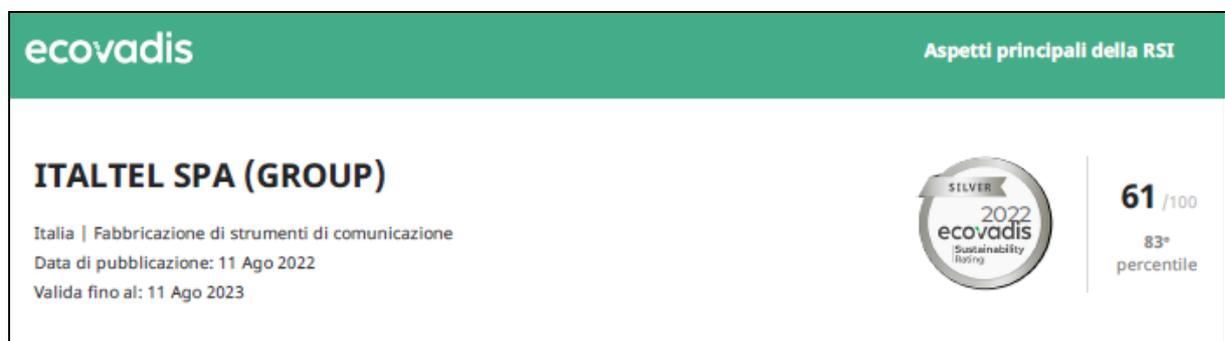


Figura 4 - "Silver Medal" EcoVadis di Italtel

Nel 2022, EcoVadis ha pubblicato il "*Business Sustainability Risk and Performance Index 6th Edition*", report su scala mondiale, giunto alla sesta edizione, relativo al periodo 2017-2021 e basato sui dati desunti da oltre 83.000 assessment effettuati su oltre 53.000 aziende nel mondo.

L'analisi mostra che, nel 2021, lo score medio raggiunto dalle Grandi Imprese (con oltre 1000 dipendenti) è di 47,3 punti su 100 su scala mondiale, ma varia per area geografica e, in Europa, raggiunge i 53,6 punti.

Pertanto, Italtel, con il proprio punteggio di 61/100, si colloca al di sopra della media europea e nettamente al di sopra della media mondiale. Nella successiva figura 5, è riportato il posizionamento di Italtel per ciascuna area tematica nell'ambito del settore di mercato in cui opera.

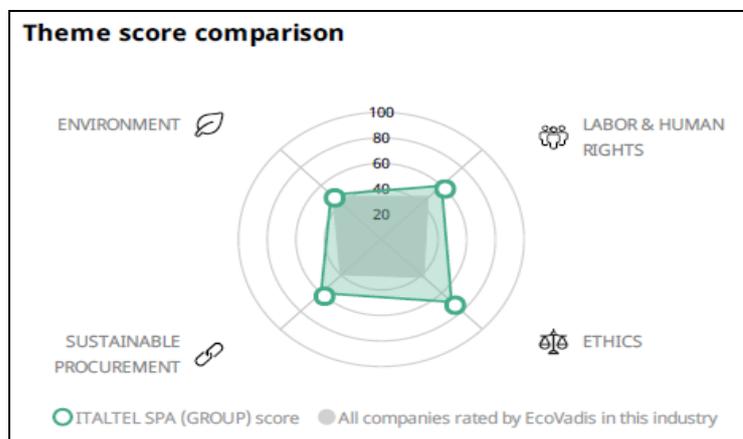


Figura 5 - Posizionamento di Italtel 2022 nella piattaforma EcoVadis

Premesso quanto sopra, l'analisi di materialità, per il 2022, 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

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

Come anticipato in Premessa, la Società è stata costituita in data 1° aprile 2022 a seguito della positiva conclusione della procedura concordataria, avviata nel 2020. L'intero compendio della società Italtel "Old Company" è stato acquisito, con atto di trasferimento (c.d. Atto ricognitivo), dalla società assuntrice, Nuovo Polo Impiantistico S.p.A., che, contestualmente, alla suddetta data, ha variato la propria denominazione sociale assumendo quella di Italtel S.p.A.

Nonostante il 2022 sia stato prevalentemente incentrato sul rispetto degli adempimenti derivanti dalla procedura concordataria e dei relativi piani, l'impegno verso le iniziative di sostenibilità, fin dai primi mesi dell'anno, è stato concretamente manifestato.

Infatti, come meglio descritto nei successivi capitoli, molte sono state le attività poste in essere nel corso dell'anno.

In primo luogo, gli ambienti della nuova sede milanese di Via Caldera sono stati progettati pensando al comfort e al benessere delle persone; con la medesima finalità, avendo ben chiara l'importanza di mantenere un adeguato bilanciamento tra vita lavorativa e vita privata, sono stati mantenuti, tra le altre iniziative, lo smart working e la flessibilità oraria.

L'impegno è proseguito fissando l'obiettivo di riduzione del consumo energetico e consuntivando, a fine anno, una diminuzione complessiva del consumo di energia a livello Italia del 37% rispetto all'anno precedente, equivalente a un abbattimento di 1.500 tonnellate di CO₂.

Ancora, sul fronte ambientale, al fine di dare maggiore visibilità dell'impegno posto in essere dalla Società, nel corso dell'anno, è stata acquisita la certificazione ISO 14064-1 relativa alla misura della *carbon footprint* delle sedi italiane attraverso la rendicontazione delle emissioni dei gas a effetto serra.

In termini di consumo di plastica relativo ai punti di ristoro (bicchieri, bottigliette di bibite, ecc.), nel 2022, è stata registrata una riduzione del 69% rispetto all'anno precedente, grazie all'installazione di distributori che erogano bevande con bicchieri riciclabili o in contenitori in alluminio.

Con riferimento ai temi della diversità di genere, nel 2022 le nuove assunzioni hanno registrato una presenza femminile pari al 33% tra gli assunti più giovani, cioè quelli che si avvicinano per la prima volta al mondo del lavoro; vi è da osservare che questo risultato è stato ottenuto in un anno in cui le assunzioni sono state molto ridimensionate rispetto all'anno precedente, nel quale, lo stesso indicatore ha evidenziato una presenza femminile del 47%.

Sul fronte delle pari opportunità, sia nel 2022 che nel 2021, i neoassunti più giovani sono entrati in azienda con un *gender pay gap* pari a zero.

Per il 2023, la Società, con riferimento ai citati SDG scelti per il proprio sviluppo sostenibile e in relazione ai temi materiali individuati, intende procedere con ancora maggiore determinazione nel percorso intrapreso nel 2022 potenziandone l'impegno.

Tra le priorità, sarà certamente mantenuto un elevato livello di attenzione alle condizioni lavorative in termini di benessere e bilanciamento tra lavoro e vita privata delle persone, utilizzando e rafforzando tutti gli strumenti già in essere.

In merito alle sfide ambientali, la Società si è posta un ulteriore obiettivo di riduzione dei consumi energetici del 19% rispetto al 2022, pari a un abbattimento di 500 tonnellate di CO₂.

Verranno mantenute le iniziative di riduzione della plastica, puntando a raggiungere il livello "*plastic free*" per tutti i siti italiani, come è già avvenuto, negli anni scorsi, per il sito di Carini.

In merito alla diversità di genere e alle pari opportunità, è stato definito un insieme di indicatori che permetteranno di monitorare l'evoluzione di questi due aspetti sull'intera popolazione aziendale applicando col massimo rigore le politiche interne finalizzate al raggiungimento della *gender equality* nel processo di assunzione e all'annullamento del *gender pay gap* nell'ambito dello stesso processo.

3 MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

3.1 Corporate Governance

Organi sociali

Consiglio di Amministrazione ⁽¹⁾

Presidente ⁽²⁾	Claudio Roberto Calabi
Amministratore Delegato ⁽³⁾	Benedetto Di Salvo
Consiglieri	Umberto Pesce ⁽⁴⁾
	Federico Ciccone ⁽⁵⁾
	Roberto Loiola ⁽⁶⁾
	Marco Neri
	Giuseppe Pirozzi ⁽⁷⁾
	Federico Raffaele ⁽⁸⁾
	Andrea Severini

Collegio sindacale ⁽⁹⁾

Presidente	Giuseppe Benini
Sindaci effettivi	Christhian Gioco
	Biancamaria Raganelli
Sindaci supplenti	Camillo Catana Vallemani
	Wherther Montanari

Società di revisione ⁽¹⁰⁾

Ernest & Young S.p.A.

- (1) Nominato dall'Assemblea del 1 aprile 2022, celebratasi contestualmente al perfezionamento, avvenuto in pari data, dell'Atto ricognitivo di trasferimento dell'intero complesso aziendale di Italtel all'Assuntore, in esecuzione degli obblighi concordatari a seguito omologazione del concordato preventivo di Italtel da parte del Tribunale di Milano con decreto n. 10234/2021 R.G. 47652/2021 del 9 dicembre.
- (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. 11.1.1 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. 11.1.1 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 2022, 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 che 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, predispose 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.

Il Modello, previamente sottoposto alla valutazione dell'Organismo di Vigilanza (nel seguito, anche "OdV"), oltre ad essere stato allineato ai processi e all'organizzazione della Società, ha recepito tutte modifiche normative intervenute fino alla data della sua approvazione.

In particolare, sono state aggiornate la Parte Generale del Modello e le seguenti Parti Speciali:

- Parte Speciale A (Reati nei rapporti con la PA), a seguito delle modifiche introdotte dalla Legge n. 3/2019 "Misure per il contrasto dei reati contro la pubblica amministrazione, nonché in materia di prescrizione del reato e in materia di trasparenza dei partiti e movimenti politici" (cosiddetta "legge spazzacorrotti") e dal D. Lgs. n. 75/2020.
- Parte Speciale C (Reati colposi commessi in violazione delle norme relative alla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro), allo scopo di apportare alcune precisazioni riguardo al lavoro agile (Smart working) e al recepimento delle misure di contrasto e contenimento della diffusione del virus Covid-19.
- Parte Speciale D (Reati informatici e trattamento illecito di dati), a seguito dell'inserimento nel Decreto 231/2001 del reato di violazione delle norme in materia di sicurezza nazionale cibernetica (art. 1 comma 11, D. L. 21 settembre 2019, n.105 "Disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica").
- Parte Speciale K (Reati ambientali), per l'abrogazione dell'art. 260 del D. Lgs. 152/2006 ("Codice dell'ambiente") sostituito dall'art. 452-quaterdecies c.p. ai sensi del D. Lgs. 21/2018 e per il recepimento degli esiti del riesame eseguito sulle aree a rischio al fine di valutare l'operatività (gestione impianti, gestione dei rifiuti, ecc.) presso le nuove sedi di Milano e Roma.
- Parte Speciale N, nuova emissione dedicata alla prevenzione dei reati tributari inseriti nel Decreto 231/2001 con l'art. 25-quinquesdecies dalla Legge n. 157 del 2019, modificato dal D. Lgs. n. 75/2020.
- Parte Speciale O, nuova emissione dedicata alla prevenzione dei reati di contrabbando, introdotti nel D. Lgs. 231/2001 dal D. Lgs. n. 75/2020.

L'avvenuta approvazione del Modello è stata resa nota sia all'interno del Gruppo, tramite comunicazione sulla intranet aziendale, sia all'esterno, tramite l'aggiornamento della relativa sezione sul sito web istituzionale della Società.

Sono proseguite le attività di informazione del personale relativamente al D. Lgs. 231/2001, al Codice Etico e al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, tramite l'aggiornamento dei contenuti del sito intranet aziendale dedicato alle attività del *Compliance Office*.

È stato erogato il piano di formazione in materia di etica degli affari per il personale del Gruppo operante all'estero, consistente di cinque pillole formative fruite on-line e riguardanti le principali tipologie di reati potenzialmente applicabili alle attività del Gruppo. Inoltre, è proseguita l'attività di formazione sugli stessi temi per il personale neoassunto in Italia.

Le attività di audit sui processi sensibili per il 2022 sono state rivolte alla prevenzione dei reati nei confronti della Pubblica Amministrazione descritti nella Parte Speciale A del Modello. Le verifiche hanno riguardato l'area a rischio "**Forniture di beni e servizi alla Pubblica Amministrazione**" e hanno evidenziato il rispetto degli elementi di controllo del Modello, del Protocollo interno applicabile e dei flussi informativi verso l'OdV.

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.

Infine, si segnala che, a seguito del completamento del processo di assunzione della Italtel S.p.A. "Old Company" nella Italtel S.p.A. "New Company", conclusosi il 1° aprile 2022, e dell'approvazione, da parte del Consiglio di Amministrazione, del Modello 231 (29 settembre 2022), è stata inoltrata all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) la richiesta per l'assegnazione del Rating di Legalità alla Italtel "New Company". La stessa Autorità, in data 24 novembre 2022, ha comunicato l'assegnazione del Rating di Legalità alla Società con il punteggio pari a 3 stelle, ovvero il massimo ottenibile.

Normativa per il conflitto di interesse

Nel corso del 2022 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

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.

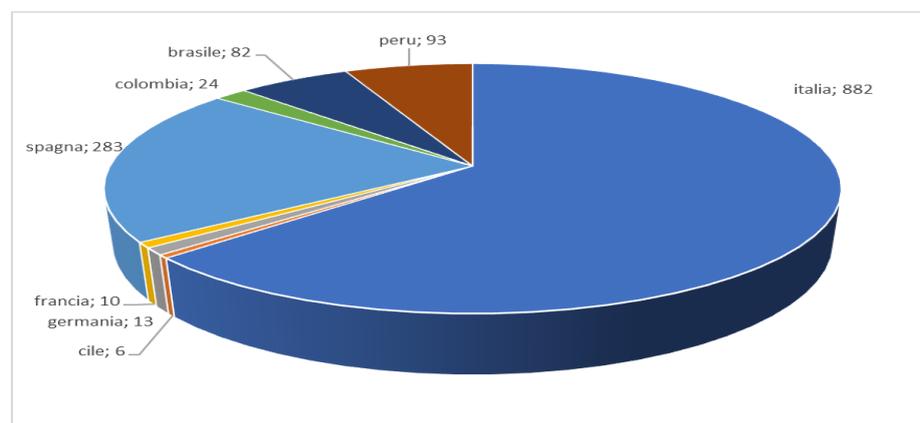
Il Gruppo favorisce, inoltre, iniziative per facilitare l'equilibrio tra la vita professionale e la vita privata.

4.2 Rischi connessi

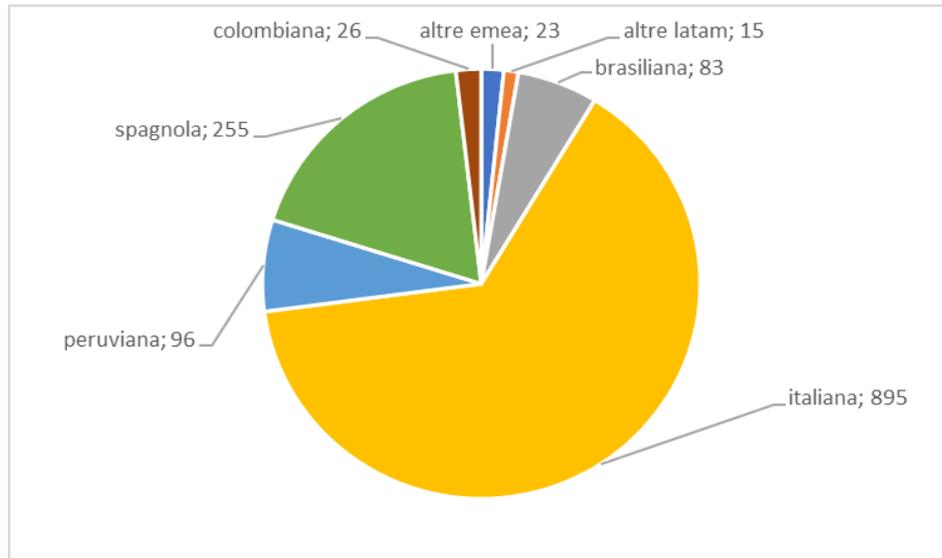
Il rischio è parte integrante della vita aziendale e può essere identificato in qualsiasi evento in grado di pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Il non corretto presidio degli eventi incerti può avere un impatto negativo sulla sicurezza e sul benessere dei dipendenti, sulla parità 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

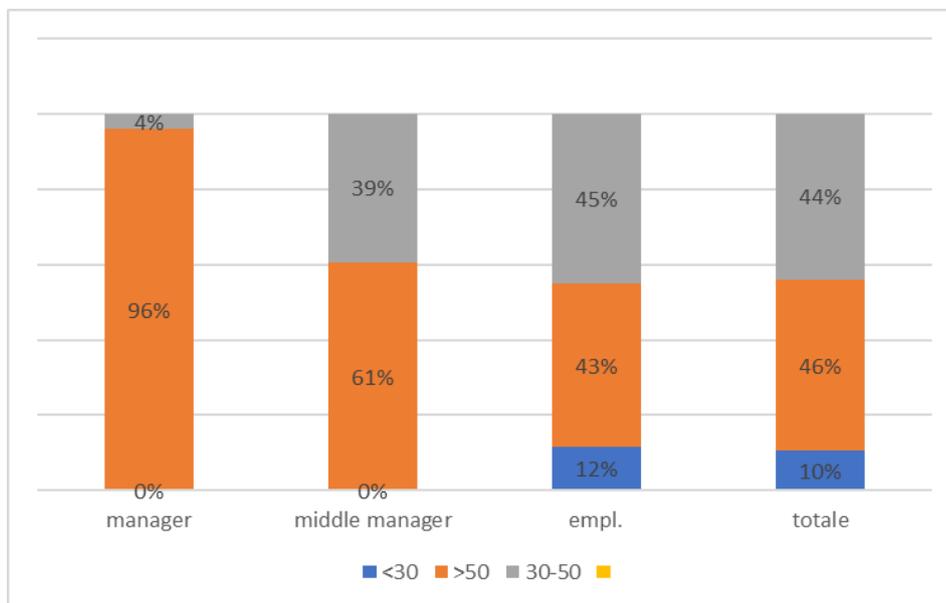
Italtel è presente con personale proprio in 8 Paesi nel mondo, in Europa e in America Latina. I dipendenti del Gruppo, al 31 dicembre 2022, sono 1.392, dei quali 511 all'estero (al 31 dicembre 2021 erano 1.551 di cui 536 all'estero). Nelle figure che seguono, si riporta la suddivisione di dipendenti per Paese, nazionalità, categoria ed età.



Dipendenti per Paese



Dipendenti per nazionalità



Dipendenti per categoria ed età

4.4 Differenze retributive di genere

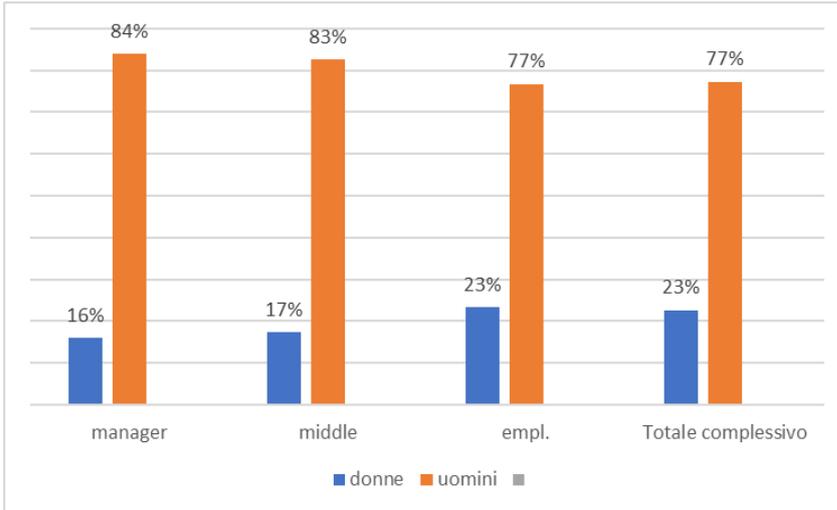
La percentuale di donne in organico ed in posizioni manageriali è in aumento rispetto allo scorso anno, essendosi attestata al 16% rispetto al 14% del 2021, e rispecchia la diffusione nel mondo femminile delle competenze richieste dalla tipologia del business Italtel.

In Italia, già nella scelta della scuola secondaria superiore, si evidenzia la minore presenza nel settore scientifico-tecnologico delle ragazze: conseguono il diploma di liceo scientifico o di istituto tecnico-settore tecnologico il 54,9% dei ragazzi rispetto al 25,5% delle ragazze. Anche se per l'anno accademico 2020/2021 si conferma la maggiore presenza femminile tra gli immatricolati nelle università, come per la scuola, persistono tuttavia importanti differenze nella scelta del corso di studi con una presenza femminile decisamente più contenuta nell'area Stem (20,9% delle donne contro il 40,5% degli uomini).

In particolare, per i corsi di laurea di primo livello in Informatica e Tecnologie Ict, su 100 immatricolati, meno di 14 sono donne. (ISTAT Annuario statistico italiano 2022). (<https://www.istat.it/storage/ASI/2022/capitoli/C07.pdf>)

A livello di Gruppo Italtel, la percentuale della popolazione femminile sul totale dei dipendenti si è assestata al 23% (contro il 21% dell'anno scorso), mentre la percentuale di posizioni manageriali ricoperte da donne è pari al 16%; entrambi gli indici sono in leggera crescita rispetto allo scorso anno.

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



Dipendenti per categoria e genere

16%
posizioni
manageriali
ricoperte da donne

-11%
Gender pay gap

Se si considera la retribuzione media in base alla categoria, nel Gruppo Italtel, le donne Manager guadagnano il 31% in meno rispetto ai colleghi uomini, le donne nella categoria Middle Manager guadagnano il 5,6% in meno degli uomini e quelle nella categoria Employee il 7,2% in meno rispetto agli uomini. Il gap complessivo riscontrato è pari all'11,0% registrando così un decremento del *gap* rispetto allo scorso anno, quando era pari al 12%. Il dato, conosciuto come *Gender Pay Gap* (divario retributivo tra uomini e donne), in Italtel, è comunque allineato al dato medio complessivo delle aziende italiane; infatti il "Gender Gap Report 2022" (*) 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 al 11,2%, che arriva al 12,2% considerando la RGA (Retribuzione Globale Annuale, comprensiva cioè della parte variabile).

Tuttavia, si ritiene significativo citare alcuni dati che la Società utilizza ed esamina costantemente e che ne dimostrano l'impegno sia sul fronte della *gender equality* sia su quello del *gender pay gap*. Sebbene il 2022 sia stato un anno caratterizzato da un numero non elevato di nuove assunzioni (n. 13 assunzioni contro le n. 144 effettuate nel 2021) e le assunzioni di donne siano state solo il 15% (contrariamente a quanto avvenuto nel 2021, in cui le assunzioni di donne sono state ben il 40%), se si considerano i neoassunti più giovani, cioè coloro che si avvicinano per la prima volta al mondo del lavoro, tale percentuale sale al 33%. Su tale insieme, il *gender pay gap* è stato praticamente pari a zero (il dato matematico è risultato essere a vantaggio delle donne di alcuni punti percentuali).

(*) [Fonte: "Gender Gap Report 2022" realizzato da Job Pricing]

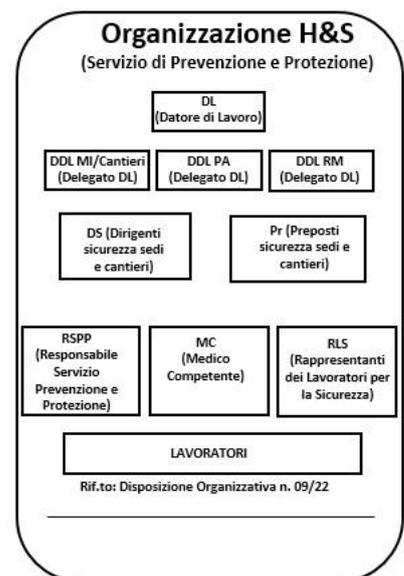
4.5 Salute e sicurezza sul lavoro

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); tale schema è stato riesaminato a conclusione della procedura concordataria che ha visto la riproposizione della Società come nuovo soggetto, pur restando immutate le mansioni svolte dal personale e la natura dei rischi. Ogni elemento dell'organizzazione partecipa al processo in un'ottica di collaborazione e di miglioramento continuo.

La sede aziendale di Settimo Milanese è stata trasferita nella nuova struttura di Via Caldera, 21 a Milano presso il "Caldera Park". Parallelamente, sono state create due sedi periferiche operative, una presso Pregnana Milanese e l'altra presso il Data Center TIM di Rozzano.

Il 13 dicembre 2022 è stato nominato un nuovo RSPP.



Data l'estesa applicazione dello smart working ulteriormente ampliata con l'emergenza COVID 19 del 2020 e successivamente rimodulato, per tutti i lavoratori è stato erogato un corso specifico *Smart Working: istruzioni per l'uso* (erogato da società accreditata in base all'Art. 37 D. Lgs. n.81 del 9/4/2008 - Accordo Stato-Regioni 21/12/2011).

In data 31/10/2022, con la scadenza del "Protocollo condiviso di aggiornamento delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus SARS-COV-2/COVID-19 negli ambienti di lavoro", viene sospesa l'applicazione del protocollo aziendale anticontagio (PR-001-20), della procedura sulle attività presso i clienti (HR-001-20) e del Comitato C-19 creati in fase di pandemia per la gestione dell'emergenza.

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 di Brasile, Colombia, Perù e Spagna 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 richiamate di Brasile, Colombia, Perù e Spagna.

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) per luglio 2023. 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.

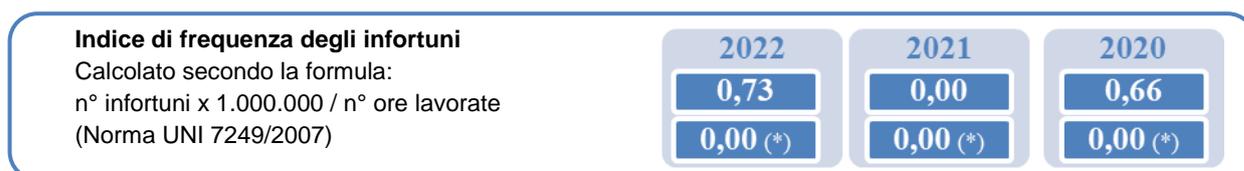
4.5.1 Gli indici infortunistici

Nel 2022 si è verificato un solo infortunio in itinere nella sede di Roma e nessun evento nei luoghi di lavoro. Non ci sono state denunce per malattie professionali.

Le giornate complessive di assenza dal lavoro collegate all'unico infortunio in itinere sopra citato hanno generato un indice di gravità pari allo 0,169, come indicato nella tabella sotto riportata.

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

ITALIA



(*) 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, POLONIA

Indice di frequenza degli infortuni Calcolato secondo la formula: n° infortuni x 1.000.000 / n° ore lavorate (Norma UNI 7249/2007)	2022	2021	2020
		0,00	0,00
	0,00 (*)	0,00 (*)	0,00 (*)

Indice di gravità degli infortuni Calcolato secondo la formula: n° gg di assenza dal lavoro x 1.000 / n° ore lavorate (Norma UNI 7249/2007)	2022	2021	2020
		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

Indice di frequenza degli infortuni Calcolato secondo la formula: n° infortuni x 1.000.000 / n° ore lavorate (Norma UNI 7249/2007)	2022	2021	2020
		0,00	0,00
	0,00 (*)	0,00 (*)	0,00 (*)

Indice di gravità degli infortuni Calcolato secondo la formula: n° gg di assenza dal lavoro x 1.000 / n° ore lavorate (Norma UNI 7249/2007)	2022	2021	2020
		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

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

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 professionalità chiave per la conduzione dei processi di business. La capacità di trattenere 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.

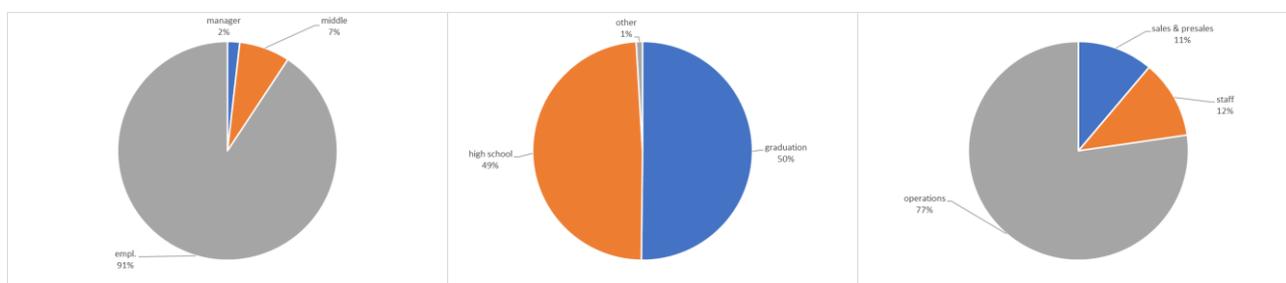
Nel seguito vengono descritte le politiche messe in atto per la realizzazione di questi propositi.

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

Il personale del Gruppo Italtel, al 31 dicembre 2022, è costituito per l’91% da impiegati, per il 7% da middle manager e per il 2% da manager.

I laureati rappresentano il 49% dei dipendenti, mentre i diplomati ne costituiscono il 50%.

Il personale è distribuito nelle seguenti funzioni: Operations 77%, Sales & Presales 11% e 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 nazionale, regionale o provinciale per le attività di riferimento.

La situazione presente nel Gruppo Italtel è di seguito schematizzata con riferimento ad alcuni dei principali parametri di confronto.

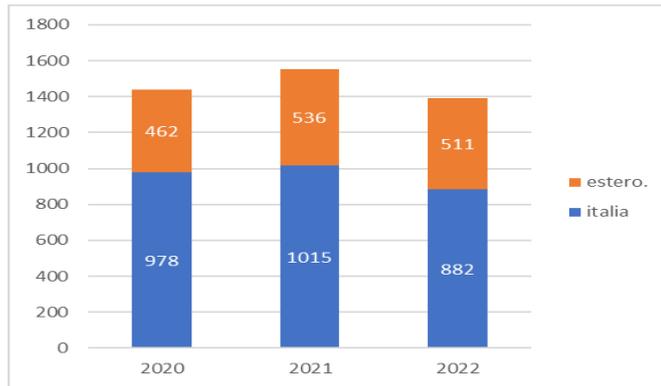
Il numero dei dipendenti in Italia con retribuzione maggiore del minimo contrattuale nel 2022 è stato pari al 90% del totale.



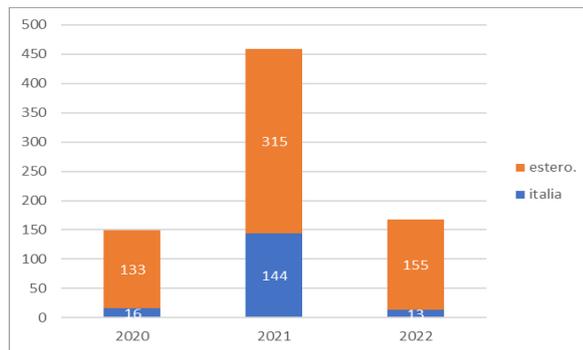
(*) nelle società dell’America Latina non è presente la flessibilità di orario.

5.4 Turnover

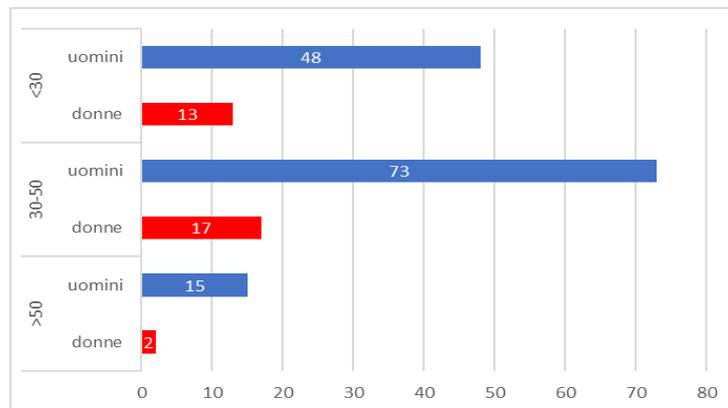
Nel seguito, si riportano i trend delle assunzioni e delle cessazioni nel triennio suddivisi per età e per genere.



Trend organico (numero)



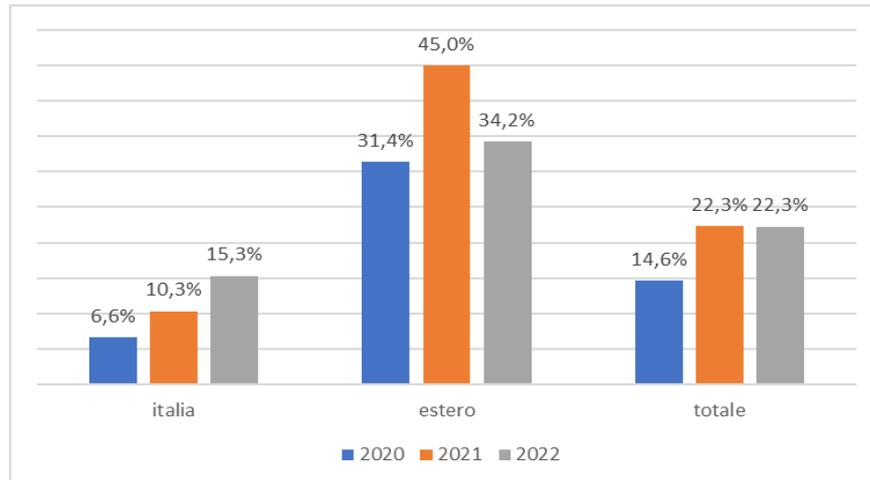
Trend di assunzioni (numero)



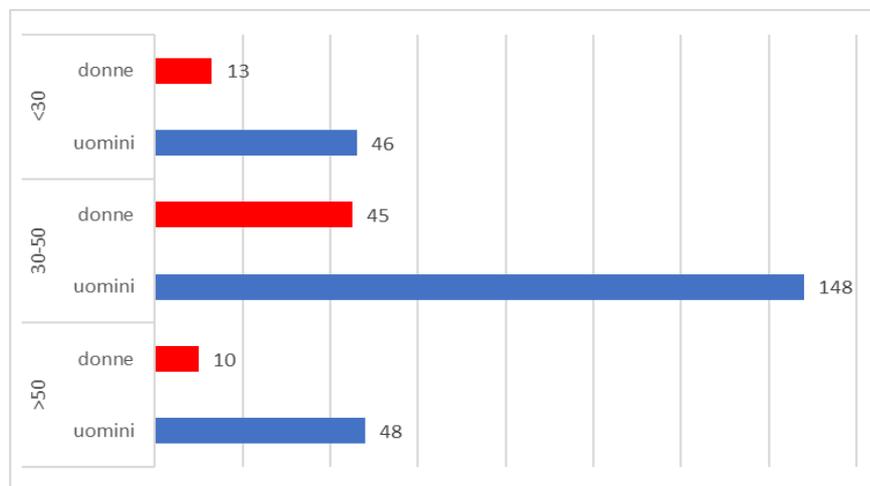
Assunzioni per età e genere nel 2022

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.



Cessazioni nel triennio 2020 – 2022



Cessazioni per età e genere nel 2022

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, costituiscono fattori di cambiamento profondo, al centro dell'evoluzione delle abitudini degli utenti nei più diversi contesti di intrattenimento, vita domestica, aziendale e civica, con impatti significativi sul business.

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

Italtel prevede una serie di iniziative in ambito welfare, in particolare, rivolte a migliorare il bilanciamento lavoro/vita privata dei dipendenti (ad esempio, smart working, flessibilità oraria in ingresso e in uscita, part-time, ferie ad ore) ovvero a favorire una mobilità sostenibile (ad esempio, navetta aziendale, parcheggi gratuiti riservati, auto aziendale ad uso promiscuo) ovvero a migliorare la *work-life experience* (ad esempio, ticket restaurant, convenzioni e agevolazioni, sala posta aziendale). Inoltre, a sostegno dello svolgimento delle attività lavorative in modalità “smart”, la Società 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.

È attivo, a beneficio di tutta la popolazione aziendale in Italia, un piano di *flexible benefit* che, per l'anno 2022, ammonta a circa 300.000€. 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.

L'attenzione al benessere e al comfort degli ambienti di lavoro è stato uno degli elementi alla base della progettazione dei nuovi uffici situati al centro direzionale Caldera Park, a Milano, in cui, da marzo 2022, si è trasferita la direzione generale ed il personale che, sino ad allora, era dislocato nella storica sede di Settimo Milanese. Per progettare i nuovi spazi, si è tenuto conto delle esigenze tipiche delle imprese che fanno sviluppo software e sono stati previsti spazi funzionali pensati per l'integrazione e il lavoro in team, offrendo ambienti di relax, aree di privacy e zone ristoro.

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

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.

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.

5.7 Formazione

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 2022, 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, è stato erogato a tutta la popolazione aziendale, Italia ed estero, un corso in e-learning sul tema della Cyber Security. Visti i continui tentativi di frode, finalizzati alla sottrazione di dati ed informazioni con tecniche e modalità sempre più sofisticate e articolate, si è deciso di investire in tal senso progettando e facendo realizzare un corso ad hoc su questi temi, con la finalità di fornire una adeguata formazione sui comportamenti più opportuni da adottare per operare nel *day by day* in sicurezza, riducendo i possibili rischi connessi.

A seguito della pubblicazione del nuovo avviso pubblico relativo al Fondo Nuove Competenze (Bando 2022), l'azienda ha deciso di presentare opportuna istanza per l'accesso al finanziamento che, se approvato, consentirà di attivare consistenti piani formativi a supporto delle grandi trasformazioni in atto sia in ambito digitale sia in ambito sostenibilità ecologica.

I programmi di formazione del 2022 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.

Nel corso dell'anno sono stati avviati alcuni progetti di *reskilling* ed evoluzione delle competenze tecniche che hanno consentito di arricchire il patrimonio di conoscenze, competenze e certificazioni già presente in Azienda, con focus particolare sui filoni innovativi dei settori Cloud, Cyber Security, Hybrid Cloud, Collaboration, 5G e Networking.

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 *Continuos Learning Cisco* che permette la diffusione e l'aggiornamento su un'ampia gamma di tematiche. Si è avviato inoltre un 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 e in alcune sedi estere si è fruito di corsi di lingua inglese; nelle sedi brasiliane anche di corsi di lingua italiana e spagnola.
- **CONFORMITÀ ALLE NORMATIVE:** interventi formativi riguardanti i seguenti ambiti di particolare rilevanza:
 - a) smart working: tutti i dipendenti delle sedi italiane e spagnole 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 in Spagna.
- **FORMAZIONE OBBLIGATORIA:** interventi formativi riguardanti le seguenti tematiche:
 - a) tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (ai sensi del D. Lgs. 81/08) nelle sedi italiane e spagnole;
 - b) GDPR (General Data Protection Regulation) - Regolamento Privacy (UE 2016/679) nelle sedi italiane e spagnole.

Il consuntivo annuale del 2022 vede un monte ore erogato pari a 4.399, con 1.433 partecipazioni.

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:

Gender	2020			2021			2022		
	Woman	Man	Total	Woman	Man	Total	Woman	Man	Total
Hours	2.889	10.883	13.772	4.729	16.265	20.994	1.008	3.391	4.399
Participants	235	926	1.161	207	650	857	217	656	873
Participations	934	3.381	4.315	511	1.721	2.232	355	1.078	1.433
Personnel (Italy + abroad)	307	1.133	1.440	356	1.195	1.551	322	985	1.307
Average hours of training	9	10	10	13	14	14	3	3	3

Employee Category	2020				2021				2022			
	Senior	Middle Manager	Employee	Total	Senior	Middle Manager	Employee	Total	Senior	Middle Manager	Employee	Total
Hours	319	2.834	10.619	13.772	142	2.712	18.140	20.994	31	829	3.539	4.399
Participants	24	216	921	1.161	6	153	698	857	14	218	641	873
Participations	62	872	3.381	4.315	16	316	1.901	2.232	22	372	1.039	1.433
Personnel (Italy + abroad)	37	304	1.099	1.440	29	282	1.240	1.551	22	353	932	1.307
Average hours of training	9	9	10	10	5	10	15	14	2	2	4	3

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

Gender	2020			2021			2022		
	Woman	Man	Total	Woman	Man	Total	Woman	Man	Total
Hours	172	1.137	1.309	600	1.601	2.201	267	578	845
Participants	54	275	329	100	274	374	33	74	107
Participations	72	405	477	177	509	686	319	975	1.294
Personnel (Italy + abroad)	307	1.133	1.440	356	1.195	1.551	42	65	107
Average hours of training	1	1	1	2	1	1	1	0	1

Employee Category	2020				2021				2022			
	Senior	Middle Manager	Employee	Total	Senior	Middle Manager	Employee	Total	Senior	Middle Manager	Employee	Total
Hours	11	112	1.186	1.309	3	109	2.088	2.201	0	134	711	845
Participants	3	27	299	329	1	15	358	374	0	19	88	107
Participations	4	39	434	477	1	28	657	686	13	316	965	1.294
Personnel (Italy + abroad)	37	304	1.099	1.440	29	282	1.240	1.551	0	19	88	107
Average hours of training	0	0	1	1	0	0	2	1	0	0	1	0

5.8 Certificazioni professionali

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.

Nel 2022, sono state conseguite/rinnovate complessivamente 193 certificazioni e specializzazioni/accreditamenti (di cui, 86 in Italia e 107 all'estero), incrementandone il numero in ambiti innovativi per sostenere gli investimenti collegati al Piano industriale.

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 2022, è stato realizzato un tirocinio con l'Università di Palermo per uno studente di un Master PhD. Il tirocinio ha riguardato il tema dell'intelligenza artificiale 'Motional Face Recognition applicata a HealthCare'. Lo studente è tutt'ora seguito da un tutor della sede Italtel di Carini (PA), ha svolto il tirocinio secondo un mix distanza-presenza.

Un altro tirocinio ha invece riguardato lo studio di reti neurali in grado di realizzare il riconoscimento di immagini e la successiva implementazione. Lo studente è stato affiancato da un tutor sempre della sede Italtel di Carini.

Più in generale, l'azienda ha in programma un deciso rafforzamento del collegamento con il mondo dell'istruzione a partire dall'attivazione di collaborazioni con le ITS Academy che rappresentano un'occasione di accesso a competenze altamente qualificate e rispondenti alle esigenze di rafforzamento organici negli ambiti dello sviluppo software e applicativo della Società. A tal proposito, nel mese di novembre, è stata siglata la prima adesione, in qualità di soci partecipanti, alla Fondazione ITS Rizzoli di Milano. A questa, ne seguiranno altre per completare il quadro di collaborazioni negli ambiti territoriali di interesse.

5.10 Valutazione delle performance

La *Performance Evaluation* è intesa come quel processo di assegnazione di obiettivi personali di carattere quali-quantitativo che, congiuntamente ad una valutazione di comportamenti organizzativi ritenuti maggiormente rilevanti, aiuta ad orientare gli atteggiamenti 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 2022.

Performance Bonus 2022

Paesi	Italia	Francia	Germania	Spagna	Brasile	Peru	Colombia	Totale
Assegnatari	61	10	11	50	91	0	10	233
di cui Manager	8	1	1	1	1	0		12
di cui Middle Manager	27		2	7	6	0	2	44
di cui Employees	26	9	8	42	84	0	8	177
di cui Uomini	49	7	9	40	76	0	8	189
di cui Donne	12	3	2	10	15	0	2	44

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.

5.11 Senior management

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 2022, la percentuale di senior manager appartenenti alla comunità locale, considerando le subsidiaries significative, cioè quelle incluse nel perimetro di rendicontazione (vedasi par. "Perimetro di rendicontazione") è pari a circa il 75%.

5.12 Smart working

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 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 e regolato da una opportuna policy interna.

La policy aziendale prevede la possibilità per tutti i dipendenti di svolgere la propria prestazione lavorativa da remoto per il 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 pressochè totalità dei dipendenti Italtel ha aderito alla policy aziendale attraverso la sottoscrizione degli opportuni accordi individuali.

5.13 Relazioni Industriali

Nel mese di marzo 2022, è avvenuto il trasferimento dei lavoratori della sede aziendale di Italtel sita in Settimo Milanese – Località Castelletto – Via Reiss Romoli - presso la nuova sede sita in Milano, Via Caldera, n. 21.

Il 1 aprile 2022 è stata realizzata l'assunzione, da parte della società, già Nuovo Polo Impiantistico S.p.A. con sede legale in Roma, di tutto il compendio aziendale della società conferita Italtel S.p.A., (Nuovo Polo Impiantistico S.p.A ha effettuato contestualmente le operazioni societarie necessarie al fine di variare la propria denominazione sociale, assumendo quella di Italtel S.p.A. e costituire la propria sede secondaria in Milano).

A marzo 2022 la nuova società ha quindi operato per subentrare nel programma di CIGS già autorizzato, per il periodo 1° aprile 2022 – 30 giugno 2022, impegnandosi in tal senso nel proseguire in tutte le attività/azioni già contenute nella stessa domanda di CIGS presentata in data 2 luglio 2021, al fine di completare il programma di CIGS per crisi aziendale nei termini originari.

Durante l'esame congiunto ex art. 47 della legge n. 428/90, tenutosi il 29 aprile 2022, Italtel S.p.A. (P. IVA 15882821000) - già Nuovo Polo Impiantistico S.p.A. - subentrando nel programma di CIGS già autorizzato, per il periodo 1° aprile 2022 – 30 giugno 2022, alla società in concordato preventivo in continuità aziendale indiretta, si è impegnata nel proseguire in tutte le attività/azioni già contenute nella stessa domanda di CIGS presentata in data 2 luglio 2021, al fine di completare il programma di CIGS per crisi aziendale nei termini originari. Tale esame congiunto si è concluso con un mancato accordo esprimendo in tal senso da parte sindacale la continuità con il precedente intervento di CIGS.

Nell'estate dell'anno 2022, il mutato contesto macro-economico, le diverse condizioni di mercato, l'evoluzione della situazione di PSC, azionista di maggioranza che, a giugno del 2022, ha presentato domanda prenotativa di concordato, insieme al recente cambiamento del top management della Società e alla implementazione di una nuova struttura organizzativa, hanno portato alla necessità di revisione del Piano Industriale e delle previsioni relative al 2022. Pertanto tra luglio e agosto del 2022 ha presentato il nuovo Piano Industriale 2022-26, approvato dal Consiglio di Amministrazione, alle Parti Sociali in appositi incontri presso il MiSE alla presenza dei rappresentanti del Ministero del Lavoro, delle Regioni Lombardia, Lazio e Sicilia, delle OOSS Nazionali e della RSU.

La Società, a fine luglio 2022, ha condiviso con le OOSS la necessità di ricorrere allo strumento della Cassa integrazione Guadagni Straordinaria per crisi aziendale, ai sensi dell'art.44 co.11 ter, per le unità produttive di Milano, Roma e Carini-PA a supporto del piano di risanamento finalizzato alla continuazione dell'attività aziendale e alla salvaguardia occupazionale. Dopo aver condiviso in sede di esame congiunto il piano, la Società ha sottoscritto l'accordo sia per la CIGS di agosto che per la successiva da settembre 2022 a marzo 2023.

A maggio 2022 è stato reso effettivo anche il trasferimento degli addetti alle attività di "TAC 2" (Assistenza Tecnica di secondo livello) e degli impiegati presso la struttura aziendale SOC – Service Operation Center dedicati alle attività di NOC/SOC e SPOC presso la nuova sede di Via Caldera.

Nel corso delle settimane successive si è valutato attentamente che detta sede, allo stato attuale, non può soddisfare i requisiti idonei a garantire la sicurezza delle informazioni nello svolgimento delle attività di TAC2, SPOC, NOC/SOC certificate in accordo alla norma ISO 27001.

Il possesso di tale certificazione facilita ed è necessario per la partecipazione e l'aggiudicazione di alcune tipologie di gare commerciali ed è pertanto importante per il business dell'azienda.

Durante la fase di assessment, si è avuto modo di verificare come un adeguamento dei locali della sede di Milano in Via Caldera n. 21 (MI) ai predetti requisiti strutturali, avrebbe previsto tempi e costi non compatibili con il business e i requisiti cogenti della norma. Tutte le caratteristiche strutturali necessarie sono, invece, già presenti presso la sede operativa locale sita in Rozzano, Viale Toscana n. 3/5 - Centro Servizi TIM -, costituita in data 1 maggio 2022, ove le attività di Assistenza Tecnica di secondo livello così come tutte le attività proprie della funzione aziendale SOC possono essere svolte nel rispetto dei processi operativi e dei requisiti previsti dalla norma ISO 27001.

Durante l'ultimo trimestre del 2022, per tali ragioni, la Società ha deciso di spostare tutte le attività per le quali è necessario il rispetto della suddetta ISO 27001, svolte presso la sede di via Caldera, presso la sede operativa locale di Rozzano (MI), unitamente al personale attualmente in forza presso le predette strutture aziendali, in totale n. 53, tutti assunti a tempo indeterminato presso la Società.

La nuova sede di Rozzano (MI) per questo personale di Italtel è operativa dal 19 dicembre 2022.

La Società ha condiviso il trasferimento della sede di lavoro dei suddetti lavoratori presso la sede in Rozzano in apposito incontro formale, svoltosi in video conferenza il 12 dicembre 2022, e preceduto da invio di formale comunicazione anche ex artt. 9, Sez. I, e 8, Sez. IV, Titolo I, CCNL Metalmeccanico Industria.

5.14 Sistemi di gestione e Certificazioni

Per meglio rispondere alle esigenze del mercato, assicurando una continua tensione al miglioramento, Italtel 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 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).

Le suddette certificazioni testimoniano lo sforzo di Italtel 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 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 CO₂ 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.

Con riferimento alle società estere, Italtel S.A. (Spagna) può vantare la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità secondo lo standard ISO 9001 sin dall'anno 2000; dal 2021, ha ottenuto anche le certificazioni ISO 27001 e ISO 20000-1 (relativa al Sistema di Gestione dei Servizi); nel 2022 ha ottenuto le certificazioni ISO 14001, ISO 14064-1, ISO 27018 (Codice di condotta per la protezione delle PII (Personally Identifiable information) nei servizi di public cloud per i cloud provider). 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) per luglio 2023; Italtel Perù ha pianificato, sempre per il prossimo anno, le certificazioni ISO 9001, ISO 27001 e ISO 22301 (Sistema di gestione della continuità operativa).

6 AMBIENTE

Anche nel 2022, l'impegno di 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 si è ulteriormente consolidata, anche attraverso l'utilizzo della soluzione progettata internamente per il *monitoraggio dei propri consumi energetici* (iESC) e ingegnerizzata per essere proposta e venduta sul mercato, in ambito "Smart City".

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 2022, Italtel ha 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.

Il 2022 è stato parzialmente caratterizzato dalla prevenzione e dalla gestione del rischio di diffusione del virus COVID-19, ma anche da una progressiva ripresa delle attività lavorative in presenza avendo mantenuto l'utilizzo dello smart working per tutta la popolazione aziendale al 50% delle giornate su base mensile. Ciò ha permesso di conservare una serie di effetti positivi precedentemente conseguiti, quali:

- erogazione di buoni-pasto in luogo dell'utilizzo del servizio mensa interno, che è stato dismesso, con conseguente riduzione dei consumi di energia elettrica, GPL, metano ed acqua;
- contenimento del numero di viaggi e trasferte accompagnata da una minore circolazione delle auto di servizio a supporto dell'operatività;
- riduzione dei consumi di carta, di toner e di plastica;
- conseguente riduzione delle emissioni dirette ed indirette;
- riduzione degli impatti a livello globale, sia in Italia che nelle società estere in EMEA e LATAM

Ovviamente, per contro, l'utilizzo dello smart working in misura inferiore rispetto al 2021 (anno in cui è stata preponderante la gestione della situazione pandemica), ha portato ad un conseguente incremento delle emissioni dovute al pendolarismo.

Anche per il 2022, le iniziative intraprese per le sedi italiane sono state integrate con la rendicontazione delle società estere del Gruppo in modo da evidenziare l'impatto ambientale in termini di TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio) consumate e di CO₂ emessa per l'intero Gruppo.

I paesi inclusi nella rendicontazione, per l'anno 2022, 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 di Italtel

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 2018-2022.

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.
- Investimenti tecnologici con attività di *revamping* di impianti di condizionamento e installazioni di nuove centrali termiche più efficienti.
- 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.
- Attenzione al consumo di acqua, di carta e di toner.
- Utilizzo preferenziale del treno in luogo dell'aereo per trasferte nazionali (minori emissioni).
- Per Castelletto, metanizzazione del comprensorio a partire dal 2019 con abbandono del GPL, più costoso ed inefficiente e dismissione del servizio mensa interno.

Nel corso del 2Q-2022, si è completato il progetto di trasferimento del complesso di Castelletto nella nuova sede in Via Caldera, a Milano, in una palazzina ad uso uffici di circa 4600 mq totali completamente ristrutturati, con conseguente beneficio in termini di impatto ambientale e consumi.

I testplant di Castelletto sono stati trasferiti a Rozzano, con una ottimizzazione delle potenze e dei consumi, in una nuova infrastruttura in affitto presso locali TIM, con piena operatività già da gennaio 2022. A partire da maggio 2022, anche il CED di Castelletto è stato trasferito a Rozzano, mentre quello di Carini è stato trasferito ad Acilia nel mese di novembre.

6.2 Principali rischi connessi

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, quelli più significativi possono essere ricondotti ai seguenti:

- produzione dei RAEE (rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche);
- applicazione delle direttive REACH e RoHS sulle apparecchiature elettroniche;
- produzione di rifiuti relativi ai consumabili per la stampa (toner/cartucce);
- consumo di carta ad uso ufficio;
- consumo di energia elettrica e combustibili utilizzati per climatizzazione e riscaldamento e per le auto di servizio;
- consumo di acqua potabile ed industriale;
- viaggi e *commuting* dipendenti in termini di emissione di CO₂.

Sono stati definiti appositi indicatori di prestazione ambientale per tenere sotto controllo alcuni dei suddetti impatti, nonché per monitorare il raggiungimento di obiettivi di miglioramento.

In particolare, gli impatti ambientali tipici delle società estere del Gruppo sono assimilabili a quelli di attività d'ufficio. A tale impatto base, si somma quello degli spostamenti per i viaggi business. Pertanto, quelli più significativi, risultano essere:

- consumo di energia elettrica per climatizzazione ed uso ufficio;
- consumo di carburante per auto di servizio;
- consumo di acqua potabile ad uso civile;
- produzione di rifiuti relativi ai consumabili per la stampa (toner/cartucce);
- consumo di carta ad uso ufficio;
- viaggi in termini di emissione di CO₂ sia business che per il *commuting* dei dipendenti.

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, oltretutto 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:

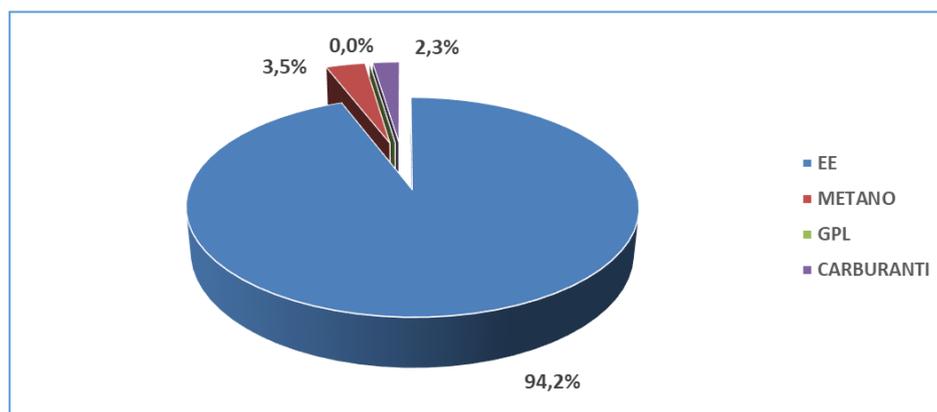
- assicurare il pieno rispetto dei regolamenti comunitari e delle legislazioni nazionali e locali in tema di ambiente, salute e sicurezza sul lavoro, coerentemente con il Codice Etico, perseguendo una gestione sostenibile dei temi ambientali correlati ai prodotti e ai servizi realizzati da tutte le aree 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

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 2022, al 94,2%, corrispondenti a 5,25 GWh. Seguono i combustibili (gas metano e GPL) e, infine, i carburanti (vedi figura seguente). Per il 2022, il vettore GPL è pari a zero avendo cessato l'utilizzo delle mense interne a Castelletto e Carini.



Splitting Energia per tipo anno 2022

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

Combustibili	2018	2019	2020	2021	2022
METANO (Kmc)	218	238	243	156	43
GPL (Klitri)	181	105	3	0	0
CARBURANTI (Klitri)	34	36	26	29	29
Totale Non Renewable FUEL (Tep)	323	295	228	155	61
Variazione%		-8,5%	-22,8%	-31,9%	-60,9%
Var.% cumulata		-8,5%	-29,4%	-51,9%	-81,2%
Energia Elettrica Acquistata	2018	2019	2020	2021	2022
EE (GWh)	16,83	15,58	12,45	11,98	8,32
Variazione%		-7,4%	-20,1%	-3,8%	-30,5%
Var.% cumulata		-7,4%	-26,0%	-28,8%	-50,6%
Energia Elettrica Venduta	2018	2019	2020	2021	2022
EE (GWh)	6,15	5,28	3,93	4,11	3,12
Variazione%		-14,2%	-25,5%	4,5%	-24,0%
Var.% cumulata		-14,2%	-36,1%	-33,2%	-49,3%
Energia Elettrica Netta ITALTEL	2018	2019	2020	2021	2022
EE (GWh)	10,68	10,30	8,52	7,87	5,20
EE SmartWorking (GWh)	0,00	0,00	0,08	0,09	0,05
EE (Tep)	1.997	1.927	1.608	1.488	983
Variazione%		-3,5%	-16,6%	-7,5%	-33,9%
Var.% cumulata		-3,5%	-19,5%	-25,5%	-50,8%
Consumo Totale di Energia	2018	2019	2020	2021	2022
TOTALE TEP	2.320	2.222	1.836	1.643	1.043
Variazione%		-4,2%	-17,4%	-10,5%	-36,5%
Var.% cumulata		-4,2%	-20,9%	-29,2%	-55,0%

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.

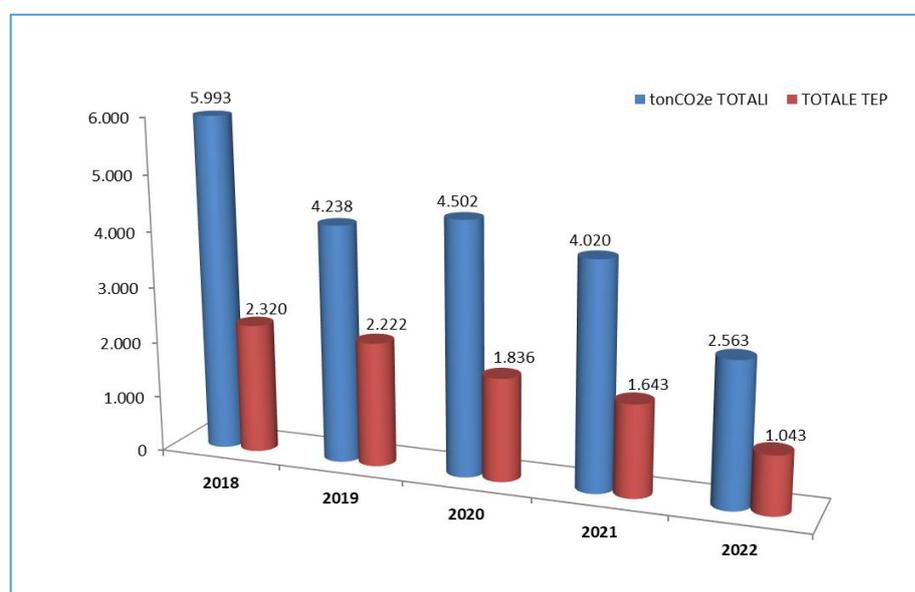
EMISSIONI DIRETTE (Scope1)	2018	2019	2020	2021	2022
TOTALE tonCO2e	831	750	559	388	163
Variazione%		-9,8%	-25,4%	-30,6%	-57,8%
Var.% cumulata		-9,8%	-32,7%	-53,3%	-80,3%
CO2e METANO (ton)	432	473	482	309	86
CO2e GPL (ton)	307	178	5	0	0
CO2e CARBURANTI (ton)	93	99	72	79	78

EMISSIONI INDIRETTE (Scope2)	2018	2019	2020	2021	2022
tonCO2e E.E. (Location Based - Ispra)	3.013	2.773	2.193	1.955	1.291
tonCO2e E.E. (Market Based - AIB)	5.162	3.488	3.943	3.632	2.399
Variazione%		-32,4%	13,0%	-7,9%	-33,9%
Var.% cumulata		-32,4%	-23,6%	-29,6%	-53,5%

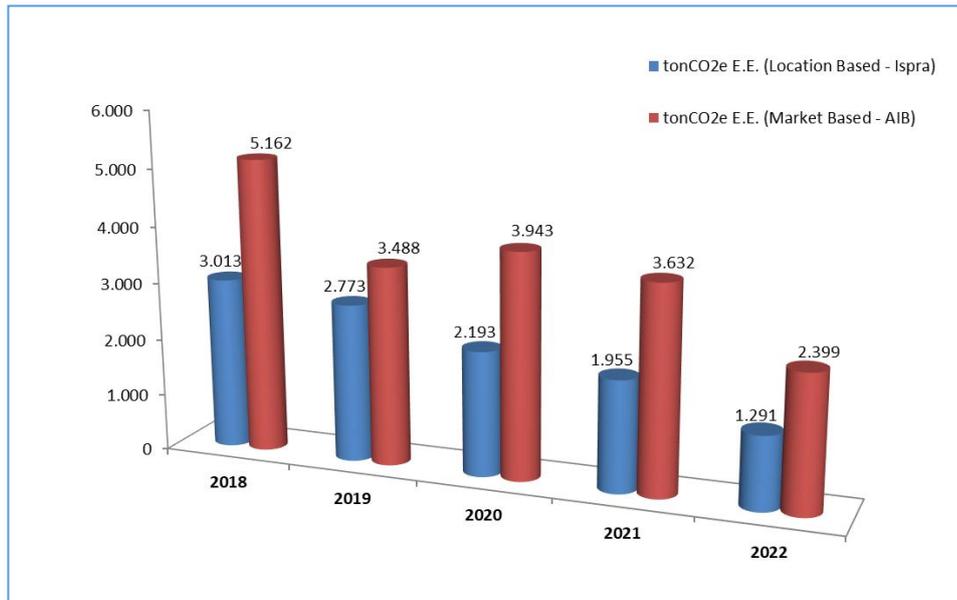
EMISSIONI TOTALI (Market Based)	2018	2019	2020	2021	2022
tonCO2e TOTALI	5.993	4.238	4.502	4.020	2.563
Variazione%		-29,3%	6,2%	-10,7%	-36,3%
Var.% cumulata		-29,3%	-24,9%	-32,9%	-57,2%

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 363/22 (tab. 2.25) per i fattori di emissione Location Based e Report AIB European residual mixes 2021 per i fattori di emissione *Market Based*.

Di seguito, il trend quinquennale del totale delle emissioni in termini di CO₂ equivalente e relativo impatto in TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio), con i risultati puntuali anno per anno, a sottolineare l'andamento costantemente positivo. Per quanto riguarda le emissioni indirette di tipo Scope 2, si riporta il confronto degli approcci *Location Based* e *Market Based*.



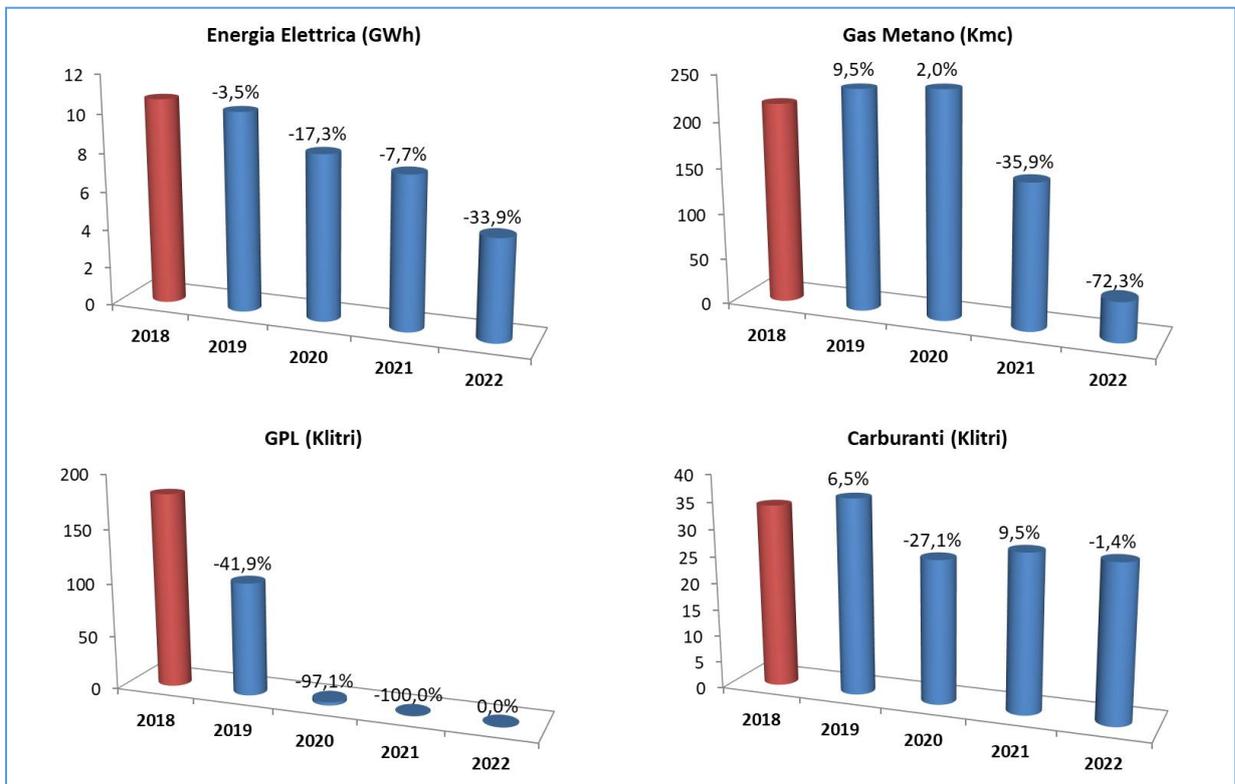
Trend CO₂ equivalente emessa (*Market Based*) e TEP 2018-2022



Trend CO₂ equivalente emessa Scope 2 (Location Based vs Market Based) 2018-2022

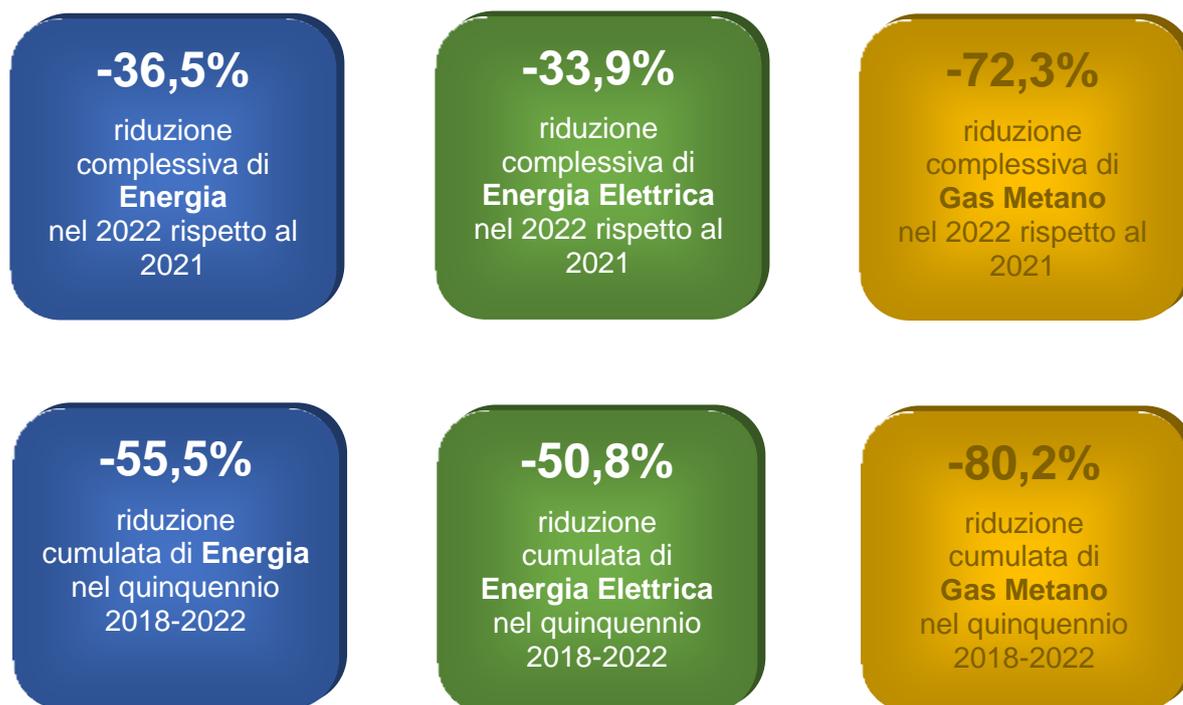
Da quest'ultimo grafico, si può osservare come l'utilizzo dell'approccio *Market Based* produce, nel periodo 2019-2020, un effetto apparentemente peggiorativo legato unicamente alla fluttuazione dei fattori di conversione; gli stessi dati di consumo convertiti con i fattori dell'approccio *Location Based*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

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



Trend 2018-2022 delle componenti energetiche

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



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 con una riduzione cumulata complessiva del 55,5%.

SPLITTING TEP PER SITO	2018	2019	2020	2021	2022
ENERGIA TOTALE (TEP)	2.320	2.222	1.821	1.626	1.033
Variazione%		-4,2%	-18,0%	-10,7%	-36,5%
Var.% cumulata		-4,2%	-21,5%	-29,9%	-55,5%
MILANO	1.796	1.734	1.466	1.254	629
Variazione%		-3,4%	-15,4%	-14,4%	-49,9%
Var.% cumulata		-3,4%	-18,4%	-30,1%	-65,0%
PALERMO	506	476	344	359	389
Variazione%		-5,9%	-27,8%	4,3%	8,5%
Var.% cumulata		-5,9%	-32,1%	-29,1%	-23,1%
ROMA	18,3	12,2	11,4	13,3	14,9
Variazione%		-33,2%	-6,8%	16,4%	12,3%
Var.% cumulata		-33,2%	-37,7%	-27,5%	-18,5%

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%. Questa operazione, nonostante la variazione in incremento del sito di Palermo, ancora molto energivoro, ha consentito una riduzione complessiva sui tre siti dell'ordine del 36,5%, che si ripercuote positivamente sulle emissioni di CO₂.

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 dei dipendenti per le attività lavorative. Tale impostazione di rendicontazione è stata adottata in coerenza con la metodologia richiesta dalla norma ISO14064-1.

SPLITTING EE PER SITO	2018	2019	2020	2021	2022
EE TOTALE (GWh)	10,68	10,30	8,52	7,87	5,20
Variazione%		-3,5%	-17,3%	-7,7%	-33,9%
Var.% cumulata		-3,5%	-20,2%	-26,3%	-51,3%
MILANO	7,92	7,74	6,63	5,88	3,04
Variazione%		-2,2%	-14,3%	-11,3%	-48,3%
Var.% cumulata		-2,2%	-16,2%	-25,7%	-61,6%
PALERMO	2,67	2,50	1,83	1,92	2,08
Variazione%		-6,3%	-26,8%	4,9%	8,5%
Var.% cumulata		-6,3%	-31,4%	-28,1%	-21,9%
ROMA	0,10	0,07	0,06	0,07	0,08
Variazione%		-33,2%	-6,8%	16,4%	12,3%
Var.% cumulata		-33,2%	-37,7%	-27,5%	-18,5%

Consumo EE per Smart Working	2018	2019	2020	2021	2022
Giornate di Smart-Working	0	0	138.462	157.390	96.418
Consumo di EE a Casa (GWh)	0,0	0,0	0,08	0,09	0,05
Variazione%				13,7%	-38,7%

Nel 2022, l'utilizzo dello smart working ha consentito un contenimento rilevante dei consumi, come già accaduto nel 2021. Tuttavia, rispetto al 2021, come conseguenza dell'uscita dall'emergenza COVID-19 e la progressiva ripresa delle attività in presenza, lo smart working è diminuito. L'effetto complessivo, come si vedrà in seguito, è una crescita delle emissioni di CO₂ a causa dell'aumento del *commuting* dei dipendenti.

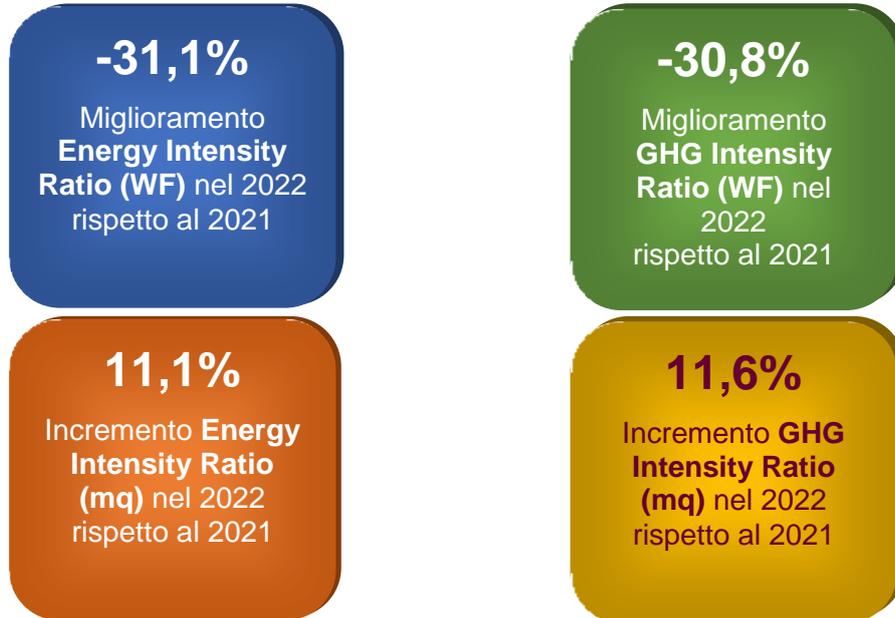
Di seguito, il trend quinquennale degli indicatori di energia specifica, secondo quanto previsto dai GRI Standards. Il quantitativo totale dei vari vettori energetici convertiti in TEP sul perimetro netto di Italtel è rapportato all'organico medio e al totale metri quadri attivi nelle sedi italiane.

ENERGY INTENSITY RATIO	2018	2019	2020	2021	2022
Organico Medio (WF)	1.170	1.055	1.000	1.018	938
Variazione%		-9,8%	-5,2%	1,8%	-7,9%
Var.% cumulata		-9,8%	-14,5%	-13,0%	-19,8%
Superficie sviluppata attiva	50.956	50.754	50.754	36.440	20.823
Variazione%		-0,4%	0,0%	-28,2%	-42,9%
Var.% cumulata		-0,4%	-0,4%	-28,5%	-59,1%
Energy intensity RATIO 1 (TEP/WF)	1,98	2,11	1,84	1,61	1,11
Variazione%		6,2%	-12,8%	-12,1%	-31,1%
Var.% cumulata		6,2%	-7,4%	-18,6%	-43,9%
Energy intensity RATIO 2 (TEP/mq)	0,046	0,044	0,036	0,045	0,050
Variazione%		-3,8%	-17,4%	24,6%	11,1%
Var.% cumulata		-3,8%	-20,6%	-1,0%	10,1%

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.

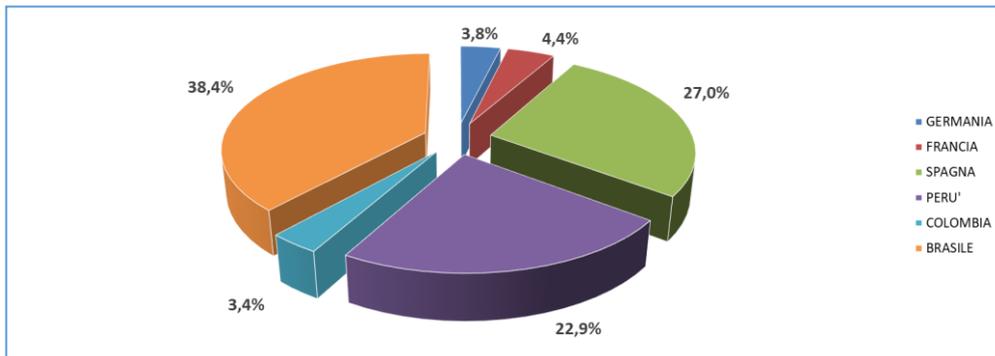
GHG INTENSITY RATIO (Scope 1+2)	2018	2019	2020	2021	2022
GHG intensity RATIO 1 TON CO ₂ /WF	5,12	4,02	4,50	3,95	2,73
Variazione%		-21,6%	12,1%	-12,3%	-30,8%
Var.% cumulata		-21,6%	-12,1%	-22,9%	-46,7%
GHG intensity RATIO 2 TON CO ₂ /mq	0,118	0,084	0,089	0,110	0,123
Variazione%		-29,0%	6,2%	24,4%	11,6%
Var.% cumulata		-29,0%	-24,6%	-6,2%	4,7%

Nel corso del 2022 per effetto dell'efficientamento degli uffici legati alla operazione di trasferimento, che ha comportato una riduzione della superficie attiva, si è registrato un incremento dell'energia ed emissione specifica al mq, ma una drastica riduzione degli indicatori rispetto all'organico medio.

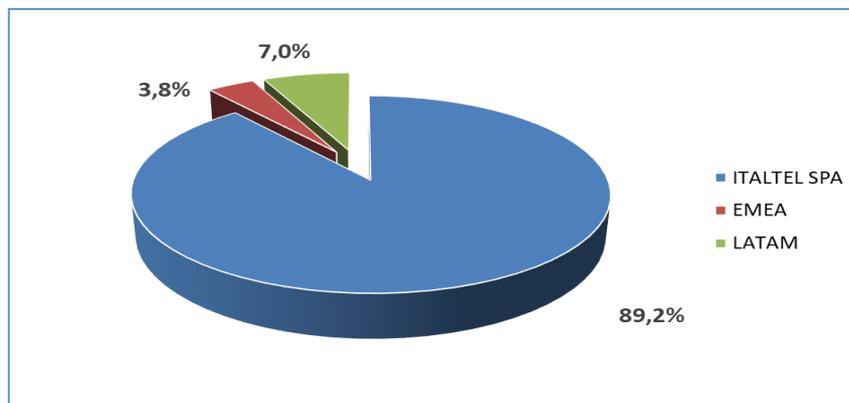


6.4.2 Consumi di energia e trend per le sedi estere

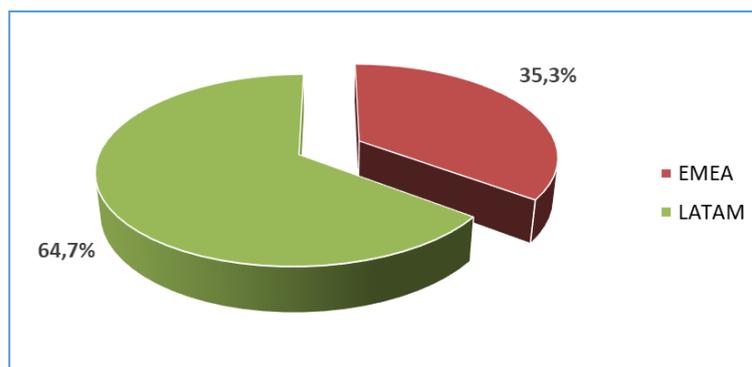
Di seguito, l'impatto percentuale delle sedi estere sulle relative emissioni dirette ed indirette, escludendo l'effetto dei viaggi.



Impatto percentuale TEP/CO2 nelle sedi estere - 2022

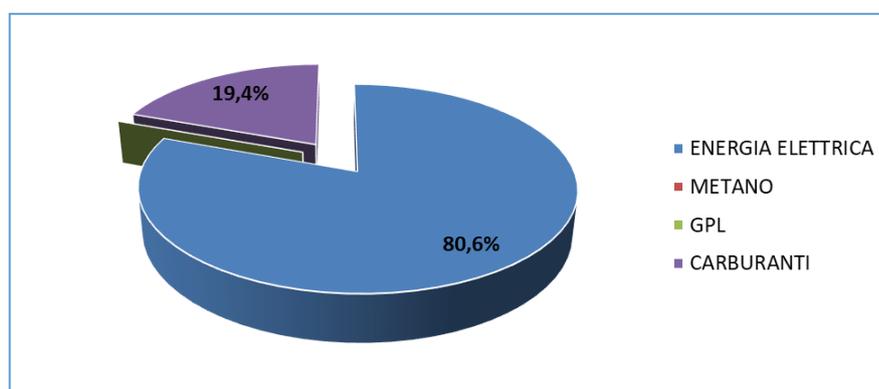


Impatto percentuale TEP/CO2 Italia ed estero - 2022



Impatto percentuale TEP/CO2 EMEA e LATAM - 2022

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'80,6% corrispondenti a 0,545 GWh nel 2022. Seguono i carburanti per le auto di servizio.



Splitting Energia delle sedi estere per tipo - 2022

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.

Combustibili Non Rinnovabili	2018	2019	2020	2021	2022
Carburanti (Klitri)	63,7	71,4	26,1	14,2	27,5
Totale Combustibili (TEP)	56,8	63,7	23,2	12,7	24,5
Variazione%		12,1%	-63,5%	-45,4%	93,5%
Var.% cumulata		12,1%	-59,1%	-77,7%	-56,8%

Energia Elettrica Netta Totale	2018	2019	2020	2021	2022
EE (MWh)	733	756	613	539	545
EE (TEP)	137,1	141,3	114,6	100,8	101,9
Variazione%		3,1%	-18,9%	-12,0%	1,1%
Var.% cumulata		3,1%	-16,4%	-26,5%	-25,6%

Consumo Energia Totale	2018	2019	2020	2021	2022
TEP Totali	193,9	205,0	137,9	113,5	126,5
Variazione%		5,7%	-32,7%	-17,7%	11,4%
Var.% cumulata		5,7%	-28,9%	-41,5%	-34,8%

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

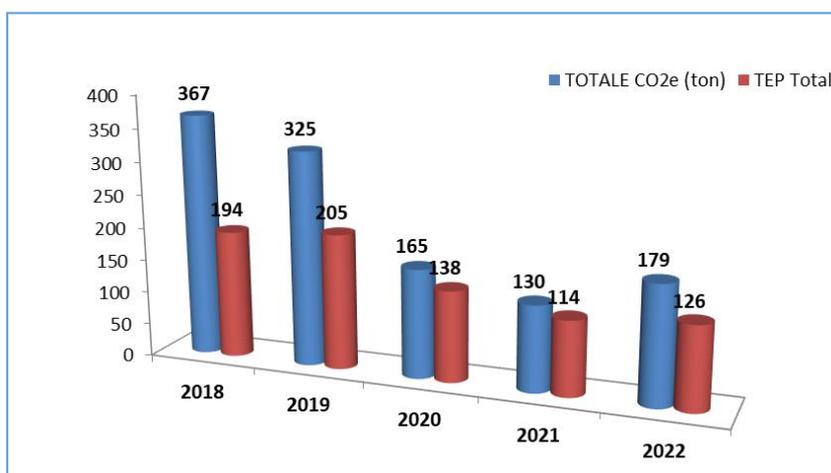
EMISSIONI DIRETTE (Scope1)	2018	2019	2020	2021	2022
TOTALE CO2e (ton)	156,7	175,7	64,1	35,0	67,7
Variazione%		12,1%	-63,5%	-45,4%	93,5%
Var.% cumulata		12,1%	-59,1%	-77,7%	-56,8%

EMISSIONI INDIRETTE (Scope2)	2018	2019	2020	2021	2022
TOTALE CO2eq (ton)	210,7	149,1	100,9	95,2	111,2
Variazione%		-29,3%	-32,3%	-5,6%	16,8%
Var.% cumulata		-29,3%	-52,1%	-54,8%	-47,2%

TOTALE EMISSIONI (Scope1+2)	2018	2019	2020	2021	2022
TOTALE CO2e (ton)	367,5	324,8	165,0	130,2	179,0
Variazione%		-11,6%	-49,2%	-21,1%	37,4%
Var.% cumulata		-11,6%	-55,1%	-64,6%	-51,3%

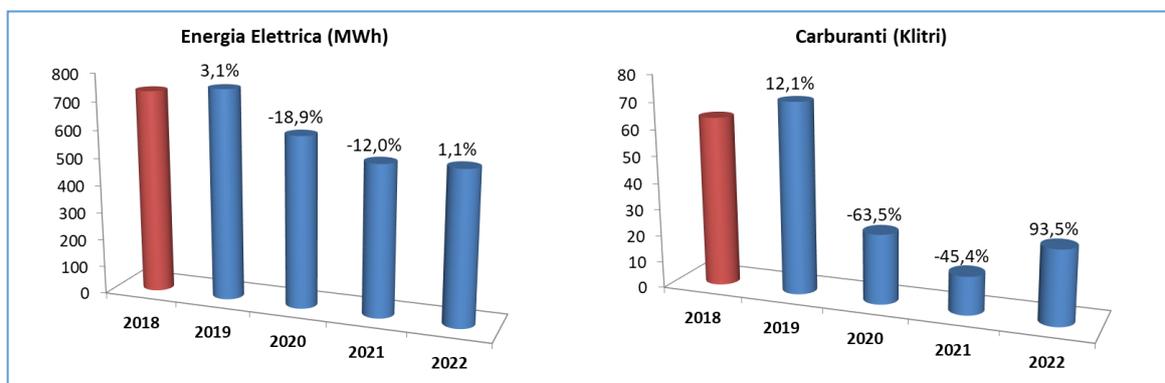
NOTA - Riferimenti utilizzati: Fattori di emissione *Location Based* desunti dal *Climate Transparency Report 2022*, e anni precedenti, sia per EMEA che per LATAM.

Di seguito, il trend quinquennale del totale delle emissioni in termini di CO₂ equivalente e il relativo impatto in TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio)



Trend CO₂eq emessa e TEP 2018-2022

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 2022 mostra una risalita dei consumi in relazione alla maggiore attività in presenza.

Tutti gli indicatori specifici (Energy Intensity Ratio e GHG Intensity Ratio) hanno avuto un significativo incremento puntuale, sia in relazione all'organico che 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.

ENERGY INTENSITY RATIO	2018	2019	2020	2021	2022
Organico Medio	395	454	460	535	517
Variazione%		14,9%	1,3%	16,2%	-3,4%
Var.% cumulata		14,9%	16,5%	35,3%	30,8%
Superficie Sviluppata attiva (mq)	5.098	5.679	4.944	4.486	3.966
Variazione%		11,4%	-12,9%	-9,3%	-11,6%
Var.% cumulata		11,4%	-3,0%	-12,0%	-22,2%
Energy intensity RATIO 1 (TEP/WF)	0,49	0,45	0,30	0,21	0,24
Variazione%		-8,0%	-33,6%	-29,1%	15,3%
Var.% cumulata		-8,0%	-39,0%	-56,7%	-50,1%
Energy intensity RATIO 2 (TEP/mq)	0,038	0,036	0,028	0,025	0,032
Variazione%		-5,1%	-22,7%	-9,3%	26,0%
Var.% cumulata		-5,1%	-26,7%	-33,5%	-16,1%
GHG INTENSITY RATIO (Scope1+2)	2018	2019	2020	2021	2022
GHGintensity RATIO 1 (TonCO2e/WF)	0,93	0,71	0,36	0,24	0,35
Variazione%		-23,1%	-49,9%	-32,1%	42,2%
Var.% cumulata		-23,1%	-61,5%	-73,8%	-62,8%
GHGintensity RATIO 2 (TonCO2e/mq)	0,072	0,057	0,033	0,029	0,045
Variazione%		-20,7%	-41,6%	-13,0%	55,4%
Var.% cumulata		-20,7%	-53,7%	-59,7%	-37,4%

15,3%

Incremento **Energy Intensity Ratio (WF)** nel 2022 rispetto al 2021

42,2%

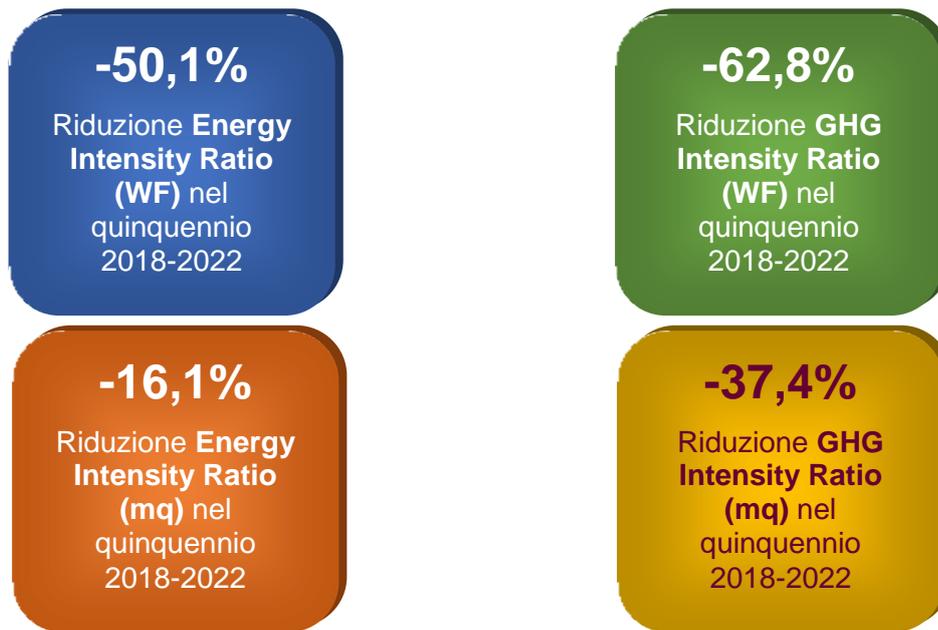
Incremento **GHG Intensity Ratio (WF)** nel 2022 rispetto al 2021

26,0%

Incremento **Energy Intensity Ratio (mq)** nel 2022 rispetto al 2021

55,4%

Incremento **GHG Intensity Ratio (mq)** nel 2022 rispetto al 2021



6.4.3 Questionario CDP

A partire dal 2021, Italtel divulga i propri 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 2022, il rating CDP di Italtel per il questionario *Climate Change* ha avuto un miglioramento nello score passando dal livello D ("Disclosure" level – Trasparenza sui temi climatici) al livello C ("Awareness" level – Conoscenza degli impatti e dei temi climatici).

6.5 Carta per uso ufficio

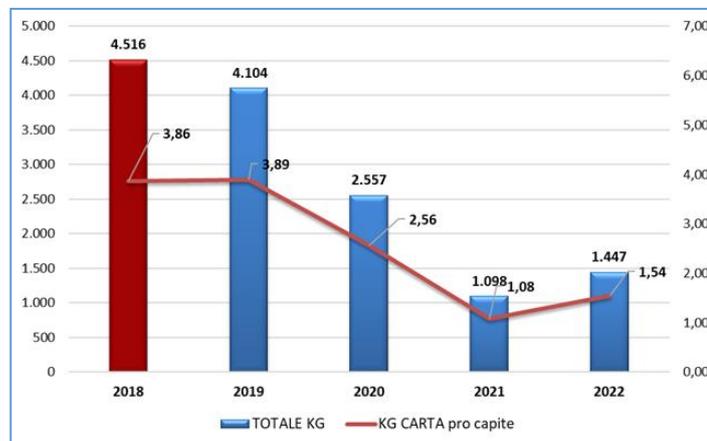
I dati che seguono riguardano, separatamente, le sedi italiane e le sedi estere di Italtel.

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*.

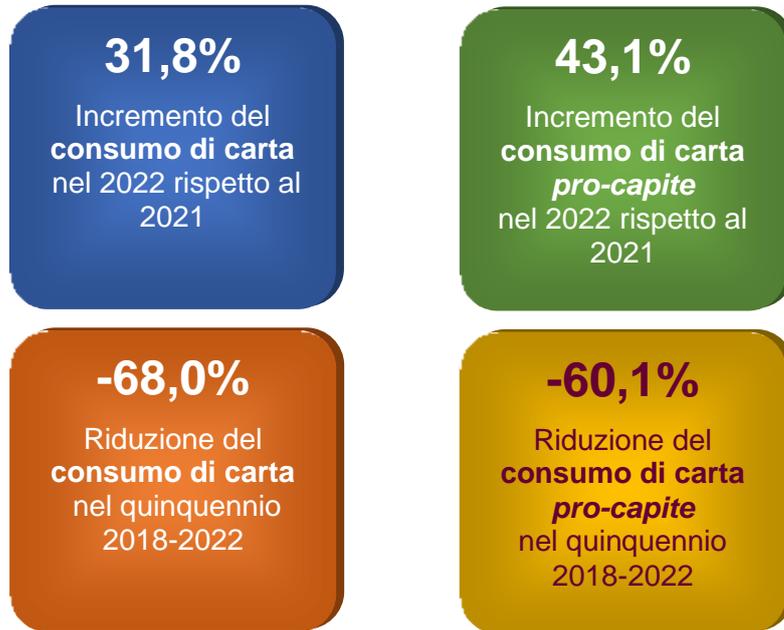
I minori consumi sono legati anche al potenziamento del progetto, attivato già dal 2007, che prevede centri di stampa multifunzione condivisi ad alte prestazioni.

Nel 2022, rispetto al 2021, sono aumentati sia il consumo assoluto sia quello *pro-capite*. L'effetto, dell'ordine del 32%, è connesso con le maggiori attività in presenza in ufficio, rispetto alla situazione COVID-19. Il trend complessivo è comunque in diminuzione.

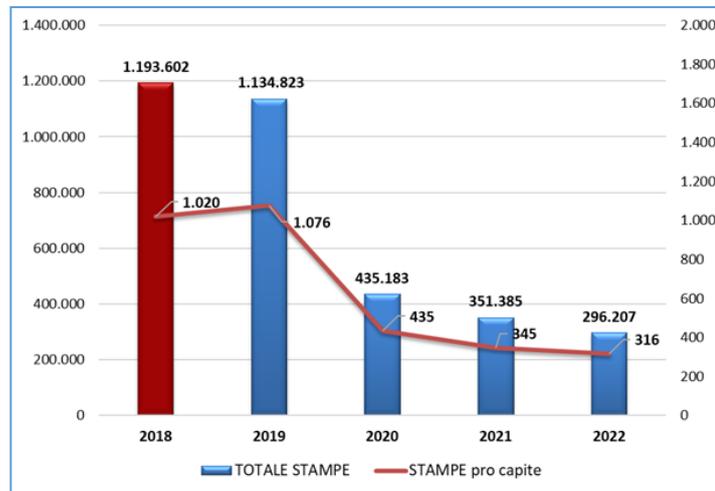


Consumo di carta ad uso ufficio 2018-2022

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



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. Diversamente dalla carta l'andamento delle stampe nel 2022 ha evidenziato ulteriori diminuzioni.



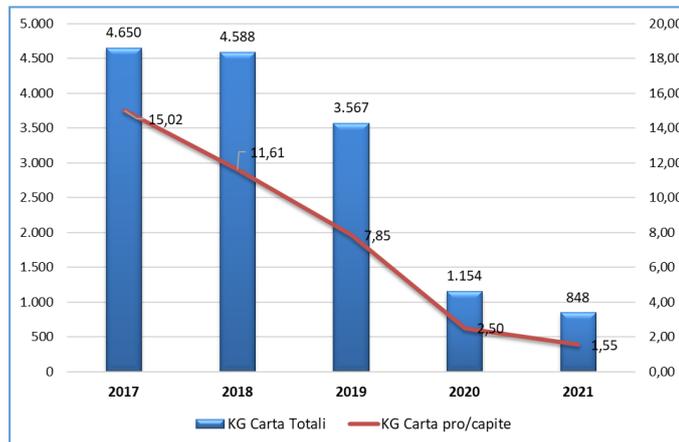
Andamento stampe 2018-2022



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.

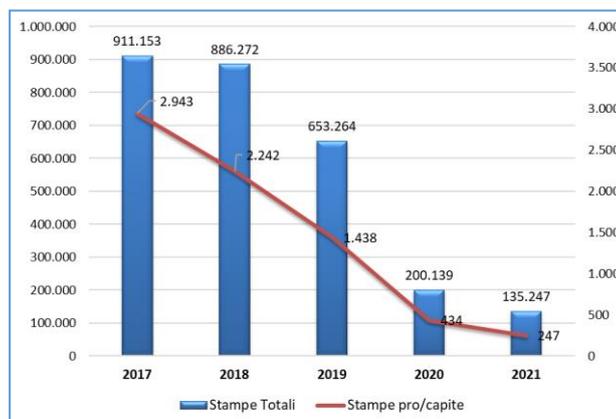


Consumo di carta ad uso ufficio nelle sedi estere 2018-2022

-20,1%
 Riduzione del consumo di carta nel 2022 rispetto al 2021

-18,0%
 Riduzione del consumo di carta *pro-capite* nel 2022 rispetto al 2021

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, il 2022 conferma il trend di miglioramento degli anni 2020 e 2021 in regime COVID-19.



Andamento stampe nelle sedi estere 2018-2022

-17,5%
 Riduzione del **volume di stampa** cumulato nel 2022 rispetto al 2021

-21,6%
 Riduzione del **volume di stampa pro-capite** nel 2022 rispetto al 2021

6.6 Acqua

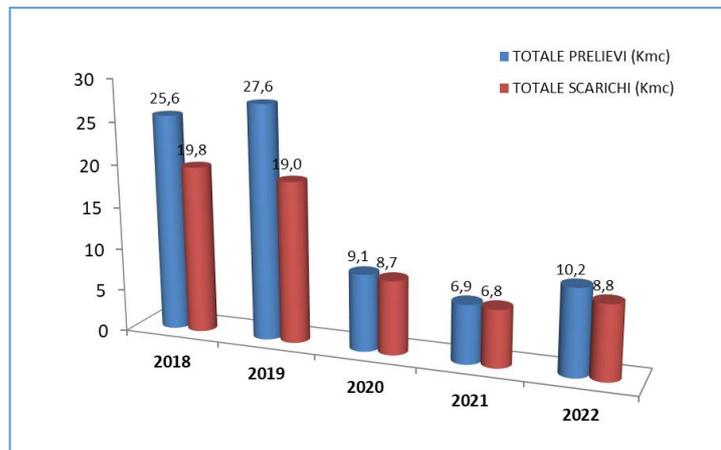
Nel seguito si riportano le iniziative in merito al contenimento delle risorse idriche e i relativi consumi rilevati nei periodi e nelle aree di riferimento, distinguendo tra Italia ed estero.

6.6.1 Acqua – Sedi italiane

I consumi di acqua mostrano una tendenza alla diminuzione su entrambi i siti industriali di Settimo Milanese e Carini. A Settimo Milanese, l'abbandono delle vecchie torri evaporative ha consentito, a partire da metà 2012, di azzerare la quota parte di prelievo di acqua di pozzo e, nel 2016, è stata ottenuta l'assimilazione ad uso civile dello scarico (100% scarico civile).

A Carini, il *revamping* impiantistico del condizionamento di comprensorio ha consentito la dismissione dei vecchi assorbitori e l'abbattimento del prelievo di acqua industriale. Per le ridotte dimensioni, la sede di Roma (dove il prelievo è unicamente di acqua potabile) non è inclusa in questo bilancio idrico.

Anche per le risorse idriche, nel 2020-21, 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 2022, si registra invece un'incremento con la ripresa progressiva delle attività in presenza. Il trend complessivo è comunque positivo.



Prelievi/Scarichi Acqua 2018-2022 (Italia)

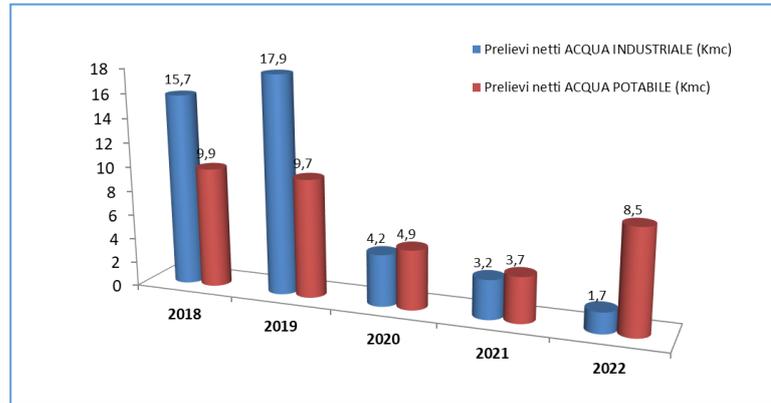
46,7 / 29,6%
 Variazione **prelievo/scarico** complessivi nel 2022 rispetto al 2021

-60,3% / -55,7%
 Riduzione **prelievo/scarico** complessivi nel quinquennio 2018-2022

Relativamente ai flussi idrici in ingresso, il trend quinquennale è positivo. Di seguito, l'andamento dei prelievi Italtel distinti per tipologia di fonte di prelievo. A Castelletto, il prelievo di acqua potabile avviene tramite rete comunale gestita da Amiacque (Gruppo CAP), mentre il prelievo di acqua industriale è tramite pozzi privati.

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 2022. I dati riportati sono al netto delle aziende ospiti di sito. Nel 2022 si è registrato un drastico decremento del prelievo di acqua industriale e a un forte incremento di acqua potabile in relazione alle dinamiche di rilascio del sito di Castelletto, per il quale in via transitoria è stato interrotto l'accesso all'acqua industriale di sito.



Prelievi di acqua netti 2018-2022 (Italia)

-46,6% / 127%

Riduzione prelievo netto
acqua potabile ed industriale
nel 2022 rispetto al 2021

-89,1% / -14,2%

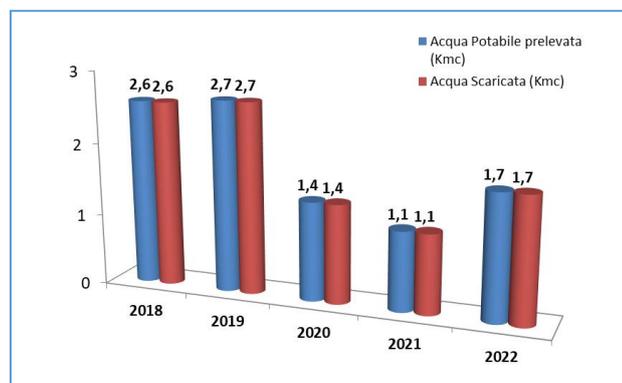
Riduzione prelievo netto
acqua potabile ed industriale
nel quinquennio 2018-2022

6.6.2 Acqua – Sedi estere

Le operazioni aziendali svolte all'estero si configurano come tipiche attività d'ufficio; pertanto, esse, ai fini dei consumi di acqua, sono assimilabili ad utilizzi civili, quindi tutta l'acqua prelevata è stata considerata completamente scaricata senza dispersioni significative.

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, il consumo è risalito per la progressiva ripresa delle attività in presenza, senza però ritornare ai livelli pre-COVID.



Prelievi/Scarichi Acqua 2018-2022

6.7 Scarichi e rifiuti

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 Castelletto, nel 2022, è stata pari a metri cubi 5.578 mentre, per Carini, lo scarico è stato di metri cubi 3.177. Una parte dei reflui di acqua industriale a Carini (metri cubi 1.520) è imputabile ai trattamenti di acqua per dissalazione.

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 2022, in Italtel, non sono stati radiati rifiuti speciali pericolosi. Sono state smaltite circa 18,8 tonnellate di rifiuti di imballaggi e materiali misti, connessi con l'attività svolta nel magazzino di Pregnana Milanese.

I rifiuti speciali 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 negli appositi formulari.

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 a Castelletto-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.

Le emissioni 2022 risultano essere pari a 0,4 tonCO₂e.

Per la sede di Carini, il produttore di rifiuti è la società di Facility Management appaltatrice del servizio.

Nella sede di Milano Via Caldera, i rifiuti hanno un quantitativo minimale di carta, plastica, alluminio e umido, con raccolta differenziata al 100% e smaltimento in cassoni dedicati.

RIFIUTI (Kg)	2018	2019	2020	2021	2022
CER 150106 Imballaggi mat. misti	57.820	60.770	49.660	101.967	18.830
CER 150101 Imballaggi carta e cartone	6.680	3.850	6.340	32.660	0
CER 160216 apparecchiature dismesse	0	0	0	0	0
CER 170405 Ferro e acciaio	4.580	2.860	16.130	43.520	0
CER 160214 apparecchiature elettriche e ele	0	0	50.143	3.371	0
Materiale esausto di varia natura	0	0	0	14.886	0
Totale RIFIUTI (Kg)	69.080	67.480	122.273	196.404	18.830
Variazione%		-2,3%	81,2%	60,6%	-90,4%
Var.% cumulata		-2,3%	77,0%	184,3%	-72,7%
di cui a smaltimento	69.080	67.480	122.273	196.404	0
di cui a recupero	0	0	0	0	18.830

Rifiuti per tipologia 2018-2022 a Castelletto e Pregnana Milanese.

Nel corso del 2022, 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 presenze al 50%.

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 aggiunta, presso la mensa di Palermo, ha permesso di eliminare l'uso di stoviglie in plastica (piatti, bicchieri e bottigliette).

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, per quasi l'intero anno 2022, i bicchieri e le palette per il caffè sono stati forniti in materiale compostabile.

PLASTICA PELLEGRINI (MI)	2018	2019	2020	2021	2022
Bicchieri (Kg)	309	320	150	116	25
Bottigliette (Kg)	864	575	73	70	12
Palette (Kg)	64	66	31	18	11
Bicchieri erogatore(Kg)	0	54	0	0	0
Totale (Kg)	1.237	1.015	253	204	47
Totale (KgCO2e)	4.600	3.778	943	758	176
		-17,9%	-75,0%	-19,6%	-76,7%

PLASTICA QUOTA ITALTEL (PA)	2018	2019	2020	2021	2022
Plastica Mensa (Kg)	994	934	0	0	0
Plastica Distr. Autom. (Kg)	89	81	0	0	0
Totale (Kg)	1.083	1.016	0	0	0
Totale (KgCO2e)	4.027	3.778	0	0	0
		-6,2%	-100,0%		

PLASTICA EASYCUP (RM)	2018	2019	2020	2021	2022
Bicchieri (Kg)	31	31	0	0	0
Bottigliette (Kg)	36	36	20	16	22
Palette (Kg)	6	6	0	0	0
Bicchieri erogatore(Kg)	0	0	0,30	0	0
Totale (Kg)	74	74	20	16	22
Totale (KgCO2e)	274	274	76	61	80
			-72,4%	-19,4%	31,7%

PLASTICA TOTALE	2018	2019	2020	2021	2022
Totale (Kg)	2.393	2.105	274	220	69
Totale (KgCO2e)	8.901	7.830	1.018	819	256
Variazione%		-12,0%	-87,0%	-19,6%	-68,7%
Var.% cumulata		-12,0%	-88,6%	-90,8%	-97,1%

Se si considera il progetto "Plastic Free" nell'arco del quinquennio 2018-22, la riduzione cumulata di plastica è del 97,1%, pari a 8,6 tonCO2e e a 108 alberi equivalenti, con fattore di cattura medio di 80KgCO2e/anno.

Risultato Plastic FREE ITALIA 2018-22		tonCO2e	Alberi EQ.
-1.189	minori Kg MILANO	-4,4	-55
-1.083	minori Kg PALERMO	-4,0	-50
-52	minori Kg ROMA	-0,2	-2
-2324	RIDUZIONE TOTALE	-8,6	-108

Riduzione della quantità di plastica abbattuta nel 2018-2022 presso le sedi italiane

6.8 Aspetti ambientali di prodotto

6.8.1 Conformità alla normativa vigente

Relativamente ai prodotti sviluppati, le relative configurazioni distribuite in tutte le sedi 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 immesse da Italtel nel mercato italiano a livello di AEE:

AEE immessi nel mercato (Kg)	2018	2019	2020	2021	2022
Numero di pezzi	23.663	17.283	11.407	12.321	12.731
peso complessivo (Kg)	188.568	137.727	90.902	98.186	101.453
Variazione%		-27,0%	-34,0%	8,0%	3,3%
Var.% cumulata		-27,0%	-51,8%	-47,9%	-46,2%

AEE immessi nel mercato italiano 2018-2022.

Di seguito, si riporta quanto dichiarato a CONAI a livello di imballi, per tipologia:

IMBALLI CONAI (Kg)	2018	2019	2020	2021	2022
Legno (Kg)	9.299	6.653	4.703	5.028	5.049
Carta (Kg)	75.717	54.745	37.026	39.873	40.552
Plastica (Kg)	12.304	8.892	6.013	6.472	6.588
Metallo (Kg)	790	588	457	477	513
Totale (Kg)	98.109	70.877	48.200	51.850	52.701
Variazione%		-27,8%	-32,0%	7,6%	1,6%
Var.% cumulata		-27,8%	-50,9%	-47,2%	-46,3%

Imballi dichiarati a CONAI 2018-2022

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 2022, la quota di fatturato che può essere considerata "verde" è 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.

6.9 Emissioni di Scope 3

Il consumo esterno di energia e le conseguenti emissioni di CO₂ equivalenti 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 2022, un risultato globale di 834 tonCO₂e con un incremento dell'1,2% rispetto al 2021.

Emissioni Scope 3	2020	2021	2022
Viaggi Italia	224	117	156
Spostamenti casa-lavoro	763	135	269
Acquisto di beni e servizi	428	463	377
Logistica Magazzini	8,1	7,6	7,6
Emissioni da smaltimento rifiuti	17,3	39,4	0,4
Acquisto Combustibili	92,6	62,6	23,7
Totale emissioni Scope 3 (tonCO₂e)	1.533	825	834
Variazione%		-46,2%	1,2%

Suddivisione delle emissioni di CO₂ connesse a Scope3, nel 2020-2022

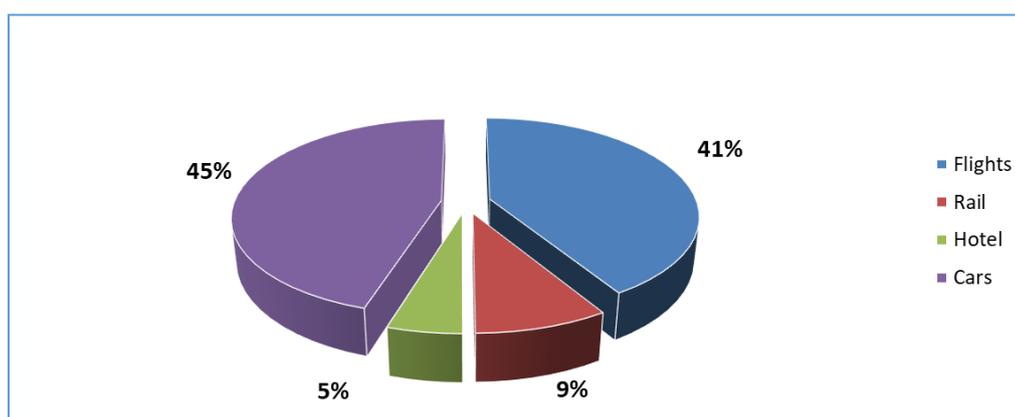
6.9.1 Viaggi – Sedi italiane

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, nel 2021 e, in parte, nel 2022, sono stati amplificati dall'introduzione dello smart working.

Le emissioni di CO₂ correlate ai viaggi di lavoro risultano essere, nel 2022, pari a circa 156 tonnellate, rappresentando circa il 5,7% di tutte le emissioni dirette e indirette connesse alle attività della Società.

Il 2022 è stato un anno di ripresa dei viaggi business post-pandemia. L'incremento degli impatti in termini di emissioni è del 33,6%.

Una quota rilevante di CO₂ emessa in relazione a viaggi di lavoro è dovuta ai voli aerei e rappresenta il 41% del totale; tale percentuale risulta seconda all'impatto delle trasferte in auto (45%).



Suddivisione delle emissioni di CO₂ connesse a viaggi di lavoro, nel 2022

Di seguito, il dettaglio per tipo:

VIAGGI	2018	2019	2020	2021	2022
tonCO2e VIAGGI	1.008	908	224	117	156
Variazione%		-9,9%	-75,3%	-47,8%	33,6%
Var.% cumulata		-9,9%	-77,8%	-88,4%	-84,5%
Flights	441	342	83	32	64
Variazione%		-22,4%	-75,6%	-61,3%	100,0%
Var.% cumulata		-22,4%	-81,1%	-92,7%	-85,4%
Rail	83,19	64,10	11,97	10,87	13,49
Variazione%		-23,0%	-81,3%	-9,1%	24,0%
Var.% cumulata		-23,0%	-85,6%	-86,9%	-83,8%
Hotel	59	41	7	10	8
Variazione%		-31,3%	-82,8%	39,5%	-22,8%
Var.% cumulata		-31,3%	-88,2%	-83,5%	-87,3%
Cars	425	462	122	64	71
Variazione%		8,6%	-73,6%	-47,4%	10,4%
Var.% cumulata		8,6%	-71,4%	-85,0%	-83,4%

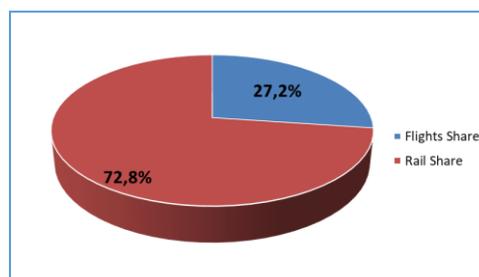
NOTA - Metodologia di calcolo: integrata reportistica UVET basata su fattori di emissione e conversione pubblicati su www.ghgprotocol.org e www.acriss.org. Al dato di noleggio si è aggiunta l'estrazione dei km auto propria per trasferta moltiplicata per un fattore di emissione medio ricavato dalla Survey Auto aziendale 2021, effettuata per la certificazione ISO14064-1.

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 CO₂, poiché, a parità di distanza percorsa, il treno su tali tratte comporta emissioni pari al 19% rispetto all'aereo.

Nella tabella che segue, viene evidenziata la rilevanza dello *share* dell'utilizzo del treno (72,8%) rispetto a quello dell'aereo (27,2%), 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.

VIAGGI ITALIA	2018	2019	2020	2021	2022
TOTALE (Kmiglia)	1.670	1.273	245	209	324
Variazione%		-23,8%	-80,7%	-15,0%	55,6%
Flights Share	563	371	77	39	88
Variazione%		-34,1%	-79,2%	-49,1%	124,5%
Share%	33,7%	29,2%	31,5%	18,8%	27,2%
Rail Share	1.107	902	168	169	236
Variazione%		-18,6%	-81,3%	0,6%	39,6%
Share%	66,3%	70,8%	68,5%	81,2%	72,8%
Voli Aerei (tonCO2e)	153	100	21	11	26
Variazione%		-35,0%	-78,4%	-48,5%	137,7%
Ferrovie (tonCO2e)	83	64	12	11	13
Variazione%		-23,0%	-81,3%	-9,1%	24,0%

Le emissioni connesse all'uso della rete ferroviaria sono complessivamente pari a 13 ton di CO₂ equivalenti a circa 71 ton di CO₂ che sarebbero state emesse se la stessa distanza fosse stata percorsa con voli domestici. Il risparmio complessivo in termini di emissioni per l'uso del treno in luogo dell'aereo è dunque stato pari a 58 ton di CO₂ per il 2022.



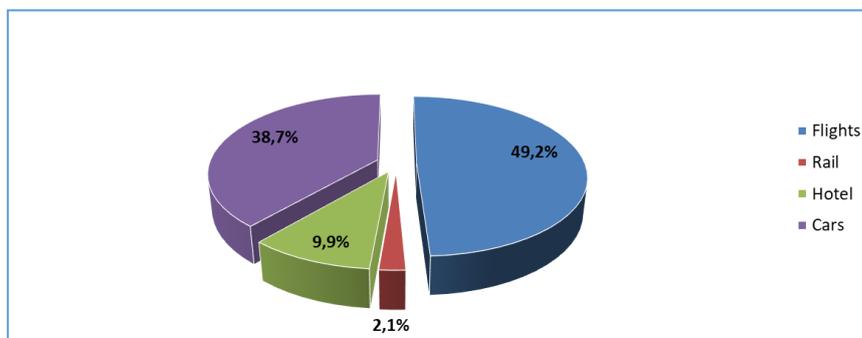
Share viaggi domestici anno 2022

6.9.2 Viaggi – Sedi estere

Le emissioni di CO₂ correlate ai Viaggi risultano essere, nel 2022, pari a circa 286 tonnellate, e risultano avere un peso confrontabile con le emissioni dirette ed indirette delle relative sedi.

La quota maggiore di CO₂ emessa in relazione a viaggi di lavoro è dovuta alle trasferte in aereo e rappresenta il 49,2% del totale; una quota minore è legata alle trasferte in auto nella misura del 38,7%.

Come in Italia, nel 2022, si registra una risalita complessiva legata alla fase post-pandemica da COVID-19 pari al 28,4%. In particolare, è cresciuto l'impatto dei viaggi in aereo del 144%.



Suddivisione delle emissioni di CO₂ connesse a viaggi di lavoro, nel 2022 – Sedi estere

Di seguito, il dettaglio per tipo:

VIAGGI	2018	2019	2020	2021	2022
TOTALE CO ₂ emessa (ton)	714	730	347	223	286
Variazione%		2,3%	-52,5%	-35,6%	28,4%
Var.% cumulata		2,3%	-51,4%	-68,7%	-59,9%
Flights	306	293	86	58	141
Variazione%		-4,2%	-70,8%	-32,6%	144,4%
Var.% cumulata		-4,2%	-72,0%	-81,2%	-54,0%
Rail	10	9	2	10	6
Variazione%		-6,7%	-75,8%	356,0%	-38,6%
Var.% cumulata		-6,7%	-77,4%	2,9%	-36,8%
Hotel	61	113	15	21	28
Variazione%		84,3%	-86,5%	35,4%	38,8%
Var.% cumulata		84,3%	-75,2%	-66,4%	-53,4%
Cars	337	316	244	135	111
Variazione%		-6,4%	-22,8%	-44,5%	-17,9%
Var.% cumulata		-6,4%	-27,7%	-59,9%	-67,1%

NOTA - Metodologia di calcolo: basata su fattori di emissione e conversione pubblicati su www.ghgprotocol.org e www.acriss.org. In assenza di estrazioni dirette da Agenzie Viaggi sono state calcolate indirettamente le quantità di CO₂ 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 CO₂.

Nel corso del 2022, i giorni di presenza in sede sono risultati essere pari a 44.512 con una lunghezza media del tragitto di 54,6 Km per persona (dato aggiornato con Survey Auto 2021). Le emissioni giornaliere, in base al mix medio del parco auto dei dipendenti, sono state valutate in 6,77 KgCO₂e al giorno. Pertanto, risultano complessivamente emesse 269,5 tonCO₂e. 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 96.418 giornate presso le sedi. Adottando gli stessi razionali di calcolo si ricava un risparmio consistente, pari a 652 tonCO₂.

Di seguito il confronto nel triennio 2020-22 su questi importanti indicatori, diventati rilevanti non solo con l'emergenza legata al Covid-19 ma anche con la successiva adozione dello smartworking al 50%.

Spostamenti casa-lavoro (Commuting)	2020	2021	2022
Giornate di presenza in sede	64.695	24.758	44.512
Spostamenti casa-lavoro (tonCO ₂ e)	763,4	135,2	269,5
Variazione%		-82,3%	99,2%

Confronto delle emissioni di CO₂ connesse a spostamenti casa-lavoro e smart-working

La tabella relativa al *commuting* mostra un raddoppio delle emissioni di CO₂e in coerenza con la ripresa delle attività; tuttavia, il dato relativo al triennio 2020-2022 evidenzia una riduzione complessiva delle emissioni pari al 65%. Vi è infatti da osservare che l'effetto smart working ha prodotto anche nel 2022 una significativa riduzione delle emissioni di CO₂e pari a 584 tonnellate.

Emissioni per smart working	2020	2021	2022
Giornate di Smart-Working	138.462	157.390	96.418
Minori emissioni commuting (tonCO ₂ e)	1.634	860	584

6.9.4 Prodotti e servizi acquistati destinati al cliente e corporate

Sono stati analizzati gli acquisti effettuati direttamente nel 2022 da Italtel Italia, che costituisce la società più rilevante del Gruppo sia per il valore del fatturato che per quello degli acquisti e sono stati considerati i principali fornitori per valore di ordinato.

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 milioni di euro di fatturato.

Tale parametro, moltiplicato per il valore degli acquisti effettuato da Italtel Italia, ha consentito di stimare l'entità delle emissioni di CO₂e legate alla catena di fornitura per una quota pari a circa il 69,4% del valore acquistato da Italtel Italia nel 2022.

Applicando gli stessi criteri, i medesimi parametri (intensità per milione di euro di fatturato 2021) sono stati utilizzati per stimare le emissioni di Scope 3 (CO₂e) relative al 2021 con una copertura del 52%.

Quest'ultima percentuale potrà essere migliorata 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 triennio 2020-2022.

Per il 2021, si sono registrate emissioni per circa 463 tonCO₂e, con un aumento del 8,2% rispetto all'anno precedente; per il 2022 invece sono state calcolate emissioni pari a 377 tonCO₂e, con un calo del 18,6% rispetto all'anno precedente. I risultati ottenuti, oltre ad essere evidentemente influenzati dalle variazioni del volume acquistato presso i diversi fornitori nei tre anni, hanno anche avuto un effetto positivo grazie alla diminuzione dell'intensità delle emissioni di CO₂e per fatturato rilevato per alcuni di essi nel 2021 rispetto al 2020.

Acquisto di beni e servizi	2020	2021	2022
Percentuale del valore acquistato	60,2%	52,0%	69,4%
Emissioni (tonCO ₂ e)	428,00	463,00	377,00
Variazione%		8,2%	-18,6%

Confronto delle emissioni di CO₂ 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 - CEVA-, 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 (3.028 linee), 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 7,6 tonCO₂e per il 2022. Nella tabella che segue, applicando la medesima metodologia, si riporta il confronto con l'anno 2020 e 2021. Si può osservare che la situazione, in termini di emissioni, è rimasta pressoché invariata nel corso del triennio.

Logistica Magazzini	2020	2021	2022
trasporto merci (tonCO ₂ e)	8,09	7,56	7,60
Variazione%		-6,6%	0,5%

Confronto delle emissioni di CO₂ 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 Eco Logica 2000 S.r.l., che gestisce lo smaltimento e la destinazione finale dei rifiuti prodotti a Castelletto e a Pregnana Milanese.

Il dato è stato confrontato con quello medio della Regione Lombardia, che, dai dati di ARPA, risulta virtuosa nel minimizzare il conferimento in discarica a favore del riciclo e termovalorizzazione.

Carta, cartone e materiale ferroso sono riciclati al 70%, per il materiale elettronico si è fatta l'ipotesi del 30% in discarica e del 70% a riciclo, mentre per il materiale esausto si è fatta l'ipotesi del 40% in discarica e del 60% a riciclo.

Per il materiale misto, la suddivisione che appare più realistica è al 50% tra conferimento in discarica e a riciclo, dal momento che alcuni materiali come carta, cartone e materiale ferroso sono già stati separati. Per la natura del rifiuto, connesso alla tipologia di sito, la stima effettuata è più pessimistica del dato medio fornito da ARPA (9% in discarica, 27% al termovalorizzatore e 64% a riciclo), ma è più realistica.

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 2020-22.

L'aumento del 127% del 2021 è dovuto alle operazioni di smaltimento straordinarie del complesso di Castelletto, mentre la contrazione del 99% si è riscontrata nel 2022 per effetto dei pochi smaltimenti riconducibili alla sede di Pregnana. Peraltro, i formulari del 2022 indicano recupero al 100% con netto miglioramento dei fattori di emissione.

L'effetto è contenuto in termini assoluti, se confrontato con altre tipologie di emissioni di Scope 3, in particolare per il 2022.

Emissioni da smaltimento rifiuti	2020	2021	2022
Emissioni smaltimento rifiuti (tonCO ₂ e)	17,3	39,4	0,4
Variazione%		127,4%	-99,0%

Confronto delle emissioni di CO₂ connesse 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 CO₂e 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
Gas metano	84,11	53,91	14,94
Carburanti	7,97	8,71	8,72
GPL	0,55	0,00	0,00
Totale (tonCO ₂ e)	92,6	62,6	23,7
Variazione%		-32,4%	-62,2%

6.10 Fornitori

Nel corso del 2022, i processi di gestione dei fornitori della Italtel "New Company" 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 condividano i temi della **Corporate Social Responsibility (CSR)**, 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 dimostrano un evidente impegno ad operare in un'ottica di *Corporate Social Responsibility* 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

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 logiche di *Corporate Social Responsibility* 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 ad oltre il 40%, corrispondenti mediamente a circa l'80% 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.



(*) 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.

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 Argentina, Italtel Brazil, Italtel Perù, Italtel Colombia, Italtel France e Italtel Deutschland.



(*) 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.

Nel 2022 si conferma il trend degli indicatori, già evidente dal 2021, causato dallo spostamento da acquisto diretto Cisco ai canali indiretti di distribuzione nonché dal cambio di mix dei fornitori, più spostato verso fornitori di tecnologia di recente costituzione o start-up che non hanno ancora pienamente consolidato il loro impegno sui temi ambientali e CSR in generale.

Nella tabella seguente, sono riportati ulteriori indicatori, riferiti ai fornitori significativi in relazione al volume complessivo annuale degli acquisti di Italtel S.p.A. (Italia) e la loro ripartizione per merceologia.

Indicatori	2022	2021	
Utilizzo fornitori a cui è stato richiesto il DVR e che lo hanno inviato	100 %	100 %	
Nuovi fornitori che hanno inviato DVR	100 %	100 %	
Fornitori che hanno preso visione e accettato il Codice Etico Italtel	100 %	100 %	
Mappatura fornitori per categoria di acquisto (consulenze, hardware, software, altri acquisti) in %	consulenze	14 %	24 %
	hardware	71 %	57 %
	software	2 %	2 %
	altri acquisti	13 %	17 %
Fornitori in possesso di certificazioni ambientali	40 %	48 %	
Nuovi fornitori in possesso di certificazioni ambientali	40 %	50 %	
Ordinato totale sviluppato dai fornitori di cui al precedente indicatore	87 %	95 %	

Nel 2022 si è registrata una minore incidenza dei fornitori con certificazione ambientale rispetto al 2021, causata dal maggior ricorso a canali di distribuzione, cioè a realtà meramente commerciali con una minore propensione a ricorrere alle certificazioni di settore tipiche dei produttori.

Inoltre, i dati sopra riportati evidenziano, rispetto al precedente anno 2021, un netto incremento nella percentuale di acquisti della componente hardware, che è passata dal 57% (2021) al 71% (2022) ed una riduzione della componente consulenziale, che è scesa dal 24% (2021) al 14% (2022).

Questo andamento sottolinea l'uscita di Italtel dal periodo di transizione aziendale, dovuto alla procedura concordataria conclusasi il 31/03/2022, trascorso il quale la Società ha gradualmente ripreso il suo core business (legato all'acquisto di apparati di networking) diminuendo la quota consulenziale (legata ad advisor, asseveratori, studi legali, ecc.).

7 LOTTA ALLA CORRUZIONE

Nel seguito, si riportano le iniziative realizzate nei diversi ambiti in tema di lotta alla corruzione sia nelle sedi italiane che nelle sedi estere ed i relativi risultati.

7.1 Lealtà, fedeltà, conflitto d'interessi

Italtel dispone da diversi anni di un sistema interno di segnalazione delle irregolarità che mette a disposizione dei dipendenti e di tutti coloro che operano per conto o in favore di ciascuna delle società del Gruppo.

Tale sistema è costituito da linee telefoniche dedicate e da un indirizzo di posta elettronica attraverso cui comunicare eventuali violazioni al Codice Etico o, più in generale, illeciti nell'ambito dell'attività lavorativa di cui si è avuta conoscenza. A partire dal 2019, al fine di assicurare una 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 stato riesaminato ed è stata rilasciata un'apposita piattaforma informatica per la gestione delle segnalazioni, accessibile sia dalla intranet aziendale che dal sito web della Società.

Nel 2022, così come nei due anni precedenti, non è stata segnalata nessuna violazione del Codice Etico né sono stati segnalati illeciti.

Il Gruppo Italtel intrattiene rapporti con esponenti politici e sindacali esclusivamente attraverso i canali ufficiali e nei previsti ambiti istituzionali e non finanzia né sostiene in alcun modo partiti politici né organizzazioni politiche o sindacali.

Per quanto riguarda il conflitto d'interessi, il Gruppo Italtel applica una procedura interna per individuare e trattare le situazioni di potenziale conflitto. Nel 2022, così come nei due anni precedenti, non si sono riscontrati casi di conflitto d'interessi.

Nessuna
segnalazione di
violazioni al
Codice Etico
nel triennio
2020 - 2022

Nessuna
segnalazione di
illeciti nell'ambito
dell'attività
lavorativa nel
triennio 2020 - 2022

Nessuna
situazione di
conflitto
d'interessi
riscontrata nel
triennio 2020 - 2022

7.2 Concorrenza leale e rispetto della legalità

Il Gruppo Italtel opera con una molteplicità di soggetti (clienti, fornitori, partner, ...) mantenendo rapporti improntati alla massima trasparenza e lealtà.

La capogruppo Italtel S.p.A. ha adottato, fin dal 2002, un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 di cui, attraverso un apposito Organismo di Vigilanza, assicura costantemente l'aggiornamento e l'attuazione. Il 29 settembre 2022, il Consiglio di Amministrazione di Italtel S.p.A. ha approvato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, nella prima edizione per la Italtel "New Company".

Il Modello e le procedure attuative in materia di anticorruzione, concorrenza leale e rispetto della legalità sono diffuse a tutti i membri dell'organizzazione e a tutti i dipendenti. La Società ha diffuso, inoltre, ai propri *business partner* il proprio Codice Etico e ne richiede espressamente il rispetto nei documenti contrattuali intercorrenti con i suoi fornitori. Per la descrizione delle principali attività condotte nel 2022 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.

Per quanto riguarda le società estere del Gruppo, si segnala che, dallo scorso anno, Italtel Colombia ha adottato 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, SAGRILAFIT.

Tale sistema è dedicato alla prevenzione dei reati di riciclaggio di denaro, di finanziamento del terrorismo e di finanziamento della proliferazione di armi di distruzione di massa. A tal fine, è stato elaborato un manuale che descrive l'intero sistema di prevenzione e costituisce lo strumento per acquisire e trasmettere le politiche e i meccanismi per la gestione dei rischi di commissione dei suddetti reati. Il manuale, le politiche e le procedure descritte nel manuale sono state divulgate al personale in quanto obbligatorie per l'esecuzione di operazioni con persone fisiche o giuridiche appartenenti a uno qualsiasi dei gruppi di interesse definiti dalla società.

È stato anche 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, composto dal Compliance Officer, dal Rappresentante legale, dal Responsabile finanziario, amministrativo e delle risorse umane, dal Responsabile commerciale e dal Responsabile Operations & Contracts. Detto Comitato è l'organo collegiale incaricato di effettuare valutazioni e prendere le decisioni relative alla gestione e al funzionamento del sistema SAGRILAFIT.

Un'altra società del Gruppo Italtel, Italtel SA (Spagna), ha adottato, fin dal 2013, un Modello Organizzativo e di Gestione ai sensi della *Ley Organica 5/2010* sulla responsabilità penale delle persone giuridiche, del quale la società stessa assicura costantemente l'aggiornamento e l'attuazione, apportando le necessarie modifiche anche al Codice Etico e sottoponendo entrambi i documenti all'approvazione del consiglio di amministrazione.

A partire dal 2013, sulla base di un'attività di *risk assessment* estesa a tutte le società del Gruppo, sono stati diffusi all'intero Gruppo Italtel i "Principi di prevenzione" e le "Linee guida di comportamento" atti a prevenire i reati inclusi nel D. Lgs. 231/2001, in coerenza col Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Italtel S.p.A. Periodicamente, tali Principi e Linee guida vengono aggiornati coerentemente con gli aggiornamenti del Modello e vengono comunicati ai soggetti apicali di tutte le società e, da questi, diffusi al rispettivo personale. L'ultimo aggiornamento è stato effettuato nel corso del 2022 in occasione dell'emissione della prima edizione del Modello 231 della "New Company" avvenuta il 29 settembre 2022.

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, riconfermato e costantemente mantenuto. Nel 2022, l'AGCM ha attribuito alla "New Company" il Rating di Legalità con il massimo punteggio. Si ricorda che 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.



A conferma di questo impegno, nel 2022, 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, 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 comportamenti anti-competitivi.

Nel 2022, non sono state contestate a Italtel S.p.A. né alle altre società del Gruppo non conformità a leggi e normative in materia sociale o economica.

Nessun contenzioso
per violazioni della
legge a carico del
personale
dell'azienda
nell'esercizio delle
sue funzioni nel
periodo 2020 – 2022

Nessuna sanzione
per violazioni delle
normative per
pubblicità
ingannevole o per
comportamenti anti-
competitivi nel
periodo 2020 – 2022

Inoltre, nel 2022, come pure nei due anni precedenti, non si sono registrate non conformità a leggi e regolamenti ambientali, non si sono verificati reclami da parte dei clienti né di altri soggetti interessati in materia di privacy, né si sono verificati incidenti quali divulgazione, furto o perdita di dati.

Per Italtel, la sicurezza delle informazioni è fondamentale per assicurare l'efficienza e la continuità dei servizi di tutte le strutture aziendali. Fin dal 2004, la capogruppo Italtel S.p.A. è in possesso della Certificazione ISO/IEC 27001 del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni in ambito alla erogazione e gestione di servizi professionali per operatori di telecomunicazioni. La medesima certificazione è stata acquisita, nel 2021, dalla società spagnola del Gruppo, Italtel SA.

Italtel ha 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 per attuare in modo efficace i principi di protezione dei dati (misure di sicurezza) e per garantire la tutela dei diritti degli interessati. Inoltre, detti sistemi devono contemplare quelle misure tecniche adeguate per 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*).

Italtel, desiderando dare garanzia ai suoi Clienti della conformità al GDPR dei propri prodotti e soluzioni, ha sottoposto questi ultimi ad un assessment interno, strutturato sulla base dei requisiti del GDPR (di cui agli artt. dal 15 al 21, 24 e 32). Tutti i sistemi e le soluzioni sottoposti a verifica sono risultati essere 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.



7.3 Formazione sull'etica degli affari

Le politiche e le procedure in materia di etica degli affari sono diffuse a tutti gli organi direttivi e a tutto il personale del Gruppo Italtel.

Al personale che opera nelle aree a rischio ai sensi del D. Lgs. 231/2001 è stata erogata la formazione specifica in relazione alle rispettive attività, a partire dal 2013. Nel 2014, in Italia, il 100% dei dipendenti operanti nelle aree a rischio aveva ricevuto formazione in materia di prevenzione degli illeciti ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Nel 2015, è stato avviato un programma di formazione, a copertura di tutte le società estere del Gruppo sugli stessi temi, che si è concluso nel 2016.

Nel 2016, è stato svolto un nuovo programma di formazione per la prevenzione dei reati contro la Pubblica Amministrazione, che ha coinvolto circa 200 dipendenti operanti in Italia nelle aree potenzialmente a rischio per tali reati.

Nel 2017, la formazione è stata rivolta al personale in Italia che, in conseguenza dei significativi cambiamenti della struttura organizzativa della Società, si è trovato ad operare nell'ambito di aree a rischio ai sensi del D. Lgs. 231/01.

Nel 2018, la formazione ha riguardato la tutela del *copyright* e l'uso del software *Open source*. Pertanto, la formazione è stata erogata al personale che operava in Italia nelle aree di sviluppo del software coinvolgendo circa 190 persone. Complessivamente, considerando tutti gli interventi formativi effettuati a livello di Gruppo nel 2018, il personale in forza in Italia che ha ricevuto una formazione specifica in materia di etica degli affari, in relazione alle attività svolte, è stato pari a 447 unità, mentre il personale in forza presso le società estere del Gruppo è stato pari a circa 237 unità.

Nel 2018 e nel 2019, in Italtel SA (Spagna), la formazione in materia di etica degli affari ha coperto il 100% dei dipendenti. Nel 2020, anno in cui il numero delle assunzioni è stato molto significativo, il percorso formativo si è concluso nel 2021. Nel 2022, è stato avviato il nuovo ciclo di formazione che è attualmente in fase di conclusione.

Nel 2019, inoltre, il 100% del personale del Gruppo Italtel ha ricevuto la formazione in materia di *whistleblowing*.

Nel 2020, a causa della complessa situazione economico-finanziaria della Italtel S.p.A. il piano di formazione in materia di etica degli affari, previsto per il personale dell'intero Gruppo, ha subito una serie di ritardi. È stato quindi avviato nel 2021 per il personale in Italia ed ha coinvolto il 100% dei dipendenti; il piano di formazione per le società estere del Gruppo è stato effettuato nel 2022. Nello stesso anno, è proseguita l'erogazione della formazione al personale neoassunto.

Infine, nel 2022, risultano avere effettuato la formazione in materia di etica degli affari nelle società estere del Gruppo n. 8 soggetti apicali, pari all'80% del numero complessivo di soggetti apicali.

7.4 Controlli interni

La capogruppo Italtel S.p.A. svolge una sistematica attività di auditing interno sui processi condotti sia dalla Italtel S.p.A. che dalle subsidiary; parte di tale attività è rivolta all'etica degli affari.

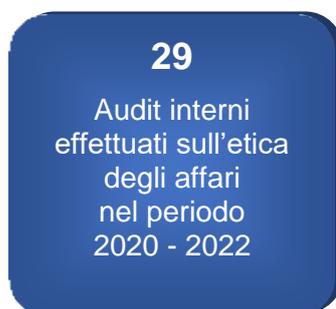
Gli audit interni afferenti a tale ambito effettuati nel 2022 sono stati complessivamente 8 e hanno riguardato la gestione ambientale, la sicurezza delle informazioni, la tutela dei dati personali (*privacy*) e la prevenzione della corruzione. Nel 2021, gli audit interni inerenti l'etica degli affari sono stati 11 e, nel 2020, sono stati 10.

L'attuazione delle azioni correttive e di miglioramento, individuate nel corso degli audit, è costantemente monitorata fino al definitivo completamento di ciascuna di esse.

Le società del Gruppo Italtel sono sottoposte a audit esterni effettuati da enti di certificazione e da terze parti con le quali intrattengono relazioni d'affari, tipicamente Clienti, su richiesta dei medesimi.

Complessivamente, nel 2022, gli audit esterni sono stati 13, nel 2021 sono stati 3 (da parte di fornitori ed Enti di certificazione) e nel 2020 gli audit esterni sono stati 7.

I temi affrontati da tali audit, nel 2022, hanno riguardato la tutela della sicurezza delle informazioni, la sicurezza sul lavoro e la gestione ambientale. Tutti gli audit esterni si sono conclusi positivamente.



7.5 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

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 2022, Italtel ha ricevuto contributi a fondo perduto per un valore pari a Euro 1,2M, mentre non ha ricevuto finanziamenti a tasso agevolato. Complessivamente, nel triennio 2020-2022, i contributi a fondo perduto sono stati pari a Euro 4,6M.

4,6 M€

Contributi
a fondo perduto
nel triennio
2020-2022

Italtel S.p.A., nel 2022, è presente nell'albo fornitori di 25 enti della Pubblica Amministrazione italiana.

25

Presenze in
Albo Fornitori di
Amministrazioni
Pubbliche nel 2022

Per quanto riguarda le società controllate estere, 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.

Infine, Italtel S.p.A. ha mantenuto per molti anni l'attestazione SOA per l'esecuzione di lavori pubblici ai sensi del D.P.R. n. 207/2010 fino alla positiva conclusione della procedura concordataria che ha comportato l'assunzione della Società nella cosiddetta "New Company". La nuova società ha mantenuto la medesima denominazione ma, da un punto di vista giuridico, è evidentemente configurata come una nuova entità legale costituita il 1° aprile 2022. Per la "New Company", si è quindi reso necessario avviare un nuovo processo finalizzato alla richiesta dell'ottenimento di una nuova attestazione SOA. Detta richiesta, corredata della documentazione prevista dalla normativa applicabile, è stata quindi inoltrata agli enti preposti che la stanno attualmente elaborando.



L'attestazione SOA è 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.

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 principali 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

Per contrassegnare la chiusura del ciclo di crisi dell'azienda culminato nella positiva conclusione della procedura concordataria e per dare evidenza della ripartenza di una "nuova Italtel", con gli inizi del 2022 è stato attuato uno

specifico piano d'azione finalizzato a ricostruire la reputazione del brand presso gli stakeholder interni ed esterni sia a livello nazionale che internazionale.

A seguito di un assessment che ha coinvolto la prima linea aziendale, finalizzato a individuare i punti di valore del brand, i fattori distintivi rispetto ai competitor e gli obiettivi di posizionamento della “nuova” Italtel, è stato realizzato un progetto di restyling del logo aziendale, accompagnato a una riprogettazione complessiva dell'immagine visuale associata al brand e di tutti i materiali grafici corporate, compreso il sito web.

Il nuovo logo ha mantenuto la riconoscibilità del logo precedente ma si è trasformato divenendo più dinamico, agile e introducendo tre elementi di colore a significare i tre valori chiave dell'azienda: innovazione, sostenibilità, inclusione. I nuovi materiali visual realizzati sono stati utilizzati in forma di pannelli per caratterizzare la nuova sede di Caldera Park a Milano. Lo stesso è avvenuto in alcune delle sedi estere, per rafforzare la *visual identity* coordinata.

La nuova brand identity è stata declinata per personalizzare gli ambienti della nuova sede milanese di Caldera Park. Gli uffici sono stati ridisegnati secondo le nuove logiche del lavoro agile, con spazi dedicati alla *collaboration*, aree per il *networking*, piccoli *phone booths* per garantire la privacy durante le call, e un'ampia area ristoro. Gli spazi complessivi sono stati ridotti, tenendo conto del minore flusso quotidiano di persone dovuto alla possibilità di usufruire di modalità di lavoro ibride, e sono stati progettati pensando al benessere e al comfort delle persone con arredi ergonomici e pareti colorate e vetrate.

Per raggiungere gli stakeholder esterni, in primo luogo clienti, partner, istituzioni, fornitori, è stata adottata la strategia di costruire uno *story telling* costante indirizzato su diverse piattaforme.

Nel corso dell'anno, in Italia è stata lanciata una campagna media finalizzata a rafforzare i rapporti con le principali testate economiche e a costruire un racconto del nuovo piano industriale Italtel attraverso articoli e interviste al top management, per esempio sul tema del nuovo piano industriale e delle linee di offerta.

Sui social media, è stata mantenuta una pubblicazione costante (in media 4/5 post a settimana) dai canali aziendali LinkedIn, Twitter, Instagram e YouTube con focus sui temi corporate, tecnologici, di business, legati alle persone. In particolare, sono state introdotte nuove iniziative finalizzate ad aumentare l'attrattività del brand in ottica di recruiting quali i post di benvenuto dei nuovi assunti in Italia e nel mondo. L'engagement medio raggiunto nell'anno è pari al 6%, superiore alla media per post dai canali corporate aziendali.

Sotto il profilo delle relazioni con il mondo politico e istituzionale, nell'anno è stato delineato un piano di incontri del top management con interlocutori chiave per l'azienda che hanno incluso figure legate al Governo e alle funzioni strategiche come l'Agenzia per la Cybersecurity Nazionale.

Per quanto attiene al rapporto con il mondo universitario e della formazione tecnica specializzata, Italtel ha lanciato un programma finalizzato a rinsaldare il rapporto con gli atenei e avviare nuove collaborazioni con gli Istituti Tecnici Superiori (ITS) nelle aree territoriali di presenza. L'iniziativa ha tra gli obiettivi la costruzione di percorsi di inserimento in azienda per i giovani degli ITS tramite tirocini formativi e contratti di apprendistato. La collaborazione con le principali università rientra nel piano di condividere attività di formazione e di partecipare alla conduzione di progetti all'interno di finanziati anche all'interno dei programmi di innovazione regionali, nazionali ed europei.

Sul versante interno, per gli stakeholder costituiti dalla popolazione aziendale, sono state introdotte nuove iniziative per dare un segnale di discontinuità rispetto al passato. Nel mese di settembre è stato organizzato un roadshow del CEO e del *leadership team* nelle tre sedi italiane che hanno coinvolto circa 230 persone tra middle management e alti potenziali. Lo scopo dell'iniziativa era presentare in dettaglio il piano industriale e le strategie dell'azienda, aprire un canale di dialogo diretto per ricostituire il senso di appartenenza e sensibilizzare i team sull'importanza del lavoro di squadra. Il roadshow del CEO ha toccato nel corso del secondo semestre anche le principali sedi in Europa e America Latina, con incontri con i principali clienti e con il management locale.

A fine anno è stato tenuto un *year-end meeting* online aperto a tutto il personale italiano in cui CEO e prime linee hanno commentato i risultati dell'anno e fatto il punto sugli avanzamenti rispetto al piano.

Nell'anno è stato avviato anche un progetto di *employer branding* per coinvolgere maggiormente il personale a divenire *ambassador* e sostenere positivamente il brand Italtel attraverso i canali social. Sono state anche realizzate diverse iniziative per raccontare l'azienda attraverso le sue persone, ad esempio le video interviste ai giovani componenti del team di progettazione UBB poi condivise sui canali social aziendali.

8.3 Risultati e attività benefiche e solidali

Nel 2022 che ha segnato la ripartenza della nuova Italtel gli sforzi dell'azienda si sono concentrati sul portare a compimento gli obiettivi di piano, in particolare sotto il profilo della crescita dei ricavi e del recupero di profittabilità, e nel proseguire una politica di attenta gestione sul tema dei costi. Nell'anno non sono state avviate nuove iniziative benefiche e solidali né in Italia né nei Paesi esteri di presenza. L'intento di Italtel per il prossimo anno è quello di tornare a dare vita a iniziative che possano esprimere il contributo del Gruppo a favore di progetti solidali nelle realtà in cui opera.

9 TABELLA DI RACCORDO CON IL GRI

General Standard Disclosure	Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo
General Disclosures	GRI 102-1	Name of the organization	Nota metodologica
	GRI 102-2	Activities, brands, products, and services	1.1 I mercati 1.3 L'innovazione 1.4 Le soluzioni, i servizi e i prodotti
	GRI 102-3	Location of headquarters	1.5 Il Gruppo nel mondo
	GRI 102-4	Location of operations	1.1 I mercati
	GRI 102-5	Ownership and legal form	Perimetro di rendicontazione
	GRI 102-6	Markets served	1.1 I mercati
	GRI 102-8	Information on employees and other workers	4.3 I numeri significativi delle persone Italtel
	GRI 102-12	External initiatives	5.9 Collegamento col sistema dell'istruzione e della formazione 8. Le relazioni con i territori
	GRI 102-14	Statement from senior decision-maker	Lettera dell'Amministratore Delegato agli stakeholders
	GRI 102-15	Key impacts, risks, and opportunities	3.2 Il sistema di controllo interno e la gestione dei rischi
	GRI 102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	2. Analisi di materialità in relazione al business
	GRI 102-18	Governance structure	3.1 Corporate governance
	GRI 102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	6. Ambiente
	GRI 102-41	Collective bargaining agreements	5.3 I numeri significativi: ripartizione per categoria, titolo di studio e funzione 5.13 Relazioni industriali
	GRI 102-42	Identifying and selecting stakeholders	5.14 Sistemi di gestione e certificazioni 8. Le relazioni con i territori
	GRI 102-43	Approach to stakeholder engagement	1.2 La relazione con i clienti
	GRI 102-45	Entities included in the consolidated financial statements	Perimetro di rendicontazione
	GRI 102-47	List of material topics	2.1 Temi materiali
	GRI 102-50	Reporting period	Perimetro di rendicontazione
GRI 102-55	GRI content index	Tabella di raccordo con il GRI	
Management Approach	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	5.14 Sistemi di gestione e certificazioni 7.4 Controlli interni 7.5 Rapporti con la Pubblica Amministrazione
Economic performance	GRI 201-4	Financial assistance received from government	1.3 L'innovazione 7.5 Rapporti con la Pubblica Amministrazione
Market presence	GRI 202-2	Proportion of senior management hired from the local community	5.11 Senior management

General Standard Disclosure	Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo
Anti-corruption	GRI 205-1	Operations assessed for risks related to corruption	7.1 Lealtà, fedeltà, conflitto d'interessi 7.2 Concorrenza leale e rispetto della legalità
	GRI 205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	7.3 Formazione sull'etica degli affari
	GRI 205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	7.1 Lealtà, fedeltà, conflitto d'interessi
Anti-competitive behavior	GRI 206-1	Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	7.2 Concorrenza leale e rispetto della legalità
Materials	GRI 301-1	Materials used by weight or volume	6.5 Carta per uso ufficio
Energy	GRI 302-1	Energy consumption within the organization	6.4 Risultati di gestione, trend di consumo ed emissioni di Scope 1 e 2
	GRI 302-2	Energy consumption outside the organization	6.9 Emissioni di Scope 3
	GRI 302-3	Energy intensity	6.4 Risultati di gestione, trend di consumo ed emissioni di Scope 1 e 2
	GRI 302-4	Reduction of energy consumption	6.4 Risultati di gestione, trend di consumo ed emissioni di Scope 1 e 2
Water	GRI 303-1	Interactions with water as a shared resource	6.6 Acqua
	GRI 303-3	Water withdrawal	6.6 Acqua
	GRI 303-4	Water discharge	6.7 Scarichi e rifiuti
Emissions	GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	6.4 Risultati di gestione, trend di consumo ed emissioni di Scope 1 e 2
	GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	6.4 Risultati di gestione, trend di consumo ed emissioni di Scope 1 e 2
	GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	6.9 Emissioni di Scope 3
	GRI 305-4	GHG emissions intensity	6.4 Risultati di gestione, trend di consumo ed emissioni di Scope 1 e 2
Effluents and Waste	GRI 306-1	Water discharge by quality and destination	6.7 Scarichi e rifiuti
	GRI 306-2	Waste by type and disposal method	6.7 Scarichi e rifiuti
Environmental compliance	GRI 307-1	Non-compliance with environmental laws and regulations	6.8.1 Conformità alla normativa vigente 7.2 Concorrenza leale e rispetto della legalità
Supplier Environmental assessment	GRI 308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	6.10 Fornitori
Employment	GRI 401-1	New employee hires and employee turnover	5.4 Turnover
	GRI 401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	5.6 Company welfare
			5.12 Smart working
GRI 401-3	Parental leave	5.6.1 Tutela della maternità e diritto all'assistenza di familiari disabili	

General Standard Disclosure	Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo
Occupational Health and Safety	GRI 403-1	Occupational health and safety management system	4.5 Salute e sicurezza sul lavoro
	GRI 403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	4.5 Salute e sicurezza sul lavoro 4.5.1 Gli indici infortunistici
	GRI 403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	4.5 Salute e sicurezza sul lavoro 4.5.2 Le consultazioni con le rappresentanze dei lavoratori
	GRI 403-5	Worker training on occupational health and safety	4.5 Salute e sicurezza sul lavoro
	GRI 403-9	Work-related injuries	4.5.1 Gli indici infortunistici
Training and Education	GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	5.7 Formazione
	GRI 404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	5.7 Formazione
	GRI 404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	5.10 Valutazione delle performance
Diversity and Equal Opportunity	GRI 405-1	Diversity of governance bodies and employees	5.4 Turnover
	GRI 405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	4.4 Differenze retributive di genere
Non discrimination	GRI 406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken	7.1 Lealtà, fedeltà, conflitto d'interessi
Supplier social assessment	GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria	6.10 Fornitori
Public policy	GRI 415-1	Political Contributions	7.1 Lealtà, fedeltà, conflitto d'interessi
Marketing and labeling	GRI 417-1	Requirements for product and service information and labeling	6.8.1 Conformità alla normativa vigente
	GRI 417-2	Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	6.8.1 Conformità alla normativa vigente 7.2 Concorrenza leale e rispetto della legalità
	GRI 417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	7.2 Concorrenza leale e rispetto della legalità
Customer privacy	GRI 418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	7.2 Concorrenza leale e rispetto della legalità
Socioeconomic compliance	GRI 419-1	Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	7.2 Concorrenza leale e rispetto della legalità

Il presente Bilancio di sostenibilità è stato pubblicato unitamente al Bilancio consolidato Italtel S.p.A. al 31 dicembre 2022.