

# REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2022







# INDICE

<b>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b>	<b>4</b>
<b>HIGHLIGHTS 2022</b>	<b>7</b>

## 1

<b>LA GOVERNANCE DI FASTWEB. UN PASSO VERSO IL FUTURO</b>	<b>11</b>
---	-----------

1.1. Chi siamo	12
1.1.1. Purpose, Vision e valori: i principi guida	13
1.2. Il sistema di governance a salvaguardia del valore d'impresa	15
1.3. Etica e compliance: responsabili verso noi stessi e verso gli altri	22
1.3.1. L'approccio alla fiscalità	30

## 2

<b>LA SOSTENIBILITÀ PER FASTWEB: TECNOLOGIA E INNOVAZIONE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE</b>	<b>31</b>
---	-----------

2.1. Il contributo della rivoluzione digitale nel raggiungimento degli SDGs	32
2.2. Il contributo di Fastweb per costruire il futuro con fiducia	38
2.3. Gli impegni per il futuro	42

## 3

<b>FUTURO PIÙ CONNESSO</b>	<b>45</b>
----------------------------	-----------

3.1. Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese	46
3.2. La strategia verso l'OTT infrastrutturato	50
3.2.1. Sviluppo infrastrutturale e reti di nuova generazione	51

3.2.2. Sviluppo di prodotti e servizi per semplificare la vita digitale dei clienti	55
3.2.3. Cloud e Cybersecurity: un binomio strategico al servizio dei clienti	57
3.3. Privacy e Cybersecurity	59
3.3.1. Cybersecurity	59
3.3.2. La tutela della privacy	62
3.4. Open Innovation: un paradigma vincente per progettare insieme il futuro	64

## 4

<b>FUTURO PIÙ INCLUSIVO</b>	<b>65</b>
-----------------------------	-----------

4.1. La crescita delle competenze digitali del Paese e dei cittadini	66
4.1.1. Fastweb Digital Academy: competenze digitali per tutti	67
4.1.2. STEP FuturAbility District	75
4.2. Trasparenza, fiducia, semplicità e ascolto nella relazione con i nostri clienti	77
4.2.1. L'ascolto e l'attenzione verso il cliente Consumer	78
4.2.2. L'ascolto e l'attenzione verso il cliente Enterprise	79
4.2.3. Insieme ai consumatori per definire le regole del gioco	81
4.2.4. Le procedure di conciliazione	82
4.3. Working Smart(er): la persona al centro	83
4.3.1. Working smart(er): oltre lo smart working	84
4.3.2. L'ascolto, l'engagement e il dialogo, dentro e fuori dall'azienda	85
4.3.3. Un wellbeing innovativo costruito sull'ascolto dei dipendenti	87
4.3.4. Tutelare la salute per tutelare il capitale umano	93
4.3.5. Un datore di lavoro attrattivo	95
4.3.6. Una cultura aziendale volta alla Diversity, Equity & Inclusion	100
4.3.7. Il percorso di sviluppo e formazione in Fastweb	104
4.4. Il nostro impegno a sostegno della comunità	109

## 5

<b>FUTURO PIÙ ECOSOSTENIBILE</b>	<b>112</b>
----------------------------------	------------

5.1. Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici	113
5.2. Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica	120
5.3. Il nostro contributo per un'economia circolare	124
5.4. Gestione e monitoraggio degli impatti ambientali	126

## 6

<b>INFORMAZIONI INTEGRATIVE</b>	<b>127</b>
---------------------------------	------------

6.1. Nota metodologica	128
6.2. Dichiarazione di assurance	134
6.3. GRI Content Index	135
6.4. Glossario	147
6.5. Appendice tecnica	149



# Lettera agli stakeholder

## FASTWEB, TU SEI FUTURO

Il 2022, pur in un contesto di incertezza dei mercati, ha visto Fastweb protagonista della trasformazione digitale di famiglie, imprese e PA, e in continua crescita in termini di clienti, ricavi e margini.

Nel corso dell'anno l'azienda ha continuato a dare impulso alla visione strategica **TU SEI FUTURO**, basata sul perseguimento dei più alti standard di responsabilità sociale e sostenibilità ambientale, oltre che sul costante impegno per lo sviluppo infrastrutturale del Paese.

La nostra strategia unisce business e sostenibilità e si basa su tre pilastri: **Futuro più connesso**, **Futuro più inclusivo** e **Futuro più ecosostenibile**. Fastweb ha lavorato con impegno sull'innovazione tecnologica e la digitalizzazione del Paese, sull'offerta di strumenti di formazione che consentano a tutti di prendere parte alla rivoluzione digitale e coglierne le opportunità, sulla creazione di un ambiente di lavoro dinamico e inclusivo, sulla lotta al cambiamento climatico.

Come evoluzione naturale del percorso di integrazione della sostenibilità nel business e degli obiettivi di profitto con quelli di generazione di impatto positivo sulla società e sull'ambiente, Fastweb ha cambiato il proprio statuto per diventare **Società Benefit**. A partire dal 1° gennaio 2022 Fastweb è quindi anche formalmente una società che realizza un modello di sviluppo sostenibile per tutti gli stakeholder e che condivide il valore generato e la propria crescita nella comunità in cui opera. Nel corso dell'anno abbiamo

raggiunto tutti gli obiettivi che ci eravamo posti, come riportato all'interno della nostra prima **Relazione di Impatto**, redatta in accordo con la normativa (legge 28 dicembre 2015, n. 208).

### FUTURO PIÙ CONNESSO

Continua l'impegno di Fastweb per l'accelerazione digitale del Paese. A fine 2022 abbiamo portato connettività con tecnologia **FTTx** fino a 2,5 Gigabit per secondo a 8,3 milioni di abitazioni e imprese. Grazie alla nostra rete **Ultra FWA**, abbiamo connesso a banda larga anche piccole città raggiungendo 4,5 milioni di abitazioni e imprese con velocità fino a 1 Gigabit per secondo.

Prosegue infine il roll out della rete mobile **5G** in partnership con Wind Tre, che ad oggi copre il 67% della popolazione, con l'obiettivo di arrivare al 90% entro il 2026.

Questi importanti risultati sono la dimostrazione del nostro impegno per portare l'Italia a una **nuova velocità** anche nelle aree meno infrastrutturate.

Oltre ad espandere la nostra rete, vogliamo rafforzare ulteriormente le nostre soluzioni di **Cloud** e **Cybersecurity**, essenziali alla trasformazione digitale delle imprese e delle pubbliche amministrazioni.

Per il potenziamento dei servizi Cloud, abbiamo aperto nel 2022 un **nuovo Data Center** a Ponte San Pietro, in provincia di Bergamo presso il campus di Aruba, che si aggiunge al Data Center Tier IV a Roma



e all'hub tecnologico di Milano. Sul fronte della Cybersecurity, abbiamo inaugurato un nuovo servizio Security Operation Center, il **SOC Diamond**, che consente una ulteriore riduzione del tempo di presa in carico delle segnalazioni e di risoluzione delle stesse, mentre i servizi SOC precedentemente implementati, in collaborazione con **7Layers**, la società specializzata in sicurezza informatica parte del gruppo Fastweb dal 2020, continuano anch'essi a garantire un monitoraggio attivo degli attacchi informatici.

### FUTURO PIÙ INCLUSIVO

Nel corso del 2022, **Fastweb Digital Academy** ha acquisito sempre più rilevanza nella strategia di Fastweb, confermandosi come scuola per eccellenza per le professioni digitali. L'Academy eroga corsi gratuiti rivolti a giovani, insegnanti, professionisti e aziende, fornendo le competenze digitali necessarie a sviluppare le nuove professionalità richieste dal mercato del lavoro. Fastweb Digital Academy ha registrato quest'anno una crescita senza precedenti, sia per il numero di partecipanti ai corsi, sia per allargamento dell'offerta formativa, arricchendo il catalogo di corsi in "**live streaming**" e "**on demand**" fruibili in qualsiasi momento. Ha avuto quindi l'opportunità di estendere a tutta Italia il bacino di utenza dei propri corsi, arrivando a fine 2022 a oltre 52.000 persone formate nell'anno. Inoltre, i corsi della Digital Academy sono diventati parte integrante dell'offerta di connettività di Fastweb, garantendo ai clienti una corsia preferenziale per accedere ai corsi in aula e per fruire di tutti i contenuti digitali.

Un altro pilastro nel nostro percorso verso un futuro più inclusivo, è stata l'apertura, nella sede di Fastweb NeXXt a Milano, di **STEP FuturAbility District**, uno spazio dedicato alla divulgazione tecnologica veicolata attraverso un percorso esperienziale, che permette di avvicinarsi alle nuove tecnologie emergenti e al futuro che ci aspetta. Qui il visitatore è accompagnato nella comprensione di come la transizione digitale stia impattando sulla società, sul lavoro e sulla vita di ciascuno di noi. STEP è così diventato, insieme a Fastweb Digital Academy, uno dei driver che guidano la realizzazione della strategia "TU SEI FUTURO".

Per concretizzare la nostra azione di **supporto alla Comunità** e al territorio, abbiamo lanciato quest'anno **La settimana del Futuro** coinvolgendo direttamente tutte le nostre persone: ogni dipendente di Fastweb ha potuto dedicare fino a cinque giorni all'anno ad attività di supporto alla comunità, negli ambiti del sociale, della diffusione di cultura digitale, di people empowerment o di natura ambientale, per un totale di 9mila giornate. Abbiamo insegnato nelle carceri, giocato a padel con ragazzi con disabilità, raccolto quasi 10 tonnellate di rifiuti, distribuito pacchi alimentari, fatto da mentor a giovani donne sulle competenze STEM.

Futuro più inclusivo significa anche garantire un elevato livello di **benessere psico-fisico** delle nostre persone. Nel 2022 abbiamo lavorato sui temi di **Diversity&Inclusion**, per creare un luogo di lavoro sicuro e inclusivo, in cui le persone possano esprimere la propria unicità. È stato siglato un nuovo accordo aziendale sullo smart working, e abbiamo ampliato i servizi *wellbeing* di **Fast4me** a disposizione dei nostri dipendenti, con nuove misure Assicurative e sanitarie, tra cui anche il servizio gratuito di telemedicina e il servizio di consulenza psicologica. È stata inoltre riconfermata la Certificazione SA8000, a ulteriore conferma dell'impegno profuso da Fastweb nella tutela dei propri dipendenti e della loro vita lavorativa.

### FUTURO PIÙ ECOSOSTENIBILE

Già nel 2020 abbiamo aderito all'iniziativa internazionale **Science-Based Targets initiative** fissando i nostri obiettivi di riduzione delle emissioni in linea con i target definiti dagli Accordi di Parigi sul clima. Oltre ad acquistare il 100% dell'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili e lavorare costantemente per migliorare l'efficienza della nostra infrastruttura, Fastweb compensa tutte le emissioni dirette residue e le emissioni indirette legate alle attività finalizzate all'erogazione dei servizi. Inoltre, da settembre 2022, abbiamo iniziato a compensare le emissioni indirette derivate dall'utilizzo del servizio da parte dei clienti. Questo rappresenta un ulteriore passo avanti verso la realizzazione del nostro impegno a diventare **Carbon Neutral per tutte le emissioni di CO<sub>2</sub> entro il 2025**, con 25 anni di anticipo rispetto agli obiettivi dell'Unione Europea.





Il nostro impegno per la tutela del Pianeta si concretizza anche attraverso l'azione di **riduzione dei consumi di energia** per mezzo di diverse azioni, quali il monitoraggio continuo, la produzione "on site" di energia rinnovabile, l'efficientamento energetico, l'ottimizzazione delle *operations* e il *decommissioning* di vecchie reti e tecnologie. Un passo importante attuato nel 2022 è la sottoscrizione di un Power Purchase Agreement off-site (PPA) per la fornitura di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili. L'accordo durerà per 12 anni e prevede la realizzazione di un nuovo impianto fotovoltaico nel Lazio, in provincia di Latina, il quale soddisferà parte del fabbisogno energetico dell'azienda, grazie all'energia rinnovabile. Dal 2022 abbiamo inoltre sostenuto tre diversi progetti a favore del Pianeta, volti alla salvaguardia e rigenerazione dei mari e della loro biomassa e ad attività di riforestazione di aree urbane ed extraurbane. In particolare, il progetto Seaty, in collaborazione con la Onlus Worldrise, ha avuto come obiettivo la salvaguardia di tratti marittimi di valore naturalistico attraverso una strategia che ha incluso esplorazione, educazione, sensibilizzazione e ricerca scientifica. Dall'altra parte, è proseguita la campagna "Mosaico Verde" per la forestazione di aree urbane ed extraurbane lanciata da AzzeroCO<sub>2</sub> in collaborazione con Legambiente, che ha coinvolto le periferie di Milano, Roma, Bari e Catania. Infine, Fastweb sostiene un progetto di ricerca internazionale del Centre for Climate Repair dell'Università di Cambridge sulla rigenerazione della biomassa marina che vuole risolvere il problema dell'assorbimento della CO<sub>2</sub> e dei gas a effetto serra.

**Christoph Aeschlimann**

Presidente del Consiglio di Amministrazione



**Alberto Calcagno**

Amministratore Delegato



CHRISTOPH AESCHLIMANN



ALBERTO CALCAGNO



# Highlights 2022

TU

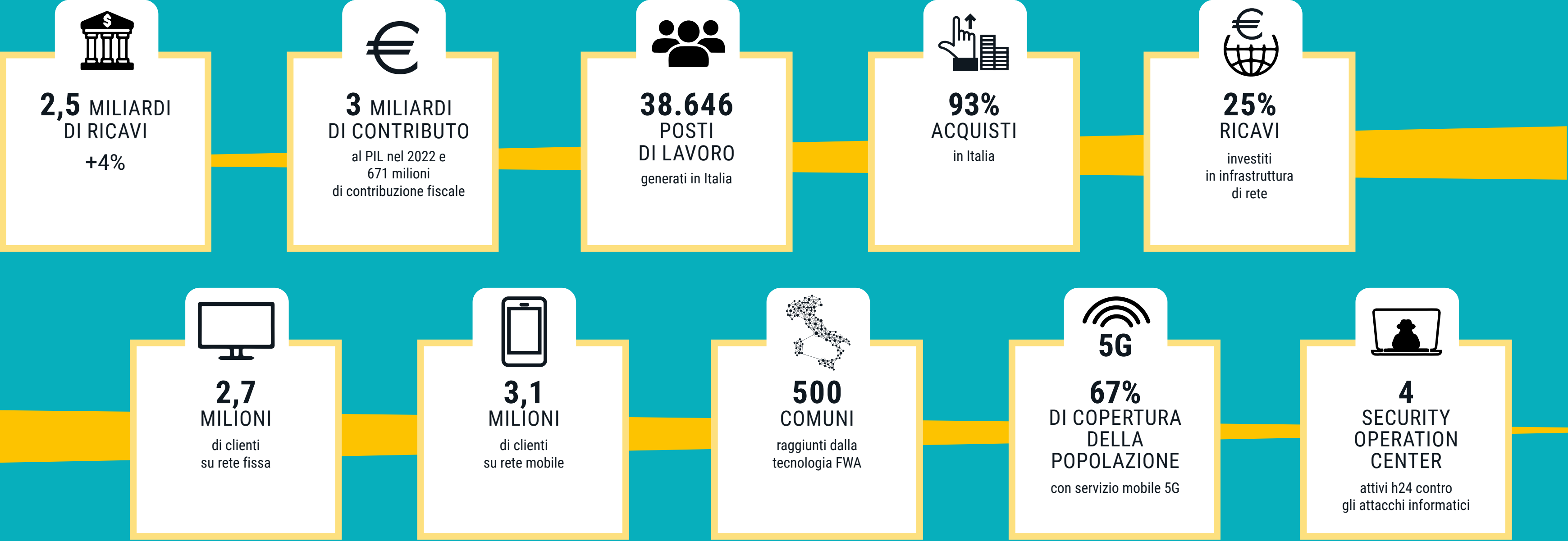
SE

FUTURO



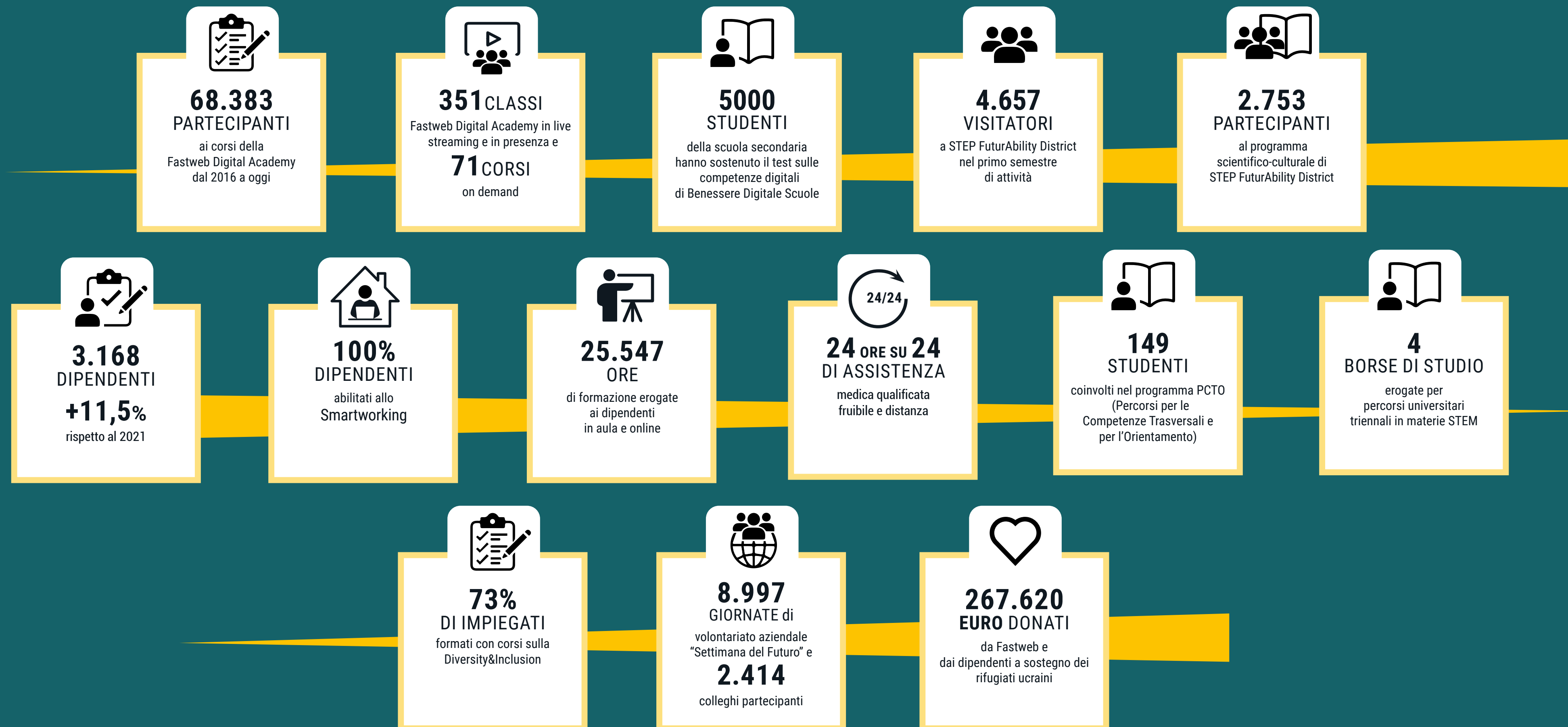


# FUTURO PIÙ CONNESSO



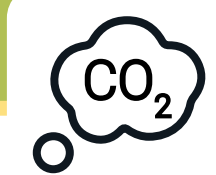


# FUTURO PIÙ INCLUSIVO



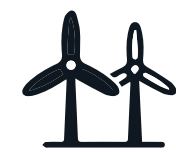


# FUTURO PIÙ ECOSOSTENIBILE



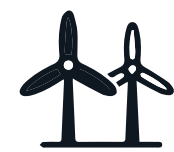
**- 41%**

Riduzione delle emissioni dirette di CO<sub>2eq</sub> rispetto al 2018



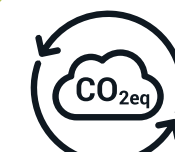
**57.324**  
**TON CO<sub>2eq</sub>**

Emissioni evitate ogni anno grazie all'acquisto di energia da fonti rinnovabili



**100%**

Energia elettrica acquistata prodotta da fonti rinnovabili



**1,2**

Rapporto tra le emissioni di CO<sub>2</sub> evitate ai clienti e quelle emesse in un anno di attività

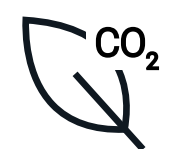


OLTRE  
**266.630**  
**TON CO<sub>2eq</sub>**

Emissioni evitate grazie all'utilizzo dei servizi da parte dei nostri clienti



**4.000**  
**ALBERI PIANTATI**  
in parchi urbani delle città di Milano, Roma, Bari e Catania



**2025**

Anno entro il quale Fastweb si è impegnata a diventare completamente Carbon Neutral



**3 Gwh**

nominali annui di riduzione dei consumi grazie a interventi di efficientamento energetico



**ISO 14064**

Certificazione del modello di calcolo della Carbon Footprint




**77.878**  
**TON CO<sub>2eq</sub>**

compensate con progetti internazionali di produzione di energie rinnovabili forestazione e tutela forestale







# La governance di Fastweb. Un passo verso il futuro



# 1.1

## CHI SIAMO

Con 2,7 milioni di clienti su rete fissa e 3,1 milioni su rete mobile Fastweb è uno dei principali operatori di telecomunicazioni in Italia, presente sull'intero territorio nazionale con sedi, uffici, locali tecnologici e una rete di negozi che attualmente comprende oltre 1.000 punti vendita tra negozi monomarca di proprietà, negozi in franchising e rivenditori autorizzati. In particolare, Fastweb presenta 19 sedi uffici, di cui 18 sul territorio nazionale e un presidio a Bruxelles.

Fastweb promuove la trasformazione digitale della società per costruire un futuro sempre più connesso, inclusivo ed ecosostenibile. Dalla sua creazione nel 1999, l'azienda ha puntato sull'innovazione e sulle infrastrutture di rete per garantire la massima qualità nella fornitura di servizi a banda ultralarga e favorire la digitalizzazione dei cittadini e del Paese. Per aiutare tutti a costruire il proprio futuro con fiducia, l'azienda investe continuamente in reti performanti a velocità Gigabit e in servizi innovativi, incoraggia la più ampia diffusione tra la popolazione delle competenze digitali, promuove una cultura inclusiva, coltivando la crescita dei talenti, e sostiene la lotta ai cambiamenti climatici. Dal 2015 la società acquista il 100% dell'energia da fonti rinnovabili e nel 2020 ha fissato ambiziosi obiettivi di riduzione delle emissioni approvati da Science Based Target initiative. Già Carbon Neutral per le emissioni dirette

e per quelle derivanti dall'erogazione del servizio ai propri clienti, Fastweb ha definito l'ambizioso obiettivo di diventare completamente Carbon Neutral entro il 2025. Questi sforzi hanno consentito a Fastweb di entrare nuovamente nella classifica Europe's Climate Leaders del Financial Times, mentre dal gennaio 2022 è diventata società Benefit.

Fastweb S.p.A. fa parte del gruppo Swisscom ed è una società a socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG, esercitata attraverso la controllata Swisscom Italia S.r.l. dal settembre 2007. A sua volta, Fastweb S.p.A. controlla al 100% la società Fastweb Air S.r.l., costituita il 7 agosto 2018 e al 70% la società 7Layers S.r.l. A novembre 2022 è stata completata l'acquisizione di una quota del 50% di FF FW Limited, veicolo societario registrato nel Regno Unito e costituito in joint-venture paritetica con Founders Factory, società internazionale leader nello sviluppo di startup innovative.

Inoltre, Fastweb detiene una partecipazione di minoranza nelle seguenti società: FiberCop S.p.A. (4,5%), Open Hub Med (12,3%), Consorzio Topix (9,6%), Cefriel (5,8%), Mix S.r.l. (1,1%), Consorzio Ge-Dix (n/d).

Al 31 dicembre 2022 i ricavi totali di Fastweb si sono attestati a 2.482 milioni di euro, in crescita del 4% rispetto al 2021, con un EBITDA complessivo di 854 milioni di euro, in aumento del 3% rispetto al 2021.





# 1.1.1

## PURPOSE, VISION E VALORI: I PRINCIPI GUIDA

Già nel 2021, Fastweb ha definito e lanciato il nuovo Purpose aziendale. Il 2022 ha visto un consolidamento di tale Purpose, in modo che esso potesse permeare ogni aspetto della realtà aziendale: con TU SEI FUTURO, Fastweb ha ridefinito la propria identità attraverso una nuova visione strategica. Una visione che mette al centro le persone per supportare tutti a far parte del Futuro ridisegnato dalla trasformazione digitale in corso. Un impegno rinnovato che passa dallo sviluppo di infrastrutture chiave per la digitalizzazione del Paese e il perseguimento dei più alti standard di responsabilità sociale e di sostenibilità ambientale, con l'obiettivo di **aiutare tutti a costruire il proprio Futuro, con fiducia.**

### UN FUTURO PIÙ CONNESSO, PIÙ INCLUSIVO, PIÙ ECOSOSTENIBILE.

Quello che Fastweb immagina e che si impegna a realizzare attraverso il digitale è un Futuro più connesso, inclusivo ed ecosostenibile che intende costruire giorno dopo giorno rendendo disponibili reti performanti a velocità Gigabit e servizi innovativi, attraverso la più ampia diffusione di competenze digitali, lo sviluppo di una cultura inclusiva che valorizzi le specificità di ognuno e che coltivi i talenti, e attraverso l'allineamento ai migliori standard internazionali per dare il proprio

contributo alla lotta ai cambiamenti climatici.

L'obiettivo di Fastweb è quello di **garantire a tutti l'accesso alle opportunità offerte dal mondo digitale**, attraverso un'azione sviluppata su più fronti. Lo sviluppo di un'infrastruttura di rete capillare, che raggiunga anche le aree attualmente non coperte da reti con connettività a velocità Gigabit, sta alla base dell'impegno di Fastweb per la riduzione del *digital divide*, che si esplica anche attraverso l'attenzione nel fornire agli utenti le competenze necessarie per utilizzare al meglio i servizi e le soluzioni digitali. L'impegno dell'azienda verso la *digital readiness* si sposa con l'attenzione rispetto alle tematiche di inclusione, sostenibilità e connettività: ad esempio, tramite la **Fastweb Digital Academy**, aperta a tutti gratuitamente, l'azienda si propone di preparare i giovani alle professioni digitali e colmare il gap culturale del paese nell'utilizzo degli strumenti digitali. Inoltre, nel 2022 è stato inaugurato a Milano **STEP Futurability District**, uno spazio di connessione con il futuro creato per dare la possibilità a tutti di misurare la propria attitudine alla trasformazione digitale in corso e acquisire maggiore consapevolezza sulla costruzione del proprio domani.

Gli obiettivi strategici di Fastweb verranno realizzati nel massimo rispetto e tutela dell'ambiente con un rinnovato impegno nella lotta ai cambiamenti climatici.

### FUTURO PIÙ CONNESSO

CONTRIBUIAMO ALLA DIGITALIZZAZIONE DEL PAESE CON RETI A BANDA ULTRALARGA E SOLUZIONI DIGITALI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLA VITA. ASSICURIAMO LA TUTELA DEI DATI E LA MASSIMA TRASPARENZA DELL'OFFERTA.

### FUTURO PIÙ INCLUSIVO

OFFRIAMO A TUTTI GLI STRUMENTI DI FORMAZIONE PIÙ ADATTI A PRENDERE PARTE ALLA RIVOLUZIONE DIGITALE E COGLIERNE LE OPPORTUNITÀ. IL NOSTRO AMBIENTE DI LAVORO È DINAMICO E INCLUSIVO.

### FUTURO PIÙ ECOSOSTENIBILE

LAVORIAMO PER DIVENTARE UN'AZIENDA CARBON NEUTRAL ENTRO IL 2025, ATTRAVERSO L'EFFICIENZA ENERGETICA, L'ATTENZIONE ALL'UTILIZZO DELLE RISORSE E OFFRENDO AI NOSTRI CLIENTI SOLUZIONI DIGITALI SOSTENIBILI.





## VISION E VALORI

L'ambizione che muove Fastweb verso il Futuro si basa anche sulla condivisione di Vision e di Valori comuni a cui la società e i suoi dipendenti si ispirano e che sono espressione di un'azienda che evolve continuamente per giocare un ruolo di primo piano nella trasformazione digitale del Paese.

## La nostra Vision:

Insieme connettiamo  
il futuro, semplicemente.

### I NOSTRI VALORI:

#### CARE

PRENDIAMO LE DECISIONI PER IL BENE DEI CLIENTI  
CI PRENDIAMO CURA DEI NOSTRI COLLEGHI  
CI PRENDIAMO CURA DI NOI STESSI

#### CORAGGIO

SIAMO DIGITALI  
SIAMO PROTAGONISTI  
SIAMO IMPRENDITORI

#### SOSTENIBILITÀ

CREIAMO VALORE PER L'AZIENDA  
INVESTIAMO NELLE PERSONE E NELLA COMUNITÀ  
FACCIAMO SCELTE SOSTENIBILI PER L'AMBIENTE





# 1.2

## IL SISTEMA DI GOVERNANCE A SALVAGUARDIA DEL VALORE D'IMPRESA

La struttura di Governance di:

- 1** Fastweb S.p.A. è caratterizzata dalla presenza dei seguenti organi: Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale. Il Consiglio di Amministrazione è altresì assistito dal Comitato di Controllo Indipendente e dal Management Board;
- 2** Fastweb Air S.r.l. è caratterizzata dalla presenza dei seguenti organi: Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale;
- 3** 7Layers S.r.l. è caratterizzata dalla presenza dei seguenti organi: Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione e Sindaco Unico avente anche la funzione di revisore legale dei conti.

The logo for Fastweb, featuring the word "FASTWEB" in a bold, yellow, sans-serif font. The "W" is stylized with three horizontal lines extending from its right side.The logo for Fastweb Air, featuring the word "FASTWEB" in yellow and "AIR" in a grey, sans-serif font, both in a bold, sans-serif font. The "W" is stylized with three horizontal lines.The logo for 7Layers, featuring a red square with a white number "7" inside, followed by the word "LAYERS" in a grey, sans-serif font, both in a bold, sans-serif font.





## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI FASTWEB S.P.A.

<b>Christoph Aeschlimann</b>	Presidente	Rappresentanza Legale di fronte a terzi e in giudizio
<b>Alberto Calcagno</b>	Amministratore Delegato e Direttore Generale	Rappresentanza Legale di fronte a terzi e in giudizio e poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società
<b>Eugen Stermetz</b>	Vice Presidente	
<b>Peter Burkhalter</b>	Consigliere	
<b>Laura Donnini</b>	Consigliere indipendente	
<b>Maria Antonietta Gervasio</b>	Segretario	

Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea dei Soci del 29 marzo 2022 e scadrà con l'assemblea di approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2024.

## COMITATO DI CONTROLLO INDIPENDENTE DI FASTWEB S.P.A.

<b>Laura Donnini</b>	Presidente
<b>Klaus Rapp</b>	
<b>Eugen Stermetz</b>	
<b>Peter Burkhalter</b>	

Il Comitato di controllo indipendente di Fastweb S.p.A. è nominato contestualmente al Consiglio di Amministrazione e scadrà con l'assemblea di approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2024.

## COLLEGIO SINDACALE DI FASTWEB S.P.A.

<b>Michele Siri</b>	Presidente
<b>Roberto Spada</b>	Sindaco Effettivo
<b>Francesco Turati</b>	Sindaco Effettivo
<b>Fabio Vittori</b>	Sindaco Supplente
<b>Cristiano Proserpio</b>	Sindaco Supplente

Il Collegio Sindacale è stato nominato dall'assemblea dei soci del 25 marzo 2020 e rimarrà in carica fino all'Assemblea che approverà il bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2022.







## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI FASTWEB AIR S.R.L.

<b>Matteo Melchiorri</b>	Presidente	Rappresentanza Legale di fronte a terzi e in giudizio
<b>Pietro Mauro Casagrande</b>	Amministratore Delegato	Rappresentanza Legale di fronte a terzi e in giudizio e poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società
<b>Maria Antonietta Gervasio</b>	Amministratrice	
<b>Laura Foresti</b>	Amministratrice	

Il Consiglio di Amministrazione di Fastweb Air S.r.l. è stato nominato il 3 dicembre 2018 e rimane in carica fino a revoca o dimissioni.

## COLLEGIO SINDACALE DI FASTWEB AIR S.R.L.

<b>Michele Siri</b>	Sindaco Effettivo e Presidente
<b>Gilberto Comi</b>	Sindaco effettivo
<b>Francesco Turati</b>	Sindaco effettivo
<b>Paolo Baruffi</b>	Sindaco Supplente
<b>Fabio Fusco</b>	Sindaco Supplente

Il Collegio Sindacale di Fastweb Air è stato nominato il 29 marzo 2021 e rimane in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2023.





## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI 7LAYERS S.R.L.

<b>Augusto Di Genova</b>	Presidente	Rappresentanza Legale di fronte a terzi e in giudizio e poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società
<b>Riccardo Baldanzi</b>	Amministratore Delegato	Rappresentanza Legale di fronte a terzi e in giudizio e poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società e Datore di lavoro.
<b>Fabrizio Rosina</b>	Amministratore Delegato	Rappresentanza Legale di fronte a terzi e in giudizio e poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società
<b>Marco Pennarola</b>	Consigliere	
<b>Peter Grueter</b>	Consigliere	
<b>Andrea Romano</b>	Consigliere e CFO	Rappresentanza legale di fronte a terzi e in giudizio e poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società

Il Consiglio di Amministrazione di 7Layers è stato nominato il 30 settembre 2020 e rimane in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2024.

## COLLEGIO SINDACALE DI 7LAYERS S.R.L.

<b>Roberto Spada</b>	Sindaco unico
----------------------	---------------

Il Sindaco Unico di 7Layers è stato nominato il 30 settembre 2020 e rimane in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2024.





## FASTWEB S.P.A. È SOCIETÀ BENEFIT

L'Assemblea dei Soci, tenutasi il 18 novembre 2021, ha deliberato la trasformazione di Fastweb S.p.A. in **Società Benefit**, con efficacia dal 01 gennaio 2022 (<https://www.fastweb.it/corporate/azienda-e-sostenibilita/fastweb-societa-benefit/>).

Secondo quanto disposto dalla Legge n. 208 del 28 dicembre 2015 (commi 376-384), una Società Benefit è un'azienda che nell'esercizio della propria attività economica, oltre allo scopo di generare profitti, persegue una o più finalità di beneficio comune e opera in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interesse. Il passaggio a Società Benefit deve avvenire per modifica dello Statuto e comporta l'analisi e la rendicontazione degli impatti dell'azienda all'interno di una relazione annuale di impatto, pubblicata per la prima volta da Fastweb con riferimento al 2022 in concomitanza con il bilancio d'esercizio, che include:

- ▶ la descrizione degli obiettivi specifici, delle modalità e delle azioni attuati dagli amministratori per il perseguimento delle finalità di beneficio comune;
- ▶ la valutazione dell'impatto generato attraverso uno specifico standard di valutazione esterno, che Fastweb ha identificato nel GRI in coerenza con la rendicontazione di Report di Sostenibilità;
- ▶ una sezione dedicata alla descrizione dei nuovi obiettivi che la società intende perseguire nell'esercizio successivo.

Inoltre, ai sensi dell'art. 24 dello statuto sociale, il CdA ha nominato con delibera del 28 gennaio 2022, un Comitato d'Impatto che riporta

periodicamente al CdA stesso e che è volto a coordinare le attività di definizione e monitoraggio degli obiettivi di beneficio comune e di relazione verso gli stakeholder. Il Comitato d'Impatto è composto da: *Senior Manager of Sustainability, Technology Officer, Chief External Relations & Sustainability Officer, Chief Financial Officer, Chief Human Capital Officer*. Il Comitato è presieduto dal Senior Manager of Sustainability, in qualità di Impact Manager, ed è in carica fino a revoca/dimissioni.

## GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

La funzione *Sustainability* affianca il Comitato d'Impatto sopra citato nell'indirizzare le strategie e nel presiedere, coordinare e supervisionare i principali progetti e iniziative di sostenibilità di Fastweb, in linea con gli obiettivi strategici. Tale funzione, sotto la responsabilità del *External Relations & Sustainability Officer*, riporta direttamente all'Amministratore Delegato.

Con riferimento alle responsabilità ambientali e di sicurezza, sono state inoltre formalizzate deleghe a soggetti che hanno poteri di spesa e che hanno assunto responsabilità civili e penali. Il Team di Corporate Affairs garantisce la coerenza tra la struttura delle deleghe e l'evoluzione organizzativa, oltre a gestire più in generale tutte le deleghe esistenti in relazione a ruoli e livelli di responsabilità del management.

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

**Le Società del Gruppo** sono governate dai rispettivi Consigli di Amministrazione (CdA) con un mandato della durata di tre esercizi, rieleggibili. I CdA sono investiti dei più ampi poteri per la gestione

ordinaria e straordinaria delle rispettive Società e hanno la facoltà di compiere tutti gli atti necessari per il raggiungimento dell'oggetto sociale. La procedura per la nomina dei Consigli di Amministrazione prevede che le assemblee nominino gli amministratori su proposta del socio unico, garantendo l'indipendenza. Tali nomine decadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio in cui gli amministratori sono in carica con la sola eccezione di Fastweb Air, come meglio sopra riportato.

L'eventuale presenza di conflitti di interesse in capo a un Amministratore deve essere tempestivamente comunicata al Consiglio di Amministrazione. L'amministratore interessato dovrà precisare "la natura, i termini, l'origine e la portata" del suo interesse, fornendo ogni elemento utile per consentire agli altri amministratori e ai sindaci di valutare la sussistenza o meno di un conflitto e, più in generale, la convenienza economica dell'operazione per la Società di riferimento.

Il Consiglio di Amministrazione può richiedere all'Organismo di Vigilanza una verifica puntuale o periodica sugli aspetti oggetto del conflitto di interesse.

In data 29 luglio 2020, il Consiglio di Amministrazione di Fastweb S.p.A. ha adottato la procedura in materia di operazioni con parti correlate atta a garantire la piena trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle Operazioni con Parti Correlate.

Detta procedura è adottata ai sensi e per gli effetti di cui all'art.2391-bis del Codice Civile, all'art. 2427, comma 1, numero 22-bis, del codice civile, che richiede, per le società non quotate, di evidenziare in nota integrativa





le operazioni con parti correlate, quando queste risultino contestualmente rilevanti e concluse a condizioni non di mercato, e dello IAS 24, che disciplina l'informativa di bilancio sui rapporti con parti correlate.

Il Consiglio di Amministrazione di Fastweb S.p.A. si riunisce almeno trimestralmente, in dipendenza di ogni eventuale necessità, ed è investito dei più ampi poteri salvo quelli che la legge riserva all'Assemblea. Nel corso del 2022 si sono tenute 15 riunioni consiliari. Per quanto riguarda Fastweb Air, nel corso del 2022 si sono tenute 3 riunioni consiliari.

Le politiche di remunerazione dei Consigli di Amministrazione vengono decise in accordo con l'Azionista mentre le materie relative ai compensi per incarichi speciali e alle retribuzioni per il Management Board di Fastweb S.p.A. restano di competenza del Consiglio di Amministrazione.

La relazione tra Fastweb S.p.A. e Fastweb Air S.r.l. viene regolata con appositi contratti infragruppo, che prevedono l'erogazione di servizi tecnici e di staff a favore della società controllata nel rispetto delle peculiarità e delle autonomie gestionali di ciascuna società.

**7Layers** è governata da un Consiglio di Amministrazione (CdA) il cui mandato scadrà alla data di approvazione del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2024.

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società e ha la facoltà di compiere tutti gli atti necessari per il raggiungimento dell'oggetto sociale.

La procedura per la nomina del Consiglio di Amministrazione prevede che l'assemblea nomini gli amministratori su proposta dei soci. Tali nomine

decadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio in cui gli amministratori sono in carica. L'eventuale presenza di conflitti di interesse in capo a un Amministratore deve essere tempestivamente comunicata al Consiglio di Amministrazione. L'amministratore interessato dovrà precisare "la natura, i termini, l'origine e la portata" del suo interesse, fornendo ogni elemento utile per consentire agli altri amministratori e ai sindaci di valutare la sussistenza o meno di un conflitto e, più in generale, la convenienza economica dell'operazione per la Società.

Il Consiglio di Amministrazione può richiedere all'Organismo di Vigilanza una verifica puntuale o periodica sugli aspetti oggetto del conflitto di interesse.

La prima seduta dell'anno del Consiglio di Amministrazione è dedicata all'approvazione del budget per l'esercizio di riferimento e del progetto del bilancio di esercizio. Nel corso del 2022 si sono tenute 3 riunioni consiliari per 7Layers S.r.l.

Le politiche di remunerazione del Consiglio di Amministrazione vengono decise in accordo con l'Azionista di maggioranza ed in ottemperanza alle procedure di gruppo.

### **IL COMITATO PER IL CONTROLLO INDIPENDENTE**

In seguito al delisting della Società, nella seduta del 27 aprile 2011 il CdA di Fastweb S.p.A. ha istituito il Comitato di Controllo Indipendente con competenze relative al controllo interno, con composizione e funzioni semplificate rispetto a quanto richiesto alle società quotate per quanto concerne, tra gli altri, i principi contabili di redazione del bilancio, la

revisione contabile e l'identificazione dei rischi.

Tra i compiti del Comitato, inoltre, rientrano la definizione delle linee di indirizzo del sistema di controllo interno per Fastweb S.p.A. e le sue società controllate e la valutazione annuale del sistema di controllo interno. A ulteriore garanzia dell'indipendenza del Comitato, oltre al Presidente indipendente Laura Donnini, alle riunioni del Comitato sono invitati in forma permanente: il componente esterno dell'Organismo di Vigilanza di Fastweb S.p.A, istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001, i componenti del collegio sindacale di Fastweb S.p.A., il *Chief Audit Executive* di Fastweb S.p.A, e l'*Head of Internal Audit*. Può altresì partecipare alle riunioni del Comitato ogni altra persona che il Comitato stesso ritenga opportuna in relazione alla materia da trattare.

### **IL COLLEGIO SINDACALE**

I Collegi Sindacali, come meglio sopra identificati, vigilano sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento oltreché sull'indipendenza della società di revisione.

### **IL DIRETTORE GENERALE**

Il CdA di Fastweb S.p.A. può nominare uno o più direttori generali determinandone i poteri, anche di rappresentanza, nonché gli emolumenti. In data 8 novembre 2010 il CdA di Fastweb S.p.A. ha deliberato di nominare Alberto Calcagno Direttore Generale, tuttora in carica, attribuendogli ampi poteri per la gestione della Società. Il Direttore Generale riferisce all'organo delegato ed è responsabile di tutte le Divisioni e i Dipartimenti della Società.





## IL MANAGEMENT BOARD

Il CdA di Fastweb S.p.A. ha formalmente istituito un comitato consultivo composto di manager esterni al CdA, fatta eccezione per l'Amministratore Delegato che lo presiede, denominato Management Board.

Il comitato ha un ruolo di coordinamento funzionale delle attività svolte dalle direzioni operative di Fastweb S.p.A., anche attraverso l'esame preliminare degli argomenti di rilevanza strategica per il futuro sviluppo dell'azienda e delle operazioni che abbiano un rilievo economico, patrimoniale e finanziario. Il Management Board, inoltre, svolge funzioni consultive sugli argomenti e sulle operazioni che il Consiglio di Amministrazione ritenga di indicare.

Attualmente il Management Board comprende: Amministratore Delegato, *Chief Financial Officer*, *Chief Product Officer*, *Chief Human Capital Officer*, *Chief External Relations & Sustainability Officer*, *Chief Consumer & Small Business Officer*, *Chief Enterprise Officer*, *Chief Wholesale Officer* e *Technology Officer*.

Per ambiti specifici, alcuni membri del Management Board sono coinvolti in *Steering Committee* tematici, con incontri periodici nei quali vengono recepite le indicazioni del Management e condivisi i target raggiunti, gli stati di avanzamento, le eventuali criticità e le aree di miglioramento.

## L' ASSEMBLEA

Gli statuti stabiliscono le modalità di convocazione, diritto di intervento e rappresentanza in Assemblea, presieduta dal Presidente del CdA assistito da un segretario designato dall'Assemblea.

## PROCEDURA PER LE OPERAZIONI IN CONFLITTO DI INTERESSI O CON INTERESSI DI ALTRI AMMINISTRATORI O DIPENDENTI

Fastweb S.p.A. ha implementato dal 2014 una procedura che prevede principi e regole operative a cui gli amministratori ed i dipendenti di Fastweb S.p.A. e Fastweb AIR S.r.l. devono attenersi per assicurare la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle operazioni che possano presentare interessi di altri amministratori e dei dipendenti, oppure in conflitto di interesse tra quello personale degli amministratori o dei dipendenti e quello di Fastweb.

Le misure adottate, in osservanza a quanto previsto dall'art. 2391 del Codice Civile, integrano il sistema dei controlli interni basato sul Codice Etico di Gruppo e sul Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. La procedura si applica anche ai membri del Collegio Sindacale.

Nel 2022, come previsto dalla procedura per le operazioni in conflitto d'interessi o con interessi di altri amministratori o dipendenti, sono state valutate collegialmente dall'Organismo di Vigilanza, dal Responsabile Anticorruzione e dal team Human Resources, 3 segnalazioni di potenziale conflitto di interesse segnalate da manager e dipendenti con incarichi esterni. Gli approfondimenti svolti non hanno rilevato situazioni di assunzione di incarichi in conflitto con le attività svolte in Fastweb S.p.A.





# 1.3

## ETICA E COMPLIANCE: RESPONSABILI VERSO NOI STESSI E VERSO GLI ALTRI

### IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi rappresenta l'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire l'identificazione, la misurazione e la gestione dei principali rischi aziendali e a garantire la conformità a leggi e regolamenti. Parte integrante di tale sistema è la struttura di Governance, composta da: i Revisori esterni, gli Organismi di Vigilanza, i componenti del Management Board, il DPO di ogni società, l'Internal Audit e Compliance e il Risk Management di Fastweb S.p.A., che svolgono le proprie funzioni per tutte le società del gruppo, e tutti i dipendenti.

Con l'obiettivo di generare maggiore sinergia tra il governo dei rischi e il conseguente impatto economico sulla strategia aziendale, dal 1° dicembre del 2022 la funzione di Risk Management di Fastweb S.p.A. è stata integrata nel Team Amministrazione Finanza e Controllo - Strategy. Il sistema di controllo interno si avvale inoltre del Comitato di Controllo

Indipendente di Fastweb S.p.A., con funzione consultiva e propositiva nei confronti del Consiglio di Amministrazione, dell'Organismo di Vigilanza (si veda il paragrafo "[Il Ruolo dell'Organismo di Vigilanza](#)") e dell'Internal Audit di Fastweb S.p.A., che è incaricato di verificare l'adeguatezza e la funzionalità del sistema di controllo interno stesso, e del sistema di gestione dei rischi.

In Fastweb S.p.A. la funzione di Internal Audit svolge un'attività **indipendente** e obiettiva di **assurance** e **consulenza** finalizzata ad aiutare l'organizzazione nel perseguimento dei propri obiettivi, identificando i rischi che possono pregiudicarne, in tutto o in parte, il conseguimento e fornendo valutazioni sull'efficacia dei controlli interni e raccomandazioni sul Sistema di Controllo Interno (SCI). Tale attività sul SCI si esplica attraverso la definizione del piano di audit annuale (Integrated Strategic Audit Plan) e l'esecuzione degli audit pianificati, su un perimetro che comprende anche le controllate Fastweb Air e 7Layers. La funzione di Internal Audit espone il risultato delle sue

attività trimestralmente al **Comitato di Controllo Indipendente (CCI)** di Fastweb S.p.A. e di Swisscom.

Fastweb S.p.A. si è inoltre dotata di una Policy di Enterprise Risk Management (ERM) e di un processo di risk assessment periodico volto a identificare e analizzare le strategie di gestione dei principali rischi strategici aziendali. La funzione Risk Management, all'interno della Divisione Strategy a riporto della funzione Administration, Finance & Control, di Fastweb S.p.A., ha l'obiettivo di supportare il Chief Risk Officer in tali attività di risk assessment e in quelle di comunicazione verso i vari stakeholder (Swisscom, ICC, Consiglio di Amministrazione, Top Management) tramite un Report di aggiornamento trimestrale redatto in collaborazione con diverse funzioni aziendali.

Le responsabilità relative alla gestione e comunicazione dei rischi strategici identificati sono attribuite in funzione del risk acceptance level approvato dal Consiglio di Amministrazione di Fastweb S.p.A. La procedura ERM identifica il Chief Risk Officer nel Chief Financial Officer







che riporta periodicamente al Management Board i risultati delle attività di valutazione dei rischi.

In continuità con quanto svolto nel 2021, nel 2022 è proseguita l'implementazione nella Società di un processo bottom-up di risk assesment volto all'identificazione, analisi e valutazione degli impatti economici, reputazionali e legali anche dei rischi operativi e al tracciamento di eventuali contromisure individuate al fine di ridurre i rischi stessi.

Inoltre, nel corso del 2022 sono state condotte valutazioni sui processi sensibili al rischio corruzione che in ottica di miglioramento continuo hanno portato ad una revisione delle linee guida.

A novembre 2022 Fastweb S.p.A. e Fastweb Air hanno ottenuto la certificazione ISO 37001 che ha riconosciuto l'adeguatezza del Sistema di prevenzione della corruzione agli standard internazionali della norma ISO. Con l'ottenimento della certificazione Fastweb ha confermato ancora una volta sia il proprio impegno nel prevenire i fenomeni corruttivi sia la propria volontà nel promuovere una cultura etica basata sulla trasparenza, sulla correttezza e legalità attraverso i principi espressi nelle Linee Guida Anticorruzione, nel Codice Etico e nel Modello 231.

### IL MODELLO 231

In conformità al Decreto Legislativo n. 231/01, Fastweb S.p.A. ha adottato un modello organizzativo – di cui è parte integrante il **Codice Etico** – che detta le principali regole di comportamento per tutti i dipendenti della Società e definisce i processi, le aree, le attività "sensibili" (a rischio di reato 231) e i controlli associati.

Il **Modello 231** è periodicamente aggiornato sulla base delle evoluzioni normative e organizzative. Nel secondo semestre del 2022 al fine di aggiornare il proprio Modello, attraverso una attività di risk assesment è stata valutata la rilevanza di nuovi reati previsti dal D.Lgs. 231/01 (delitti contro il patrimonio culturale e delitti relativi ai beni culturali e paesaggistici, modifiche intervenute nei delitti di riciclaggio e ricettazione, nei delitti contro la Pubblica Amministrazione e nei delitti di market abuse, delitti in materia di strumenti di pagamento diversi dai contanti) e identificato il sistema di controllo idoneo a garantire la prevenzione di tali reati. Il nuovo Modello sarà approvato dal CdA nel primo trimestre 2023.

Per quanto riguarda le controllate del Gruppo, Fastweb Air dispone di un proprio Modello 231, adottato nel luglio 2021 in seguito all'introduzione delle nuove fattispecie di reato, mentre per **7Layers**, in seguito ad un'analisi e valutazione di tutti i processi e i rischi sensibili, è stato definito il Modello e approvato dal Consiglio di Amministrazione nel mese di dicembre 2021. Allo stesso tempo, è stata costituita la governance del Modello, prevedendone il suo periodico aggiornamento sulla base delle evoluzioni normative e organizzative di riferimento. Il prossimo aggiornamento è programmato per il 2023.

Ogni aggiornamento del Modello è tempestivamente comunicato a tutti i dipendenti, che ricevono inoltre periodicamente una formazione in e-learning sui principi e regole di comportamento previsti dal Modello 231.

Il Modello 231 viene comunicato e applicato anche a coloro che, pur non essendo lavoratori subordinati, operano su mandato o per conto di Fastweb. Tali soggetti, per effetto di apposite clausole contrattuali nell'ambito dei rapporti costituiti con la Società, si impegnano a osservare le disposizioni normative vigenti e comunque idonei a prevenire la commissione riguardo ai reati in relazione ai quali si applicano le sanzioni previste nel D.Lgs. 231/2001.





## IL CODICE ETICO

Fastweb S.p.A. e Fastweb Air S.r.l. si sono dotate di un unico Codice Etico con l'intento di fornire a tutte le persone che lavorano per Fastweb S.p.A. e Fastweb Air S.r.l. (dipendenti, fornitori, consulenti e partner commerciali) in modo semplice e diretto i principi che devono ispirare l'agire di tutti i giorni. Il Codice Etico contiene sezioni esplicative quali "**cosa significa per me**" e le "**ethical questions**" al fine di fornire un supporto immediato nella scelta dei comportamenti idonei da seguire e nella ricerca delle policy di riferimento da applicare nei diversi ambiti.

In linea con il crescente impegno di Fastweb per uno sviluppo sostenibile, il consolidamento del suo sistema di compliance normativo e l'introduzione di nuove policy, negli ultimi anni sono stati integrati nel Codice Etico nuovi ambiti di applicazione:

► **DIVERSITÀ E INCLUSIONE:** è stato inserito un nuovo paragrafo interamente dedicato al tema della Diversità e Inclusione, in modo da rafforzare la cultura dell'incontro e la promozione della ricchezza nella diversità.

► **COMUNICAZIONE CORRETTA:** è stato inserito un nuovo capitolo "Il nostro impegno per la comunicazione" con le linee guida da osservare nella comunicazione attraverso

i social media affinché la divulgazione delle informazioni aziendali sia corretta ed efficace.

► **INTEGRITÀ E TRASPARENZA:** sono state inserite le principali regole da seguire per garantire la trasparenza e correttezza nelle registrazioni contabili rafforzando così l'impegno dell'azienda per l'integrità e la trasparenza.

► **SOSTENIBILITÀ E TUTELA AMBIENTALE:** il capitolo dedicato all'ambiente è stato integrato declinando i comportamenti che devono guidare l'agire di ognuno nel dare il proprio contributo e diffondere una cultura che riduca gli impatti ambientali.

► **CORRETTA GESTIONE DEI DATI PERSONALI:** è stato inserito il capitolo "L'impegno per i dati dei clienti" che definisce i principi fondamentali per una corretta gestione dei dati personali e li traduce in regole operative da seguire per assicurare in ogni processo aziendale *Data Protection*.

Nel maggio del 2022 il team Compliance ha organizzato per tutti i dipendenti Fastweb un videocorso per illustrare come applicare il Codice Etico.

Inoltre, con l'ultimo aggiornamento, approvato dal CdA di Fastweb S.p.A. il 2 febbraio 2023, Fastweb ha voluto

esprimere la propria policy ed i propri principi ispirati alle linee guida dell'OCSE e alla proposta di Regolamento Europeo (AI Act) da osservare per un utilizzo etico dell'Intelligenza Artificiale, l'impegno di tutti nel garantire un sistema di controllo interno efficace ed il proprio Purpose: "Aiutare tutti a costruire il proprio futuro con fiducia", TU SEI FUTURO. 7Layers ha definito un proprio Codice Etico aggiornato nel 2022 con l'indicazione del canale di segnalazione previsto dalla Policy Whistleblowing di Fastweb, policy adottata dalla società a dicembre 2022.

## COMITATO DONAZIONI

Per quanto riguarda il Comitato delegato alle donazioni erogate da Fastweb S.p.A., ci sono state modifiche nelle nomine e nella policy, in cui è stata specificata con maggior dettaglio la procedura di approvazione delle donazioni da parte del Comitato. Sono state inoltre integrate nuove donazioni legate alla Pubblica Amministrazione, non prevista dalla policy precedente. È stato infine rivisto il processo di pagamento in denaro, attraverso nuove procedure di amministrazione.



## IL RUOLO DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA ORGANISMO DI VIGILANZA DI FASTWEB S.P.A.

<b>LAURA DONNINI</b>	CONSIGLIERE INDIPENDENTE E PRESIDENTE DEL COMITATO DI CONTROLLO INDIPENDENTE
<b>UGO LECIS</b>	COMPONENTE ESTERNO, ESPERTO PENALISTA
<b>CARLO SCARPA</b>	CHIEF AUDIT EXECUTIVE DI FASTWEB SPA

L'Organismo di Vigilanza (OdV) di Fastweb S.p.A. e l'OdV di Fastweb Air, composti da un componente esterno e dall'Head of Internal Audit di Fastweb S.p.A, hanno una durata in carica equiparata a quella dei CdA che li nominano. Per quanto riguarda 7Layers, l'Organismo di Vigilanza è composto dal Chief Audit Executive di Fastweb S.p.A. e da un avvocato penalista come componente esterno, ed è in carica fino a revoca e/o dimissioni.

Gli OdV, autonomi e indipendenti, verificano la corretta ed effettiva applicazione del Modello 231 attraverso apposite attività di vigilanza e analizzano il sistema di controllo a presidio delle aree a rischio, seguendo le best practices e quanto previsto dalle Linee Guida di Confindustria. Le attività di vigilanza vengono inserite nell' "Integrated Strategic Audit Plan" presentato ogni anno all'Internal Control Committee di Fastweb S.p.A., e sono focalizzate principalmente sulla verifica periodica dell'effettiva applicazione dei Modelli nelle aree a maggior rischio-reato.

Come richiesto dall'art. 6 comma 2 lettera d) del Decreto Legislativo

n. 231/01, sono previsti continui flussi informativi verso gli OdV. La tipologia e la periodicità delle informazioni sono condivise dagli Organismi stessi con i rispettivi Responsabili Interni dei processi sensibili in linea con modalità e tempistiche concordate.

Gli OdV possono contare sulla funzione Compliance di Fastweb S.p.A. per realizzare le attività di vigilanza sull'effettiva ed efficace applicazione dei Modelli e riferiscono periodicamente ai CdA le eventuali criticità riscontrate.

Gli OdV riferiscono inoltre periodicamente ai CdA, al Comitato di Controllo Indipendente e al Collegio Sindacale predisponendo report sulle attività svolte o ogni qualvolta ritengano opportuno informare gli organi sociali.

È possibile inviare segnalazioni all'Organismo di Vigilanza tramite il tool di segnalazioni disponibile online (<https://www.bkms-system.ch/bkwebanon/report/clientInfo?cin=B5AmGS&c=-1&language=ita>).

### FASTWEB E IL RISPETTO DELLE REGOLE: UN IMPEGNO PROATTIVO E UN SISTEMA IN CONTINUA EVOLUZIONE

**Fastweb si impegna con costanza e metodo a garantire il rispetto della normativa vigente da parte di tutti i dipendenti, i fornitori e i partner anche attraverso l'adozione di procedure e regole interne.**

In linea con questo obiettivo di centrale importanza, ogni anno l'azienda rafforza su base volontaria il proprio sistema di compliance interno attraverso iniziative mirate.

Fastweb dispone di **Linee Guida Anticorruzione** estese a tutte le società del Gruppo, elaborate in seguito ad una attività di risk assessment, volte a rafforzare ulteriormente il presidio interno per quanto concerne il monitoraggio e la gestione dei rischi di tutte le operazioni di Fastweb. Nel 2022 le Linee Guida Anticorruzione sono state aggiornate introducendo nuove aree a rischio corruzioni risultanti dall'aggiornamento del risk assessment e le regole da seguire nella gestione di incarichi di consulenza e di attività di M&A. Inoltre, sono stati specificati i rischi legati ai rapporti con le associazioni di categoria e con le autorità di vigilanza e regolamentari.

L'aggiornamento delle linee guida ha permesso di incrementarne la fruibilità, specificando meglio ruoli e responsabilità di dipendenti e dirigenti all'interno del programma di prevenzione della corruzione. Per facilitare il compito dei dipendenti che lavorano su attività sensibili, Fastweb ha inoltre inserito degli esempi di alert, ovvero indici di anomalia riferiti ai diversi processi da osservare e attenzionare al Responsabile Anticorruzione.

I processi rientranti nella risk map per questo ambito sono: gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione, gestione delle attività di vendita di prodotti e servizi, gestione delle risorse finanziarie, gestione delle risorse umane e gestione dei rapporti commerciali di acquisto beni/servizi (c.d. "ciclo passivo"). I rischi sono stati mappati all'interno delle Linee Guida Anticorruzione attraverso l'identificazione di Aree Sensibili, soggette ad un monitoraggio specifico per garantire il rispetto del divieto di pratiche corruttive, negli ambiti di gestione dei rapporti con la pubblica





amministrazione, conflitti di interesse, contributi a partiti politici, attività di lobbying, donazioni e sponsorizzazioni, regali, omaggi e ospitalità, relazioni con stakeholder esterni quali clienti e fornitori e gestione risorse umane.

I CdA di Fastweb S.p.A. e Fastweb Air s.r.l. hanno nominato un referente interno, Responsabile Anticorruzione, al quale è assegnata la responsabilità di valorizzare le regole aziendali collaborando anche con l'OdV. Il Responsabile Anticorruzione riferisce periodicamente al CdA, al Comitato di Controllo Indipendente ed al Collegio Sindacale predisponendo report sulle attività svolte e garantisce il funzionamento del Sistema di Gestione Anticorruzione come previsto dai requisiti ISO 37001. Le linee guida sono state diffuse internamente a tutto il personale attraverso l'intranet aziendale Agorà e mediante attività di formazione specifica per tutti i dipendenti, nonché all'esterno tramite il sito internet di Fastweb.

Dal 2019 Fastweb S.p.A. ha inoltre adottato un programma di compliance Antitrust, nominato un Responsabile dedicato e definito le proprie **linee guida** per la tutela della concorrenza e del consumatore, approvate dal CdA di Fastweb S.p.A., ed un **codice di condotta rivolti a tutti i dipendenti** di Fastweb S.p.A.

Tali Linee Guida costituiscono un sistema organico e coerente di principi di integrità e trasparenza ed individuano:

► I ruoli e le responsabilità nella prevenzione degli illeciti Antitrust e delle norme a tutela di consumatori

► Le aree a maggior rischio di illecito Antitrust  
► I comportamenti da adottare (Codice di Condotta) nelle situazioni a rischio Antitrust.

Nel febbraio 2023 le linee guida per la tutela della concorrenza e del consumatore sono state aggiornate ampliando il campo di applicazione del programma di compliance alla tutela dei consumatori includendo nuovi scenari di rischio, contestualmente il Codice di Condotta è stato integrato con le relative regole di condotta da seguire, la sezione **"impariamo dall'esperienza"** con la descrizione di esempi pratici e l'indicazione delle attività a rischio.

Nell'ambito dei programmi di compliance Fastweb si impegna a monitorare continuamente l'efficacia dei presidi di controllo in riferimento agli aggiornamenti normativi.

Fastweb S.p.A. dispone inoltre di una policy "Whistleblowing: gestione delle segnalazioni" che disciplina le Segnalazioni di Comportamenti Illegittimi riscontrati dai dipendenti nello svolgimento delle proprie attività. La Policy Whistleblowing prevede un canale dedicato per segnalare in modo anonimo e garantisce che ogni segnalazione sia valutata con obiettività, indipendenza e massima riservatezza. Nel corso del 2022 la policy, già applicata a Fastweb Air, è stata estesa anche a 7Layers e l'impegno e l'attenzione dell'azienda alla tutela dei segnalanti ha avuto maggior risalto attraverso l'inserimento della tematica Whistleblowing, nella formazione anticorruzione e la pubblicazione di apposite news di sensibilizzazione pubblicate su Agorà.

In continuità con quanto svolto nel 2021, nel 2022 Fastweb S.p.A. e Fastweb Air hanno mantenuto attivo e monitorato il canale per segnalare eventuali violazioni del Codice Etico o inosservanze delle policy aziendali, attraverso la casella di posta [ethics@fastweb.it](mailto:ethics@fastweb.it). Fastweb S.p.A. si assicura che le segnalazioni vengano esaminate con la massima discrezione dalla funzione Compliance. In particolare, le segnalazioni relative a discriminazioni, violazioni dei diritti umani, tematiche giuslavoristiche, di salute e sicurezza e legate all'ambiente di lavoro vengono gestite dal Social Performance Team, il team inter-funzionale di nuova costituzione che garantisce l'applicazione dei principi di responsabilità sociale in conformità alla certificazione SA8000. Nel corso del 2022 è giunta un'unica segnalazione attinente a temi di responsabilità sociale, prontamente presa in gestione.

A dimostrazione dell'importanza del tema della legalità per l'azienda, anche quest'anno Fastweb S.p.A. ha partecipato alle attività del **Business Integrity Forum (BIF)**, iniziativa guidata dalla ONG Transparency International che riunisce le più grandi aziende italiane attive sui temi di integrità e trasparenza: tale iniziativa mostra l'impegno delle aziende nell'adozione di strumenti specifici e nella diffusione di una cultura della legalità prevenendo e contrastando la corruzione nelle pratiche di business. Durante gli eventi organizzati per l'edizione del 2022 è stato dato particolare risalto ai temi di sostenibilità ambientale e di governance etica, grazie all'analisi delle esperienze di altre aziende. Tale collaborazione ha consentito di poter utilizzare contributi video prodotti dal BIF per sensibilizzare la popolazione aziendale sugli impatti sociali della lotta alla corruzione.





## FORMAZIONE INTEGRATA: IL PILASTRO DELLA COMPLIANCE NORMATIVA AZIENDALE

Le diverse Compliance prevedono, dal punto di vista formale e normativo/giurisprudenziale, l'obbligo di effettuare una formazione adeguata ed efficace. Fastweb considera la formazione un motore di promozione di cambiamenti e miglioramenti in quanto componente fondamentale dei diversi Modelli Organizzativi, fondando la Compliance aziendale alle normative 231, anticorruzione, Privacy e Antitrust su sensibilizzazione e formazione.

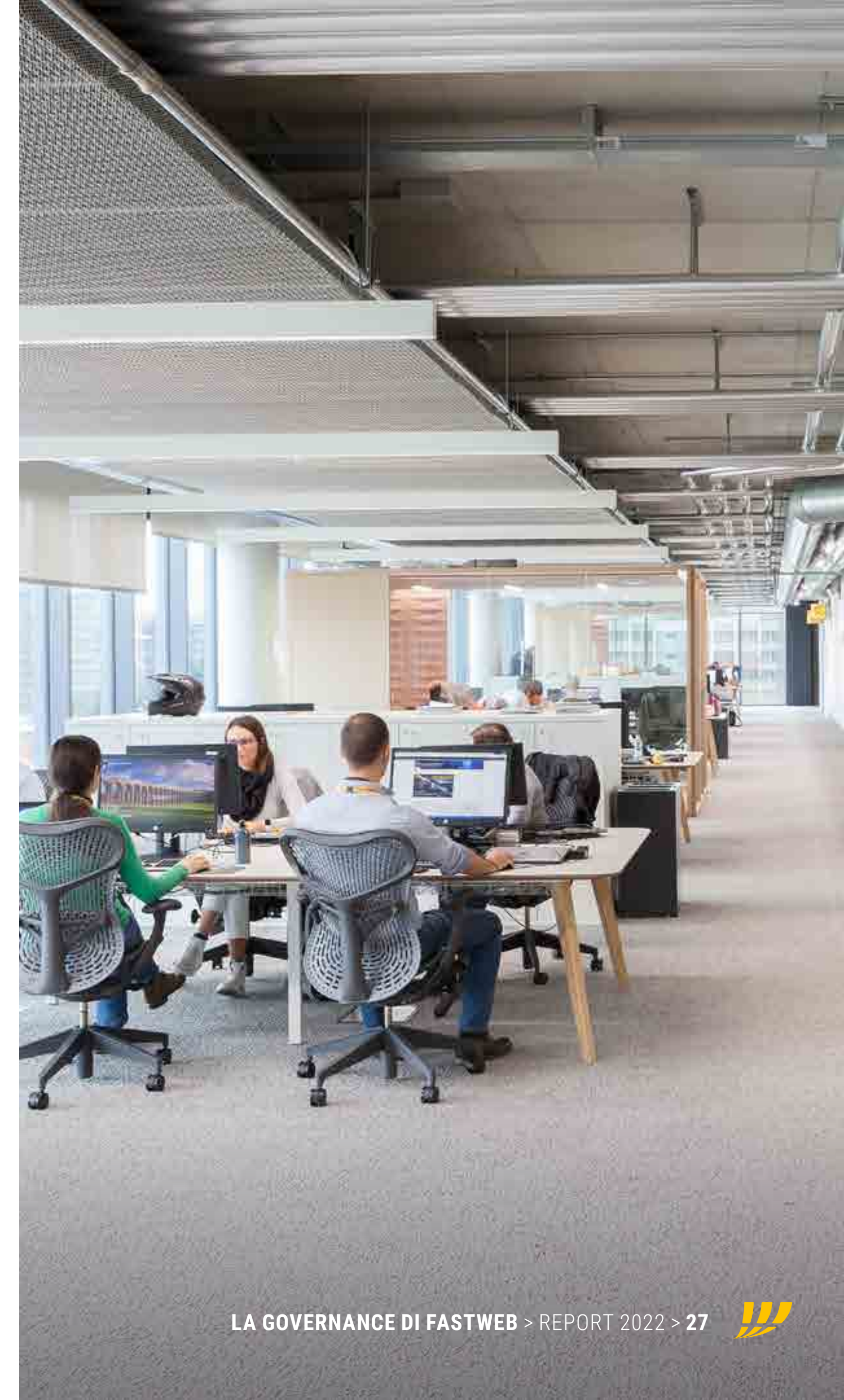
Per questo motivo, Fastweb ha avviato un progetto di formazione integrata erogata ogni due anni con cadenza pianificata e sessioni formative per i dipendenti e per il management coinvolti. La formazione è volta a definire i diversi rischi di Compliance e fornire all'individuo una visione integrata e allineata alle dinamiche aziendali, in grado non solo di riconoscere i rischi, ma di minimizzarli attraverso istruzioni specifiche.

Nel corso del 2022 sono stati organizzati 16 diversi corsi di formazione per una durata complessiva di 77 ore. Alcuni corsi previsti dall'offerta formativa obbligatoria sono stati rivolti a tutta la popolazione di Fastweb S.p.A., Fastweb Air e 7Layers inclusi i componenti del Management Board; altri corsi sono stati ideati ed erogati su specifiche esigenze dei team di Fastweb. Una particolare importanza è stata data

alla formazione sull'anticorruzione, erogata al 98% della popolazione aziendale e a tutti membri del Management Board; i CdA di Fastweb S.p.A e Fastweb Air hanno ricevuto una puntuale informativa sul nuovo Sistema di Gestione per la Certificazione ISO 37001 e sulle novità delle Linee Guida Anticorruzione.

## LE NORME VOLONTARIE: LE POLICY E LE CERTIFICAZIONI

Oltre ai presidi interni citati precedentemente, sono state definite una serie di **Policy che definiscono con chiarezza le regole da applicare ed evidenziano l'impegno di Fastweb** in ambiti che spaziano dall'anticorruzione, all'ambiente, fino alla tutela della sicurezza e della privacy. Tutte le politiche sono comunicate ai dipendenti e sono disponibili in qualsiasi momento attraverso la intranet Agorà.





## LE PRINCIPALI POLITICHE CHE GUIDANO L'AZIONE DI FASTWEB<sup>1</sup>

- ▶ **LINEE GUIDA ANTICORRUZIONE:** rappresentano un ulteriore strumento di sintesi e ottimizzazione del quadro di policy anticorruzione già esistente con l'obiettivo di costruire un sistema organico ed efficiente finalizzato a rafforzare la promozione dei principi di lotta alla corruzione, integrità e trasparenza all'interno dell'azienda (documento applicato anche a 7Layers).
- ▶ **DIRETTIVA ANTICORRUZIONE, INVITI AD EVENTI:** illustra la procedura operativa per ridurre il rischio di commissione di reati di corruzione nel caso di inviti ad eventi sportivi, culturali, informativi verso clienti pubblici e privati.
- ▶ **LINEE GUIDA E CODICE DI CONDOTTA ANTITRUST:** rappresentano una prova dell'impegno esplicito e consapevole di Fastweb S.p.A. e dei suoi amministratori a rispettare i principi posti a tutela del libero mercato e della concorrenza, a promuovere tali valori fondamentali tra tutti i dipendenti e collaboratori di Fastweb in quanto pilastro portante della cultura e della politica aziendale.
- ▶ **POLICY DIVERSITY AND INCLUSION:** garantisce un luogo di lavoro sicuro e inclusivo, in cui le persone possano esprimere la propria unicità con l'obiettivo di rendere tali principi un requisito essenziale nello svolgimento delle attività aziendali. La Policy è estesa a tutte le società del Gruppo.

▶ **POLITICA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE:** basata sulla norma internazionale SA8000, sancisce l'impegno aziendale nel riconoscimento di valori etici, del rispetto dei diritti dell'uomo e del miglioramento continuo delle condizioni lavorative dei dipendenti e dei collaboratori.

▶ **POLICY OMAGGI:** fissa le condizioni per l'accettazione e l'elargizione di omaggi nelle relazioni con soggetti terzi quali, ad esempio, fornitori, clienti e Pubblici Ufficiali.

▶ **POLICY TUTELA DELLA PRIVACY E DEI DATI DELLA CLIENTELA:** definisce le modalità attraverso cui Fastweb S.p.A. informa tutti i clienti sulle modalità di trattamento dei dati personali in continuità con i diritti dell'utente espressi dal «Codice Privacy».

▶ **POLITICA AMBIENTALE:** basata sulla norma internazionale ISO 14001, delinea il quadro di riferimento per stabilire e adeguare obiettivi di tutela ambientale.

▶ **POLITICA ENERGETICA:** basata sulla norma internazionale ISO 50001, delinea il quadro di riferimento per stabilire e adeguare obiettivi di miglioramento delle prestazioni energetiche.

▶ **POLITICA SAFETY:** basata sulla norma internazionale ISO 45001, rende operativo l'impegno aziendale in materia di salute e sicurezza e definisce il quadro delle regole e buone pratiche da applicare a tutti i livelli organizzativi.

▶ **POLICY WHISTLEBLOWING (GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI):** disciplina la gestione delle segnalazioni di comportamenti illegittimi, specificandone i canali di comunicazione e le modalità di gestione da parte dell'azienda. Le segnalazioni possono essere effettuate via telefono, posta tradizionale oppure possono essere inviate in forma anonima utilizzando un canale esterno raggiungibile tramite link di rete Internet pubblica contenente il modulo per le segnalazioni, disponibile anche nella intranet aziendale. Tutte le segnalazioni vengono analizzate ed eventualmente gestite attraverso gli interventi più opportuni con la massima riservatezza (policy estesa anche a 7Layers).

▶ **POLICY DONAZIONI:** definisce il processo, le regole operative e i controlli per l'erogazione di donazioni aziendali, siano esse in beni, servizi o denaro. Il documento ha lo scopo di assicurare che le donazioni vengano effettuate nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità e in conformità al Codice Etico e al Modello 231 aziendale.

▶ **POLICY SPONSORIZZAZIONI:** fissa le condizioni per l'effettuazione di sponsorizzazioni, che devono avvenire in linea con quanto previsto nel Modello 231 e nelle Direttive Anticorruzione e contribuiscono al posizionamento di Fastweb sul mercato, alla promozione di prodotti e servizi, alla fidelizzazione e relazione con i clienti e al coinvolgimento e soddisfazione dei collaboratori.

<sup>1</sup> Solo se diversamente specificato, i documenti presenti nell'elenco si applicano a Fastweb S.p.A. e Fastweb Air.





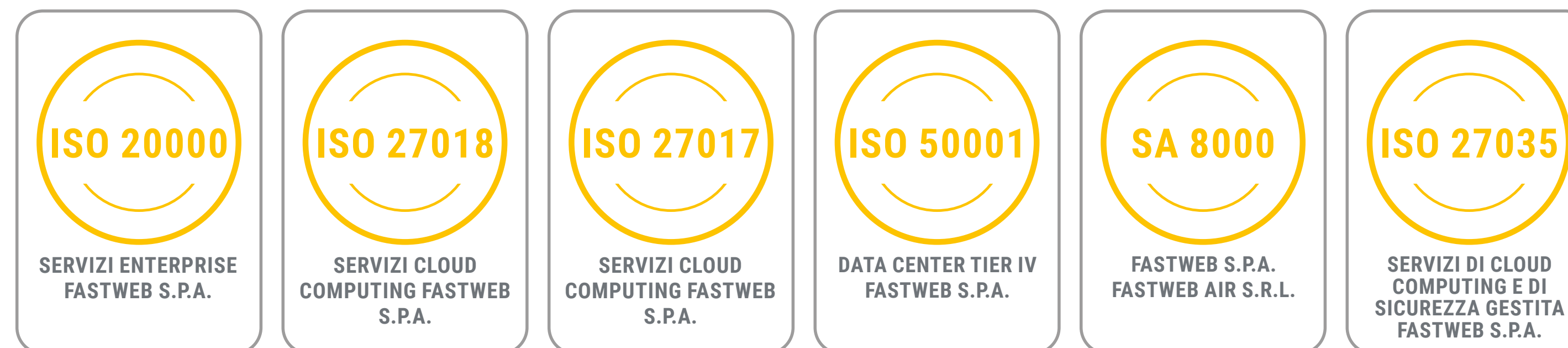
Molte delle Policy interne sono legate all'adozione di sistemi di gestione certificati secondo norme volontarie specifiche.

Nel 2022, Fastweb ha ottenuto 3 nuove certificazioni: la ISO 37001 sulla prevenzione della corruzione, la ISO 14064-1 relativa al calcolo della Carbon Footprint aziendale e la CSA STAR (Livello 2) sulla sicurezza dei servizi cloud offerti ai clienti.

I sistemi adottati sono stati integrati fino ad ottenere **un unico sistema di gestione che guida l'operatività interna e garantisce la corretta applicazione delle regole aziendali nei diversi ambiti operativi.**

Tale sistema include: qualità dei processi (ISO 9001) sicurezza delle informazioni e dei dati (ISO 27001), sicurezza delle informazioni e dei dati per i servizi di cloud computing (ISO 27017), gestione della privacy per i servizi di Public Cloud (ISO 27018), gestione e protezione dei dati personali (ISO 27701), gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni (ISO 27035), ambiente (ISO 14001), salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (ISO 45001), gestione dei servizi ICT (ISO 20000), continuità operativa (ISO 22301), progettazione, sviluppo, gestione e rendicontazione degli inventari di emissioni GHG (ISO 14064-1), energia (ISO 50001), responsabilità sociale (SA 8000), sicurezza e affidabilità dei servizi Cloud (CSA STAR – 2 Livello) e prevenzione della corruzione (ISO 37001).

Fastweb assicura che tutto il personale che svolge compiti correlati all'implementazione e al mantenimento dei sistemi di gestione abbia acquisito le competenze necessarie mediante appropriata informazione, formazione o addestramento. A tal fine Fastweb provvede a identificare le esigenze formative e a pianificare ed erogare corsi di formazione specifici in base alle esigenze identificate.





# 1.3.1

## L'APPROCCIO ALLA FISCALITÀ

Fastweb opera secondo principi improntati a valori di onestà, correttezza e osservanza della normativa tributaria. Nell'ambito del rapporto con le Autorità fiscali, la Società si impegna nella preventiva interlocuzione e nel mantenimento di rapporti volti alla trasparenza, al dialogo e alla collaborazione. Fastweb ritiene infatti che l'assoluta trasparenza nei confronti dell'Amministrazione finanziaria e il pieno rispetto della normativa e degli obblighi fiscali facciano parte dei propri imprescindibili doveri di contribuente e di responsabilità sociale verso le Istituzioni e il Paese.

Non detiene direttamente o indirettamente società localizzate in Stati o territori aventi un regime fiscale privilegiato e applica policy in materia di prezzi di trasferimento volte ad evitare erosione di base imponibile fiscale. A questo proposito, Fastweb valuta attentamente l'evoluzione della normativa fiscale sia domestica che internazionale volta a contrastare i fenomeni di erosione fiscale e *profit splitting*, con l'impegno costante di rispettarne i principi. Le voci e gli oneri di natura fiscale sono indicati regolarmente, nell'ambito dei bilanci annuali sottoposti ad assurance di parte terza.

Dal punto di vista della gestione del rischio, Fastweb si è dotata di processi e procedure che assicurino la corretta attribuzione di ruoli, responsabilità e poteri a ciascun soggetto coinvolto nei processi con

implicazioni fiscali, in modo da assicurare una corretta gestione del rischio fiscale e minimizzare la possibilità di controversie. Allo stesso tempo, vengono adottate tutte le misure necessarie per il pieno e costante coinvolgimento della funzione fiscale nelle decisioni di business. Qualora i processi implementati da Fastweb non prevedano già il coinvolgimento della funzione fiscale, la funzione di business si occupa di coinvolgere preventivamente il dipartimento fiscale al fine di assicurare un'adeguata valutazione degli effetti e dei rischi fiscali.

Dal 2021 Fastweb ha inoltre avviato un progetto finalizzato all'implementazione di un efficace sistema di controllo e gestione del rischio fiscale e la conseguente adozione di un Tax Control Framework ("TCF").

Le tipologie di rischio fiscale che possono manifestarsi nell'ambito dei processi aziendali sono state suddivise tra i rischi fiscali di adempimento, rischi di natura interpretativa su operazioni routinarie e su quelle non routinarie.

Fastweb assicura che i processi per la gestione del rischio fiscale garantiscano un'adeguata protezione degli stakeholder interni ed esterni, sia in termini di mitigazione del rischio (anche in considerazione dei possibili impatti reputazionali), sia in termini più generali di salvaguardia dello shareholders' value, inteso come interesse degli stakeholder al non depauperamento del valore aziendale.

Fastweb S.p.A. e le sue controllate Fastweb Air S.r.l. e 7 Layer S.r.l. sono residenti ai fini fiscali in Italia. Fastweb S.p.A. e Fastweb Air S.r.l. aderiscono al consolidato fiscale con la holding Swisscom Italia S.r.l., che effettua i versamenti IRES in Italia sul reddito imponibile consolidato italiano.





The image features a close-up of a green leaf resting on a blue and gold circuit board. A yellow line graph with five circular icons (a document, a Wi-Fi signal, a lightbulb, and a group of people) is overlaid on the circuit board, trending upwards from left to right. The text is centered over the leaf and circuit board.

**La sostenibilità per Fastweb:  
tecnologia e innovazione  
per lo sviluppo sostenibile**



# 2.1

## IL CONTRIBUTO DELLA RIVOLUZIONE DIGITALE NEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI SDGS

Digitalizzazione e sviluppo sostenibile sono temi strettamente correlati tra loro. Le tecnologie della quarta rivoluzione industriale quali intelligenza artificiale, robotica, Internet delle Cose (IoT) e più in generale di tutto il settore ICT, possono dare un grande contributo alla realizzazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile definiti a livello internazionale.

Proprio con l'obiettivo di sfruttare le tecnologie offerte dalla quarta rivoluzione industriale a favore dello sviluppo sostenibile, in seno al *World Economic Forum* è nata l'iniziativa 2030Vision<sup>2</sup>, che raccoglie l'adesione di alcune delle maggiori aziende nel mondo, nell'intento di sviluppare le soluzioni tecnologiche necessarie per sostenere la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU. Come riportato infatti in un recente studio del WEF<sup>3</sup>, le tecnologie permettono di accelerare il raggiungimento del 70% dei 169 target derivanti dai 17 *Sustainable Development Goals* per la realizzazione dell'Agenda 2030.

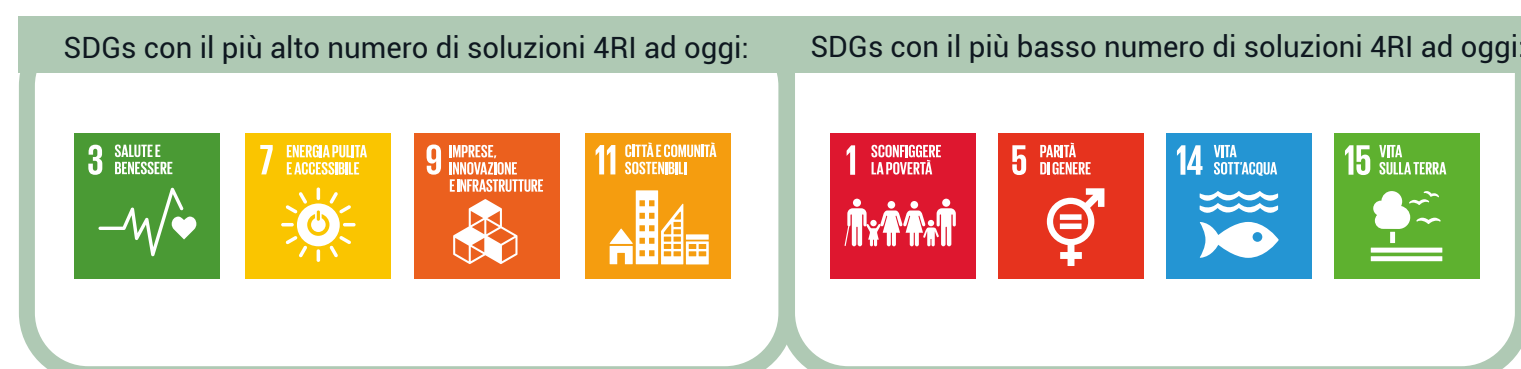
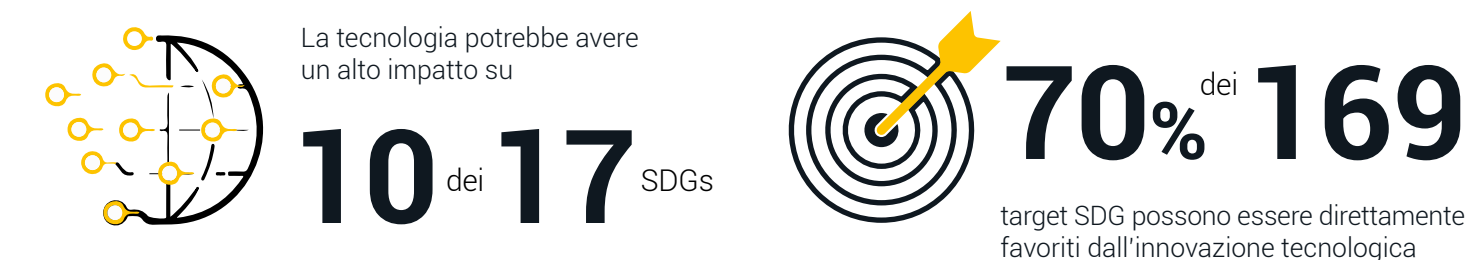
La fiducia di quanto il settore high tech sia cruciale per lo sviluppo

sostenibile, è stato confermato anche dalle scelte della Commissione Europea per il Next Generation EU, che ha stabilito che ogni Stato, nella stesura di un Piano di Ripartenza e Resilienza destinasse un quinto del totale delle risorse proprio al settore ICT, al potenziamento delle infrastrutture e alla progettazione di nuove tecnologie. Gli investimenti nella digitalizzazione saranno così la seconda voce di spesa della strategia di ripartenza post-Covid per tutta l'Unione Europea.

Questo perché si è compreso non solo il valore strategico del settore, ma anche l'importanza che questa industria ricopre per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile, come esplicitato nel documento della Commissione "Synergies between the Sustainable Development Goals and the National Recovery and Resilience Plans – Best Practices from Local and Regional Authorities"<sup>4</sup>. Un impegno che guiderà i processi di sviluppo sociale ed economico per tutta la Digital Decade, un progetto che mira alla costruzione di un futuro in cui la società digitale metta al centro la persona, sia sostenibile e crei valore per cittadini e imprese.

### LE TECNOLOGIE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE A LIVELLO INTERNAZIONALE

Per quali obiettivi sono oggi maggiormente disponibili soluzioni generate dalla Quarta Rivoluzione Industriale (4RI)?



Nel 2022 dopo due anni di pandemia, gli indici SDGs per il secondo anno di fila hanno mostrato un arresto nella crescita a livello internazionale; in questo sicuramente uno dei fattori più impattanti è stato quello di crisi alimentare avvenuto sia per la guerra ucraina sia per gli effetti del surriscaldamento globale in diverse zone del mondo, in particolare nel Sud dell'Asia.

<sup>2</sup> Vision2030, <https://www.2030vision.com/>

<sup>3</sup> World Economic Forum, 2020, *Unlocking technology for the Global Goals*

<sup>4</sup> EU Commission, 2022, "Synergies between the Sustainable Development Goals and the National Recovery and Resilience Plans – Best Practices from Local and Regional Authorities".





Tra le principali cause che impediscono lo sviluppo di un'economia resiliente e moderna tale da poter avere impatti positivi sulla società e sull'ambiente, il report delle Nazioni Unite sullo sviluppo sostenibile del 2022 mette proprio l'accento sul tema della digitalizzazione.

Oggi l'impatto dell'intelligenza artificiale e delle altre nuove tecnologie sta sconvolgendo tutti i principali settori economici, incluse l'agricoltura, l'industria estrattiva, quella manifatturiera, il retail, la finanza, i media, la salute, l'educazione, così come la pubblica amministrazione e la ricerca. Le tecnologie digitali creano valore, riducono i costi e le emissioni, supportano l'economia circolare, permettono l'implementazione di sistemi ad energia pulita e una miglior protezione degli ecosistemi e rivestono un ruolo cruciale nel supportare gli SDGs.

Se tracciare una linea unica in cui concentrare sforzi e strategie per la digitalizzazione resta molto complesso, a causa delle differenze geografiche e delle grandi sfide che ogni anno si presentano nel panorama internazionale, i valori e i principi degli SDGs sono oggi la chiave per avviare un piano di ripartenza sostenibile, inclusivo ed equo. Il ruolo delle soluzioni digitali è fondamentale in questo contesto, offrendo nuove possibilità e opportunità non solo per il business, ma anche per le comunità e l'ambiente.

Nell'ambito dell'iniziativa 2030Vision, il *World Economic Forum* ha sviluppato un *framework* per agevolare l'accelerazione digitale dei paesi, attraverso uno strumento che può essere applicato a qualunque organizzazione. Il modello si compone di sei pillar sui quali le organizzazioni devono concentrarsi per fare in modo che i progressi tecnologici agiscano da *enabler* e contribuiscano al progresso verso gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.





DEFINIZIONE

### VISIONE E STRATEGIA

L'impiego della tecnologia per raggiungere gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile è multiforme e deve essere affrontato attraverso una pianificazione dettagliata e un forte coordinamento tra le funzioni dell'organizzazione che sono coinvolte nel processo. Le organizzazioni possono raggiungere questo obiettivo definendo una visione per guidare il progresso della tecnologia e lo sviluppo delle proprie strategie verso la realizzazione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

APPLICAZIONE

- ▶ Comprendere le applicazioni concrete della tecnologia agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile in termini di obiettivi, strumenti e stakeholder.
- ▶ Stabilire una visione comune per il progresso della tecnologia per il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e sviluppare una strategia volta a concretizzare tali obiettivi.
- ▶ Definire azioni e leve chiave per integrare le tecnologie della Quarta Rivoluzione Industriale all'interno dei piani strategici.
- ▶ Pianificare e implementare un sistema inclusivo per raccogliere e agire sulle «lessons learned», anche attraverso il monitoraggio e la misurazione dei progressi.

### GOVERNANCE E RESPONSABILITÀ

Governare la realizzazione della visione e della strategia degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile attraverso l'assegnazione di responsabilità, il coinvolgimento della leadership e l'implementazione di meccanismi di supervisione efficaci.

- ▶ Sviluppare un approccio agile, resiliente e che coinvolge l'intera organizzazione per lo sviluppo di strategie a sostegno della tecnologia per realizzare l'Agenda 2030 degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.
- ▶ Nominare una funzione di supervisione e responsabilità alla leadership, come ad esempio un comitato direttivo.
- ▶ Assegnare la responsabilità di implementazione ai leader.

### INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO

Sostenere le soluzioni innovative, dalla loro ideazione, alla Ricerca e Sviluppo di base e applicata, fino alla loro dimostrazione e applicazione sul mercato.

- ▶ Finanziare la Ricerca e lo Sviluppo di base e applicata, per lo sviluppo di tecnologie con un impatto sociale e ambientale.
- ▶ Sostenere lo sviluppo di ecosistemi di innovazione per avanzare soluzioni tecnologiche per raggiungere gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.
- ▶ Sostenere lo sviluppo di capacità per creare, fare progredire e ottimizzare il sistema dei dati, la fornitura di tecnologie e infrastrutture per raggiungere i target definiti dagli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.





DEFINIZIONE

### FINANZIAMENTI PER LA COMMERCIALIZZAZIONE

Creare le condizioni per il successo dello sviluppo, del lancio ed espansione sul mercato e della commercializzazione delle tecnologie d'avanguardia che possono contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

APPLICAZIONE

- ▶ Sostenere le tendenze tecnologiche, compresa l'adozione di protocolli tecnologici responsabili e con obiettivi di sostenibilità.
- ▶ Sviluppare un piano per supportare le infrastrutture digitali e fisiche nel perseguimento delle priorità strategiche.

### PERSONE E COMPETENZE

Comprendere la maniera in cui la tecnologia trasformerà il mercato del lavoro e prendere le misure necessarie per sostenere i dipendenti nell'acquisizione di competenze digitali e relative alle tecnologie all'avanguardia, in modo tale che ciascuno possa fornire il suo contributo per raggiungere i target degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile attraverso nuove tecnologie.

- ▶ Prendere provvedimenti per effettuare un *reskilling* e un *upskilling* delle competenze della forza lavoro sulle tematiche relative alla Quarta Rivoluzione Industriale.
- ▶ Attuare programmi formativi che includano lo sviluppo di competenze della forza lavoro sulle tematiche relative alla Quarta Rivoluzione Industriale.
- ▶ Stabilire dei programmi di riqualificazione delle competenze del personale.
- ▶ Prevedere iniziative presso gli istituti accademici per diffondere e aumentare le competenze digitali e tecnologiche.

### AZIONE COLLETTIVA E COLLABORAZIONE

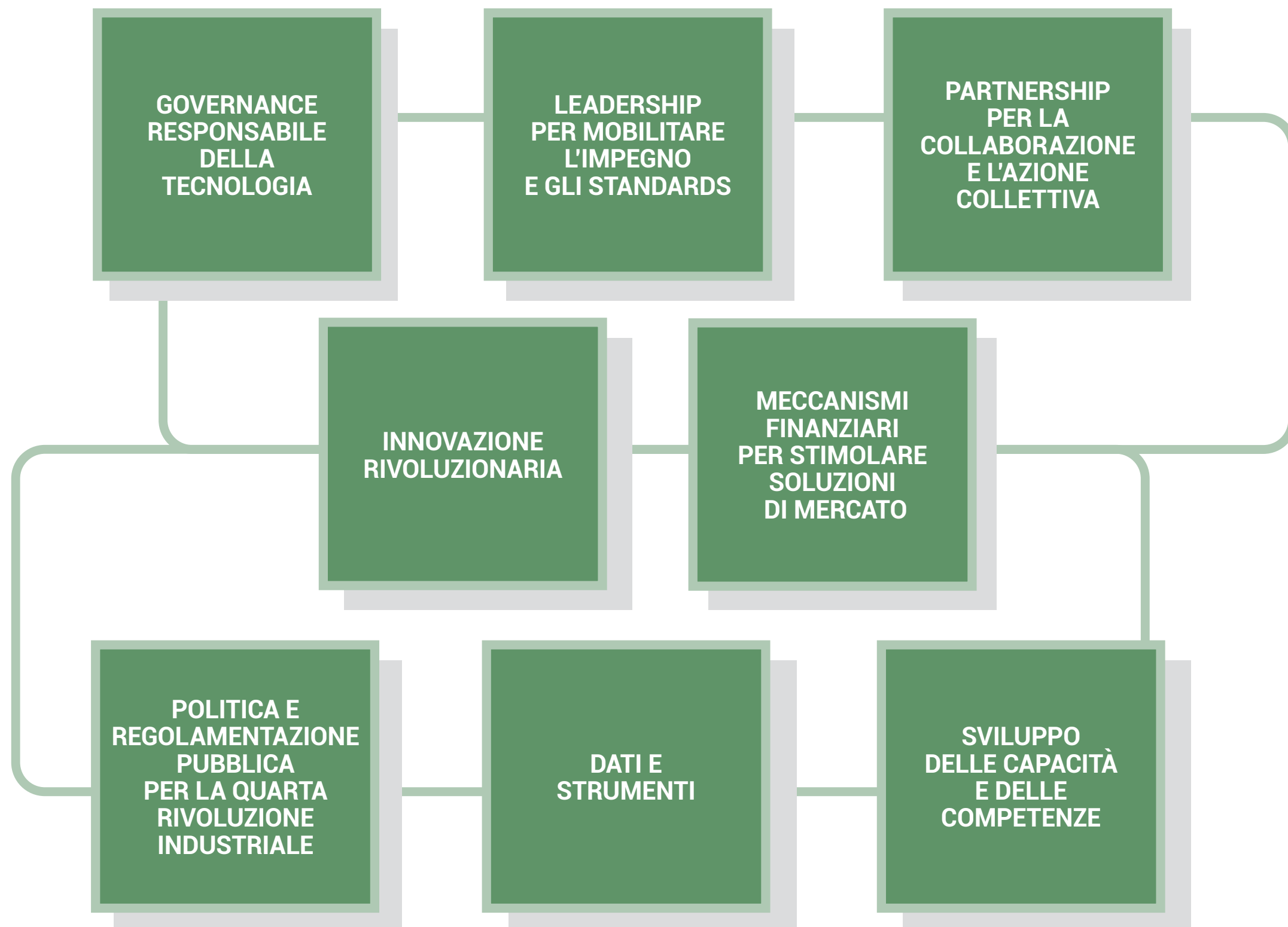
Promuovere azioni collettive e collaborative per realizzare iniziative per il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile attraverso la partecipazione a partenariati e alleanze multistakeholder per realizzare attività congiunte e scambiare risorse.

- ▶ Considerare attentamente i principali stakeholder interni ed esterni e stabilire uno scopo e una procedura per il loro coinvolgimento.
- ▶ Comunicare agli stakeholder le proprie soluzioni tecnologiche all'avanguardia in linea con la visione e la strategia degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.
- ▶ Essere attivamente impegnati con partenariati e collaborazioni multistakeholder per sviluppare azioni e scambiare risorse.





IL WORLD ECONOMIC FORUM INDICA INOLTRE OTTO ENABLER CHE CONTRIBUISCONO AL SUPERAMENTO DELLE BARRIERE PER RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE<sup>5</sup>:



## OPPORTUNITÀ E SFIDE ECONOMICHE

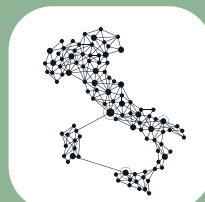



	<b>40,32</b> MILIARDI DI EURO	è lo stanziamento previsto dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) per la Missione 1, Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo. Di questi, il 24% è destinato a progetti per la digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA, il 60% alla digitalizzazione del sistema produttivo, e il restante 16% al turismo e cultura 4.0. <i>Fonte: Sito Governo italiano</i>
	<b>2.018</b> MILIARDI DI EURO	sono gli investimenti previsti per i prossimi 7 anni (2021-2027) che l'Unione Europea ha stanziato per il programma NextGenerationEU in risposta alla crisi pandemica, volto a fare fronte i danni economici e sociali e guidare la transizione verso un'Europa sostenibile e resiliente. <i>Fonte: European Commission, 2021, "The EU's 2021-2027 long-term budget and NextGenerationEU"</i>
	<b>600</b> MILIARDI DI DOLLARI	è la stima del contributo che il 5G avrà sull'economia mondiale, con effetti su tutti i settori economici e abilitando nuove classi di servizi nei più svariati ambiti. <i>Fonte: Osservatori Digital Innovation della school of Management del Politecnico di Milano – Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in Italia, 2021</i>
	<b>72%</b>	è la percentuale delle organizzazioni italiane che ha difficoltà nel trovare talenti adeguati alle proprie esigenze, e in particolare le competenze più difficili da trovare sono IT e Data (27%). <i>Fonte: Clusit 2022</i>
	<b>8,4%</b>	è la percentuale di aumento dei cyber attacchi gravi tra il 2021 e il 2022 in Italia. <i>Fonte: Clusit 2022</i>

<sup>5</sup>Harnessing Technology for the Global Goals: A framework for government action, World Economic Forum, 2021 (rielaborazione EY)




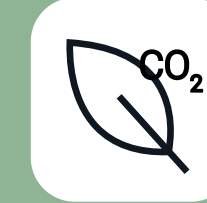





## OPPORTUNITÀ E SFIDE SOCIALI

	<b>18°</b>	è la posizione dell'Italia, su 27 Paesi europei, nell'indice DESI che misura i progressi degli stati membri UE in termini di digitalizzazione dell'economia e della società nel 2022. L'Italia è inoltre al 25° posto per quanto riguarda il Capitale Umano <sup>6</sup> nel 2022. <i>Fonte: Desi Report 2022, Italy</i>
	<b>60,5%</b>	è la percentuale di figure professionali in ingresso alle quali le imprese italiane hanno richiesto il possesso di competenze digitali. <i>Fonte: Analisi della domanda di competenze digitali nelle imprese, indagine 2020, Sistema informativo Excelsior di Unioncamere e Anpal, 2021</i>
	<b>OLTRE 875 MILA</b>	Tra le 875mila e le 959mila professionisti è il fabbisogno di professionisti in possesso di competenze digitali di base che saranno necessari alle imprese italiane tra il 2022 e il 2026. <i>Fonte: Previsioni dei Fabbisogni occupazionali in Italia a medio termine, Sistema informativo Excelsior di Unioncamer</i>
	<b>55%</b>	è la percentuale di imprese europee che hanno riferito di avere difficoltà a reclutare specialisti ICT nel 2019. <i>Fonte: Human Capital and Digital Skills in the Digital Economy and Society Index   Shaping Europe's digital future (europa.eu)</i>

<sup>6</sup> La dimensione del Capitale Umano del DESI ha due sottodimensioni: "competenze dell'utente di Internet" e "competenze avanzate e sviluppo". La prima si basa sull'indicatore stilato dalla Commissione Europea sulle competenze digitali del Paese, calcolato in base al numero e alla complessità delle attività che coinvolgono l'uso di dispositivi digitali e di Internet. La seconda raccoglie indicatori sugli specialisti ICT, sui laureati ICT e sulle imprese che forniscono una formazione ICT dedicata.

## OPPORTUNITÀ E SFIDE AMBIENTALI

	<b>16%</b>	è la riduzione stimata di CO <sub>2</sub> a livello globale per ogni aumento del 5% nell'accesso e nella disponibilità della popolazione alle tecnologie digitali. <i>Fonte: ETNO, 2021, "The State of Digital Communications 2021"</i>
	<b>15%</b>	è la percentuale di emissioni globali di gas serra che il settore digitale potrebbe contribuire a ridurre entro il 2030 grazie interventi diretti; 35% è l'ulteriore riduzione che potrebbe essere ottenuta indirettamente grazie al digitale influenzando le decisioni dei consumatori e del business e attraverso trasformazioni di sistema. <i>Fonte: Exponential Roadmap - Scaling 36 solutions to halve emissions by 2030, ver. 1.5, 2020</i>
	<b>1,97%</b>	è la percentuale di carbon footprint dell'industria ICT prevista nel 2030, in diminuzione rispetto al 2,3% registrato nel 2020. <i>Fonte: 36 (gesi.org)</i>
	<b>2 MILIONI</b>	di tonnellate è l'aumento stimato della quantità di e-waste prodotto ogni anno a livello globale. <i>Fonte: The Global E-waste Monitor 2020, UNU, ITU and ISWA</i>
	<b>11.000</b>	sono le aziende in tutta Europa tenute, a partire dal 2022, a pubblicare la propria quota di fatturato, opex e capex riferiti ad attività in grado di contribuire agli obiettivi di mitigazione e di adattamento al cambiamento climatico, secondo la definizione fornita dalla Tassonomia europea. Tale numero è destinato a salire e arrivare a 49.000 secondo l'iniziativa legislativa "Corporate Sustainability Reporting Directive" attualmente in discussione. <i>Fonte: Commissione Europea</i>





# 2.2

## IL CONTRIBUTO DI FASTWEB PER COSTRUIRE IL FUTURO CON FIDUCIA

**Fastweb aiuta le persone a costruire il proprio futuro con fiducia: un futuro più connesso, più inclusivo e più ecosostenibile.**

Fastweb è impegnata nel perseguimento della strategia "TU SEI FUTURO", strutturata in tre aree distinte che costituiscono i pilastri della mission aziendale: Futuro più connesso, più inclusivo e più ecosostenibile, nella quale finalità di business e di beneficio comune hanno pari valenza.

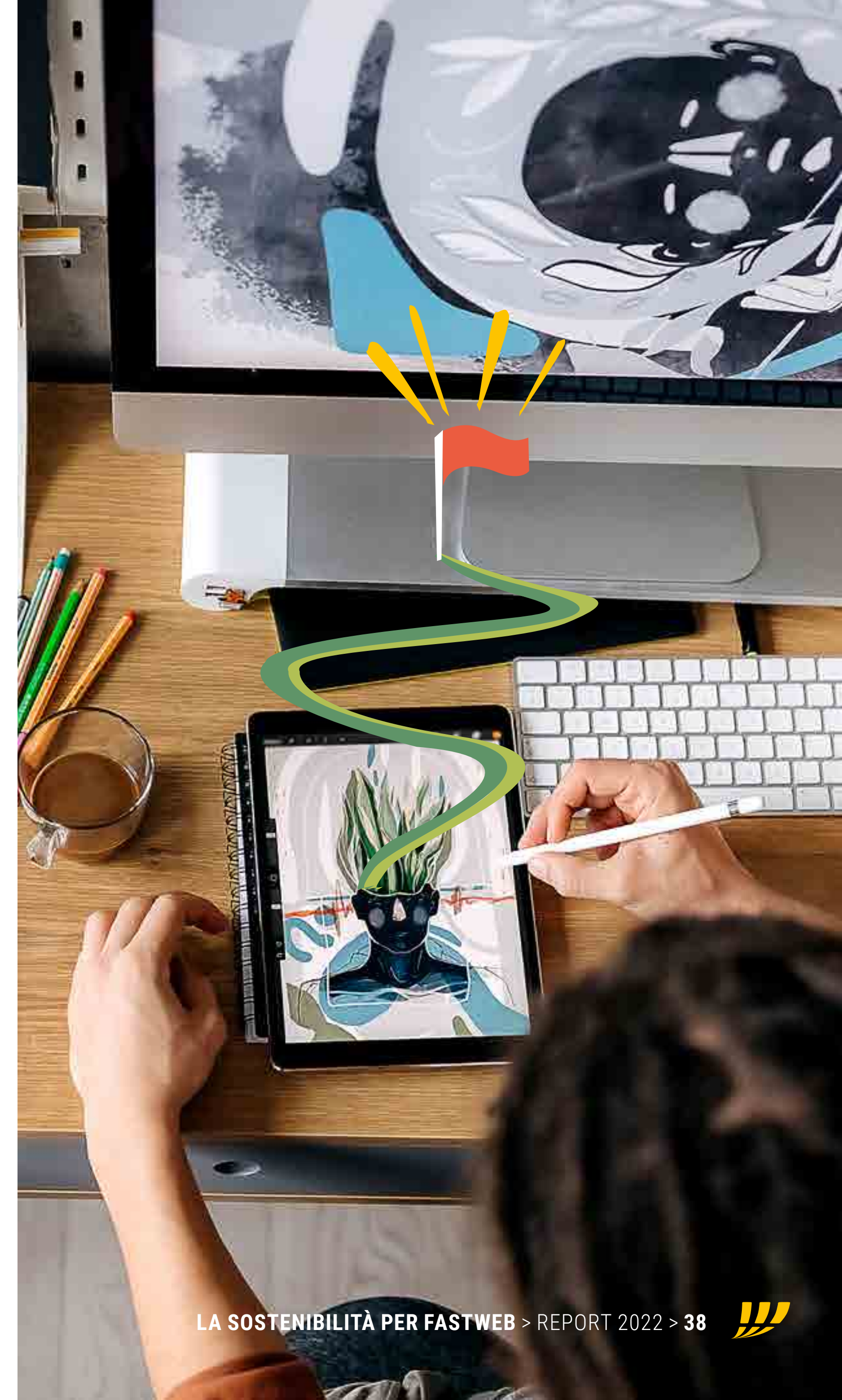
Lo status di Società Benefit, adottato da Fastweb dal 1° gennaio 2022, ha fortemente contribuito a orientare le scelte operative e strategiche dell'azienda verso la creazione di valore positivo per la comunità.

Diventando Società Benefit, Fastweb adotta il modello della stakeholder company, che affianca a obiettivi di business tipici dell'impresa anche quelli di un'istituzione che opera in modo sostenibile per la comunità, il paese e l'ambiente. **'Futuro più connesso'** esprime la volontà di

Fastweb di garantire un futuro più connesso e di essere un punto di riferimento nell'**accelerazione della digitalizzazione del Paese**. Grazie all'estensione dell'infrastruttura di rete, Fastweb si impegna a fornire connettività stabile e performante anche nelle aree prive di reti a banda ultralarga.

Fastweb ha continuato a sviluppare e migliorare le tecnologie FTTx, FWA e 5G Mobile, che consentono a un numero sempre maggiore di città di fruire di connessioni ultraperformanti. Gli ingenti investimenti a favore dell'innovazione tecnologica e dell'*open innovation* hanno permesso di offrire la migliore connettività anche alle aree grigie e bianche.

La crescita del Paese avviene anche attraverso l'offerta di servizi innovativi che favoriscono la digitalizzazione e lo sviluppo di nuovi business e nuove soluzioni: il percorso continuo verso l'**OTT Infrastrutturato** intende fornire ai clienti un'esperienza eccellente e servizi innovativi basati sulla semplicità d'uso e sulla trasparenza.





Inoltre, a fronte di un esponenziale impiego del digitale, è fortemente aumentata l'importanza della **cybersecurity** e della protezione delle informazioni e dei dati dei Clienti. Per questo motivo, Fastweb ha continuato a investire in infrastrutture, risorse e competenze per assicurare sempre i più elevati livelli di sicurezza della propria rete e fornire ai propri clienti un servizio di massima protezione da possibili attacchi informatici.

**'Futuro più inclusivo'** rappresenta la volontà di garantire un futuro più inclusivo sia all'interno, sia all'esterno dell'azienda, di impegnarsi nella **diffusione delle competenze digitali** per tutti e nell'**attenzione verso le esigenze dei propri dipendenti, dei clienti e delle comunità locali**.

Con **Fastweb Digital Academy**, Fastweb continua a rispondere alla sfida delle competenze digitali attraverso azioni volte a ridurre il gap culturale italiano sull'utilizzo del digitale, con l'obiettivo di trasformare la transizione tecnologica in opportunità concrete per cittadini e imprese. Nel corso dell'anno si è allargato esponenzialmente il bacino di utenza della formazione, raggiungendo oltre 52mila persone formate. Nel quadro della strategia "TU SEI FUTURO", la *Digital Academy* agisce come vero e proprio hub di formazione digitale, parte integrante dell'offerta di connettività di Fastweb. Nel 2022, infatti, per i clienti residenziali e per le piccole medie imprese che utilizzano i nostri servizi viene resa disponibile una corsia preferenziale per accedere ai corsi in aula e fruire in anteprima di tutti i contenuti digitali, in continuo aggiornamento.

In linea col valore sempre crescente attribuito alla componente umana ed esperienziale, e con il rafforzamento del ruolo di formatore di Fastweb, nel 2022 ha preso avvio il progetto **STEP FuturAbility District**, un ambiente rappresentativo della strategia di divulgazione delle competenze digitali, dove è possibile partecipare ad esperienze

interattive e riflessioni non solo sul futuro della tecnologia e del digitale, ma anche sul nostro futuro in quanto persone. Per quanto riguarda i dipendenti, **"Working Smart(er)"** è invece l'approccio di Fastweb verso un rinnovato modo di lavorare, con priorità verso la tutela della salute e il benessere delle proprie persone. Si basa su uno stile di management evoluto e fondato sui principi di autonomia, flessibilità e fiducia nel dipendente, che dà a tutti la possibilità di lavorare in modalità ibrida di *smartworking*. A riprova del presidio delle tematiche di responsabilità sociale e del rispetto dei principi fondamentali dei diritti umani per i lavoratori, nel 2022 Fastweb ha mantenuto la certificazione SA8000. Come già nel 2021, anno di introduzione della Policy **Diversity & Inclusion**, nel 2022 Fastweb ha continuato a promuovere l'importanza della promozione e della diffusione di una cultura inclusiva e ha intrapreso un percorso per l'ottenimento della certificazione UNI PDR 125. Inoltre, Fastweb ha organizzato diversi eventi e iniziative mirati all'interno e all'esterno dell'azienda.

L'attenzione alle persone si è concretizzata anche attraverso **un focus sul benessere delle comunità locali**. Nel 2022, infatti, Fastweb ha intrapreso azioni a supporto della comunità attraverso iniziative volte al ripristino ambientale e alla cura del territorio, e non sono mancate iniziative di tipo sociale a sostegno di diverse Onlus, anche con il coinvolgimento di clienti e dipendenti, come avvenuto attraverso la **Settimana del Futuro**. Attraverso la Settimana del Futuro, i dipendenti Fastweb sono stati impegnati fino a 5 giorni all'anno in iniziative di tipo sociale, ambientale, o di divulgazione delle competenze digitali.

**'Futuro più ecosostenibile'** è il terzo ambito di azione previsto dalla nuova strategia aziendale, per contribuire allo sviluppo sostenibile anche per quanto riguarda la tutela dell'ambiente. **Fastweb si impegna nella lotta**

**ai cambiamenti climatici sia fissando sfidanti obiettivi di riduzione, sia definendo un percorso di miglioramento che la porterà alla carbon neutrality nel 2025.**

Già nel 2020 Fastweb ha aderito alla *Science Based Target initiative*, definendo un chiaro obiettivo di riduzione delle proprie emissioni di gas a effetto serra entro il 2030. Tale obiettivo è stato validato scientificamente e dichiarato in linea con i target fissati dall'Accordo di Parigi sul clima del 2015.

Nel 2022 l'azienda ha voluto confermare e rafforzare il proprio impegno, definendo un percorso progressivo di **compensazione delle emissioni** non eliminabili e fissando l'ambizioso obiettivo di diventare completamente *carbon neutral* entro il 2025. Oltre ad aver raggiunto nel 2021 la Carbon neutrality per tutte le emissioni residue dirette e legate all'erogazione dei servizi ai clienti, da settembre 2022 Fastweb compensa anche l'utilizzo dei servizi da parte dei propri clienti. Nel 2022 sono stati effettuati inoltre ulteriori passi avanti, tramite iniziative di efficientamento e riduzione dei consumi energetici, che hanno contribuito ad un'ulteriore diminuzione delle emissioni dirette causate dall'azienda rispetto al 2021.

Per velocizzare il percorso di riduzione del proprio impatto ambientale, nel 2022 Fastweb ha iniziato una riflessione interna mirata al coinvolgimento e alla valutazione dei propri fornitori secondo parametri ESG, in modo da mappare gli impatti degli stessi sulle tematiche di sostenibilità. La sezione acquisti di Fastweb, infatti, rappresenta una parte fondamentale e rilevante all'interno della carbon footprint aziendale, per cui è stata compresa l'importanza di valutare le performance dei fornitori secondo criteri ESG per poi suddividerli in diverse categorie di rischio.

Nel 2022, inoltre, Fastweb ha implementato uno studio di **Life Cycle Assessment (LCA)** dell'Internet box NeXXT in modo da valutare la





possibilità di ridurre la carbon footprint ad essi connessa.

Fastweb ha ulteriormente dimostrato il proprio impegno nei confronti dell'ambiente attraverso il sostegno a tre progetti di forestazione, conservazione di aree marine e ripopolazione degli oceani, illustrati in dettaglio all'interno del capitolo 5.1 "Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici".

Infine, grande attenzione è data allo sviluppo di soluzioni innovative che possano aiutare i clienti a gestire al meglio le risorse e gli aspetti ambientali, al fine di evitare gli sprechi e migliorare la tutela dell'ambiente nel suo complesso.

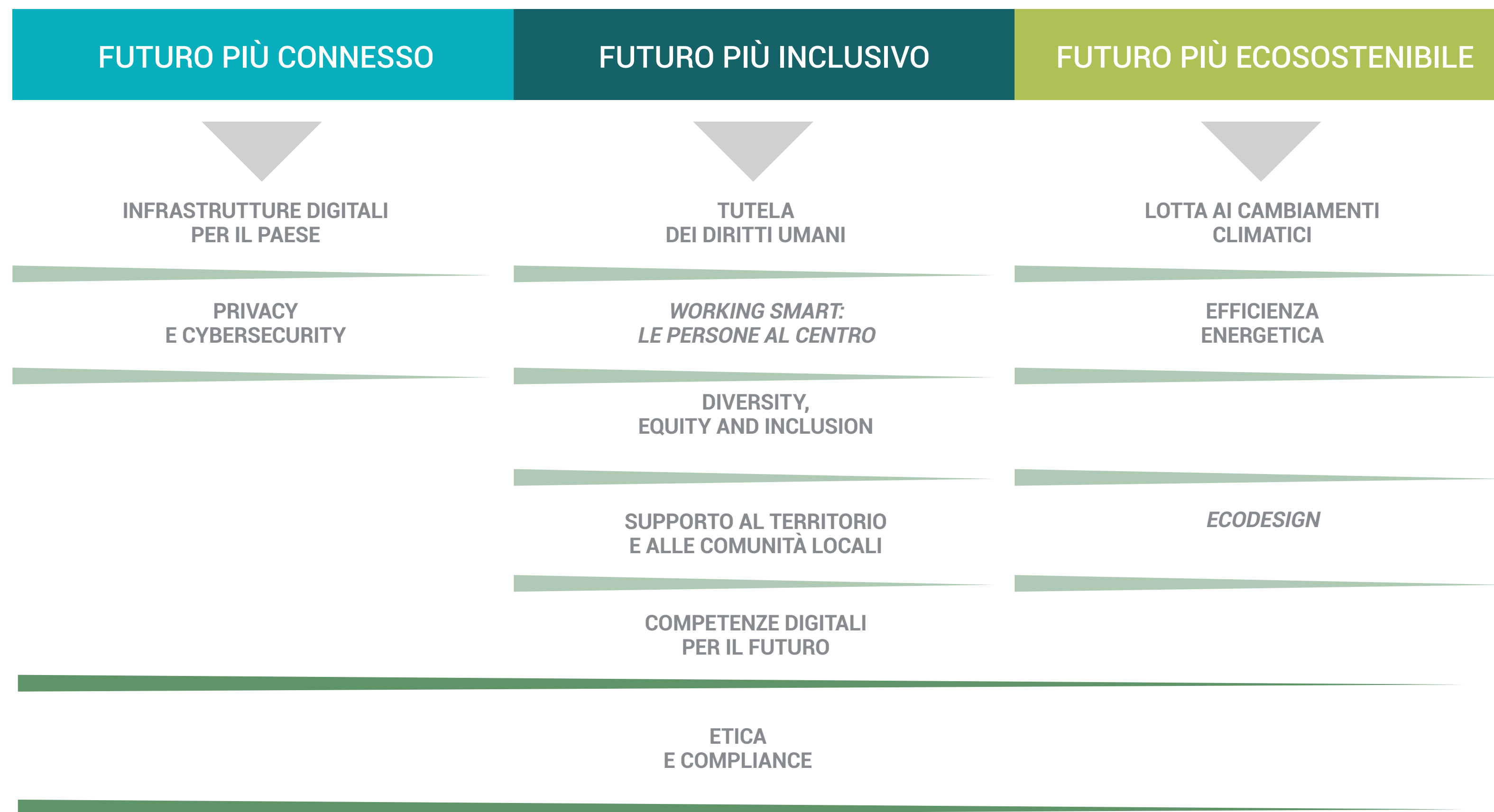
Il ruolo di **Climate Leader** di Fastweb è stato riconosciuto anche nel 2022 da Financial Times e Statista, che ogni anno stilano la lista delle migliori aziende europee per l'impegno nella riduzione dell'impatto sui cambiamenti climatici. In questa particolare classifica, Fastweb è risultata tra le prime 20 aziende più virtuose nella riduzione delle emissioni.

A conferma dell'impegno di Fastweb nella completa integrazione della sostenibilità nella propria strategia, nel 2022 **Standard Ethics**, agenzia di rating indipendente attiva a livello internazionale nel mondo degli ESG, ha confermato a Fastweb il **rating "EE" (Strong)** per aver saputo sviluppare una governance della Sostenibilità ispirata alle indicazioni dall'ONU, dall'OCSE e dall'Unione Europea, con particolare riguardo alle sfide ambientali, perseguendo obiettivi di neutralità climatica allineati agli accordi internazionali sul clima e verificati secondo standard elevati. L'agenzia ha anche alzato il rating atteso di lungo periodo dell'azienda a "EE+".





La strategia di Fastweb si conferma in linea con i temi identificati all'interno dell'analisi di materialità.  
 Nella figura sottostante sono rappresentati i temi associati a ciascuna area strategica.



Per maggiori dettagli relativamente all'analisi di materialità e ai temi materiali identificati, si rimanda alla Nota Metodologica.














# 2.3

## GLI IMPEGNI PER IL FUTURO

Il quadro degli obiettivi e dei target, definiti da Fastweb nel corso del 2022, è stato aggiornato rispetto alle performance del 2021. La tabella mostra lo stato di avanzamento degli obiettivi, declinati in relazione ai *Sustainable Development Goals* (SDGs).

### FUTURO PIÙ CONNESSO

IMPEGNI PER IL 2022	PERFORMANCE 2022	SDG	IMPEGNI PER IL FUTURO
Entro il 2025 garantire <b>collegamenti fino a 1 Gigabit a 21 milioni di famiglie e imprese in Italia</b>	10,6 milioni di famiglie e imprese raggiunte da una connessione con velocità uguali o superiori a 1 Gigabit al secondo	 	Entro il 2026 garantire collegamenti fino a 1 Gigabit a 21 milioni di famiglie e imprese in Italia
Entro il 2026 <b>raggiungere con copertura in fibra FTTH il 76%</b> delle unità immobiliari delle aree grigie e nere, corrispondenti a circa 14,5 milioni di unità in oltre 2.500 città	Raggiunto con copertura in <b>fibra FTTH il 47%</b> delle unità immobiliari delle aree grigie e nere, corrispondenti a circa 9 milioni di unità		Raggiungere con velocità superiori o uguali a 1 Gigabit almeno 1.220.000 abitazioni nel 2023
Entro il 2024 raggiungere con la tecnologia Ultra FWA 8 milioni di famiglie e imprese nelle aree grigie e 4 milioni nelle aree bianche (45% della popolazione)	Raggiunti 500 comuni con tecnologia Ultra FWA, pari a 4,5 milioni di famiglie e imprese		Entro il 2026 raggiungere con copertura in fibra FTTH il <b>76% delle unità immobiliari delle aree grigie e nere</b> , corrispondenti a circa 14,5 milioni di unità in oltre 2.500 città
Entro il 2026 coprire il <b>90% della popolazione con servizio mobile in 5G</b>	Copertura pari al 67% della popolazione con servizio mobile 5G		Entro il 2024 raggiungere con la tecnologia FWA <b>8 milioni di famiglie e imprese nelle aree grigie e 4 milioni nelle aree bianche</b> (45% della popolazione)
Rafforzare il modello di monitoraggio della catena di fornitura con ulteriori parametri legati alla sostenibilità	Avviate le attività per lo sviluppo di un sistema di valutazione ESG dei fornitori		Entro il 2026 coprire il <b>90% della popolazione con servizio mobile in 5G</b>
Raddoppiare il Security Operation Center (SOC) per rafforzare ulteriormente il presidio di cybersecurity dedicato ai clienti enterprise	Raddoppio del SOC grazie alla realizzazione e potenziamento della sede di Bari		Realizzazione di <b>40 nodi edge</b> per un cloud più capillare e vicino al cliente entro il 2025
Realizzazione di <b>40 nodi edge</b> per un cloud più capillare e vicino al cliente	Avviate le attività di progettazione e sviluppo		  
















# FUTURO PIÙ INCLUSIVO

IMPEGNI PER IL 2022	PERFORMANCE 2022	SDG	IMPEGNI PER IL FUTURO
Contribuire ad accrescere le competenze digitali delle persone attraverso le attività della Digital Academy Raggiungere 500,000 partecipanti entro il 2025	68.383 partecipanti ai corsi della Digital Academy, di cui 52.076 nel 2022		Contribuire alla crescita digitale dei cittadini attraverso i corsi della <b>Fastweb Digital Academy</b> . Rilasciare 500.000 certificati entro il 2025
Divulgare la piattaforma Benessere Digitale Scuole al maggior numero di scuole secondarie e ad altri interlocutori interessati per progetti di miglioramento delle abilità e delle competenze digitali di giovani che vivono in contesti svantaggiati	Implementazione del portale Benessere Digitale Scuole. 2.400 insegnanti hanno partecipato alla formazione, circa 400 classi hanno fatto il test per un totale di circa 5.000 studenti a fine 2022.		Divulgare la piattaforma Benessere Digitale Scuole al maggior numero di scuole secondarie e ad altri interlocutori interessati per progetti di miglioramento delle abilità e delle competenze digitali di giovani che vivono in contesti svantaggiati
Definire un nuovo modello ibrido di lavoro che continui a favorire l'equilibrio vita privata/lavoro	Introduzione da ottobre 2022 di un accordo sperimentale della durata di un anno per cui fino al 70% delle giornate lavorative può essere svolto da casa		Definire un modello ibrido di lavoro che continui a favorire l'equilibrio vita privata/lavoro
Far evolvere le competenze dell'azienda rispetto alla digitalizzazione e alle sfide di business in atto	Oltre 25.000 ore di formazione erogate		Far evolvere le competenze dell'azienda rispetto alla digitalizzazione e alle sfide di business in atto
Proseguire nella diffusione della cultura del feedback in tutti gli ambiti aziendali	È proseguito l'utilizzo della Web App the Feedback. Partecipanti attivi, 88% della popolazione aziendale		Proseguire nella diffusione della cultura del feedback promuovendo l'utilizzo dello strumento feedback 360
Mantenere elevati i livelli di engagement e senso di appartenenza dei dipendenti anche con le nuove modalità di lavoro di "smartworking esteso".	Raggiunti livelli di eccellenza nella survey Great Place to Work di reputation interna sulla qualità dell'ambiente di lavoro		Rafforzare ulteriormente le iniziative di training e sensibilizzazione sui temi di Diversity & Inclusion, raggiungendo almeno il 50% della popolazione aziendale nel 2023
Favorire l'ingresso in azienda di dipendenti donne, in modo da aumentare la rappresentanza di genere e creare un luogo di lavoro sempre più inclusivo	Aumento di più del 50% di assunzioni di donne rispetto al 2021		Continuare a favorire l'ingresso in azienda di dipendenti donne, in modo da aumentare la rappresentanza di genere e creare un luogo di lavoro sempre più inclusivo
Training e sensibilizzazione di tutta la popolazione aziendale sui temi di Diversity & Inclusion	73% di impiegati formati con corsi sulla Diversity&Inclusion		Promuovere la strategia di attrazione dei giovani talenti per sostenere la talent acquisition e le esigenze di recruiting
Rebranding del programma di Welfare e aumento dell'awareness del pacchetto di benefit offerto dall'azienda	Rebranding del programma di welfare in Wellbeing e rinnovamento del portale Fast4me		Proseguimento della <b>Settimana del futuro</b> , durante la quale tutti i dipendenti Fastweb dedicheranno 5 giorni all'anno al raggiungimento degli obiettivi di responsabilità sociale, diffusione delle competenze digitali e di sostenibilità ambientale.
Introduzione della <b>Settimana del futuro</b> , durante la quale tutti i dipendenti Fastweb dedicheranno 5 giorni all'anno al raggiungimento degli obiettivi di responsabilità sociale, diffusione delle competenze digitali e di sostenibilità ambientale.	2.414 colleghi hanno aderito alla settimana del futuro per un totale di 8.997 giornate		Rafforzare il programma scientifico culturale di <b>STEP</b> per raggiungere 2600 partecipanti nel 2023





## FUTURO PIÙ ECOSOSTENIBILE

IMPEGNI PER IL 2022	PERFORMANCE 2022	SDG	IMPEGNI PER IL FUTURO
<p><b>Diventare Carbon Neutral entro il 2025</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Riduzione del 41% dello Scope 1</li> <li>▶ Acquisto del 100% di energia da fonti rinnovabili per tutto il 2022</li> <li>▶ Sono state compensate 77.878 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq</li> </ul>		<p>Diventare Carbon Neutral entro il 2025</p> <p>Definire obiettivi ancora più ambiziosi nella riduzione della Carbon Footprint aziendale</p>
<p><b>Piantare altri 6.000 alberi a Milano, Roma, Bari (in 2 anni)</b></p>	<p>Piantati 4.000 alberi a Milano, Roma, Bari e Catania nel 2022</p>	   	<p>Piantare 8.000 alberi a Milano, Roma, Bari, Torino, Genova, Pescara, Napoli e Cagliari entro il 2023</p>
<p><b>Migliorare l'efficienza energetica dell'infrastruttura di rete</b> Realizzare entro il 2022 ulteriori interventi di miglioramento dell'infrastruttura con potenzialità complessiva di riduzione dei consumi di energia elettrica di circa 250.000 kWh annui</p>	<p>Raggiunti i 2.957.048 kWh all'anno di riduzione dei consumi grazie a interventi di efficientamento energetico come realizzazione di un ulteriore impianto fotovoltaico, operazioni di retrofit dei sistemi di condizionamento dei PoP e dismissione degli apparati di telecomunicazione obsoleti</p>	 	<p>Migliorare l'efficienza energetica dell'infrastruttura di rete con potenzialità complessiva di riduzione dei consumi di energia elettrica di 5 GWh annui</p> <p>Proseguire anche nel 2023 la collaborazione con Legambiente sul Marchio di Sostenibilità</p>
<p>Proseguire anche nel 2022 la collaborazione con Legambiente sul Marchio di Sostenibilità</p>	<p>Collaborazione con Legambiente confermata anche per il 2022</p>	  	<p>Sviluppare un sistema strutturato di valutazione ESG dei fornitori</p>
<p>Effettuare nel 2022 uno studio di Life Cycle Assessment sulla internet box NeXXt<sup>7</sup></p>	<p>Life Cycle Assessment di NeXXt con approccio from cradle to grave, con individuazione della fase di vita più impattante a livello di emissioni, ovvero l'utilizzo</p>		

<sup>7</sup> Obiettivo introdotto nel corso dell'anno 2022, per cui non citato tra gli Impegni per il futuro del Report di Sostenibilità 2021.





The background is a detailed, top-down view of a futuristic circuit board. It is covered in a complex network of glowing blue lines and numerous small, bright blue light points. Various electronic components, including capacitors and integrated circuits, are visible. Overlaid on this are several thick, flowing, abstract lines in yellow, white, and teal, which sweep across the frame from the top and bottom edges towards the center. On the left and right sides, there are small, white, curved lines resembling signal waves or Wi-Fi symbols.

**Futuro più connesso**



# 3.1

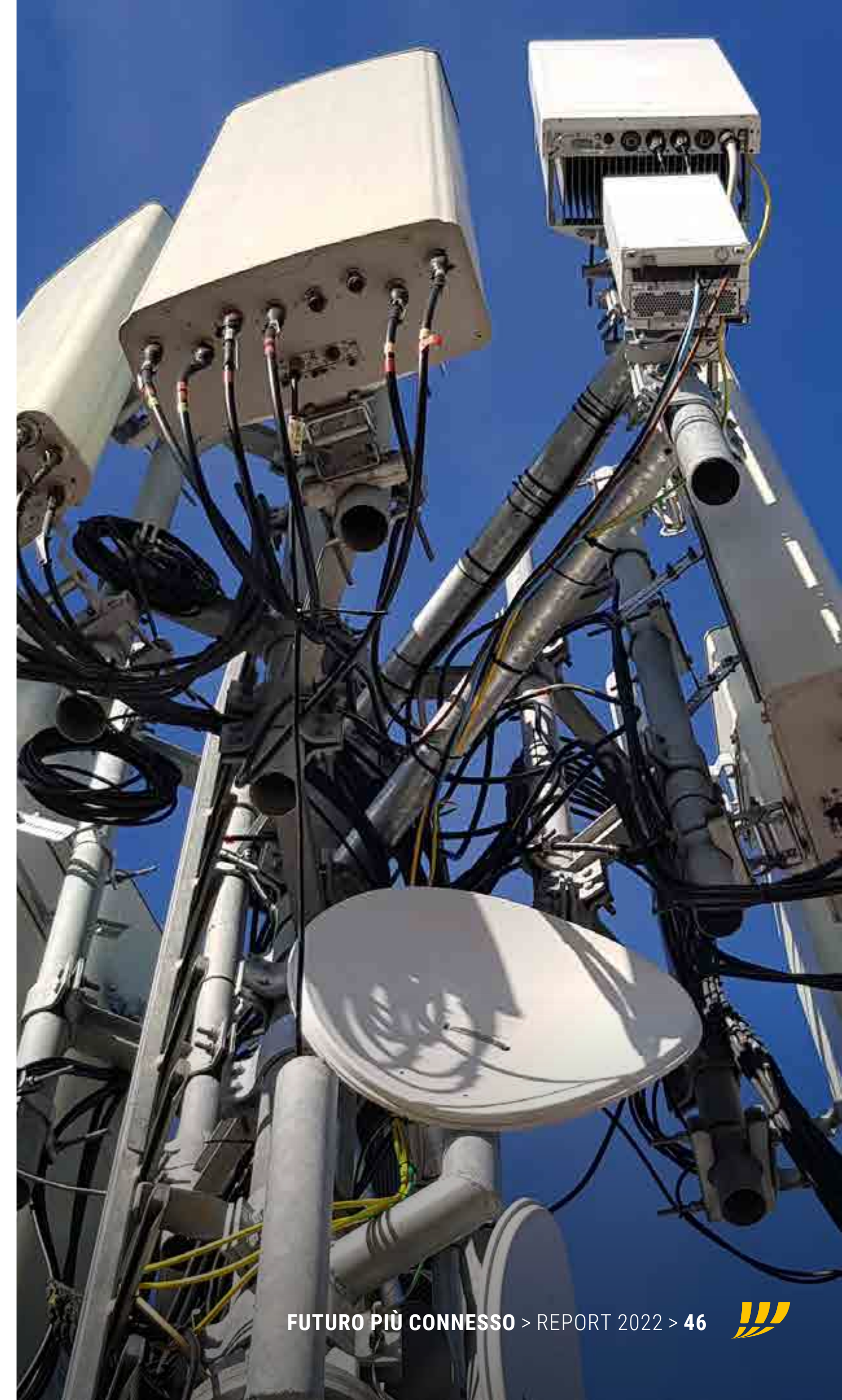
## GLI IMPATTI DI FASTWEB SULLO SVILUPPO SOCIO-ECONOMICO DEL PAESE

In linea con gli scorsi esercizi, Fastweb, con l'ausilio della società di consulenza EY, ha rinnovato lo studio finalizzato a valutare il proprio contributo economico e sociale al Paese in termini di impatto occupazionale, contribuzione al PIL e contribuzione fiscale, tramite un modello economico-statistico basato sulle tavole input-output e sui dati di procurato.

L'analisi risponde alla volontà dell'azienda di fornire una rendicontazione più ampia e completa degli impatti derivanti dal proprio operato. Un'analisi che non si limita al solo **impatto diretto** ma che si estende anche alla creazione di valore lungo la catena di fornitura, attraverso l'acquisto di beni e servizi necessari alla propria attività di business (**impatto indiretto**) e agli impatti generati dalla ricchezza immessa nel sistema economico dagli occupati diretti ed indiretti attraverso le spese per consumi finali (**impatto indotto**).

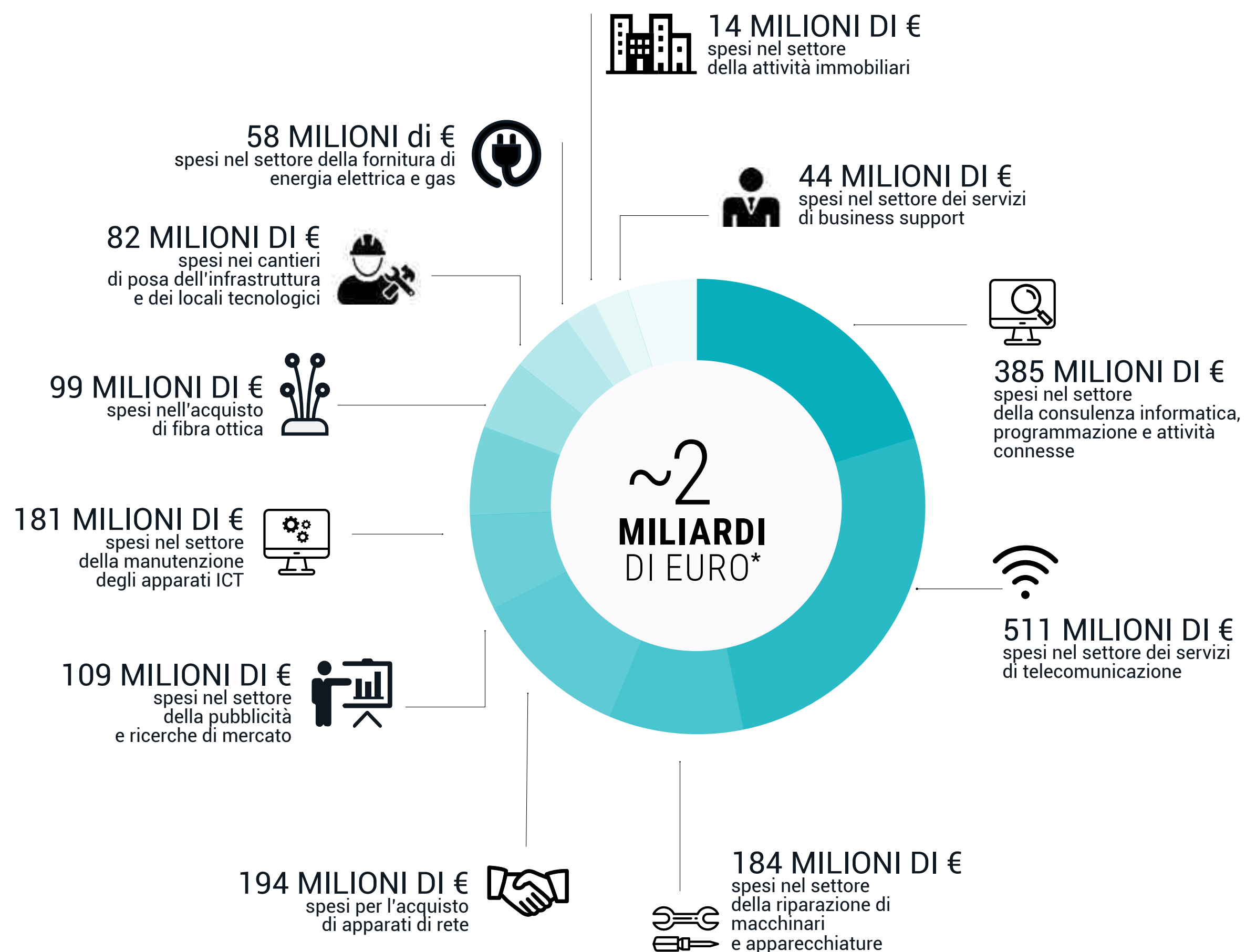
Le principali voci di spesa in Italia si concentrano nel settore dei servizi di telecomunicazione (26% procurato), della consulenza informatica, programmazione e attività connesse (20% del procurato), nell'acquisto di apparati di rete (10% del procurato), nella riparazione di macchinari e apparecchiature (9% del procurato), nella manutenzione degli apparati ICT (9% del procurato), nel settore della pubblicità e ricerche di mercato (6% del procurato), nell'acquisto di fibra ottica (5% del procurato), nei cantieri di posa dell'infrastruttura e dei locali tecnologici (4% del procurato), nella fornitura di energia elettrica e gas (3% del procurato), nei servizi di business support (2% del procurato), e nelle attività immobiliari (1% del procurato).

Fastweb, inoltre, affida parte dei processi necessari per l'erogazione dei servizi ad alcune grandi società in outsourcing, stipulando accordi quadro di partnership che garantiscano livelli adeguati di prestazione e affidabilità, anche dal punto di vista sociale e ambientale.





## LE PRINCIPALI VOCI DI SPESA IN ITALIA



\* Nel grafico vengono rappresentate le principali voci di spesa, in termini di acquisto di beni e servizi e di investimenti, di Fastweb S.p.A., Fastweb Air S.r.l. e 7Layers S.r.l. in Italia (94% dello speso totale in Italia).

## GLI IMPATTI DI FASTWEB\*

	38.646 posti di lavoro generati	3 miliardi € valore aggiunto	€ 671 milioni € versati allo stato
IMPATTI DIRETTI	3.168 posti di lavoro (persone)	1.075 milioni € valore aggiunto	134 milioni € contribuzioe fiscale
IMPATTI INDIRETTI	24.926 posti di lavoro (Full Time Equivalents)	1.684 milioni € valore aggiunto	381 milioni € contribuzioe fiscale
IMPATTI INDOTTI	10.552 posti di lavoro (Full Time Equivalents)	535 milioni € valore aggiunto	156 milioni € contribuzioe fiscale

\*I risultati includono le attività di Fastweb S.p.A., Fastweb Air S.r.l. e 7Layers S.r.l.

## COSA SIGNIFICA

13 posti di lavoro attivati indirettamente per ogni milione di € speso da Fastweb	0,87 milioni di € di valore aggiunto generato indirettamente ogni milione di € speso da Fastweb	€ 0,2 milioni di € di contributi fiscali versati indirettamente per ogni milione di € speso da Fastweb
18 posti di lavoro attivati per ogni milione di € speso dai consumatori attivati direttamente e indirettamente	0,92 milioni di € di valore aggiunto generato per ogni milione di € speso dai consumatori attivati direttamente e indirettamente	0,27 milioni di € di contributi fiscali versati per ogni milione di € speso dai consumatori attivati direttamente ed indirettamente
11 posti di lavoro attivati per ogni dipendente Fastweb	2,1 milioni di € di valore aggiunto generato per ogni milione di € di valore aggiunto da Fastweb	







## LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

Il processo di **qualifica dei fornitori** è parte integrante del modello di approvvigionamento ed è un processo necessario affinché questi possano entrare a far parte dell'Albo Fornitori e si possa quindi procedere con la definizione di contratti e l'emissione di ordini. Il processo di qualifica si applica ai fornitori, in base al settore merceologico di appartenenza, con un rischio superiore allo zero e non si applica quindi ad alcune tipologie di aziende o per alcune tipologie di prodotti e servizi, quali ad esempio l'affitto di locali, abbonamenti a giornali o riviste, strutture alberghiere.

Il processo non si applica inoltre ad alcuni fornitori strategici con caratteristiche di erogazione di prodotti o servizi non sostituibili, per cui l'approvvigionamento risulta obbligato.

Il processo di qualifica risulta in questo caso modulato anche sulla base degli obblighi contrattuali in corso.

L'obiettivo della qualifica è di garantire che l'eventuale rischio di impresa relativo agli acquisti sia monitorato e tracciato e, dove necessario, mitigato. I fornitori sono sottoposti a un processo di qualifica che attribuisce un livello di rischio alto, medio e basso, sulla base della valutazione della categoria merceologica di appartenenza, e in relazione ad aspetti di tipo giuslavoristico, safety, sociale e ambientale, e rispetto alle attività core di business aziendale.

Il processo di qualifica è guidato da principi inderogabili di **trasparenza, efficienza economica e conformità** alle normative vigenti. Al fine di concludere positivamente il





processo di accreditamento, tutti i fornitori devono sottoscrivere specifiche clausole relative a **tematiche ambientali e di responsabilità sociale** che sanciscono l'impegno al rispetto di tutta la normativa applicabile e in particolare del Modello 231, della normativa giuslavoristica, delle norme di salute e sicurezza e ambientali e dei principi di responsabilità sociale legati al rispetto dei diritti umani. A tutti i fornitori è inoltre richiesto di agire nel rispetto dei principi espressi nel Codice Etico aziendale. A supporto di quanto dichiarato, i fornitori devono trasmettere idonea evidenza documentale. La funzione acquisti verifica tutta la documentazione presentata dai fornitori prima di autorizzarne l'ingresso in Albo e monitora costantemente lo stato di validità dei documenti di interesse. Il processo di qualifica viene inoltre ripetuto integralmente con cadenza annuale.

Successivamente, in fase di attivazione della fornitura viene verificato puntualmente il rispetto di singoli requisiti (in materia giuslavoristica, di salute e sicurezza e ambientale), in funzione della specificità del bene o del servizio acquistato. Per i fornitori che svolgono attività operative sul campo (es. cantieri di installazione o di manutenzione rete) sono inoltre previsti controlli *in situ* di conformità rispetto a requisiti safety e ambientali.

Nel corso del 2022 è proseguito il percorso di Fastweb verso una sempre maggiore trasparenza lungo la catena di fornitura e un maggiore coinvolgimento dei propri fornitori sulle tematiche di sostenibilità, con l'integrazione di **parametri di rischio ESG** nella valutazione delle diverse categorie merceologiche presenti

nell'albo fornitori. Gli step successivi prevedono lo sviluppo di un sistema di valutazione ESG dei fornitori strutturato capace di dare valore al business e aumentare progressivamente la cultura della sostenibilità lungo la filiera. In particolare, sono due i principali ambiti che il Gruppo punta a presidiare in maniera sempre più strutturata. Il primo riguarda le emissioni di gas serra: la catena di fornitura di Fastweb rappresenta una componente rilevante delle emissioni totali generate direttamente e indirettamente dal Gruppo, per cui il parametro di valutazione del rischio del fornitore viene valutato anche alla luce del proprio contributo alla carbon footprint di Gruppo. Il secondo ambito che il Gruppo ha iniziato a presidiare nel processo di valutazione dei fornitori riguarda gli aspetti sociali previsti dalla certificazione SA8000, ottenuta nel 2021, e attinenti in particolare le tematiche del rispetto dei diritti umani lungo la filiera.

In relazione ai diritti umani, al lavoro minorile e forzato e ai diritti dei lavoratori, seppur ad oggi non vi sia stata alcuna segnalazione in tal senso, le possibili aree considerate a maggior criticità riguardano la catena di fornitura IT.

Per sviluppare una catena di fornitura responsabile e sostenibile, Fastweb si è impegnata inoltre ad informare la totalità dei suoi fornitori sui propri valori, principi e responsabilità che devono guidare il comportamento dei partner attraverso la condivisione del Codice Etico e comunicando a tutti i fornitori di aver adottato un sistema di gestione della Responsabilità Sociale conforme allo standard SA8000.

La qualifica dei fornitori, nonché tutti gli adempimenti amministrativi relativi all'emissione dell'ordine e alla consuntivazione dei servizi forniti sono gestiti da Fastweb attraverso una **piattaforma digitale** dedicata, adottata dall'azienda a partire dal 2019.

In 7Layers la catena di fornitura è caratterizzata da una gestione e una struttura snella, in cui la società si approvvigiona direttamente dai fornitori della tecnologia di cui necessita per l'erogazione dei propri servizi. Data la dimensione relativamente ristretta del mercato di riferimento, la scelta dei fornitori è guidata per lo più dalle specifiche tecniche necessarie.

Nel 2022 Fastweb S.p.A e Fastweb Air hanno lavorato con circa 1400 fornitori, di cui 253 iscritti al nuovo Albo Fornitori nel corso dell'anno. Di questi ultimi, 110 fornitori, corrispondenti al 43% del totale dei nuovi fornitori, è stato valutato secondo criteri sociali e ambientali. Inoltre, il 93% del valore degli acquisti si è concentrato su fornitori italiani.

Nel 2022 7Layers ha lavorato con circa 325 fornitori, di cui 45 acquisiti nel corso del 2022 e considerati come rilevanti. Tuttavia, nessun nuovo fornitore è stato valutato secondo criteri sociali e ambientali.

Le principali voci di acquisto di Fastweb sono servizi, modem e apparecchiature legate all'attivazione dei sistemi. Oltre a questo, per sostenere le attività legate all'infrastruttura di rete, si è operato un ampio ricorso all'acquisto di componentistica hardware.





# 3.2

## LA STRATEGIA VERSO L'OTT INFRASTRUTTURATO

Anche nel 2022, Fastweb prosegue l'implementazione della propria strategia per diventare un **"OTT (Over The Top) Infrastrutturato"**, affiancando lo sviluppo infrastrutturale con l'impegno a garantire immediatezza e semplicità d'uso delle soluzioni digitali fornite ai clienti. L'obiettivo è quello di offrire una connettività con le migliori prestazioni ovunque e in qualsiasi momento, una *customer experience* semplice e veloce e la massima sicurezza informatica e protezione dei dati.

A questo scopo sono stati delineati tre filoni principali, fortemente interconnessi tra di loro:

- ▶ Lo sviluppo infrastrutturale di reti di nuova generazione;
- ▶ Lo sviluppo di prodotti e servizi per semplificare la vita digitale dei clienti;
- ▶ Il potenziamento dei servizi cloud e security.





# 3.2.1

## SVILUPPO INFRASTRUTTURALE E RETI DI NUOVA GENERAZIONE

Dal punto di vista infrastrutturale Fastweb contribuisce allo sviluppo dell'innovazione tecnologica, alla convergenza fisso-mobile e al miglioramento continuo della qualità di connessione. Oggi in Italia può navigare in internet alla velocità di 1 Gbps circa il 38% della popolazione in circa 330 comuni. Nei centri medio-piccoli l'accesso alla rete avviene ancora con velocità significativamente più basse, nonostante le esigenze di connettività siano in continuo aumento.

**L'obiettivo di Fastweb è quello di annullare il divario in termini di velocità di connessione e qualità dei servizi tra le grandi città e i piccoli centri, mettendo a disposizione di tutte le famiglie e imprese una connettività fiber-like entro il 2026.**

Per raggiungere questo importante obiettivo, Fastweb prosegue con il programma lanciato nel 2020: **NeXXt Generation 2025**, un piano per connettere con il futuro milioni di famiglie sul territorio nazionale basato su tre pilastri: leadership tecnologica, trasparenza e responsabilità sociale.

Con riferimento alla componente di leadership tecnologica, Fastweb, nel 2022, ha ulteriormente potenziato il suo piano di copertura della rete Ultra FWA sul territorio italiano. L'azienda è stata il primo operatore

in Italia e tra i primi in Europa a lanciare, a fine 2020, la propria **rete Ultra FWA**. Questa tecnologia coniuga la potenza della fibra e quella delle frequenze 5G, consentendo di erogare un servizio di connettività fissa di nuova generazione con velocità fino a 1 Gbps, senza limiti di traffico e numero di dispositivi connessi. La rete Ultra FWA interessa le città situate in aree grigie e bianche, in modo da offrire anche nelle città medio-piccole, al momento escluse dalla connettività a 1Gbps, le stesse performance di connettività riservate finora alle grandi città. Attualmente, Fastweb è in linea con il proprio obiettivo di raggiungere 4,5 milioni di abitazioni con velocità fino a 1 Gbps. Il servizio ha permesso di estendere la rete a 500 comuni nel 2022, con l'obiettivo di raggiungere 2.000 centri abitati entro il 2024. Sarà possibile abbattere tempi e costi di attivazione del servizio collegando l'ultimo miglio, non con la fibra, ma con le frequenze 5G mobili.

### LA TECNOLOGIA ULTRA FWA

La tecnologia Ultra FWA utilizza in maniera ibrida la potenza della rete fissa e le frequenze del 5G, e in particolare lo spettro in banda 26 GHz che Fastweb si è aggiudicata nell'ambito dell'asta pubblica indetta dal Ministero dello Sviluppo Economico nel 2018, per coprire in modalità wireless gli ultimi 250-500 metri e portare alle abitazioni, tramite piccoli apparati outdoor posizionati sui tetti o sui balconi, connessioni ultra-performanti del tutto analoghe a quelle realizzate con la fibra.

Questa soluzione permette di connettere le aziende e le abitazioni con tempi e costi di realizzazione notevolmente

ridotti rispetto alle tradizionali reti in fibra, garantendo comunque performance simili a quelle della rete FTTH e raggiungendo velocità di collegamento fino al Gigabit per secondo.

Ulteriori investimenti sono stati realizzati anche per l'espansione dell'infrastruttura di rete fissa, in modo da raggiungere in **FTTH** una fetta sempre più grande di popolazione. Perseguendo tale obiettivo, Fastweb ha consolidato le collaborazioni avviate negli ultimi anni, finalizzate a realizzare sinergie per l'ottimizzazione delle risorse e degli investimenti. Attraverso **Flash Fiber S.r.l.**, la joint venture creata nel 2016 con TIM, e grazie ad un accordo siglato nel 2019 con **Open Fiber**, Fastweb ha rafforzato ulteriormente la copertura dei propri servizi nelle zone in cui non dispone di infrastruttura proprietaria.

A partire dal 2021, è divenuta pienamente operativa **FiberCop**, società in cui sono state conferite la rete secondaria in rame di TIM e la rete in fibra sviluppata da FlashFiber. FiberCop è detenuta per il 58% da TIM, per il 4,5% da Fastweb e per il 37,5% dal fondo infrastrutturale KKR<sup>8</sup> e il suo Consiglio di Amministrazione si compone di nove consiglieri, di cui cinque sono designati da Tim, tre da KKR e uno da Fastweb. La New Company, già dotata di un asset di rete che offre collegamenti Ultra Broadband (UBB) ad oltre il 90% della popolazione grazie alle tecnologie FTTC e FTTH, consentirà di completare il piano di copertura in fibra con velocità di connessione di 1 Gbps nelle aree nere e grigie del Paese e accelerare l'adozione dei servizi UBB attraverso un modello di investimento aperto.

<sup>8</sup> L'accordo prevede il conferimento del 20% della partecipazione in FlashFiber di Fastweb a fronte del quale quest'ultima deterrà il 4,5% della nuova entità.





Il suo obiettivo è quello di raggiungere, entro il 2026, il 76% delle unità immobiliari delle aree grigie e nere, corrispondenti ad una copertura del 56% delle unità immobiliari tecniche del Paese in oltre 2.500 città. FiberCop opererà unicamente nel mercato wholesale e offrirà fin da subito, a tutti gli operatori del mercato, servizi di accesso passivi alla rete secondaria in rame e fibra.

Complessivamente, grazie alla nuova tecnologia FWA e all'attività di FiberCop, il numero di famiglie e imprese coperte da banda ultralarga passerà dagli attuali 11 milioni, con tecnologia FTTH e FTTN, a circa **23 milioni** nel 2026.

Per quanto riguarda l'infrastruttura di rete fissa, per far fronte al forte incremento dell'utilizzo dei servizi di connettività da parte dei clienti, sono stati realizzati investimenti molto consistenti che hanno accelerato l'incremento della *capacity*, garantendo la continuità del servizio per tutti i clienti, in tutti i settori.

In linea con il primo e il secondo pilastro del programma NeXXt Generation 2025, ossia la leadership tecnologica e la massima trasparenza, Fastweb ha realizzato fin dal 2021 un innovativo upgrade tecnologico della rete proprietaria per le connessioni in FTTH già esistenti, che ha portato, la velocità di connessione da 1 Gbps attuale a 2,5 Gbps in **30 grandi città**, per una copertura complessiva di circa 4 milioni di abitazioni. Questo incremento di performance è stato reso disponibile in modo indistinto sia per i nuovi clienti, sia per i clienti esistenti, che possono richiedere l'upgrade della propria connessione senza costi aggiuntivi: queste nuove performance confermano quanto il controllo della rete end-to-end e la proprietà dell'infrastruttura siano l'abilitatore chiave dell'innovazione.

Infine, nell'ambito della rivoluzione del NeXXt Generation 2025 per il **mobile**, Fastweb, nell'ambito dell'accordo con WindTre, ha proseguito l'implementazione della rete di telefonia mobile 5G. Primo e unico operatore a mettere a disposizione dei propri clienti la tecnologia 5G con offerte senza vincoli di durata o costi aggiuntivi, il 5G di Fastweb ha continuato ad estendersi via via ad altri comuni, seguendo il roll out della rete mobile, per rimanere in linea con l'obiettivo di coprire il **90% della popolazione entro il 2025<sup>9</sup>** e confermarsi tra i migliori fornitori di servizi di telefonia nella fornitura della rete 5G. Nel 2022, Fastweb ha raggiunto in 5G il 67% della popolazione. Grazie alla rete 5G, i clienti raggiunti dal servizio hanno potuto usufruire di una connessione con velocità fino a 1 Gbps anche in mobilità. Inoltre, nel 2022, Fastweb ha intrapreso un percorso di fornitura di rete 5G anche ai clienti enterprise, e non solo residenziali.

Nel settembre 2022 sono stati firmati, alla presenza del Ministro dell'Innovazione, i contratti per l'avvio dei lavori relativi ai bandi **Scuole connesse e Sanità connessa**, tra l'Amministratore Delegato di Infratel Italia e i rappresentanti delle aziende aggiudicatrici, tra cui Fastweb. Il nuovo piano, a cui il Governo ha destinato in totale circa 480 milioni, mira a fornire entro il 2026 una connessione internet ultraveloce in circa diecimila scuole e dodicimila strutture del servizio sanitario pubblico del Paese, con l'obiettivo di connettere in quattro anni tutta l'Italia con reti ad altissima velocità fisse e mobili.

Il progetto consiste nel porre in essere interventi per connettere con velocità simmetriche di almeno 1 Gbps le sedi scolastiche, e con velocità simmetriche di almeno 1 Gbps e fino a 10 Gbps le strutture sanitarie individuate in otto aree geografiche su tutto il territorio italiano,

in base ai fabbisogni di connettività definiti in collaborazione con i rappresentanti delle Regioni.

Fastweb, insieme alle altre imprese aggiudicatrici, garantirà, oltre alla fornitura dei servizi di connettività, anche la fornitura e posa in opera della rete di accesso, i servizi di gestione, l'assistenza tecnica e la manutenzione. Dopo essersi aggiudicata quattro lotti su otto disponibili per la Sanità e tre su otto per la Scuola, Fastweb contribuirà significativamente all'eliminazione del divario digitale con impatti estremamente positivi sulla vita di tutti i cittadini in termini di opportunità, uguaglianza e inclusione sociale.

Fastweb si posiziona così sul mercato con una leadership tecnologica indiscussa, associata all'assoluta trasparenza e semplicità, per mettere a disposizione dei suoi clienti la massima potenza di connessione, e, al contempo, trattando i vecchi clienti esattamente come i nuovi, fornendo a tutti la possibilità di aderire in qualsiasi momento alla migliore offerta disponibile, non imponendo vincoli di permanenza e lasciando al cliente piena libertà di interrompere il servizio in qualsiasi momento.

<sup>9</sup> La rete mobile 5G di Fastweb viene realizzata nell'ambito dell'accordo decennale stipulato nel 2019 con WindTre, che prevede, oltre alla realizzazione congiunta della rete mobile 5G, la fornitura progressiva da parte di WindTre dei servizi di roaming sulla propria rete (4G e tecnologie precedenti), consentendo a Fastweb di mantenere a livello nazionale la copertura dei propri servizi mobili. Allo stesso tempo, Fastweb fornirà a WindTre l'accesso wholesale alla propria rete FTTH e FTTN, aumentando la capacità dell'operatore di offrire connessioni ultra-broadband ai propri clienti di rete fissa.





## 5G E IOT: GLI AMBITI DI APPLICAZIONE

**Grazie alle sue caratteristiche di velocità, latenza e "capacità" in termini di quantità di connessioni abilitate, il 5G sta rivoluzionando il modo in cui viviamo e produciamo, inaugurando l'epoca dell'internet delle cose e trasformando radicalmente le città e numerosi settori industriali.**

Le altissime prestazioni del 5G consentono di evolvere i servizi e i prodotti, attraverso l'abilitazione del cosiddetto "internet delle cose" (IoT, ovvero l'impiego delle funzionalità della rete internet nell'utilizzo di oggetti comuni), con l'obiettivo finale non solo di aumentare la capacità di comunicazione e connessione, ma anche di migliorare la qualità della vita delle persone in numerosi ambiti: sanità, mobilità, turismo e vita nelle città, nonché migliorare le performance di moltissimi settori produttivi, dall'agricoltura all'industria 4.0.

Le reti 5G rappresentano la naturale evoluzione delle reti fisse in FTTH: sono reti "convergenti" e versatili, in cui la tradizionale differenza tra rete fissa e mobile tende a sfumare, capaci di assicurare connettività ad altissime prestazioni sia in casa, sia in mobilità.

### SMART HEALTH

La Sanità è un settore che sta divenendo sempre più strategico e che ha, al contempo, una previsione di spesa sempre più importante per il futuro.

La telemedicina è una modalità di erogazione di servizi di assistenza sanitaria, tramite il ricorso a tecnologie innovative, in situazioni in cui il professionista della salute e il paziente o due professionisti) non si trovano nella stessa località. La prestazione in Telemedicina non sostituisce la prestazione sanitaria tradizionale nel rapporto personale medico-paziente, ma la integra per potenzialmente migliorarne efficacia, efficienza e appropriatezza.

Fastweb in collaborazione con SaluberMD, società internazionale focalizzata nello sviluppo di servizi innovativi nel campo della medicina a distanza, ha lanciato a dicembre 2022 FASTHealth, il nuovo servizio di telemedicina che permette ai propri clienti residenziali di usufruire di servizi digitali dedicati alla prevenzione, alla diagnosi e alla cura tramite un'unica App, in modo semplice e sicuro, discusso in maggior dettaglio nel paragrafo 4.1.1.

Il servizio consente di mettersi in contatto da remoto con medici generalisti, 24 ore su 24 e di prenotare televisite con medici specialisti, agevolando i pazienti che necessitano di supporto medico da casa e in mobilità come viaggiatori, anziani, persone fragili o con malattie croniche. Accedere ai servizi di telemedicina diminuisce le visite in presenza e permette di recuperare un bene prezioso come il tempo, limitando spostamenti e spese di viaggio e riducendo traffico ed emissioni di CO<sub>2</sub>.

### SMART SECURITY

Nella società attuale, dove l'utilizzo di dispositivi digitali è sempre più diffuso, cresce l'esigenza di una gestione rapida ed evoluta della sicurezza. **Smart Security** è il servizio di videosorveglianza avanzata e sicurezza integrata di Fastweb che si rivolge alle aziende pubbliche e private. Basato su una piattaforma di video-analisi evoluta che include strumenti di Intelligenza Artificiale in grado di supportare concretamente il personale addetto alla sorveglianza, identifica in modo automatico e in tempo reale eventi minacciosi, evidenziandoli tra i numerosi eventi ordinari che si susseguono ed escludendo i falsi allarmi, senza violare i principi di privacy e diritti della persona stabiliti dalle normative in vigore, e consente l'automatizzazione del people counting.

### SMART INFRASTRUCTURE

La necessità di migliorare la sicurezza delle infrastrutture, come per esempio i ponti, le autostrade, gli edifici pubblici come le scuole, per garantire la protezione dei cittadini è diventata una priorità assoluta. Gli enti pubblici e i concessionari per la gestione di infrastrutture pubbliche hanno oggi l'opportunità di superare i limiti degli attuali controlli manutentivi e cambiare radicalmente approccio, grazie a connessioni internet sempre più veloci, all'Internet of Things e a tecnologie di monitoraggio innovative ed automatizzate, con le quali è possibile rilevare in modo semplice, preciso e immediato lo stato di qualsiasi infrastruttura.





La soluzione IoT **Smart Infrastructure di Fastweb** risponde pienamente a questa esigenza: garantisce la realizzazione in tempi rapidi di un sistema di monitoraggio completo e chiavi in mano, in grado di fornire una valutazione accurata e in tempo reale dello stato e del livello di sicurezza di qualsiasi opera e di agevolare la programmazione e il finanziamento degli interventi di riqualificazione e manutenzione necessari, sulla base del relativo grado di priorità.

### SMART PARKING

Fastweb ha sviluppato per il Comune di Torino e sta sviluppando per il Comune di Padova una soluzione di Smart Parking che, attraverso l'installazione di sensori per il monitoraggio dell'occupazione dei posti auto cittadini, permette di ridurre il traffico e le emissioni e di ottimizzare il processo di ricerca di parcheggio. I Big Data sulla mobilità raccolti attraverso questa soluzione, riguardanti lo stato di occupazione dei parcheggi e dei flussi di mobilità dei cittadini in tempo reale, alimentano una piattaforma di analytics che supporta l'Amministrazione nel prendere decisioni di governance della mobilità veicolare.

### SMART CITY

Il Comune di Cagliari, in collaborazione con Fastweb, Abinsula e con il supporto scientifico dell'Università di Cagliari ha realizzato il progetto "Cagliari smart city: integrazione della governance urbana con la mitigazione delle isole di calore urbano". Una piattaforma digitale intelligente raccoglierà tutti i dati

e i flussi delle immagini provenienti dal territorio.

Con l'utilizzo di pali dotati di sensori in via di installazione sul territorio urbano, verranno raccolti una serie di dati utili per la mobilità sostenibile, per la realizzazione di una città sicura e interconnessa, per l'erogazione di servizi di prossimità, per il controllo dei flussi turistici, per la rilevazione della qualità dell'aria e la presenza di agenti inquinanti e per il monitoraggio del microclima.

Attraverso i sensori sarà possibile studiare fenomeni come le isole di calore, ossia quelle zone delle città dove la temperatura risulta più alta rispetto al circondario rurale, le quali hanno impatti estremamente significativi sulla salute delle persone. La piattaforma implementata da Fastweb collegherà in un unico sistema centralizzato in Cloud tutti i punti di accesso per il wi-fi pubblico, le videocamere di sorveglianza e i sensori IoT per monitorare il microclima urbano.





# 3.2.2

## SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI PER SEMPLIFICARE LA VITA DIGITALE DEI CLIENTI

Nel suo percorso verso la trasformazione in **OTT Infrastrutturato**, Fastweb investe in sistemi di **Digital Transformation** con l'obiettivo di unire la potenza di tecnologie d'eccellenza con offerte e soluzioni all'insegna della semplicità e dell'immediatezza, fornendo le massime performance a tutti, dai cittadini, alle aziende e alla Pubblica Amministrazione.

In linea con questo obiettivo, nel 2021 Fastweb ha lanciato **NeXXt**, il primo Internet box di ultima generazione integrato con Alexa, l'assistente vocale di Amazon, che tramite il comando vocale consente di svolgere un'ampia gamma di attività offrendo ai clienti uno strumento all'avanguardia in grado di semplificare la connettività in ogni angolo di casa.

All'interno del suo portafoglio di servizi volto alle imprese, nel 2021 Fastweb ha lanciato il **Fastweb Mobile Enterprise**, una soluzione efficiente per lavorare in mobilità che offre le migliori performance di rete e di connessione grazie all'utilizzo della rete 5G, inclusa gratuitamente e attivata su tutte le offerte. Nel 2022 il servizio ha visto ulteriori sviluppi, proponendo alle imprese clienti un'offerta sempre più flessibile, scalabile e modulare, che garantisce ampia libertà nella sua definizione e nella scelta dei servizi aggiuntivi in base alle esigenze del

cliente, adattandosi così a tutte le tipologie di business, dalle piccole e medie imprese fino alle grandi aziende.

Fastweb prosegue inoltre il suo impegno nell'offerta di servizi **ICT** e **Cloud Computing** sempre più performanti, mantenendo il proprio posizionamento come fornitore di servizi Cloud nel mercato Enterprise, protagonista di servizi integrati da piattaforme IoT e di Intelligenza Artificiale.

Anche nel 2022 Fastweb si conferma come **Partner Certificato SAP**, posizionandosi tra i player di mercato più affidabili e sicuri nella gestione delle soluzioni applicative utilizzate dalle aziende per la digitalizzazione dei processi.

Per accompagnare i clienti nel percorso di trasformazione digitale, dal 2021 Fastweb ha lanciato **NeXXt Communication**, il servizio in cloud di *Unified Communication e Collaboration*, pensato per fornire strumenti di ultima generazione per gestire al meglio il business aziendale, sia dall'ufficio, sia in mobilità, rendendo sempre più semplici ed efficienti la comunicazione, la collaborazione e la condivisione di documenti, supportando il lavoro agile.

Anche per il mercato Wholesale, Fastweb mette a disposizione la *Digital Communication Platform*, un portale che consente agli operatori clienti di gestire in autonomia l'intero ciclo di vita dei servizi, dall'inserimento dell'ordine fino alla consegna del servizio. Partner con un numero sempre maggiore di operatori, Fastweb crea sinergie strategiche che consentono di estendere la copertura di rete nel Paese e implementare le piattaforme digitali.

La strategia di OTT infrastrutturato si riflette anche sulle modalità di ideazione e sviluppo dei prodotti e dei servizi: con l'adozione di un approccio orientato ai prodotti, Fastweb riduce in modo rilevante i tempi di realizzazione delle iniziative e allo stesso tempo aumenta progressivamente la qualità dei servizi offerti al mercato.

Per lo sviluppo di progetti più innovativi vengono applicati i principi del *design thinking*, dell'*agile*, della *continuous integration & continuous delivery* e del *devOps*.

Lo sviluppo di iniziative secondo questa modalità, rispetto a quella tradizionale, permette una maggiore rapidità di realizzazione e implementazione del progetto e una qualità nel risultato finale altrettanto elevata. Questo anche grazie alla forte integrazione di tutte le competenze necessarie dall'inizio della fase di concezione del prodotto fino alla fase di delivery.

Un ulteriore ingrediente fondamentale per il miglioramento dei servizi è rappresentato dall'applicazione strutturata delle tecniche di **Intelligenza Artificiale**. Anche in questo ambito, a partire dal 2020 Fastweb ha avviato un percorso progressivo di internalizzazione delle competenze, al fine di costituire un centro di eccellenza interno all'organizzazione.

Questa nuova area di competenze permetterà di innovare prodotti e servizi per i clienti e migliorare i processi interni all'azienda, in modo tale da efficientare e potenziare





le *customer operations* e ottimizzare le risorse di rete che non sono più in uso. In particolare, il team COE (Center of Excellence) ha lavorato intensamente sullo sviluppo e sull'implementazione degli use case, al fine di raccontare il funzionamento dell'Artificial Intelligence nel concreto e di spiegare come quest'ultima sia un mezzo utile a essere più competitivi, a migliorare il rapporto con i clienti e a costruire un futuro migliore. Nel corso del 2022 il COE ha rilasciato svariati nuovi use case nell'ottica di migliorare i nostri servizi e ottimizzare le risorse tecniche e umane necessarie per erogarli.

L'Intelligenza Artificiale rappresenta in Fastweb anche un'importante leva di sviluppo formativo e di awareness, non solo per la popolazione aziendale, ma anche per la comunità: nel corso del 2022 STEP è stata la sede di workshop e laboratori sul digitale e sull'AI, al fine di contribuire a rendere la comunità sempre più consapevole rispetto alla tecnologia e alle sue applicazioni.

L'adozione di tecniche e soluzioni di Intelligenza Artificiale e l'utilizzo di algoritmi per l'analisi dei dati pone di fronte alla necessità di guadagnare la fiducia dei cittadini, assicurare, sempre e comunque, la tutela dei diritti e la prevenzione di fenomeni lesivi, quali ad esempio derive discriminatorie o utilizzo dei dati per finalità illecite.

Per questi motivi già da tempo Fastweb si rifà alle linee guida internazionali in merito allo sviluppo e utilizzo dell'Intelligenza

Artificiale, più specificatamente all'Artificial Intelligence Act (COM/2021/206 final) e Coordinated Plan On Artificial Intelligence 2021 della Comunità Europea e alle Recommendation Of The Council On Artificial Intelligence (2019) dell'OCSE.

Laddove si parli di intelligenza artificiale non si può, infatti, prescindere dal richiamo ai profili etici. Per questo motivo, ogni qualvolta uno degli use case sulla IA viene valutato per essere messo in campo, viene effettuato uno screening dello stesso rispetto alle linee guida internazionali, affinché vengano sempre garantiti i principi di equità e responsabilità che sono parte stessa dei valori aziendali. Quest'anno Fastweb ha ritenuto opportuno integrare tali principi etici anche nel proprio Codice Etico.





# 3.2.3

## CLOUD E CYBERSECURITY: UN BINOMIO STRATEGICO AL SERVIZIO DEI CLIENTI

La semplificazione della vita digitale dei clienti passa attraverso l'erogazione di servizi basati su cloud e per cui deve essere garantita la massima sicurezza in termini di protezione dei dati e delle informazioni.

Con l'intesa siglata nel 2021 con **Amazon Web Services (AWS)**, la piattaforma di servizi cloud più completa e diffusa al mondo, Fastweb S.p.A. offre una soluzione altamente avanzata e integrata contribuendo ad accelerare la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione e delle piccole e medie imprese. Nell'ambito di questo servizio, Fastweb S.p.A. ha proseguito nel 2022 con la formazione specialistica dei propri dipendenti, già avviata nel 2021, con una prima sessione formativa che ha coinvolto circa 520 partecipanti, tra commerciali e tecnici.

In termini di certificazioni "AWS Cloud Practitioner" nel corso del 2022 è stato complessivamente coinvolto tutto il team prevendita e tecnici (circa 300 persone) e tutto il gruppo commerciale (circa 200 persone). In questo modo, l'azienda potrà porsi come interlocutore nei processi di *Digital Transformation* delle aziende e nella gestione end-to-end di soluzioni di migrazione, sviluppo e gestione degli applicativi di AWS, oltre al monitoraggio delle performance, il backup e recovery, al fine di accelerare i cicli di innovazione, ridurre i rischi e aumentare l'efficienza

delle aziende clienti. Fastweb ha inoltre ricevuto il premio AWS Rising Star Partner of the Year, assegnato ai partner italiani che hanno saputo applicare al meglio le soluzioni cloud di AWS.

Il premio è stato riconosciuto per aver raggiunto eccellenti risultati nell'utilizzo dei prodotti AWS, contribuendo a incrementare lo sviluppo tecnologico di imprese e della Pubblica Amministrazione con soluzioni digitali sempre più innovative.

Con l'obiettivo di potenziare ulteriormente le offerte Cloud e rafforzare il suo posizionamento nel segmento della trasformazione digitale delle imprese e della PA, Fastweb ha inoltre aperto nel 2022 un nuovo **Data Center a Ponte San Pietro**, in provincia di **Bergamo**, che si aggiunge al **Data Center Tier IV a Roma** e all'hub tecnologico di **Milano**.

L'azienda ha così confermato la sua strategia che prevede l'investimento in infrastrutture di "prossimità" per offrire servizi di tecnologia all'avanguardia e la massima attenzione al tema della sicurezza dei dati delle imprese e pubbliche amministrazioni. Il nuovo Data Center è ospitato nel campus di **Aruba** ed è stato progettato per sfruttare tutte le possibili soluzioni per ridurre al minimo il suo impatto sull'ambiente, senza compromettere i massimi standard garantiti di affidabilità e prestazioni. È inoltre alimentato dagli impianti idroelettrici e fotovoltaici di proprietà Aruba e dal prelievo di energia 100% rinnovabile.

L'impegno di Fastweb per prevenire il cyber crime attraverso soluzioni di cyber security continua a concretizzarsi anche nell'**accompagnamento dei clienti** in percorsi di progressivo rafforzamento dei propri sistemi di difesa, attraverso soluzioni e offerte all'avanguardia tarate sulle diverse esigenze dei clienti business.

La volontà di soddisfare sempre meglio le esigenze e le aspettative del cliente si è tramutata nell'offerta di Fastweb come unico provider di riferimento, grazie a un pacchetto integrato di servizi di connettività e di protezione della rete e dei dati. Il modello di **Managed Security Service Provider (MSSP)** adottato include la messa a disposizione di piattaforme tecnologiche e servizi di Next generation Firewall, Anti DDos per Anti Malware, Cloud Security e Mail security.

Fastweb ha inoltre istituito un **Competence Center** specializzato nell'analisi delle esigenze del cliente e nella realizzazione di soluzioni ad hoc, ed è dotata di un **Security Operation Center (SOC)** dedicato ai clienti Enterprise per il monitoraggio proattivo e la mitigazione degli attacchi informatici. Il SOC, attivo 24 ore su 24, registra e raccoglie in tempo reale eventi da tutti i punti della rete elaborando circa 800 milioni di segnali ogni giorno e individuando tempestivamente anomalie e potenziali attacchi. Fastweb, grazie a questo strumento, collabora con il Clusit, l'associazione italiana per la sicurezza, fornendo informazioni chiave, oltre a partecipare agli aggiornamenti e gli eventi annuali.

In particolare, nel 2022 i sistemi di threat intelligence Fastweb hanno rilevato un numero di device compromessi pressoché stabile in valore assoluto, evidenziando tuttavia un trend in decrescita, dopo l'esplosione rilevata nei primi anni della pandemia, in cui era stato registrato un incremento del 180%.

Al fine di concretizzare la strategia di potenziamento dei servizi di cybersecurity disponibili per i propri clienti, Fastweb S.p.A. e **7Layers** hanno rafforzato, nel corso del 2022, la loro collaborazione, permettendo lo sviluppo della società controllata che ha potuto beneficiare





del *know how* di business e commerciale di Fastweb, ampliando la propria copertura del mercato, soprattutto verso la Pubblica Amministrazione.

L'integrazione delle soluzioni di 7Layers nell'offerta Fastweb ha consentito alla clientela Enterprise di beneficiare di servizi aggiuntivi, coprendo integralmente il proprio fabbisogno di protezione e di sicurezza contro le minacce informatiche. La già solida proposta di Fastweb di servizi legati alla protezione delle infrastrutture di rete tramite il monitoraggio costante del *Security Operation Center* (SOC), è ulteriormente rafforzata dalla presenza di un SOC attivo 24 ore su 24 anche da parte di 7Layers. Inoltre, quest'ultimo dispone di una vera e propria squadra di pronto intervento per combattere i cyber attacchi. Infatti, la proposta di 7Layers si compone di soluzioni avanzate di *Threat Management* e di *Threat Intelligence*, l'area della *Security* più innovativa e in forte crescita, di cui 7Layers è leader, permettendo di aumentare sensibilmente il livello di protezione dell'IT aziendale grazie a un approccio preventivo e alla capacità di gestione e di mitigazione degli attacchi più evoluti (*Managed Detection and Response*).

L'integrazione dei servizi e la collaborazione con i professionisti altamente specializzati di 7Layers consente a Fastweb di avere il controllo diretto end-to-end dell'intero ciclo di vita dei servizi erogati e di rispondere ancora più velocemente alle esigenze del mondo business.

In ambito Enterprise, grazie alla forte spinta del business, si è proseguito con il piano strategico per la crescita dei servizi IT e di sicurezza. In particolare, è diventata operativa nel 2022, la seconda struttura operativa del **SOC Enterprise di Fastweb** con un incremento del

personale dedicato alla protezione dei propri clienti. La seconda unità organizzativa basata su Bari, insieme alla gemella con base a Milano, fornisce un presidio in H24, dedicato al mercato Enterprise e le Pubbliche Amministrazioni, con il compito di svolgere attività di monitoraggio, analisi di vulnerabilità, prevenzione e difesa dalle minacce informatiche.

Il 2022 ha visto un'ulteriore implementazione dei servizi di sicurezza, grazie all'introduzione di due importanti novità: la prima è rappresentata dal servizio **SOC Diamond**, ovvero un nuovo livello di servizi per la gestione di incident, gestione del cambio di sistema e assistenza generale per supportare in maniera completa il cliente dal Security Operation Center di Fastweb. Esso apporta un miglioramento dei Service Level Agreement, grazie all'abbreviazione del tempo di presa in carico delle segnalazioni e di risoluzione delle stesse.

Inoltre, grazie alla presenza operativa continuativa del servizio, viene garantita una risposta efficiente anche alle richieste inoltrate dai clienti durante la notte e durante i fine settimana. La seconda novità è il servizio di **multifactor authentication**, che permette di rendere più semplice il processo di vendita grazie a prezzi e costi già definiti precedentemente.

Il modello organizzativo, geograficamente distribuito, sfrutta la presenza delle sedi Fastweb già in essere sul territorio e incontra la necessità di erogazione dei servizi in business continuity, grazie anche a strumenti condivisi, comunicazioni live dei due poli, nonché processi certificati secondo gli standard ISO, che rendono trasparente l'erogazione stessa del servizio.





# 3.3

## PRIVACY E CYBERSECURITY

### 3.3.1

#### CYBERSECURITY

Negli ultimi anni, il tema della cybersecurity ha assunto sempre maggiore rilevanza, sia a livello italiano che europeo. In particolare, la pandemia da Covid-19 ha spinto l'accelerazione digitale e tecnologica delle aziende, portando di conseguenza la necessità di aumentare la protezione dei dati e la cybersecurity.

A questo si aggiunge la progressiva introduzione della tecnologia 5G che, abilitando tra l'altro l'estesa interconnessione tra dispositivi (nel c.d. *Internet of Things*), amplierà sempre di più la "superficie d'attacco" sia in termini di volume di dati e informazioni trasmessi, sia nel numero di dispositivi connessi.

La Direttiva (UE) 2016/1148, nota come Direttiva NIS, recepita a livello nazionale con il D.Lgs 65/2018, rappresenta il primo provvedimento di carattere generale adottato in ambito europeo sul tema della sicurezza *Cyber*, seguita poi da diversi decreti che hanno dimostrato l'aumentata attenzione per queste tematiche. Si possono nominare, ad esempio il Decreto MISE del 12 Dicembre 2018 (c.d. Decreto Telco), in attuazione degli artt. 16-bis e 16-ter del D.Lgs. 259/2003 (c.d. Codice delle comunicazioni elettroniche), che ha delineato una dettagliata regolamentazione in materia di sicurezza e integrità delle reti di telecomunicazioni, o il D.L n.22 del 15 marzo 2019 relativo al c.d. *Golden Power*,

ovvero quell'insieme di strumenti volti a salvaguardare le imprese operanti in ambiti strategici o di interesse nazionale, o ancora all'interno di settori considerati ad alta intensità tecnologica, come il caso della tecnologia 5G.

Nello stesso anno il D.L 105/2019 (c.d. Decreto *Cybersecurity*), convertito dalla L. 133/2019, ha istituito il c.d. perimetro di sicurezza nazionale cibernetica, mirando a conseguire l'obiettivo della sicurezza di reti, sistemi informativi e servizi informatici di pertinenza dei soggetti rientranti nel perimetro prevedendo una procedura di valutazione da parte del CVCN (Centro di Valutazione e Certificazione Nazionale) degli affidamenti di forniture di beni, sistemi e servizi ICT, destinati a essere impiegati sulle reti.

Il decreto determina inoltre che per la falsa comunicazione delle informazioni agli organi preposti previste dalla normativa e per l'ostacolo alle attività di vigilanza previste siano applicate le sanzioni previste dal D. Lgs. 231/2001. A questo fine, nel corso del 2021 è stato aggiornato il Modello 231 di Fastweb S.p.A. al fine di recepire la nuova fattispecie di reato, individuare le aree di rischio e le regole aziendali definite per gestire gli adempimenti previsti dal Decreto.





In data 5 novembre 2020 è entrato in vigore il DPCM n.131/2020, che stabilisce le modalità e i criteri procedurali per individuare i soggetti inclusi nel "Perimetro di Sicurezza Nazionale Cibernetica", individuando i settori di attività in cui operano i soggetti inseriti nel perimetro e definendo i parametri per la definizione degli elenchi delle reti, dei sistemi informativi e dei servizi informatici.

Inoltre, il 13 luglio 2021 è stato approvato dalla Commissione europea il Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), all'interno del quale la sicurezza cibernetica costituisce uno degli interventi previsti.

La cybersecurity rappresenta così uno dei sette investimenti della Digitalizzazione della pubblica amministrazione italiana, volto alla creazione ed al rafforzamento delle infrastrutture legate alla protezione cibernetica del Paese.

In questo contesto, è stato convertito con modificazioni il decreto-legge 14 giugno 2021 n.82 in legge 4 agosto 2021 n.109 recando "disposizioni urgenti in materia di cybersicurezza, definizione dell'architettura nazionale di cybersicurezza e istituzione dell'Agenzia per la cybersicurezza nazionale" e promuovendo una cultura della sicurezza

cibernetica e aumentare la consapevolezza sia nel settore pubblico, sia nel settore privato.

Inoltre, nel 2021 è stato pubblicato il Rapporto Clusit<sup>10</sup> dell'Associazione Italiana per la Sicurezza Informatica, a causa dell'incremento esponenziale di attacchi informatici, sia a livello quantitativo, sia qualitativo (per la gravità del loro impatto). Il rapporto fornisce una panoramica dello stato del cyber-crime e della Cybersecurity in Italia, in modo da promuovere e diffondere nel paese la cultura e la consapevolezza della sicurezza informatica.

Per rafforzare sempre più le proprie difese all'interno di un contesto in cui i rischi di attacco sono sempre maggiori, Fastweb S.p.A. già da alcuni anni ha definito una precisa **organizzazione interna**<sup>11</sup> deputata alla prevenzione e al contrasto degli attacchi.

Tale organizzazione prevede un'unità dedicata che definisce gli standard tecnici di sicurezza e le procedure da seguire in tutte le fasi di vita della rete: dalla fase di progettazione (in cui viene applicato il principio della "security by design") alla fase di *procurement* (nella quale sono stati adottati controlli stringenti per garantire qualità e sicurezza dei prodotti e servizi acquistati dai partner), fino alle fasi di realizzazione e di esercizio della rete stessa.

Il modello organizzativo prevede tre linee di difesa, che interagiscono e collaborano tra loro per contrastare al meglio i fenomeni di cybercrime.

La prima linea di difesa coinvolge tutti i principali team aziendali, affinché progetti, prodotti e servizi dei clienti siano gestiti secondo le linee guida

di sicurezza aziendale. Nella seconda linea si colloca il team di Security, che presidia temi di *Cybersecurity* nelle sue varie anime (aspetti tecnici, di processo, di contrasto ad attacchi e frodi, di consapevolezza delle persone), aspetti di continuità del business e sicurezza fisica. Infine, la terza linea di difesa è costituita dal dipartimento di Internal Audit, che svolge una funzione di verifica e controllo indipendente. Le tre linee collaborano strettamente in un processo integrato mirato al raggiungimento di un massimo livello di sicurezza.

Il 2022 ha visto il team di Security coinvolto attivamente nel supporto a 3 nuovi team aziendali, in particolare:

► **IL TEAM DI INFORMATION SECURITY:** funzione dedicata alla sicurezza del dato, che coordina progetti multidisciplinari e svolge molteplici attività, dalla redazione di policy, al coordinamento di progetti multidisciplinari molto eterogenei, fino al monitoraggio e alla reportistica.

► **IL TEAM DI INCIDENT MANAGEMENT:** funzione che coordina la gestione orizzontale degli incidenti in materia di cybersecurity. In particolare, la funzione di Incident Management individua gli impatti aziendali e coinvolge le funzioni necessarie per rimediare agli incidenti, attraverso un'attività di gestione e coordinamento. La sua funzione è complementare a quella svolta dal team di Cybersecurity, che affronta tali eventi da un punto di vista più verticale, attraverso analisi tecnologiche di dettaglio.

► **IL TEAM DI RISK MANAGEMENT:** funzione nata a luglio 2022 con l'obiettivo di analizzare e identificare i rischi operativi su tutte

<sup>10</sup> Il CLUSIT è l'Associazione Italiana per la Sicurezza Informatica, nata nel 2000 con lo scopo di promuovere le tematiche relative alla sicurezza informatica attraverso iniziative di formazione e di sensibilizzazione, seminari, pubblicazione di documenti, ecc.

<sup>11</sup> Estesa anche a Fastweb Air.





le tematiche di security aziendale, non solo in ambito "cyber".

Grazie a questo team, caratterizzato da una forte trasversalità, le diverse funzioni aziendali sono supportate nell'identificazione di un corretto metodo di contrasto dei rischi individuati.

Nel corso del 2022, Fastweb ha investito ulteriormente in risorse sia in termini di capitale umano, sia economico. Infatti, attraverso l'engagement e lo sviluppo di competenze ad alto valore, Fastweb ha ridefinito la sua strategia di *cybersecurity* con un piano triennale che verte su due cardini principali, quello tecnologico e quello strategico.

Da un punto di vista tecnologico, Fastweb ha proseguito e potenziato il proprio approccio *Risk-Based*, basato sull'adozione del *NIST Cybersecurity Framework*, ossia delle linee guida indicate dall'agenzia governativa degli USA, su come gestire e ridurre i rischi nella sicurezza delle infrastrutture IT, individuando i rischi principali dell'azienda, e indirizzare interventi tecnologici pianificati.

L'approccio strategico si focalizza sull'engagement Top-Down del Board e, di conseguenza, a cascata su tutta l'azienda, per la diffusione di una cultura pervasiva sulla *cybersecurity*. Questa strategia ha previsto l'adozione di un approccio semplice, di supporto e collaborativo, in ottica di una sicurezza abilitante il business.

Sul piano formativo, anche nel corso del 2022 sono stati erogati corsi specialistici, attraverso i moduli "*Information Security Crash Course*" che ha coinvolto circa 120 partecipanti, con un impegno analogo a quello del 2021.

Fastweb, nel 2022, ha proseguito e ampliato ulteriormente le sue azioni di sensibilizzazione e *awareness* rivolte a tutto il personale in ambito di *cybersecurity* e di tutela della sicurezza fisica delle persone.

In particolare, la campagna di sensibilizzazione ha previsto una proposta continua e periodica di nuovi moduli formativi relativi agli ultimi aggiornamenti in tema di sicurezza informatica, permettendo alle persone di Fastweb S.p.A. e Fastweb Air di mantenersi costantemente aggiornate su temi che spaziano dalla sicurezza dei dispositivi mobili, al Ransomware, al *phishing*, alle *mobile app*, al *social engineering* fino alla navigazione sicura, nel 2022 con particolare focus sulla protezione dei dati e degli accessi. Queste azioni hanno raggiunto importanti risultati in termini di *engagement*, che testimoniano la maturità e il livello di consapevolezza all'interno di Fastweb. Tutti i dipendenti Fastweb S.p.A. e Fastweb Air hanno ricevuto nel corso del 2022 un invito, tramite e-mail, a fruire di moduli formativi su una piattaforma di e-learning, generando una partecipazione volontaria media dell'81% di tutta la popolazione coinvolta. In aggiunta, a conclusione dei moduli formativi era richiesta la compilazione di questionari di apprendimento, che nel 2022 hanno registrato una media di successo dei risultati superiore al 90% in termini di performance.

Fastweb si conferma dunque tra i player di mercato più affidabili e sicuri nella gestione dei dati di aziende e della Pubblica Amministrazione e nell'offerta di soluzioni Cloud per contribuire a dare ulteriore impulso al ruolo della società nella trasformazione digitale del Paese e nella realizzazione di un futuro sempre più connesso.

Fastweb è inoltre il primo Cloud Service Provider (CSP) italiano ad aver ottenuto la certificazione CSA STAR Level 2 (par. 1.3), uno dei requisiti per la qualifica dei fornitori di servizi Cloud per le pubbliche amministrazioni in Italia nell'ambito della Strategia Cloud Italia. La certificazione internazionale, promossa dalla Cloud Security

Alliance, riconosce all'azienda l'efficace implementazione di processi ed elementi tecnologici adeguati per identificare correttamente i rischi per la sicurezza informatica e per adottare le opportune contromisure garantendo in ogni momento la massima protezione dei dati e la performance dei servizi.

Nell'ambito del processo di certificazione Fastweb ha ottenuto il livello Gold, il massimo livello di conformità ottenibile per la CSA STAR.





# 3.3.2

## LA TUTELA DELLA PRIVACY

La protezione dei dati personali rappresenta per Fastweb la pietra angolare su cui instaurare il rapporto con i propri clienti. Un rapporto fatto di trasparenza, dialogo e fiducia.

Per assicurare una corretta gestione dei dati personali, Fastweb si è dotata proattivamente di un Modello Organizzativo Privacy sviluppato in accordo ai principi del Regolamento UE n. 2016/679, GDPR. Il modello si è evoluto nel tempo per essere più snello, efficiente oltre a garantire l'efficacia dei processi di protezione dei dati, sia per i clienti residenziali sia per i clienti enterprise.

In accordo con le disposizioni del GDPR, Fastweb S.p.A. ha nominato un **Data Protection Officer (DPO)**, supervisore indipendente sulle modalità e la conformità al GDPR delle scelte assunte dalla Società in merito alla gestione e alla protezione dei dati personali. Nominato per la prima volta nel 2018, dal 2020 i suoi ambiti di responsabilità e competenza sono stati estesi anche a Fastweb Air S.r.l. e 7Layers. I contatti del DPO sono stati resi pubblici sia nell'informativa sulla privacy, sia sui canali web preposti.

Il Modello Organizzativo Privacy che è stato adottato, in ottica di accountability, prevede un sistema di responsabilità decentrata che, dai reparti operativi fino ad arrivare agli apicali, impegna tutti gli attori che partecipano alla determinazione dei trattamenti di dati personali al rispetto delle prescrizioni del GDPR.

Sono stati identificati in questo senso dei compiti ben precisi in Fastweb: i **Data Manager**, gli organi apicali di ogni struttura responsabili di tradurre i requisiti previsti dal GDPR nel business; i **Competence Center**, le strutture operative di supporto ai **Data Manager** costituite in vari dipartimenti aziendali per porre in essere le attività concretamente necessarie a garantire il rispetto del GDPR partendo dalla privacy by design; gli **Amministratori di Sistema** e gli **Autorizzati al trattamento**.

A supporto dell'Amministratore Delegato di Fastweb S.p.A., dei **Data Manager** e dei **Competence Center** è prevista una funzione di **Compliance Privacy** con compiti di controllo di secondo livello e di supporto consulenziale e normativo.

7Layers ha adottato un proprio modello di gestione della privacy in conformità alle disposizioni del GDPR.

Particolare attenzione è stata inoltre assegnata nell'adozione di processi interni idonei a garantire il rispetto dei principi di privacy by design e by default, in modo tale da assicurare che ogni iniziativa aziendale che comporti il trattamento di dati personali sia costruita fin dall'ideazione con le dovute misure di sicurezza. Consci dell'approccio complesso con cui deve essere gestita la tematica della Data Protection, Fastweb ha anche rafforzato altre funzioni aziendali che con il loro intervento apportano un contributo essenziale alla protezione del dato.

Tra queste merita rilevare l'intervento relativo al rafforzamento

dell'Information Security Team, la riorganizzazione della funzione Incident Management, la costituzione di un team di Brand Protection.

A conferma dell'attenzione posta nel campo del trattamento dei dati per finalità di vendita, l'azienda si è dotata da diversi anni di un **Privacy Committee** interno e indipendente dalla rete vendita, responsabile di valutare le inadempienze nell'ambito dei canali commerciali rispetto alle previsioni contrattuali anche in ambito privacy, da cui scaturiscono le applicazioni di sanzioni e provvedimenti di altra natura.

Il 2022 ha visto un ulteriore miglioramento del sistema di controllo della **rete vendita**. Vi è stato, ad esempio, il lancio di un'app dedicata in grado di monitorare e migliorare il controllo della vendita da parte degli agenti, agevolando lo svolgimento delle attività. Inoltre, è stata promossa l'automazione e la digitalizzazione dei controlli attraverso una dashboard di controllo automatico in grado di dare informazioni immediate sulle chiamate eventualmente irregolari e altri parametri fuori dalla norma.

La tutela dei dati per Fastweb significa anche assicurare una corretta gestione dei dati personali da parte delle agenzie di telemarketing ingaggiate dall'azienda. In particolare, Fastweb ha introdotto una verifica preventiva delle liste di contatti utilizzate dalle agenzie per assicurare la qualità e il rispetto della compliance; solo dopo questa verifica le agenzie di telemarketing possono utilizzare le liste, senza integrarle con contatti reperiti autonomamente o non preventivamente autorizzati da Fastweb.

Quanto ai rapporti con gli interessati, per garantire un **riscontro tempestivo e trasparente** alle segnalazioni inerenti al trattamento dei dati personali, Fastweb mette a disposizione diversi canali tra cui una mail dedicata ([privacy@fastweb.it](mailto:privacy@fastweb.it)) e un indirizzo PEC ([privacy@pec.fastweb.it](mailto:privacy@pec.fastweb.it)).





Nel corso del 2022 sono state ricevute 5019 richieste, di cui 7 pervenute dal **Garante della Privacy** - l'autorità di controllo nazionale per la protezione dei dati personali<sup>12</sup>. Delle richieste ricevute, circa il 43% riguardava il diritto di opposizione e il 37% il diritto di cancellazione, mentre il restante 20% era riconducibile ad altre motivazioni: a ciascuna di esse Fastweb ha fornito puntuale risposta.

Le segnalazioni ricevute presso la casella di posta privacy vengono monitorate in maniera strutturata attraverso un sistema dedicato, che consente di monitorare in modo puntuale le richieste e assicurare una risposta adeguata e tempestiva.

DESCRIZIONE	2020	2021	2022
<b>Totale richieste pervenute</b>	2.383	3.458	5.019
<b>Di cui pervenute dal Garante Privacy</b>	48	8	7
<b>Sanzioni dal Garante Privacy</b>	0	1	1

<sup>12</sup> Per maggiori informazioni: <http://www.garanteprivacy.it/>

In particolare, le segnalazioni pervenute possono riguardare il diritto di opposizione per chiamate indesiderate.

Le chiamate illecite effettuate da agenzie ingaggiate da Fastweb vengono sanzionate attraverso un meccanismo di controllo interno, mentre quelle provenienti da numeri non riconosciuti vengono segnalate alle autorità.

Nel 2022 l'azienda ha inoltre migliorato il proprio livello di gestione delle denunce legate all'**utilizzo fraudolento del nome "Fastweb"**; in particolare, è stata implementata una funzione per valutare puntualmente queste casistiche e contattare tempestivamente il sito o il social network coinvolto per bloccare l'irregolarità.

Infine, nel corso del 2022 sono stati dichiarati 10 casi di violazione/ fuga dei dati personali dei clienti (data breach) per 9 dei quali è già stata disposta archiviazione da parte del garante privacy.





# 3.4

## OPEN INNOVATION: UN PARADIGMA VINCENTE PER PROGETTARE INSIEME IL FUTURO

Fastweb, per la natura del suo business e coerentemente con la sua storia, ha un'attitudine fortemente orientata allo sviluppo di nuove tecnologie e servizi e reinterpreta il prossimo futuro attraverso il concetto di innovazione in modalità aperta, diffusa e trasversale per continuare a ricoprire un ruolo centrale nella digitalizzazione del Paese.

**Open Innovation** è un concetto che Fastweb concretizza coinvolgendo tutti i dipartimenti dell'azienda, promuovendo il confronto con il mondo esterno, collaborando con istituzioni, hub universitari e start-up per alimentare e diffondere una cultura dell'innovazione aperta, creare un eco-sistema virtuoso atto ad **alimentare e diffondere una cultura dell'innovazione aperta**, accelerare la trasformazione delle idee innovative in progetti concreti e rispondere alle sfide del mercato con rapidità ed efficacia.

Nel 2019 e nel 2020 l'azienda ha eseguito due cicli di Call for Idea. Dalla wave del 2019 "**#CallFoRevolution**", è stata industrializzata la soluzione di cloud storage per clientela business basata su blockchain

per la certificazione di processi e per la conservazione digitale di file e documenti aziendali a norma di legge e a prova di contraffazione che favorisce la semplificazione amministrativa in chiave digitale, consentendo anche un impatto positivo sull'ambiente contribuendo alla riduzione del consumo di carta e alla conseguente riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> ad esso correlate. Dalla wave del 2020 **#Open2TheFuture**, è stata industrializzata la soluzione di "**Churn Redemption**", volta ad implementare un Customer Care di nuova generazione completamente integrata con algoritmi di IA e meccanismi di automazione.

Nel 2022, in ottica di evoluzione di progetto di Open Innovation, Fastweb è diventato corporate partner di **WeSportUp**, un percorso triennale di accelerazione per startup innovative nel campo dello sport e del wellness. Il programma promosso da CDP Venture Capital, Sport e Salute, Startupbootcamp, Wylab e altre aziende partner, punta a colmare il gap nazionale di investimenti nello sport e nel benessere. Fastweb è protagonista di WeSportUp in qualità corporate partner e,

con il supporto degli stakeholders di tutti i dipartimenti aziendali con lo scopo di individuare aziende innovative con cui creare partnership o prodotti innovativi per i clienti Fastweb (consumer, business o wholesale), partecipa alla definizione dei business needs dell'acceleratore, alla selezione delle startup e al mentoring durante il processo di accelerazione che conclude con il demo day, fase finale del processo annuale del programma di accelerazione dove vengono invitate le startup che hanno destato più interesse per i partner e gli investitori.

Il programma è partito ad Aprile 2022 con la selezione iniziale di 240 startup rispondenti alle focus area del programma da cui, nel corso dell'anno, Fastweb ha avviato possibili collaborazioni con 5 di esse. A supporto dello sviluppo di soluzioni blockchain, Fastweb è partner tecnologico di Confindustria Chieti Pescara per il progetto "**Abruzzo Blockchain**", sponsorizzato da Camera di Commercio e Confindustria di Chieti Pescara, con lo scopo di fornire una piattaforma blockchain dedicata alle piccole e medie imprese delle province interessate, al fine di certificare i loro processi di produzione. A supporto della piattaforma, Fastweb contribuisce ad arricchire le competenze delle imprese attraverso sessioni formative sull'utilizzo dello strumento e sulle competenze necessarie per integrarlo nei processi di produzione e comunicazione aziendale.

Fastweb è infine anche partner del "**Fintech District**", un HUB finanziario e tecnologico che contribuisce all'innovazione dell'ecosistema finance europeo, contribuendo attivamente alla crescita dell'ecosistema fintech in Italia, in modo da abilitare le connessioni tra l'industria finanziaria tradizionale e l'innovativa comunità fintech e supportare la trasformazione digitale del settore finance italiano.





**Futuro più inclusivo**





# 4.1

## LA CRESCITA DELLE COMPETENZE DIGITALI DEL PAESE E DEI CITTADINI

Fastweb è da sempre impegnata a **ridurre il gap culturale italiano in termini di conoscenze digitali**, per trasformare la transizione tecnologica in atto in benefici concreti per tutti i cittadini e le imprese.

Nel 2022, Fastweb Digital Academy e STEP FuturAbility District sono diventati i pillar fondamentali della strategia TU SEI FUTURO di Fastweb, con l'obiettivo di accrescere le competenze digitali di tutti i cittadini in modo che ognuno possa trarre vantaggi dalla rivoluzione digitale in corso e avere gli strumenti per costruire il proprio futuro.

Continua anche la collaborazione al progetto Benessere Digitale Scuole, insieme all'Università Bicocca di Milano e a un pull di scuole, per accrescere le competenze digitali di insegnanti e studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado.





# 4.1.1

## FASTWEB DIGITAL ACADEMY: COMPETENZE DIGITALI PER TUTTI

**Fastweb Digital Academy** (FDA) è la scuola che si occupa della preparazione alle professioni digitali, sviluppata da Fastweb. FDA vuole accelerare l'incontro tra i giovani e il mondo del lavoro tramite percorsi di formazione specialistica sulle competenze digitali e formare i lavoratori che si trovano a vivere la trasformazione digitale delle loro professioni.

L'emergenza Coronavirus ha mostrato come il digitale e Internet sono stati il pilastro che ha fatto funzionare il Paese e connesso le persone. Ma se si guarda al Digital Economy and Society Index dell'Unione europea, nel 2022 l'Italia si colloca ancora al 25° posto nell'UE per quanto riguarda la dimensione del capitale umano. Solo il 46% delle persone di età compresa tra i 16 e i 74 anni possiede almeno competenze digitali di base (54% nell'UE) e solo il 23% dispone di competenze digitali superiori a quelle di base (26% nell'UE).

Nata nel 2016 da una collaborazione tra Fastweb e Fondazione Cariplo, nell'ambito di Cariplo Factory, la missione di FDA è:

- **Imparare Digitale:** ovvero diffondere le logiche e le competenze del digitale per la creazione di nuovi prodotti e servizi;
- **Lavorare Digitale:** contribuire allo sviluppo dei nuovi mestieri digitali

per lo sviluppo professionale delle persone e la competitività delle organizzazioni;

- **Agire Digitale:** promuovere attitudini e comportamenti funzionali alla crescita della cultura dell'innovazione in Italia.

Nel corso del 2022, Fastweb Digital Academy ha segnato una crescita senza precedenti, sia per il numero di partecipanti ai corsi, sia in termini di ampliamento dell'offerta formativa.

L'Academy di Fastweb ha proseguito le sue attività in modalità da remoto, arricchendo il catalogo corsi in "**live streaming**", e arricchendo la sezione "**on demand**", dove si possono trovare corsi appositamente registrati per essere fruiti in qualsiasi momento.

Grazie a questa ulteriore modalità, la Fastweb Digital Academy ha avuto l'opportunità di allargare a tutta Italia il bacino di utenza dei propri corsi, rendendo possibile a chiunque iscriversi e fruire dell'offerta formativa direttamente dalla propria abitazione con la massima flessibilità.

Le attività formative erogate dalla Fastweb Digital Academy sono aperte a tutti e gratuite; la didattica è affidata a specialisti e viene rilasciato ai partecipanti un attestato che certifica le competenze acquisite (open badge). Già dal 2017, anche i dipendenti Fastweb hanno potuto iscriversi ai corsi della FDA, includendo tali programmi didattici all'interno del proprio percorso formativo previsto dall'azienda.

Oltre ai giovani e ai professionisti, l'offerta si rivolge anche alle **piccole e medie imprese**, per fornire loro un supporto nel processo di trasformazione digitale.

L'ampio ventaglio di corsi della FDA è articolato su 5 aree formative

continuativamente arricchite:

- L'area *Digital Creativity* include corsi utili ad acquisire nuove competenze digitali in grafica, progettazione, visual, sound e fashion design.
- L'area *Digital Development & Security* include corsi utili ad apprendere le tecniche di sicurezza informatica, linguaggi di programmazione fondamentali in molti ambiti aziendali.
- L'area *Digital Marketing & Social* include corsi utili a sviluppare competenze digitali nel marketing, nella comunicazione e nel commercio utili in tutti i contesti professionali e personali.
- L'area *Digital Soft Skills & Office* include corsi utili ad acquisire nuove competenze trasversali per potenziare quelle digitali e ad approfondire gli strumenti office.
- L'area *Sostenibilità e Inclusività* include corsi utili ad apprendere competenze digitali utili in ambito di inclusione e sostenibilità.

Nel 2022 l'offerta è stata inoltre arricchita con nuovi corsi dedicati alla **Cybersecurity**, un tema oggi di estrema importanza. Oltre ai corsi di introduzione alla tematica della sicurezza informatica dedicati a cittadini e piccole e medie imprese, Fastweb Digital Academy ha avviato due corsi specialistici volti alla formazione di **Cyber Security Analyst**. Questi corsi specialistici sono stati progettati con l'aiuto di docenti universitari e di 7Layers, e il singolo corso ha visto **l'erogazione online di 170 ore** di formazione gratuita all'interno di un percorso di 6 settimane con attività di didattica integrata, esercitazioni guidate e studio individuale.

Al termine del percorso formativo, è stato rilasciato un certificato di partecipazione agli studenti, e nel 2022 due persone sono state







assunte da 7Layers e una persona è stata inserita in un percorso di stage presso Fastweb S.p.A.

L'offerta formativa in ambito Cybersecurity sarà ulteriormente arricchita nei prossimi anni.

Con l'obiettivo di accrescere le competenze digitali delle piccole e medie imprese e colmare il gap che ne limita la competitività, la FDA ha creato un percorso didattico finalizzato allo sviluppo delle competenze in ambito social media, e-commerce, digital marketing e Cybersecurity.

In aggiunta, il palinsesto di corsi della FDA prevede anche nel 2022 il **Future Toolkit**, una sezione con contenuti on demand dedicato agli insegnanti e ai ragazzi delle scuole superiori di tutta Italia. L'obiettivo di questa proposta è di informare e creare competenze sulle nuove tecnologie che stanno trasformando profondamente la società e il mondo delle professioni, per dare strumenti concreti per cogliere le opportunità offerte dal mondo del digitale.

### FASTWEB DIGITAL ACADEMY E ARCI SERVIZIO CIVILE: INSIEME PER L'EDUCAZIONE DIGITALE DEL PAESE

Fastweb Digital Academy e Arci Servizio Civile (ASC Aps), la più grande associazione di scopo italiana dedicata esclusivamente al servizio civile, hanno iniziato nel 2022 una collaborazione per avviare un percorso di rafforzamento delle competenze digitali degli operatori volontari che parteciperanno ai progetti del "Servizio Civile Digitale" e che guideranno i cittadini nella trasformazione digitale del Paese.





Questa iniziativa si inserisce all'interno del programma "Ponti digitali per reti sociali", programma quadro di sperimentazione del Servizio Civile Digitale per contribuire a superare l'attuale divario nelle competenze digitali del Paese e produrre un impatto benefico sulle comunità.

Il progetto si pone in linea con il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e con la Strategia nazionale per le competenze digitali, per i quali viene reputato fondamentale lo sviluppo e il potenziamento dei servizi di "facilitazione digitale" sul territorio.

Da un lato, ASC Aps ha contribuito al progetto attraverso il coinvolgimento di 27 enti di accoglienza in 11 regioni italiane per raggiungere fasce della popolazione in difficoltà nell'utilizzo degli strumenti digitali; dall'altro, FDA ha messo a disposizione degli operatori volontari selezionati percorsi didattici per fornire le competenze richieste dalla trasformazione digitale in atto.

Oltre ad offrire gli strumenti tecnici e informazioni sulla sicurezza in rete, i momenti formativi proposti si focalizzano anche sulla consapevolezza delle opportunità che il digitale può offrire, attraverso ad esempio corsi sul Personal Branding, su come realizzare dei video per promuovere se stessi o un progetto e su come creare delle slide efficaci.

**"Attraverso la Fastweb Digital Academy vogliamo dare ai giovani volontari gli skill fondamentali che li aiutino ad accompagnare anche le fasce deboli della popolazione verso la trasformazione digitale. Vogliamo aiutare le persone a costruire il proprio futuro".**

*(Anna Lo Iacono, Sustainability Senior Manager)*

La FDA ha riscontrato risultati estremamente positivi nel 2022: si è registrato un numero di iscritti di gran lunga più elevato rispetto agli anni precedenti, con un effetto moltiplicatore dovuto all'aumento del numero di classi e alla possibilità di seguire i corsi sia in modalità online, sia in modalità on demand, garantendo la massima flessibilità.

Complessivamente, nel corso dell'anno, sono state organizzate 351 classi, tra modalità **live streaming** e in presenza, e sono stati pubblicati 71 corsi **on demand**.

## LA STORIA E I DATI DI FASTWEB DIGITAL ACADEMY

IL CONTRIBUTO DI FASTWEB DIGITAL ACADEMY DAL 2016 A OGGI <sup>13</sup>	NEL 2022	DAL 2016 AL 31 DICEMBRE 2022
Numero di Partecipanti	52.076	68.383
Di cui formati LIVE	15.644	30.055
Di cui formati con Corsi on Demand	36.432	38.328
Numero di Classi LIVE <sup>14</sup>	351	877
Numero di Corsi on Demand	71	76

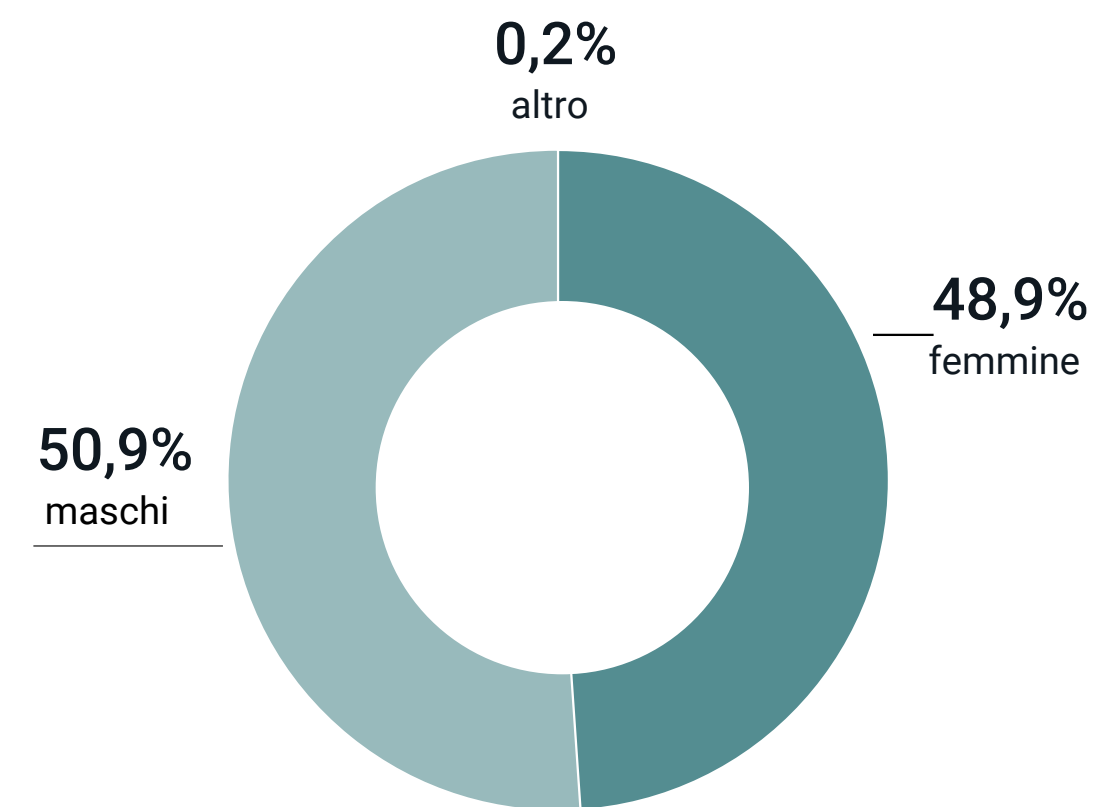
<sup>13</sup> I dati riportati non comprendono quelli relativi alla fruizione del Future Toolkit.

<sup>14</sup> Da maggio 2022 include anche studenti di STEP e Divulgazione Digitale.



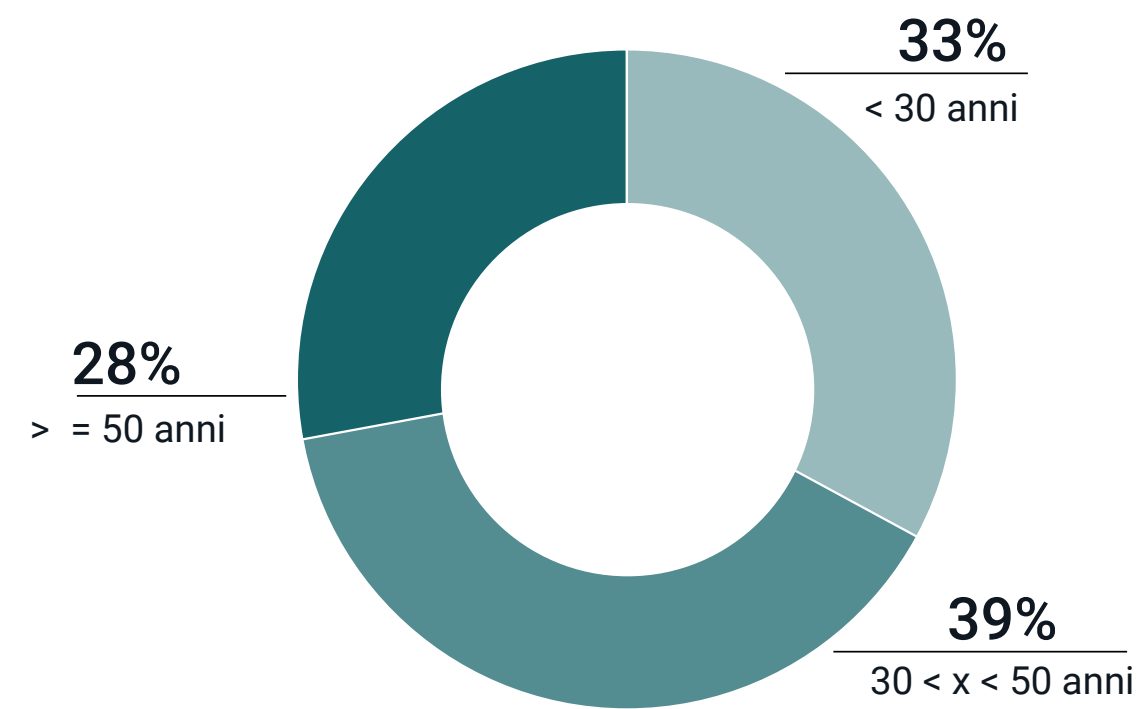


## GENERE\*



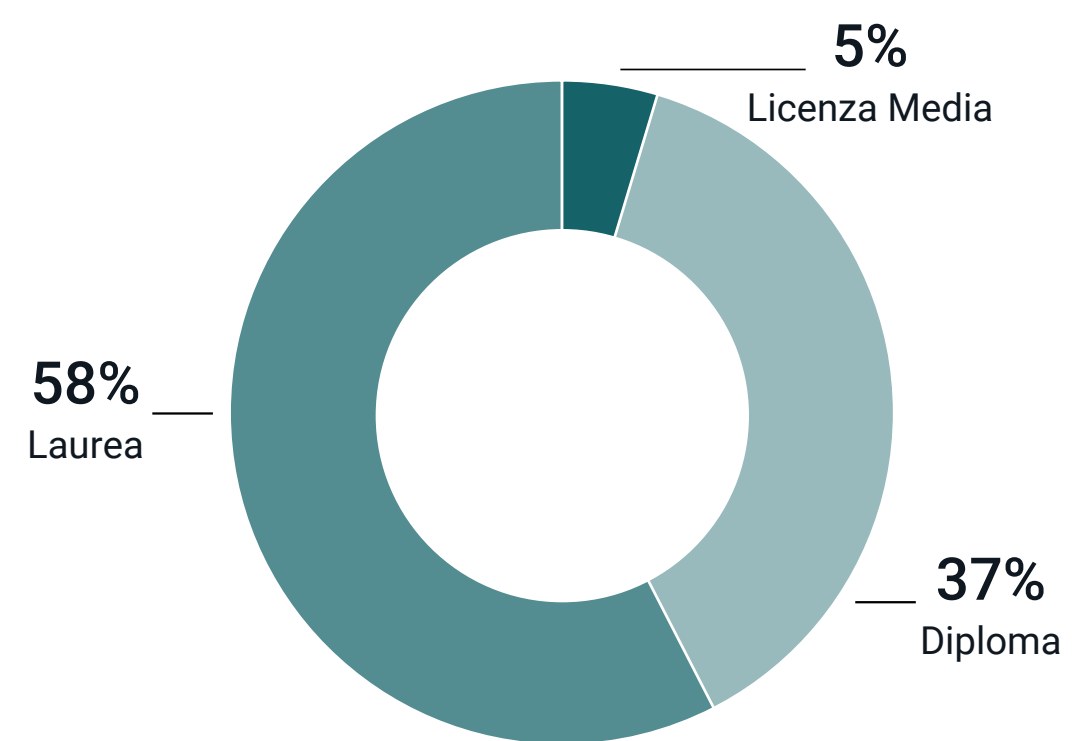
\* Dato calcolato sulle persone che hanno compilato l'anagrafica relativa al genere (73%)

## ETÀ\*



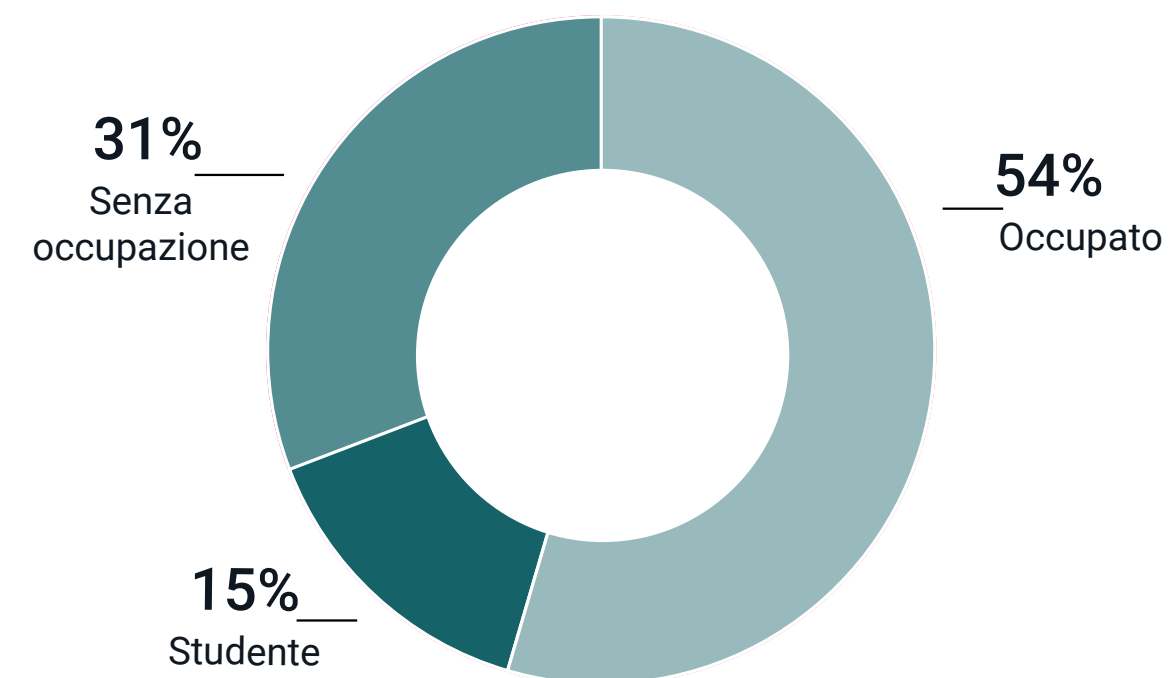
\* Dato calcolato sulle persone che hanno compilato l'anagrafica relativa all'età (86%)

## TITOLO DI STUDIO\*



\* Dato calcolato sulle persone che hanno compilato l'anagrafica relativa al titolo di studio (84%)

## OCCUPAZIONE\*



\* Dato calcolato sulle persone che hanno compilato l'anagrafica relativa allo stato occupazionale (84%)





## EVENTI E ATTIVITÀ A CUI HA PARTECIPATO FDA

In linea con quanto realizzato negli anni precedenti, nel 2022 FDA ha organizzato numerosi eventi, attività e progetti speciali.

<b>2016</b>		<b>Nuove iniziative:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La bussola del futuro</li> </ul>
<b>2017</b>		<b>Nuove iniziative:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Contentware Summit</li> <li>▶ Elle Active</li> <li>▶ Milano Film Festival</li> </ul>
<b>2018</b>	<b>Iniziative in continuità con l'anno precedente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Elle Active</li> <li>▶ Milano Film Festival</li> </ul>	<b>Nuove iniziative:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Milano Digital Week</li> <li>▶ Stem in the City</li> <li>▶ Alternanza digitale</li> <li>▶ Digital Meet (PD)</li> </ul>
<b>2019</b>	<b>Iniziative in continuità con l'anno precedente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Milano Digital Week</li> <li>▶ Stem in the City</li> <li>▶ Elle Active</li> <li>▶ Alternanza digitale</li> </ul>	<b>Nuove iniziative:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Millennials e Professioniste</li> <li>▶ Lucania Future Lab</li> <li>▶ 99&amp;Lode</li> </ul>
<b>2020</b>	<b>Iniziative in continuità con l'anno precedente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 99&amp;Lode</li> <li>▶ Milano Digital Week</li> <li>▶ Stem in the City</li> <li>▶ Elle Active</li> </ul>	<b>Nuove iniziative:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Digital Meet</li> <li>▶ Restart Talent Meet</li> <li>▶ VR e arte</li> <li>▶ L'Italia che fa</li> <li>▶ Concorso SI Fabbrica</li> </ul>
<b>2021</b>	<b>Iniziative in continuità con l'anno precedente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 99&amp;Lode</li> <li>▶ Milano Digital Week</li> <li>▶ Stem in the City</li> <li>▶ Elle Active</li> <li>▶ Digital Meet</li> </ul>	<b>Nuove iniziative:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Collaborazione con il Comune di Taranto</li> <li>▶ La tavola rotonda sulla cybersecurity</li> <li>▶ TEDx «Time 2.0»</li> <li>▶ Scuola COVA</li> </ul>
<b>2022</b>	<b>Iniziative in continuità con l'anno precedente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 99&amp;Lode</li> <li>▶ Milano Digital Week</li> <li>▶ Elle Active</li> <li>▶ Scuola COVA</li> <li>▶ Intervento al Digital Meet di Padova</li> </ul>	<b>Nuove iniziative:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La risposta giusta</li> <li>▶ Syllabus per la formazione digitale</li> <li>▶ Collaborazione con ARCI</li> <li>▶ 5G Academy</li> <li>▶ Collaborazione con Federazione Fijlkam</li> <li>▶ Carcere Bollate</li> <li>▶ FASTHealth</li> <li>▶ Premio per i vincitori di InnovAzioni 2022</li> </ul>

Nel 2022, per il quinto anno consecutivo, Fastweb ha partecipato alla **Milano Digital Week** con tema "Lo Sviluppo dei Limiti: Progetti e visioni per una città e un pianeta condivisi", in occasione della quale ha ospitato i suoi eventi in presenza all'interno di STEP FuturAbility District, il nuovo spazio di connessione con il futuro aperto recentemente a Milano, insieme alla Fastweb Digital Academy. Qui, nel mese di novembre, sono stati organizzati workshop e laboratori sui temi del futuro e della tecnologia, di cui l'ultimo, tenutosi il 14 novembre, ha visto la partecipazione dell'Amministratore Delegato Alberto Calcagno con uno speech al forum "Il Futuro dell'Intelligenza", nel quale ospiti d'eccezione hanno raccontato la propria prospettiva sul futuro dell'intelligenza artificiale.

Nei primi mesi del 2022 si è conclusa la terza edizione di **99eLode**, iniziativa promossa da Fastweb Digital Academy e Cariplo Factory, in collaborazione con iO Donna, che offre alle 99 migliori laureate italiane la possibilità di accedere a un percorso di formazione gratuita, interamente online, sulle professioni digitali più richieste dal mercato del lavoro. Le neolaureate, selezionate in base a criteri di eccellenza, hanno fruito di tre settimane di formazione gratuita e orientamento sulle principali competenze digitali richieste dal mercato del lavoro. Le ragazze coinvolte hanno approfondito le professioni della Cyber-Security, del Data Analyst e del UX/UI Designer, hanno imparato il Public Speaking, come mostrarsi in video e infine il Digital Writing e Personal Branding. Inoltre, sono stati forniti consigli utili su come scrivere il proprio CV e come presentarsi a un colloquio di lavoro. Il percorso formativo è stato arricchito da momenti di condivisione e scambio di esperienze con diverse role model, tra cui alcune dipendenti di Fastweb, che, raccontando le proprie storie personali e lavorative, sono state di grande ispirazione per le ragazze. Tutte le partecipanti





hanno avuto accesso prioritario ai corsi erogati da Fastweb Digital Academy e al termine del percorso sono stati offerti 2 stage in Fastweb e 4 borse di studio per un master online in *Digital Marketing & Social Media* alla RCS Academy Business School. Inoltre, dal 2021 è stata creata una community molto attiva su Facebook, dove le giovani neolaureate hanno condiviso le proprie aspettative, le proprie impressioni sul percorso e l'entusiasmo di farne parte e dove Fastweb contribuisce fornendo informazioni e aggiornamenti sul mondo digitale

Il progetto 99eLode è stato rilanciato anche a fine 2022, aprendo le iscrizioni a ottobre per la quarta edizione dell'iniziativa: la selezione verrà effettuata tramite due test, mentre a febbraio le 99 ragazze individuate parteciperanno a un percorso in live streaming di 5 giorni.

## CORSI PER I DIPENDENTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Al fine di accelerare la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione diffondendo le competenze digitali nel pubblico impiego, Fastweb ha inoltre aderito a **"Syllabus per la formazione digitale"**, il programma di assessment e formazione digitale rivolto a tutti i dipendenti pubblici e promosso nel contesto del Piano strategico per la valorizzazione e lo sviluppo del capitale umano della PA, che coinvolge tre milioni di dipendenti. In questo percorso, la Fastweb Digital Academy ha messo gratuitamente a disposizione sulla piattaforma online del Dipartimento della

Funzione pubblica, nove percorsi innovativi di formazione in modalità e-learning, con contenuti di base e avanzati legati ai temi della cybersecurity e della comunicazione digitale. Particolare attenzione è stata riservata alla sicurezza, con due percorsi formativi sulla protezione dei dispositivi e dei dati, e la presentazione delle misure minime di sicurezza informatica e i principali tipi di attacco per le PA, senza dimenticare le contromisure di prevenzione e difesa.

In tema di promozione del talento femminile, per il sesto anno consecutivo la Fastweb Digital Academy ha partecipato al progetto **ELLEactive!**, realizzato sia in presenza presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, sia in diretta streaming. Questa edizione, a tema **"Valori e Lavori"**, ha visto come protagonista la tematica relativa allo scenario turbolento dell'attuale periodo storico e della sua influenza sul destino di chi cerca o dà lavoro. L'evento è stato caratterizzato da diversi interventi dei manager e di Alberto Calcagno, toccando i temi del presente e del futuro del mercato del lavoro.

Nell'ambito di **DIGITAL Meet**, il Festival promosso da Fondazione Comunità e Talent Garden Padova con l'obiettivo di diffondere l'alfabetizzazione digitale a cittadini e imprese, Fastweb è stata Partner della seconda edizione di **"Startup Marathon"**, iniziativa volta a presentare e a valorizzare le migliori start-up italiane nell'ambito del digitale.

Prosegue poi la collaborazione tra Fastweb Digital Academy e **Scuola Cova**, l'istituto formativo riconosciuto dal Comune di Milano "Ente Storico della Formazione".

A marzo 2022 si è infatti svolta la seconda edizione del percorso formativo **"Technical Game Design"**, corso di 40 ore realizzato da Fastweb Digital Academy per formare i tecnici della modellazione e fabbricazione digitale e rivolto agli alunni del primo anno dell'istituto. Il corso ha previsto la divulgazione di strumenti teorici e tecnici per la realizzazione, attraverso l'ambiente di sviluppo Unity 3D, di piccoli prototipi funzionanti di videogiochi e di opere tridimensionali interattive. Gli studenti hanno imparato i principi della teoria del divertimento del game design, e hanno acquisito il linguaggio tecnico per descrivere, analizzare e giudicare i singoli prodotti dell'industria dei videogiochi.

Sempre in ambito di scuola e formazione, nel 2022 Fastweb Digital Academy ha preso parte, insieme ad altre aziende partner, alla **5G Academy** dell'Università Federico II di Napoli, per formare figure professionali altamente specializzate in specifici settori e arricchite di diversificate competenze trasversali nel ramo del 5G. L'Academy si è concretizzata nella realizzazione di due percorsi distinti: Postgraduate e Professional e ha visto una partecipazione attiva dell'azienda nella definizione del programma formativo, nei project work, oltre che la partecipazione a sessioni di laboratorio e lezioni frontali tenute da propri manager e da docenti della Fastweb Digital Academy. Al termine del percorso Postgraduate, un discente è stato inserito in stage in Fastweb.

I corsi della Fastweb Digital Academy sono arrivati anche tra i detenuti del **carcere di Bollate**, dove l'azienda ha incontrato le persone di **Bee4**, impresa sociale che si occupa dell'attività lavorativa di gruppi di detenuti. In seguito a questo incontro, si è ritenuto che i corsi di FDA siano leve importanti per la formazione dei detenuti e per le opportunità di reinserimento nel mondo del lavoro una volta terminata la detenzione.





Dal 7 luglio, data di inizio della collaborazione, i corsi hanno raggiunto 346 partecipazioni, 17 per i corsi in live streaming e 329 per quelli *on demand*.

Un'associazione significativa del 2022 per la FDA è stata quella con la **Federazione Fijlkam**, con cui è stato erogato un corso su come promuovere una Associazione Sportiva Dilettantistica sfruttando i mezzi del Social Digital Marketing, in particolare facendo uso di Facebook e Instagram. Il target del corso, interno alla Federazione Fijlkam, sono stati istruttori, gestori di palestre e atleti in collaborazione con palestre, i quali sono stati accompagnati a conoscere l'argomento in maniera introduttiva e non specialistica.

Il corso è stato fornito gratuitamente e lo svolgimento è avvenuto in modalità LiveStreaming tra aprile e maggio.

Fastweb ha inoltre partecipato a un nuovo format televisivo, il programma **"La Risposta Giusta"**, che ha permesso al pubblico di conoscere meglio le storie di chi si impegna sul fronte della sostenibilità, della solidarietà, della cultura e della salvaguardia dell'ecosistema. Fastweb è stata presente all'interno di alcune puntate con il racconto dei progetti e delle iniziative in ambito sociale e ambientale, tra cui anche la Fastweb Digital Academy.

Infine, nel quadro complessivo della Fastweb Digital Academy sono da ricordare i due premi consegnati da Fastweb per i vincitori dell'Hackaton **InnovAzioni 2022**, pensata per promuovere la cultura dell'innovazione in ottica di ecosistema. Fastweb ha offerto: un ingresso gratuito nel suo percorso esperienziale STEP e un Corso FDA su come preparare presentazioni efficaci.

## 7LAYERS: COLLABORAZIONE CON ISTITUTI TECNICI SUPERIORI (ITS) E FAST SECURITY COACH

Nell'anno scolastico 2021-2022 è proseguita la collaborazione di 7Layers con un **Istituto Tecnico Superiore** di Torino.

Il risultato di questa collaborazione è stato un corso di cybersecurity per gli studenti dell'ITS, erogato dagli impiegati della società. Nel 2022 questa collaborazione è stata estesa a un ITS di Firenze, visto il beneficio reciproco ottenuto dall'azienda e dalle scuole coinvolte: infatti, in aggiunta al valore per gli studenti dell'opportunità formativa, l'iniziativa ha comportato l'assunzione nel biennio, da parte dell'azienda, di sette studenti, con contratto di apprendistato. Rinforzando questo tipo di attività esterne, 7Layers si propone di continuare il percorso di crescita del personale che l'ha caratterizzata nel 2022.

Un altro importante traguardo formativo raggiunto da 7Layers in partnership con Fastweb è lo sviluppo del servizio **FAST Security Coach**, un sistema avanzato di E-learning che prepara il personale delle organizzazioni a riconoscere e combattere le minacce alla sicurezza informativa. Questo sistema è stato realizzato grazie allo sforzo di standardizzazione dei servizi operato da 7Layers e pensato per il mercato delle piccole e medie imprese. FAST Security Coach prevede di coinvolgere l'intera organizzazione in un percorso di apprendimento dinamico

e stimolante capace di trasformare i comportamenti dei dipendenti, così da poterli rendere pronti a rispondere ai rischi più comuni.

## BENESSERE DIGITALE: INIZIATIVE PER GLI INSEGNANTI, GLI STUDENTI E I LORO GENITORI

Con il progetto **Benessere digitale** Fastweb intende accompagnare le famiglie e i giovani nell'esperienza quotidiana del nuovo mondo della digitalizzazione, fornendo loro gli strumenti per conoscere i rischi e le opportunità del digitale, sapendone interpretare linguaggio e trasformazioni in un'ottica consapevole e positiva.

Benessere digitale è proseguito nel 2022 grazie alla collaborazione di Fastweb con l'Università Bicocca e con una rete di scuole, che ha permesso di sviluppare il progetto **Benessere Digitale Scuole**. L'iniziativa prevede un percorso formativo online gratuito dedicato agli insegnanti, fruibile attraverso la piattaforma e-learning dell'Università Bicocca, accessibile dall'indirizzo [www.benesseredigitalescuole.it](http://www.benesseredigitalescuole.it).

Il percorso è strutturato in quattro moduli per un **totale di 25 ore, di cui 12 da svolgere in classe con gli studenti** per affrontare i temi più attuali e critici della loro vita digitale. In particolare, la formazione offre risorse e strumenti per l'educazione degli studenti della scuola secondaria di primo e secondo grado alla "cittadinanza digitale". I contenuti del progetto sono stati sviluppati da un gruppo di esperti a livello nazionale e sono stati testati in un esperimento controllato





che ha prodotto miglioramenti significativi sulle abitudini d'uso dello smartphone e sul benessere soggettivo.

A valle dei corsi formativi gli studenti sono sottoposti a un test di competenza digitale per valutare il loro livello di cittadinanza digitale, basato sul *framework* DIGCOMP 2.1.

A fine 2022, avevano partecipato ai corsi di formazione circa 2.400 insegnanti; avevano sostenuto il test circa 400 classi della secondaria di primo e secondo grado, per un totale di oltre 5.000 studenti.

Sempre sul tema del Benessere Digitale, il 7 febbraio 2022, in occasione della Giornata Nazionale contro il Bullismo e il Cyberbullismo, Fastweb ha lanciato la campagna **#ConnessiControilBullismo**, iniziativa contro gli abusi in rete.

In questo ambito, l'azienda si è impegnata in una campagna di comunicazione interna, pubblicando nella giornata del 7 febbraio un video per sensibilizzare sulla tematica dei "leoni da tastiera".





# 4.1.2

## STEP FUTURABILITY DISTRICT

Nel maggio 2022, Fastweb ha aperto al pubblico **STEP FuturAbility District**, uno spazio dedicato alla **divulgazione delle conoscenze digitali** attraverso un **percorso esperienziale**, situato al piano terra della sede di Fastweb NeXXt in Piazza Adriano Olivetti 1 a Milano.

Con questo luogo si è voluto realizzare uno spazio, per la città e per le persone, di connessione con il **futuro**, dove il visitatore possa capire come la transizione digitale stia impattando sulla sostenibilità e sulla vita di ognuno di noi, dai rapporti sociali, allo studio, fino ad arrivare al lavoro. Un luogo pensato per avvicinare la comunità alle nuove tecnologie sempre più applicate al nostro presente: dall'Intelligenza Artificiale all'Internet of Things, dal *Cloud Computing* al 5G.

**“Parlare non solo di tecnologia, ma anche di consapevolezza. Il digitale è una materia trasversale di grande impatto quotidiano...”**

*Cristina Paciello – Head of STEP FuturAbility District*

L'obiettivo è dunque quello di **divulgare i temi del futuro legati alla trasformazione digitale** e **stimolare la curiosità** del visitatore, offrendo l'opportunità di scoprire moltissimi contenuti e integrare la visita con appuntamenti settimanali per approfondire verticalmente tematiche specifiche.

Il percorso in STEP consta di **10 tappe** nelle quali i visitatori utilizzano il proprio smartphone per interagire con l'ambiente circostante e con i contenuti delle installazioni dinamiche, interattive e immersive.

Lo spazio muta di continuo, reagisce e si aggiorna in tempo reale, restituendo a ogni visitatore, a termine del percorso, l'**indice di FuturAbility**, ovvero il proprio indice di “propensione al futuro”. Durante il percorso vi è una guida vocale che scandisce le tappe del viaggio: **Forward**, una “creatura” virtuale con un'identità visiva e personalità specifiche costruite ad hoc per STEP.

STEP non è quindi basato su una struttura narrativa lineare e bidimensionale, ma su una **struttura articolata e tridimensionale**, coinvolgendo l'ambiente, i visitatori e i loro *device*.

Questa sovrapposizione di livelli di interazione differenti consente di mantenere fluidità nel tessuto narrativo e di renderlo sempre stimolante lungo l'intera visita.

Tutte le aree del percorso STEP sono facilmente accessibili ai visitatori con disabilità motorie oltre a carrozzine o passeggini. I contenuti video sono inoltre sottotitolati per consentirne la fruizione anche da parte di persone sorde. Il call center è a disposizione per fornire informazioni precise anche relativamente a tutte le altre disabilità con l'obiettivo di assicurare la migliore esperienza di accessibilità possibile.

### STEP HIGHLIGHTS



**1.200 m<sup>2</sup>**  
di superficie



**50 minuti**  
per visita



**11 installazioni tecnologiche**  
di nuova generazione



**13 laboratori didattici**  
per scuole secondarie di I e II grado



**24 workshop/talk**  
su tematiche specifiche toccate lungo  
il percorso di visita



**22 laboratori domenicali**  
per le Famiglie





STEP offre a tutta la comunità un ampio programma scientifico-culturale, con appuntamenti gratuiti e prenotabili online, che si articolano in filoni che toccano in profondità le tematiche affrontate dal visitatore nel percorso di visita. In particolare:

- **SUNDAY@STEP** sono laboratori domenicali dedicati alle famiglie, progettati per interessare ragazze e ragazzi, tra gli 11 e i 16 anni anche in compagnia di adulti, sullo sviluppo delle competenze digitali e della consapevolezza nell'utilizzo di Internet e delle nuove opportunità offerte dalla tecnologia;
- **INSPIRING@STEP** sono workshop/talk per un confronto sul futuro e su come ognuno di noi può influire su di esso. Qui futurologi, scrittori, imprenditori, esperti di neuroscienze, fisica e filosofia e di molte altre discipline affrontano il tema da prospettive diverse;
- **DIGITALTALK@STEP** sono workshop/talk finalizzati a fornire competenze di base e strumenti per valorizzare l'uso del digitale in ambito personale e lavorativo. Questi momenti sono focalizzati su contenuti specialistici e verticali, presentati dai protagonisti della rivoluzione digitale e del mondo della tecnologia;
- **FUTUREJOBS@STEP** sono workshop con esperti sulle professioni del futuro e le nuove competenze, con un focus sui fenomeni evolutivi nel mercato del lavoro e gli scenari per i prossimi anni;
- **THEGREENANDTHEBLUE@STEP** sono workshop dedicati alla sostenibilità offrono un confronto su come il digitale sta influenzando sulle nostre vite oggi e in un futuro prossimo, sul modo in cui coltiviamo, produciamo cibo, ci muoviamo e abitiamo.

Il target di riferimento di STEP è **trasversale**, tutte le iniziative e le attività si rivolgono a chiunque voglia approfondire il tema della transizione digitale e colmare gap conoscitivi in tale ambito o semplicemente

a tutti coloro che sono interessati o incuriositi dalle nuove tecnologie.

Tuttavia, il percorso rivolge un'attenzione particolare ai **ragazzi** e ai **giovani**, che devono orientarsi nel mondo del lavoro in costante trasformazione e sviluppare le competenze STEAM (Science, Technology, Engineering, Art, Mathematics). Per questa ragione, a fini divulgativi e formativi per i più giovani, STEP offre anche programmi dedicati alle scuole secondarie di 1° e 2° grado che prevedono sia il percorso di visita che un articolato catalogo di **laboratori didattici** in linea con i programmi ministeriali.

Complessivamente, STEP rappresenta uno dei principali simboli della visione strategica **"TU SEI FUTURO"**, la quale si basa sul perseguimento dei più elevati standard di responsabilità sociale e sostenibilità ambientale, oltre che sul rinnovato impegno per lo sviluppo infrastrutturale del Paese. Allo stesso tempo, questo nuovo spazio denominato **FuturAbility District**, posto in un'area della città di Milano in profondo cambiamento, vuole essere cuore pulsante dell'offerta scientifico-culturale cittadina e stimolare le molteplici possibilità di crescita dell'**individuo quale attore**, protagonista del proprio futuro.

A fine dicembre, in circa 6 mesi e mezzo di effettiva attività di apertura al pubblico, STEP ha fatto registrare 4.657 visitatori. I partecipanti al programma scientifico-culturale nel primo semestre di attività sono stati 2.753 di cui 715 i ragazzi/familiari che hanno frequentato gli appuntamenti SUNDAY@STEP.

Le attività con le scuole per l'anno scolastico 2022-2023 sono partite a metà settembre 2022 e fine anno hanno portato in STEP già 869 ragazzi delle scuole secondarie di I e II grado.





# 4.2

## TRASPARENZA, FIDUCIA, SEMPLICITÀ E ASCOLTO NELLA RELAZIONE CON I NOSTRI CLIENTI

Nel 2022 Fastweb ha proseguito nell'implementazione del piano NeXXt Generation 2025, lanciato nel 2021, che rappresenta l'impegno nel mettere a disposizione di tutte le famiglie e imprese una connettività di tipo gigabit e che ha come pilastri fondamentali la Trasparenza, la Responsabilità Sociale e la Leadership Tecnologica.

### L'ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER: UNO STRUMENTO STRATEGICO E UN PRINCIPIO GUIDA

Fastweb opera secondo una logica di miglioramento continuo, per rafforzare la relazione di fiducia con i propri clienti e, in generale, con tutti i soggetti interessati alle scelte dell'azienda. L'ascolto segue un principio multi-stakeholder, che prevede il coinvolgimento di attori esterni (opinione pubblica informata, clienti residenziali su mobile, fisso e convergenti e Talenti) e interni (personale dipendente) con cadenza variabile, da mensile ad annuale, a seconda dello stakeholder considerato. L'impegno di Fastweb è costante fin dal 2015, promuovendo

l'ascolto attivo delle istanze degli stakeholder in collaborazione con **The RepTrak Company**, attraverso interviste, sondaggi e questionari finalizzati a comprenderne il percepito, i bisogni e le aspettative.

Il 2022 è stato un anno costellato da sfide, che hanno visto un importante ridimensionamento della fiducia e della reputation degli italiani nei confronti delle aziende, e una crescente sensibilità dell'opinione pubblica nei riguardi del potere di acquisto e dell'inflazione. Fastweb è riuscita, in ogni caso, a raggiungere un livello reputazionale superiore e distintivo rispetto alla media del settore Telco secondo l'opinione pubblica italiana. Questo traguardo dimostra il riconoscimento dell'impegno di Fastweb di mettere in pratica i "desiderata", e rispondere alle esigenze espresse.

Le tematiche esplorate per la determinazione di questo traguardo coinvolgono un generale apprezzamento di Fastweb relativo alla "stima", alla "fiducia", all'"ammirazione", aspetti così chiamati "emozionali".

Fastweb ha dimostrato una differenza rispetto alla media di mercato anche sotto una sfera "razionale", ovvero la percezione della qualità dei prodotti, della capacità di innovare, della qualità del posto di lavoro, dell'eticità e il ruolo sociale, ottenendo dei giudizi superiori al settore Telco con 1 punto mediamente di distacco. Si è distinta in particolare sotto la sfera dei parametri legati agli "ESG", +1,7 nei temi di eticità, +1,4 nei temi legati al "Workplace" riferita alla percezione delle modalità adottate dall'azienda quale datore di lavoro, e +1,2 sui temi sociali rispetto alla media delle Telco in Italia.

In generale, l'indagine ha riconosciuto il rinnovato ruolo delle Telecomunicazioni che, durante e dopo la pandemia, hanno abilitato la società e i cittadini a modificare le proprie abitudini (di lavoro e non) grazie alla connettività e alla digitalizzazione. Fastweb in particolare è riuscita nei suoi traguardi anche grazie al contributo della nuova purpose #TuSeiFuturo, che ha concretizzato tale ruolo parlando di Sostenibilità, Futuro, Inclusione.





# 4.2.1

## L'ASCOLTO E L'ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE CONSUMER<sup>15</sup>

Per realizzare il piano NeXXt Generation 2025 e per rispondere al bisogno crescente di connettività a elevate performance dettato dal cambiamento di abitudini e stili a seguito dell'emergenza sanitaria, nel 2021 la velocità di connessione viene portata a 2,5 Gbps nella rete proprietaria FTTH. Tale incremento è disponibile in modo indistinto per i nuovi come per i già clienti, senza costi aggiuntivi.

Nella visione di un futuro sempre più connesso, e per rispondere al bisogno crescente di connettività ad elevate performance, sulla rete proprietaria FTTH la velocità di connessione è stata portata senza costi aggiuntivi a 2,5 Gbps, indistintamente per i nuovi e i già clienti. In questo scenario, grazie anche all'accordo FiberCop, sono in corso le attività volte ad ampliare ulteriormente la copertura FTTH tramite processi rapidi ed immediati senza alcun costo aggiuntivo.

Anche il lancio del servizio 5G mobile, avvenuto a fine 2020, segue lo spirito NeXXt Generation: con le SIM 5G di Fastweb si accede a una copertura di rete mobile tra le migliori in Italia: è possibile, infatti, navigare con velocità fino a 1.6 Gigabit per secondo in download e 150 Megabit per secondo in upload in più di 4.000 Comuni italiani, pari a circa il 67% della popolazione.

<sup>15</sup> I Consumer sono clienti residenziali e clienti con Partita IVA.

Nel corso del 2022 prosegue l'erogazione di diversi servizi, in linea con le più recenti evoluzioni tecnologiche, per migliorare la *User Experience* di clienti. Ne è un esempio il servizio VoLTE, che consente di effettuare chiamate in Alta Definizione e di continuare a navigare alla massima velocità durante la conversazione telefonica.

FastwebUP, il programma di engagement e fidelizzazione dei clienti residenziali e Partita IVA di Fastweb, ha continuato a rappresentare un'importante leva di caring ed è stato arricchito dalla versione *FastwebUP Plus*, il servizio a pagamento che permette di scegliere ogni mese ulteriori vantaggi.

Infine, oltre all'Assistenza digitale già presente, è stata aggiunta anche la versione Plus, disponibile per i clienti con offerta *Fastweb Casa Plus*, che consente di contattare un operatore con un solo click e di non pagare gli interventi tecnici (anche nel caso in cui la problematica di connessione non sia riconducibile a Fastweb).

Per l'importanza che ricopre la salute e il benessere fisico per le persone e con l'obiettivo di semplificare la vita di tutti i giorni ai nostri clienti, nel 2022 Fastweb ha lanciato nuovi servizi in linea con il nostro nuovo posizionamento, per fornire soluzioni concrete volte a costruire un futuro più inclusivo ed ecosostenibile.

Tra questi servizi, l'*Assicurazione Casa di Quixa* mette al sicuro

contro danni o imprevisti grazie alla possibilità di accedere 24 ore su 24 ai migliori professionisti e garantisce un supporto informatico in caso di mancato funzionamento dei dispositivi fissi.

Analogamente, è stata lanciata *FASTHealth* in collaborazione con *SaluberMD*, la soluzione innovativa di telemedicina di cui si è parlato nel paragrafo 3.2.1. Per i clienti SHP (Partite IVA) è stata realizzata *FASTSafe*, soluzione che sfrutta la tecnologia blockchain e che consente di certificare i processi aziendali e conservare in digitale file e documenti aziendali a prova di contraffazione, rispettando l'ambiente (rif. par. 4.2.2).

Il 2022 ha visto inoltre un potenziamento della strategia di *Content Marketing*. A marzo è nato infatti *FastwebPlus*, un portale di contenuti di grande valore che aiutano gli utenti a comprendere e sfruttare le piattaforme digitali, acquisire nuove competenze utili per il lavoro e la vita quotidiana, nonché trovare ispirazione per costruire il proprio percorso e futuro in sinergia e con il sostegno dei corsi della Fastweb Digital Academy. Dal 2022 Fastweb ha, inoltre, garantito ai clienti Consumer diversi vantaggi nell'ambito della Fastweb Digital Academy, permettendo l'accesso ad anteprime sui corsi on demand e fornendo una corsia preferenziale nei corsi in streaming. Infine, dal 26 febbraio, a soltanto due giorni dallo scoppio della guerra in Ucraina, e per tutto l'anno, Fastweb ha azzerato in segno di solidarietà per tutti i propri clienti residenziali e business i costi delle chiamate da rete fissa, di SMS e roaming da rete mobile, da e verso l'Ucraina. Questa iniziativa, in linea con il nostro purpose "Aiutare tutti a costruire il proprio Futuro, con fiducia", ha consentito la comunicazione e la vicinanza con i propri cari nonché il sostegno alle attività commerciali in un periodo così difficile.





# 4.2.2

## L'ASCOLTO E L'ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE ENTERPRISE

Oltre ai clienti residenziali, Fastweb si pone in costante ascolto anche delle aziende, di piccole, medie o grandi dimensioni e della Pubblica Amministrazione, adattando i suoi servizi alle esigenze di ciascuna tipologia di business.

In relazione ai clienti *Enterprise*, Fastweb accompagna le imprese nel loro percorso verso la transizione digitale, arricchendo il suo portafoglio di prodotti e attraverso nuove partnership congiunte.

In particolare, Fastweb ha rafforzato i servizi *Cloud e Security*, in modo da accompagnare i clienti nella migrazione dei sistemi tradizionali verso un nuovo paradigma ICT, e ha introdotto nuovi servizi innovativi come il FASTSafe che consente ai clienti di accelerare i processi di digitalizzazione e conservazione della documentazione che potrà essere salvata in digitale con valore legale e con la garanzia di immodificabilità nel tempo.

Una semplificazione amministrativa in chiave digitale che ha anche un impatto positivo sull'ambiente. Nell'ambito dei servizi di cybersecurity particolare attenzione è stata dedicata al tema dell'awareness, cioè della formazione del personale delle aziende clienti su tematiche di cybersecurity attraverso l'attivazione di un

servizio dedicato di security awareness (Fast Security Coach).

Inoltre, Fastweb ha continuato a sviluppare diverse collaborazioni con partner di eccellenza, puntando alla leadership tecnologica nella creazione di soluzioni congiunte per affiancare i propri clienti, offrendo servizi che semplifichino i processi interni e la fruibilità dei servizi delle imprese. Ne sono un esempio la collaborazione con Amazon Web Services (rif. par. 3.2.3), il servizio *NeXXt Communication* (rif. par. 3.2.2) e la partnership con SAP (rif. par. 3.2.2).

Nell'ambito dell'offerta dedicata alle Piccole e Medie Imprese, Fastweb ha aderito alla Fase 2 del Piano Voucher gestito da Infratel Italia (società del Ministero delle Imprese e del Made in Italy) per agevolare la diffusione della banda ultralarga in Italia, grazie all'erogazione di un bonus del valore massimo di 2.500€ destinato a contribuire alla fornitura della connessione internet alle imprese e ai liberi professionisti.

Inoltre, sempre con specifico riferimento alle PMI, Fastweb ha proseguito anche nel 2022 con le soluzioni dedicate di *Unified Communication & Collaboration*, andando oltre il semplice adattamento delle pratiche lavorative in ambiente virtuale, e focalizzandosi su soluzioni nell'ambito

della *collaboration*, offrendo così la possibilità di trasformare l'ufficio del cliente in una postazione mobile. Oltre a questo, nel 2022 è stato anche lanciata la soluzione Fastweb Digital Suite, una suite di servizi in ambito Digital Marketing che rappresenta uno strumento semplice ed efficace per accompagnare il business dei clienti nel mondo digitale, grazie ad un'unica piattaforma a disposizione del cliente per gestire la presenza sulle principali piattaforme online (Google-My-Business, Bing Maps,...) e la gestione di un e-commerce aziendale. Sempre nel 2022 è stato ampliato il portafoglio di soluzioni Cybersecurity, con il lancio del servizio *Advanced Protection*, un antivirus evoluto, di derivazione dal mondo enterprise.

Con l'obiettivo di fornire un supporto a 360° ai clienti, Fastweb dedica ai propri clienti PMI alcuni corsi di formazione erogati dalla Fastweb Digital Academy, con percorsi creati su misura per le aziende di piccole-medie dimensioni. In particolare, vengono approfondite tematiche in ambito Cybersecurity, per gestire in modo più consapevole la sicurezza dei dati aziendali, piuttosto che tematiche inerenti le strategie di Digital Marketing, ossia l'utilizzo dei social media per migliorare la propria reputazione e aumentare il bacino di clienti, piuttosto che l'*e-commerce management*, per la gestione e l'utilizzo di un sito e-commerce aziendale.

Tale iniziativa si aggiunge alle altre azioni di caring che Fastweb mette in campo a sostegno delle Imprese clienti, in particolare l'impegno a fornire sempre la migliore tecnologia disponibile con campagne dedicate all'aggiornamento tecnologico della connettività.







## LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Uno strumento strategico per monitorare il grado di soddisfazione dei clienti, anche in relazione alle misure di miglioramento introdotte, è rappresentato da una rilevazione che viene effettuata ormai da diversi anni: il **Net Promoter Score (NPS)**. Le rilevazioni avvengono settimanalmente, mensilmente o semestralmente, in funzione del settore di clientela considerato e del parametro preso in analisi.

L'NPS è un indice di misurazione numerico calcolato a partire dalla domanda "Quanto è probabile che tu raccomandi Fastweb a un collega o a un amico su una scala da 1 a 10?".

Nello specifico è calcolato come differenza tra la percentuale dei Promotori e la percentuale dei Detrattori e viene analizzato sia con riferimento all'esperienza complessiva del Cliente con Fastweb (NPS relazionale), sia con riferimento a una interazione specifica (NPS transazionale).

Tutti gli sforzi effettuati da Fastweb per avvicinarsi sempre di più al cliente finale, si sono tradotti in un miglioramento del tasso di churn, l'indice che misura la percentuale dei clienti che disattivano l'abbonamento, e in un incremento del NPS. Anche nel 2022 l'attenzione a tutti gli aspetti di *customer experience* è stata premiata in termini di NPS, confermando la crescita sia in ambito Wireline che Mobile. Tale risultato è anche il frutto di una gestione proattiva e puntuale della customer base, volta a offrire sempre la migliore tecnologia e il miglior plafond mobile a disposizione.





# 4.2.3

## INSIEME AI CONSUMATORI PER DEFINIRE LE REGOLE DEL GIOCO

L'ascolto e la collaborazione sono due principi chiave in Fastweb per gestire la relazione continuativa con i consumatori e con le associazioni che li rappresentano.

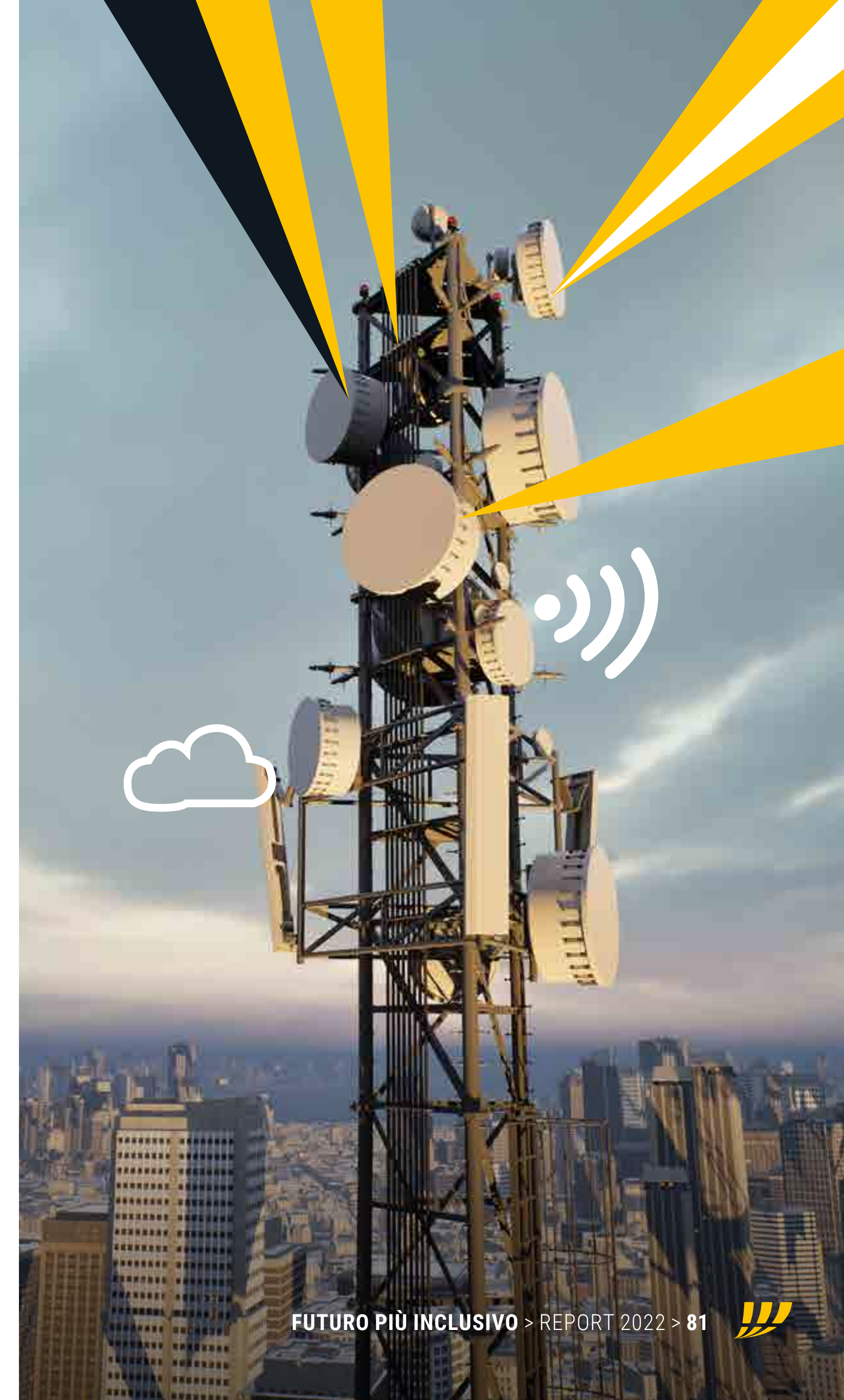
Per questo è stato sottoscritto un protocollo d'intesa con cinque delle principali Associazioni dei Consumatori Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Federconsumatori e U.Di.Con che ha portato nel corso degli ultimi anni a realizzare diverse iniziative a favore dei consumatori, tra le quali la revisione e digitalizzazione delle Carte dei Servizi<sup>16</sup>, sia per la telefonia fissa che per la telefonia Mobile con l'obiettivo di aumentare la chiarezza e la trasparenza dei servizi e rendere i consumatori ancora più informati e consapevoli dei propri diritti.

Il protocollo d'intesa sottoscritto da Fastweb con le cinque Associazioni dei Consumatori sopra richiamate prevede anche un'attività di dialogo e confronto continuo, nell'ottica della tutela del cliente, esteso a molte altre attività rivolte ai consumatori, come la sponsorizzazione di eventi volti ad approfondire tematiche utili ai consumatori oltre che la

diffusione di una corretta informazione sulle nuove tecnologie, come il 5G, tramite una serie di progetti ed iniziative congiunte.

In collaborazione con Altroconsumo, Fastweb ha pubblicato sul suo sito corporate "[5G, il futuro ad un passo da noi](#)", la guida pocket digitale sulla connettività di quinta generazione. con l'obiettivo di fornire in modo semplice e chiaro informazioni sul 5G, illustrando i principali aspetti della tecnologia e le sue potenzialità che permetteranno lo sviluppo nell'immediato futuro di servizi sempre più innovativi a beneficio di cittadini e imprese.

<sup>16</sup> Documento che descrive gli standard di prestazione dei servizi erogati e le regole della relazione tra Fastweb e i propri clienti al fine di tutelarne i diritti.





# 4.2.4

## LE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

La normativa regolamentare che disciplina le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori dispone l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione tra le parti. Fastweb partecipa alle procedure di conciliazione per la gestione e rapida risoluzione extragiudiziale di eventuali controversie.

La gestione delle procedure di conciliazione è affidata ai Co.Re.Com. (Comitati Regionali per le Comunicazioni), gli organi funzionali dell'Agcom operanti in ambito regionale che hanno l'obiettivo di garantire lo svolgimento delle funzioni di governo, garanzia e controllo sul sistema delle comunicazioni proprie dell'Agcom su tutto il territorio nazionale. Le parti partecipano al procedimento di conciliazione alla presenza di un funzionario in qualità di conciliatore e il verbale di accordo che viene redatto ha valore di titolo esecutivo.

A partire da luglio 2018 è possibile fruire della procedura di conciliazione tramite la piattaforma "ConciliaWeb", accessibile alla pagina <http://conciliaweb.agcom.it>, che semplifica la procedura di presentazione delle istanze e non richiede la presenza fisica degli utenti nelle sedi di conciliazione. A partire da marzo 2021 sono state introdotte delle modifiche procedurali per l'accesso alla piattaforma, rendendo maggiormente definite le regole di accesso. In particolare, tutti gli utenti devono registrarsi utilizzando esclusivamente SPID o CIE; gli utenti possono altresì presentare istanza attraverso i c.d. soggetti accreditati

che AGCOM ha individuato nelle seguenti categorie "le Associazione di consumatori, gli Enti esponenziali, nonché gli Avvocati e i Dottori commercialisti ed esperti contabili iscritti nei rispettivi Albi professionali, registrati sulla piattaforma al fine di avviare e gestire le procedure di risoluzione delle controversie in nome e per conto dei propri assistiti".

I dati della piattaforma Conciliaweb confermano il trend in calo delle istanze di conciliazione ricevute dai Corecom; nel 2022 sono state presentate n. 8.416 istanze nei confronti di Fastweb con un decremento di circa il 10% rispetto al 2021 (9.294). Il 14% del totale delle istanze presentate nel 2022 e discusse (7.852) si sono concluse con un verbale di mancato accordo.

In alternativa alla gestione delle domande di conciliazione tramite ConciliaWeb, i clienti possono adire la procedura di conciliazione paritetica con il tramite delle associazioni di consumatori firmatarie del relativo Protocollo con Fastweb, il cui elenco è pubblicato sul sito Fastweb.

L'adesione alla procedura da parte dei consumatori e il raggiungimento di un accordo positivo sono agevolati dalla presenza di un Organo Paritetico di Garanzia Unitario, che valuta la rispondenza delle procedure di negoziazione paritetica, e di un Protocollo per la procedura di conciliazione unico per tutte le società di telecomunicazioni. I clienti Fastweb possono rivolgersi alle Associazioni firmatarie, tramite le quali

sono legittimati ad aderire alla procedura ADR, solamente nel caso in cui il loro reclamo non abbia ricevuto un riscontro entro il termine di 45 giorni oppure nel caso in cui i clienti non si ritengano soddisfatti della risposta ricevuta. I due canali per inoltrare la domanda sono attraverso un portale dedicato (disponibile al sito: <http://www.fastweb.it/corporate/governance/conciliazioni-e-associazioni-consumatori/>) che permette di gestire la pratica direttamente on line, oppure scrivendo direttamente alla Segreteria di Conciliazione tramite Raccomandata A/R o tramite mail all'indirizzo [adrfastweb@pec.fastweb.it](mailto:adrfastweb@pec.fastweb.it).

Le richieste vengono poi veicolate sul portale dedicato attraverso un Conciliatore individuato dalla Segreteria di Conciliazione stessa con criterio di turnazione. Le singole domande, quindi, vengono valutate da una Commissione di Conciliazione Paritetica, composta da un Conciliatore Fastweb e da un Conciliatore dell'Associazione scelta.

Nel 2022 sono state ricevute presso la Segreteria di Conciliazione 765 domande da parte delle Associazioni Consumatori.

A fronte delle verifiche di ammissibilità effettuate, sono state gestite complessivamente 769 pratiche di conciliazione, di cui 194 pervenute nel 2021 e 575 nel 2022. Nel 94% dei casi (717 pratiche) esse si sono concluse con un verbale positivo, ossia con una piena soddisfazione da parte del cliente. Poco meno del 6% delle pratiche attivate si è invece conclusa senza il raggiungimento di un accordo, mentre la restante parte è ancora in gestione e verrà conclusa nel corso del 2023.





# 4.3

## WORKING SMART(ER): LA PERSONA AL CENTRO

“Care” è uno dei valori di Fastweb che ha guidato le scelte dell'azienda nel corso degli ultimi anni, rimanendo vicino alle sue persone anche dopo il periodo della crisi sanitaria e si è adattata rapidamente al nuovo modo di lavorare e di vivere, adottando un approccio maggiormente improntato alla fiducia e alla responsabilizzazione delle persone. Fastweb ha dimostrato di essere un'azienda **Human Centric**, ponendo sempre al primo posto la tutela della salute e sicurezza delle sue persone e delle loro famiglie, mettendo in campo tanta energia anche per sostenere il mantenimento del benessere fisico e psicologico, e per garantire la prosecuzione dei loro percorsi di crescita e di sviluppo personale e professionale.

### FASTWEB GREAT PLACE TO WORK

Nel corso del 2022, per la seconda volta Fastweb ha ottenuto la certificazione di *Great Place To Work*® Italia. La partecipazione all'indagine Great Place to Work conferma

la volontà di Fastweb di ascoltare le proprie persone e di misurarsi rispetto a parametri esterni e indipendenti in merito alla gestione del workplace e le politiche di gestione HR. *Great Place to Work* è una società di ricerca, tecnologia e consulenza che analizza gli ambienti di lavoro misurando le opinioni dei collaboratori e la employee experience. La società rilascia la Certificazione *Great Place to Work*®, che consente di essere riconosciuti come un ambiente di lavoro di qualità, e pubblica annualmente una classifica dei migliori posti di lavoro in Italia, in Europa e nel mondo. La Certificazione conferisce un riconoscimento rispetto a determinati parametri nella gestione aziendale delle risorse umane, identificando i migliori datori di lavoro in Italia.

Il processo di partecipazione all'iniziativa ha comportato la compilazione di un questionario anonimo da parte dei dipendenti Fastweb S.p.A. e Fastweb Air: i rispondenti sono stati pari al 82% e hanno riportato un ampio apprezzamento per il clima di lavoro interno. Infatti, l'84% dei rispondenti ha risposto positivamente all'affermazione “Fastweb è un eccellente luogo di lavoro”. Il processo di certificazione ha previsto inoltre attività di verifica dei documenti aziendali, dei processi gestionali, delle comunicazioni interne ed esterne.





# 4.3.1

## WORKING SMART(ER): OLTRE LO SMART WORKING

“**Working smart(er)**” è la formula implementata da Fastweb nel 2020 che sancisce la definizione di un nuovo stile di management basato non sul controllo, ma sulla fiducia e che prevede che tutti i dipendenti possano lavorare indifferentemente dall'ufficio, da casa o da qualunque luogo sia più funzionale allo svolgimento delle attività richieste, in base ai propri obiettivi della giornata.

Questo modello rovescia i vecchi schemi lavorativi, sostituisce la responsabilità dei tanti al controllo dei pochi e **riconsegna alla libertà dell'individuo la scelta** di dove e come lavorare, per raggiungere i propri obiettivi in modo sempre più efficace e ottimizzare così l'equilibrio tra vita privata e lavorativa.

“Working smart(er)” è il risultato di un percorso avviato da anni: Fastweb è stata tra le prime aziende in Italia ad introdurre nel 2015 lo smart working, sin dall'inizio esteso a quasi tutte le categorie lavorative e fruibile 4 volte al mese. La situazione emergenziale e la volontà di garantire la massima tutela della salute a tutti i dipendenti hanno portato, sin dall'inizio di marzo 2020, a estendere a tutta la popolazione aziendale la possibilità di lavorare in smart working tutti i giorni della settimana.

A ulteriore conferma della volontà di adottare un modello di lavoro

fondato sulla fiducia e sulla misurazione dei risultati, Fastweb già nel 2021 ha eliminato la timbratura del cartellino, sia in ingresso che in uscita, per tutte le sue persone. Secondo questo nuovo approccio, la presenza dei dipendenti è registrata in automatico, mentre viene affidato alla responsabilità di ciascuno il compito di inserire eventuali scostamenti (assenze per malattia, ferie, giornate dedicate ad attività di volontariato ecc.).

Il modello “Working smart(er)” non trascura la necessità di garantire la separazione tra vita privata e lavorativa: all'interno dell'accordo è stato pertanto introdotto e regolato il **“diritto alla disconnessione”**, non definito sulla base di orari ma sulla base della responsabilità individuale.

Coerentemente alla cultura di ascolto delle persone, Fastweb ha inteso proseguire questa visione anche dopo la situazione emergenziale attraverso una naturale evoluzione dell'approccio. Fastweb ha quindi intrapreso una riorganizzazione del lavoro, orientandosi verso un modello ibrido, all'insegna della flessibilità, della responsabilità e di una nuova leadership che predilige le condizioni di benessere dei lavoratori e la focalizzazione ai risultati rispetto a un approccio tradizionale e di controllo. In quest'ottica l'ufficio diventa una risorsa per

i dipendenti che hanno la possibilità di frequentare gli spazi comuni, parte dell'identità aziendale e che incoraggiano la socialità e la creatività.

Il 1° ottobre 2022 è stato introdotto un nuovo accordo sperimentale sullo smart working fino al 30 settembre 2023 i dipendenti devono recarsi **in sede per almeno il 30% delle giornate lavorative nel trimestre**, potendo gestire con **flessibilità** le giornate in cui lavorare da remoto o in presenza, come successivamente approfondito nel capitolo *Tutelare la salute per tutelare il capitale umano*.

Il cambiamento è motivato dall'esigenza di far riavvicinare le persone dopo un lungo periodo di lavoro a distanza.

Il lavoro ibrido viene dunque confermato, anche visti i feedback positivi dalla popolazione aziendale, con un'alternanza tra lavoro da remoto e presenza fisica negli spazi aziendali a favore di un'esperienza lavorativa e relazionale più completa.





# 4.3.2

## L'ASCOLTO, L'ENGAGEMENT E IL DIALOGO, DENTRO E FUORI DALL'AZIENDA

**Negli anni Fastweb ha continuato a investire per rafforzare i canali e le modalità di comunicazione con le sue persone creando sempre più occasioni di coinvolgimento e incontro, anche avvalendosi del potenziale delle nuove tecnologie.**

L'**intranet aziendale Agorà**<sup>17</sup> rappresenta il punto di incontro tra l'azienda e le persone i dipendenti: un canale di comunicazione, accessibile sia tramite computer che tramite smartphone con l'applicazione "AgorApp", che consente una comunicazione a due vie: da un lato rende possibile la divulgazione dei principali progetti aziendali e dall'altro permette a tutti i dipendenti di esprimere la propria opinione, rispondendo a sondaggi e aderendo alle iniziative lanciate nel corso dell'anno confermandosi come potente strumento per mantenere un costante canale di ascolto con i dipendenti.

Allo stesso modo, l'AD da ormai più di 2 anni ha l'abitudine di comunicare in modo diretto con l'intera azienda: ogni lunedì mattina invia una e-mail broadcast in cui condivide i messaggi e le info chiave per far sì che tutti possano cominciare una settimana di lavoro coinvolti e informati, con

<sup>17</sup> 7 Layers può accedere in modalità lettura a tutte le comunicazioni e notizie pubblicate in Agorà.

piena consapevolezza di come il Purpose ci stia guidando, su quale sia la direzione aziendale e su quali strategie tutti possiamo mettere in campo per raggiungere gli obiettivi.

Quest'anno tutte le attività di condivisione e di Corporate Culture si sono concentrate con particolare cura nella condivisione, divulgazione e concretizzazione del nuovo Purpose: "Aiutare tutti a costruire il proprio futuro, con fiducia" e della nuova dimensione di Fastweb S.p.A. come società Benefit. Anche l'apertura di STEP è stata veicolata internamente ed esternamente a sostegno del nuovo Purpose.

Come ogni anno, anche nel 2022 si è svolto il **Vision Meeting**, incontro realizzato in modalità virtuale per la maggior parte dei dipendenti, che ha l'obiettivo di presentare i risultati di Fastweb dell'anno in corso e di anticipare le grandi novità per l'anno a venire. Quest'anno l'evento si è svolto in STEP. Nel rispetto delle norme di sicurezza anticontagio Covid-19, oltre al collegamento in streaming l'evento ha visto la partecipazione di circa duecento persone che hanno potuto assistere al Vision Meeting in prima persona: in linea con lo spirito inclusivo di Fastweb, i dipendenti invitati sono tutti i nuovi assunti a partire da gennaio 2020, ovvero persone entrate in azienda in piena emergenza sanitaria, che hanno vissuto l'esperienza lavorativa principalmente da remoto e che non avevano mai avuto la possibilità di partecipare a questo evento aziendale.

In occasione dell'apertura del nostro nuovo spazio esperienziale aperto al pubblico, STEP FuturAbility District, ci sono state in primavera 2 occasioni di ascolto, coesione ed engagement:

- ▶ Il cosiddetto soft opening di aprile, cioè il test di apertura con soli dipendenti Fastweb che per giorni si sono avvicendati nei turni di visita per simulare il funzionamento globale della struttura e del percorso esperienziale, dando feedback puntuali che sono poi serviti ad affinare i contenuti e le modalità di attivazione dello spazio. Più di 700 colleghi hanno preso parte a questa iniziativa in gruppi di 20 – 25 persone per volta, vivendo un'esperienza comune ricca di senso, e soprattutto potendo far ascoltare la propria voce rispetto a come migliorare l'experience STEP prima dell'apertura al pubblico.
- ▶ Il giorno dell'inaugurazione a fine maggio una parte della comunicazione durante l'evento riepilogava in video i punti di vista di colleghe e colleghi di tutte le sedi in relazione alla parola futuro. Inoltre, un gruppo di colleghi e colleghe ha potuto partecipare al lancio di STEP con conferenza stampa e successivo evento live, mostrando insieme l'orgoglio di questa nuova evoluzione aziendale aperta a tutti.





Abbiamo continuato a sfruttare alcune attività nate internamente a favore di un dialogo con il mondo esterno. Dalla continuazione della campagna #connessicontroubullismo alla divulgazione via Social dell'evento HerEvolution fino allo spettacolo teatrale "Stabat Pater" dedicato alla disabilità, ospitato presso i nostri spazi e trasmesso in streaming per il pubblico esterno, molte sono le occasioni di condivisione con l'esterno, sempre connesse al nostro Purpose e a temi di inclusione sociale.





# 4.3.3

## UN WELLBEING INNOVATIVO COSTRUITO SULL'ASCOLTO DEI DIPENDENTI

**Fast4me** è il modello di wellbeing aziendale, introdotto nel 2014 e precedentemente noto come Welfare@Fastweb, volto a promuovere il benessere dei dipendenti non solo in ambito lavorativo ma anche personale. Il modello, orientato a offrire maggiore flessibilità nella conciliazione vita-lavoro e un supporto economico concreto, con particolare attenzione alla salute, alla prevenzione e alle esigenze della famiglia, viene gestito con un approccio incrementale e di continuità nell'offerta, che lo rende sempre ricco di servizi. Con Wellbeing, in particolare, è stato superato il concetto di benefit per passare ad una visione di supporto in tutti gli aspetti della vita dei dipendenti, con un impatto positivo sul loro stare e sentirsi bene a livello lavorativo che personale.

**L'indagine effettuata nel 2022 da Great Place to Work ha evidenziato come i dipendenti Fastweb S.p.A. e Fastweb Air valutino l'offerta wellbeing come varia e ricca, che incoraggia a ricercare attivamente un buon equilibrio vita privata /lavoro.**

Nel 2022 la strategia di wellbeing, applicata per Fastweb S.p.A. e Fastweb Air, ha confermato numerose delle iniziative già presenti e arricchito ulteriormente il suo portafoglio con nuove offerte

dedicate al benessere delle persone e delle loro famiglie.

Le iniziative sono comunicate a tutta la popolazione aziendale tramite la intranet Agorà e rese disponibili sul portale dedicato **Fast4Me**, il quale suddivide le iniziative in 4 dimensioni:

Time & Money, Art & Fun, Feel Better e Family & Future. **Time & Money** include la parte assicurativa, di previdenza e le convenzioni di ogni genere, con promozioni dedicate a tutti i dipendenti; **Art & Fun** include partnership, collaborazioni e iniziative riguardanti cultura e tempo libero; **Feel Better** presenta iniziative per il benessere fisico e psicologico; **Family & Future** include iniziative su genitorialità, caregiving, istruzione e conciliazione di vita lavorativa e privata.

Sempre nel 2022, la comunicazione delle iniziative di wellbeing è stata arricchita anche da una **newsletter** mensile che rimanda alla landing page di Fast4Me.

Con l'obiettivo di dare sostegno alle persone sia nel quotidiano che nelle occasioni di particolare difficoltà e permettere a tutti di sentirsi supportati nella costruzione del proprio Wellbeing, sia presente che futuro, tutte le richieste pervenute da dipendenti Fastweb sono state accolte e soddisfatte.

In ottica di collaborazione sono state inoltre condivise con 7Layers alcune iniziative wellbeing come la partecipazione all'attività sportiva

e la condivisione delle convenzioni aziendali, utili per accedere a scontistiche e promozioni riservate.

Sul piano della tutela della salute e del benessere personale, è stato rinnovato anche per il 2022 il servizio Telemedicina **DOC24**, che finora ha ricevuto feedback molto positivi dai collaboratori: si tratta di un'**assistenza medica qualificata, fruibile a distanza, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7**, per rispondere sia a richieste "standard", sia a richieste strettamente correlate all'emergenza sanitaria dedicate a tutto il nucleo familiare. In aggiunta a DOC24, viene rinnovato anche per il 2022 gratuitamente per tutti i dipendenti Fastweb S.p.A. e Fastweb Air un **pacchetto assicurativo** per i rischi vita, infortuni professionali ed extraprofessionali, invalidità da malattia, e che prevede anche una copertura assicurativa gratuita per indennità **in caso di ricovero causato da infezione Covid-19**, indennità da convalescenza e un pacchetto di assistenza post ricovero.

Fastweb fornisce per il terzo anno consecutivo la possibilità di usufruire di un servizio di **consulenza psicologica** gratuita, gestita da professionisti esterni, in modo da garantire la massima riservatezza.





A questo si aggiungono **webinar** su dipendenze affettive, dipendenza da fumo, impatto dello stress da periodo Covid e sulla qualità del sonno. I webinar, tenuti da professionisti specializzati, vengono registrati e rimangono a disposizione dei dipendenti, che possono usufruirne in qualsiasi momento.

## TUTTI I WEBINAR DEL 2022

### Sentirsi meglio dopo due anni di pandemia

Il webinar ha affrontato gli effetti psicologici causati da due anni di pandemia tra **quarantene, isolamento sociale e paura del contagio** ponendo la questione di come si possono superare i momenti di vulnerabilità e **affrontare correttamente lo stress**.

### Come dormire bene per affrontare la giornata al meglio

I temi trattati sono stati le cause dell'insonnia e le azioni che possiamo mettere in campo per migliorare la **qualità del sonno** e di conseguenza affrontare al meglio la giornata.

### Stare bene e far star bene nei momenti di stress

Qui si sono affrontati i meccanismi messi in atto dallo stress, come si può imparare a identificarne gli effetti nelle persone a noi vicine e capire come intervenire in loro aiuto in modo efficace.

### Design your life: fare le scelte che ci fanno stare bene

L'incontro, in collaborazione con Base9, ha illustrato il metodo **Design Your Life** sviluppato a Stanford per aiutare le persone nelle proprie **scelte di vita** professionale e personale.

### Smettere e far smettere di fumare

Viaggio all'interno del mondo delle sigarette, tradizionali ed elettroniche, per provare a capire quali sono i meccanismi di **dipendenza fisica e psicologica** che ci tengono prigionieri del fumo.

### L'arte della separazione e ricomposizione: la famiglia allargata

Nel webinar si è trattata la realtà delle relazioni di coppia come fenomeno fluido e della vicinanza forzata del periodo Covid, in quanto oggi è **fondamentale** tanto saper stare dentro una **dimensione di coppia** quanto **sapersi separare**.

### La dipendenza come relazione e la dipendenza affettiva

Le dipendenze attuali costituiscono un fenomeno particolare rispetto al passato. Il webinar ha affrontato la questione di come un **rapporto con altri esseri umani può** insospettabilmente **scivolare** verso un rapporto di **dipendenza**.

Oltre a un supporto psicologico personale, ai dipendenti Fastweb S.p.A e Fastweb Air viene data la possibilità di usufruire di un servizio di **consulenza pedagogica**, gratuita e online, per gestire con successo le difficoltà nella crescita dei figli.

Nel 2022 sono stati inoltre introdotti, per i dipendenti Fastweb S.p.A e Fastweb Air, dei voucher per visite one-to-one con una **nutrionista**, che redige un piano alimentare apposito per la singola persona e incentiva uno stile di vita sano tra i dipendenti. Un'altra importante iniziativa lanciata nel 2021 e replicata nel 2022 è quella rivolta ai *Caregiver*, ossia tutte quelle persone che si prendono cura ogni giorno di familiari non autosufficienti, come persone anziane o con disabilità. Nel 2022 il programma **We Care<sup>18</sup>**, oltre a fornire un servizio di consulenza telefonica completamente gratuito con operatori specializzati che ascoltano le necessità e le esigenze del *caregiver*, è stato arricchito di due nuovi servizi: **Caregiving pro** e il **We Care Channel**. Il Caregiving pro è un servizio pilota offerto da **UGO**, azienda specializzata nell'offerta di servizi di cura del familiare a carico: un professionista si occupa, dunque, di fare la spesa, tenere compagnia o portare dal medico il familiare del caregiver. Il sistema di voucher permette più libertà nella scelta delle singole prestazioni.

UGO

## SERVIZI I L' OFFERTA COMPLETA PER LE FAMIGLIE



### Accompagnamento

Servizi di affiancamento e supporto per appuntamenti legati a salute o quotidianità



### Commissioni

Servizio di spesa a domicilio, ritiro farmaci, referenti, piccole attività nel quartiere



### Compagnia

In presenza o telefonica, intrattenimento della persona per favorire inclusione sociale

<sup>18</sup> Il servizio **We Care** è dedicato ai dipendenti Fastweb S.p.A e Fastweb Air.





Nell'ambito del programma We Care, si offre anche il We Care Channel, ossia un **percorso formativo** per i caregiver mirato a sensibilizzare le persone sulla natura e sul ruolo del *Caregiver*, creando maggiore consapevolezza sugli strumenti e sui servizi disponibili, aumentando le competenze trasversali e favorendo il

benessere nella conciliazione vita-lavoro e nella vita di tutti i giorni.

Un supporto formativo è stato fornito anche al Team HR per consentire loro di acquisire gli strumenti necessari per gestire al meglio le esigenze specifiche dei caregiver presenti in azienda.

## ESPERTI COINVOLTI: PSICOLOGI, PSICOTERAPEUTI E FORMATORI

### IMPARARE A MUOVERSI TRA LEGGI E BUROCRAZIA

In Italia viene data una **definizione** chiara di caregiver, descrivendo in modo puntuale i suoi **compiti**; i diversi Paesi europei forniscono risposte diverse a diversi bisogni.

Durante questo webinar comprenderemo chi è il caregiver, che caratteristiche ha il suo **ruolo** e perché è **importante sapersi riconoscere** come tale.

### DALLA CURA DEL SÉ ALLA CURA DELL' ALTRO

Per il caregiver imparare ad **ascoltare le proprie emozioni** e comprendere i cambiamenti che ne derivano diventa un esperimento quotidiano per imparare a stare bene e avere la stabilità per prendersi cura del familiare non autosufficiente. Durante questo webinar impareremo a **prenderci cura di noi stessi**, elaborando i passaggi emotivi che i nuovi compiti comportano, per essere efficaci nel nostro lavoro di cura.

### CONCILIARE LE IDENTITÀ

Mettere insieme le **diverse parti della propria vita** è la prima e vera sfida che ogni caregiver deve affrontare. Imparare ad umanizzarsi e umanizzare gli altri è il primo passo per imparare a conciliare in modo più efficace la propria vita. Durante questo webinar affronteremo insieme tematiche utili per una maggiore **conciliazione esterna della propria realtà** e struttureremo insieme strategie pratiche da mettere in atto nella vita di tutti i giorni per prendersi cura di sé e dell'altro.





SERVIZI PER IL FAMILIARE IN DIFFICOLTÀ		SERVIZI DI SUPPORTO PER TE
<p><b>ASSISTENZA AL FAMILIARE IN CASA</b> Tutto l'aiuto che ti serve per organizzare al meglio l'assistenza di un tuo familiari dentro le mura domestiche in ogni situazione.</p>	<p><b>ASSISTENZA AL FAMILIARE FUORI CASA</b> Le soluzioni per alleggerire il tuo carico quotidiano quando la situazione diventa ingestibile oppure semplicemente quando vuoi prenderti una pausa.</p>	<p><b>ASSISTENZA AL CAREGIVER</b> Se sei un caregiver, il primo di cui prenderti cura sei tu. Dalle informazioni di carattere economico ai corsi di formazione di supporto psicologico qui trovi tutto quello che ti serve per essere un caregiver più sereno.</p>
<p><b>RICERCA E SELEZIONE BADANTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ricerca badante</li> <li>▶ Assistenza amministrativa</li> <li>▶ Somministrazione lavoro domestico</li> <li>▶ Servizi di sollievo</li> </ul>	<p><b>STRUTTURE RESIDENZIALI (RSA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Strutture residenziali per accogliere persone anziane o disabili non più assistibili al domicilio.</li> </ul>	<p><b>INFORMAZIONE E SUPPORTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informazioni su aiuti economici</li> <li>▶ Supporto legale e amministrazione di sostegno</li> <li>▶ Supporto psicologico</li> <li>▶ Mediazione familiare</li> <li>▶ Gruppi mutuo aiuti</li> <li>▶ Formazione al caregiver</li> </ul>
<p><b>TRASPORTO E AUSILI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Trasporto anziani e disabili</li> <li>▶ Ausili e telecontrollo</li> </ul>	<p><b>SOGGIORNI CLIMATICI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Periodi di vacanza in località climatiche (marine, montane e termali) per anziani che hanno difficoltà alla programmazione autonoma.</li> </ul>	
<p><b>PROFESSIONISTA A CASA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Assistenza domiciliare (SAD)</li> <li>▶ Educatore professionale</li> <li>▶ Infermiere</li> <li>▶ Fisioterapista</li> <li>▶ Logopedista</li> </ul>	<p><b>CENTRI DIURNI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Strutture che offrono Servizi di diversa natura (dai pasti alle attività recreative), per 6/7 ore al giorno a persone disabili e anziani non facilmente gestibili a casa, ma che ancora non necessitano di un inserimento definitivo in struttura.</li> </ul>	<p><b>HAI UN COLLEGA A CUI PENSI CHE WE CARE POSSA SERVIRE?</b> Parla con lui e raccontagli del servizio: il passaparola è molto importante in questi casi.</p>

A sostegno dell'istruzione, nel 2022 è stato confermato il programma **Fastweb Edu**, realizzato per sostenere i figli **fra 6 e 18 anni** e le famiglie dei dipendenti Fastweb S.p.A e Fastweb Air nel percorso di sviluppo delle competenze per il futuro. Da settembre 2022 è stato offerto un voucher fruibile sul proprio portafoglio virtuale da poter spendere fino a giugno 2023 in servizi legati all'istruzione, quali ripetizioni di matematica e inglese, ma anche materie più creative come disegno e fumetto. L'acquisto di questi servizi può essere diversificato per ogni dipendente e per i propri figli, rendendo la scelta personalizzabile e adattabile alle esigenze di ognuno.

Anche quest'anno il programma si è svolto in maniera totalmente digitale, prevedendo consulenze per i disturbi dell'apprendimento, DSA e BES, corsi collettivi di potenziamento di matematica per elementari e medie, aiuto compiti e corsi di recupero. Il progetto Push to Open Junior è proseguito per genitori e ragazzi di 2° e 3° media, per affiancarli nella scelta della scuola superiore e nella costruzione del proprio futuro. Il programma, completamente gratuito, include anche iniziative specifiche per la preparazione dei ragazzi ai test di ammissione ai Politecnici, nonché agli Alpha Test per l'ammissione alle Università Bocconi e Università Cattolica del Sacro Cuore, oltre a numerose università statali, **camp estivi** residenziali per bambini e ragazzi per





aiutarli nella crescita e nella socializzazione. I camp sono studiati per lavorare sulle abilità psicomotorie e potenziare le capacità relazionali di bambini e adolescenti, indebolite dalla lunga emergenza sanitaria. Natura, sport e socialità gli ingredienti essenziali di questo format!

Fastweb Edu quest'anno ha ampliato la sua offerta e ha premiato il merito attraverso l'erogazione di **16 borse di studio per studenti meritevoli**. Oltre alle borse di studio basate sul merito scolastico, dal 2021 è attiva l'erogazione di **borse di studio solidali** per i figli dei dipendenti deceduti, finalizzate a sostenere il percorso di studi dei ragazzi.

FastwebEdu			
	6 -10 ANNI	11-13 ANNI	14-18 ANNI
<b>Sostegno allo studio e sviluppo competenze per il futuro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Lezioni private, ripetizioni e aiuto compiti</li> <li>▶ Corso individuale di lingua inglese</li> <li>▶ Corso di lingue (<b>inglese, francese, spagnolo, tedesco, russo, cinese</b>)</li> <li>▶ Conversazione in <b>lingua inglese</b></li> <li>▶ Lezioni <b>individuali di potenziamento</b> matematico</li> <li>▶ <b>Corso di disegno</b></li> <li>▶ <b>Corso di fumetto</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Lezioni private, ripetizioni e aiuto compiti</li> <li>▶ Corso individuale di lingua inglese</li> <li>▶ Corso di lingue (<b>inglese, francese, spagnolo, tedesco, russo, cinese</b>)</li> <li>▶ Conversazione in lingua inglese</li> <li>▶ Lezioni <b>individuali</b> di potenziamento matematico</li> <li>▶ Borse di studio <b>per studenti meritevoli</b></li> <li>▶ <b>Corso di fumetto</b></li> <li>▶ <b>Corso di scrittura creativa</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Lezioni private, ripetizioni e aiuto compiti</li> <li>▶ Corso individuale di lingua inglese</li> <li>▶ Corso di lingue (<b>inglese, francese, spagnolo, tedesco, russo, cinese</b>)</li> <li>▶ Conversazione in lingua inglese</li> <li>▶ Lezioni <b>individuali</b> di potenziamento matematico</li> <li>▶ Corso <b>collettivo di preparazione agli Alpha Test</b> e di ammissione ai Politecnici</li> <li>▶ Borse di studio <b>per studenti meritevoli</b></li> </ul>
<b>Supporto genitorialità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pacchetti di consulenza DSA/BES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pacchetti di consulenza DSA/BES</li> <li>▶ Push to Open Junior: <b>programma di orientamento</b> alla scelta della scuola superiore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pacchetti di consulenza DSA/BES</li> </ul>

Tutti i servizi saranno disponibili per supportarti durante tutto il percorso scolastico 2022-2023





## LE INIZIATIVE 2022 DI FAST4ME WELLBEING@FASTWEB

Nell'ambito invece delle iniziative dedicate allo sport, nel 2022 è stato introdotto **Let's Padel**, programma per allenarsi giocando a padel attraverso dei percorsi preparati da un maestro e dei mini-tornei per le persone più esperte.

In continuità con gli impegni presi negli anni precedenti, Fastweb S.p.A. e Fastweb Air, in linea con quanto previsto nell'Accordo Integrativo aziendale, hanno confermato anche per il 2022 i **flexible benefit**: un modello senza carichi impositivi e contributivi che prevede la possibilità per i dipendenti che ricevono il Premio di Risultato (PDR) di convertirlo – tutto o in parte – nell'acquisto di beni e servizi. Il credito è spendibile su **Fast4Me**, la piattaforma wellbeing aziendale. Gli accordi integrativi aziendali di Fastweb S.p.A. e Fastweb Air hanno introdotto dal 2021 anche la possibilità del cash back, ovvero ricevere in busta paga alla fine dell'anno il credito convertito e non utilizzato.

Fastweb lavora costantemente al rinnovamento della propria strategia di *wellbeing*, al fine di rendere l'esperienza sempre più semplice e immediata e arricchire il panel dei servizi offerti ai dipendenti Fastweb S.p.A. e Fastweb Air, anche attraverso l'utilizzo **dell'Intelligenza Artificiale e dei data analytics**.

### TIME&MONEY



#### MONEY SAVING

- ▶ Flexible Benefit: possibilità di conversione premio di risultato in servizi Wellbeing
- ▶ Assistenza fiscale gratuita in ufficio
- ▶ Richieste di anticipo del TFR
- ▶ Promo aziendali: offerta dedicata ai dipendenti per Fisso e Mobile
- ▶ Buoni pasto elettronici\* (per tutti i dipendenti)
- ▶ Benefit Pack Gold Unicredit per mutui/prestiti a condizione agevolata
- ▶ Formazione Finanziaria (Unicredit)
- ▶ Convenzioni e sconti per gli acquisti
- ▶ Consulenza legale agevolata
- ▶ Servizi gratuiti di pronto intervento casa
- ▶ Previdenza complementare Telemaco\*
- ▶ Smartworking\*
- ▶ Flessibilità oraria\*
- ▶ Permessi genitori\*
- ▶ Part-time a tempo determinato fino al 7 anno di età dei figli dei dipendenti\*
- ▶ Possibilità di smonetizzazione festività coincidenti con la domenica\*
- ▶ Fruizione ferie mezza giornata\*
- ▶ Permessi visita medica
- ▶ Permessi DSA



#### ASSICURAZIONI E SALUTE

- ▶ Assicurazione gratuita sulla Vita
- ▶ Assicurazione gratuita per invalidità permanente da malattia
- ▶ Assicurazioni rischi professionali ed extraprofessionali
- ▶ Assicurazione per indennità in caso infezione da COVID 19, per ricovero, assistenza post ricovero e convalescenza
- ▶ Piano sanitario aziendale UniSalute\*
- ▶ DOC 24: Telemedicina h24

\* derivanti da CCNL e/o accordi sindacali  
Tutte le iniziative sono rivolte a Impiegati e Quadri.

### FAMILY&FUTURE



#### WE CARE

- ▶ Servizi per i caregiver, composto da contact center, voucher 250€ su servizi legati all'accudimento e accompagnamento, e formazione ai caregiver

#### SOS GENITORI

- ▶ SOS genitori: programma di sostegno alla genitorialità con focus su adolescenza



#### FASTWEB EDU

- ▶ Programma sull'istruzione rivolto ai figli dei dipendenti dai 6 ai 23 anni, composto da:
- ▶ Voucher 400€ da utilizzare su servizi legati all'istruzione quali lavoro con il coach, corso di inglese, consulenza pedagogica, ripetizioni e aiuto compiti, certificazioni lingue straniere, potenziamento matematico, preparazione al test di ingresso per Politecnico

#### SUMMER CAMP

#### BORSE DI STUDIO

#### PUSH TO OPEN JUNIOR

### FEEL BETTER



#### BENESSERE PSICOLOGICO

- ▶ 5 consulenze psicologiche gratuite per ciascuna persona
- ▶ Webinar di approfondimento su tematiche quali stress, dipendenze, affettività



#### SPORT E NUTRIZIONE

- ▶ Torneo gratuito di padel a Milano, Roma e Bari
- ▶ Webinar di approfondimento su sana e corretta alimentazione
- ▶ Voucher per visita gratuita dal nutrizionista con rilascio piano alimentare personalizzato

### ART&FUN



#### TEATRI E MUSEI

- ▶ Biglietti gratuiti per stagione teatrale 2021/2022 teatro Franco Parenti Milano
- ▶ Biglietti gratuiti per lo spettacolo "Il futuro Nella storia" al Oltheater di Peschiera Borromeo (MI)
- ▶ Biglietti gratuiti per la visita alle Gallerie d'Italia a Milano e Torino



#### EVENTI VARI

- ▶ Grand Prix Ginnastica
- ▶ Campionati di Rugby
- ▶ Salone Nautico Genova
- ▶ Aerogravity





# 4.3.4

## TUTELARE LA SALUTE PER TUTELARE IL CAPITALE UMANO

Fastweb mantiene sempre al centro le persone e le loro esigenze, garantendone la sicurezza e la tutela della salute.

Il presidio di Fastweb rispetto alla gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro è affidato alla struttura di **Health & Safety** aziendale, presieduta dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), che monitora costantemente l'evolversi delle direttive in materia di salute e sicurezza sul lavoro e definisce di volta in volta le disposizioni e le linee guida necessarie per tutelare al meglio la salute dei dipendenti.

*Health & Safety* definisce le policy e le linee guida aziendali necessarie a garantire il rispetto della normativa vigente in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ne analizza e ne valuta i rischi per i lavoratori e definisce una gerarchia dei controlli e delle azioni di miglioramento da porre in atto per ridurre l'entità.

Si occupa inoltre di garantire la sorveglianza sanitaria per tutti i lavoratori e di individuare le misure opportune alla gestione delle emergenze, assicurando l'erogazione della formazione obbligatoria in materia di *safety* e, in generale, realizzando interventi di prevenzione e protezione dai rischi finalizzati al continuo miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori. Le persone che fanno parte del team *Health & Safety* ricevono una

formazione specifica e hanno competenze certificate per svolgere il loro ruolo e garantire la qualità dei processi gestiti.

Tutta la popolazione aziendale di Fastweb è rappresentata all'interno dei comitati di salute e sicurezza dagli RLS (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza), 19 dipendenti distribuiti su tutte le sedi e gli uffici, che si riuniscono con cadenza almeno annuale. Gli RLS collaborano con il Servizio di Prevenzione e Protezione e con gli ASPP (Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione) in merito agli aspetti di salute e sicurezza presso i siti Fastweb (sedi uffici, negozi, locali tecnologici) distribuiti nell'area territoriale di competenza.

Fastweb ha provveduto a nominare un Medico Coordinatore e uno staff di medici competenti per ogni sede, i quali effettuano, almeno una volta l'anno, un sopralluogo dei luoghi di lavoro, contribuendo all'identificazione e all'eliminazione dei pericoli e alla minimizzazione dei rischi. L'accesso dei lavoratori ai servizi di medicina del lavoro è garantito durante l'orario di lavoro, presso le sedi uffici o presso le sedi del Centro di medicina del lavoro di riferimento in base alle specifiche esigenze. Queste regole sono valide anche per 7Layers.

Per seguire l'evoluzione del contesto epidemiologico, anche nel 2022 Fastweb ha aggiornato il Protocollo aziendale di sicurezza anticontagio in conformità con l'evoluzione del protocollo nazionale di riferimento per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus SARS-CoV-2 negli ambienti di lavoro. Inoltre, il documento presenta misure orientate al futuro in un'ottica di ripartenza, come ad esempio la riprogettazione della disposizione degli spazi all'interno dei negozi al fine di facilitare l'accoglienza dei clienti e della disposizione e capienza degli uffici. Nel corso dell'anno è stato mantenuto il monitoraggio dei casi di contagio e sospetto contagio, che comunque non si sono verificati sul luogo di lavoro, ed è rimasta attiva la casella di posta elettronica attraverso cui, già a partire dal 2021, i dipendenti hanno potuto fare le dovute segnalazioni in merito al proprio stato di salute. In aggiunta, Fastweb ha mantenuto la disponibilità di mascherine a tutti i propri dipendenti.

L'azienda ha mantenuto il comitato istituito nel 2020 per affrontare la situazione pandemica, costituito da delegati del datore di lavoro, dirigenti, RSPP, RLS, Medico Competente Coordinatore, e Rappresentanti delle organizzazioni sindacali, con il compito di valutare l'applicazione in azienda, di verificare e all'occorrenza aggiornare le regole stabilite dal Protocollo di sicurezza anticontagio.

Il modello organizzativo per la gestione degli aspetti di salute e sicurezza è un sistema volontario, certificato in accordo con lo standard





internazionale ISO 45001, applicato a tutti i lavoratori per tutte le attività e luoghi di Fastweb S.p.A. e Fastweb Air S.r.l. è stato opportunamente aggiornato per una efficace gestione della pandemia.

All'interno del nuovo accordo sindacale sullo smart working, che prevede la possibilità di svolgere due terzi del lavoro da remoto e almeno un terzo in sede nell'arco di una flessibilità trimestrale, Fastweb ha fortemente voluto l'Art.7, che prevede agevolazioni speciali per casi *inclusion-like* (come ad esempio persone caregiver, persone vittime di violenza domestica, persone fragili o disabili, neogenitori), che devono essere validate da un comitato. Per tutelare la salute e la sicurezza e rispondere alle esigenze delle sue persone e dei loro familiari, infatti, Fastweb ha prorogato per i dipendenti fragili la modalità di lavoro in **smart working** al 100% fino al 31 marzo 2023.

Con la completa adesione alla modalità di lavoro in smart working, nel 2021 Fastweb aveva intrapreso una valutazione del rischio di stress lavoro-correlato al fine di valutare lo stato di salute delle persone in seguito all'adozione della nuova modalità di lavoro: questa iniziativa è stata particolarmente apprezzata dai dipendenti, perciò nel corso dell'anno si è lavorato per creare una riedizione per il 2023. Inoltre, insieme alla valutazione del rischio stress lavoro-correlato è stato valutato anche il tecno-stress, in modo da comprendere in modo più approfondito gli effetti del lavoro da remoto sul benessere psicofisico dei dipendenti.

Per rispondere ai dubbi delle persone sui continui cambiamenti a livello normativo e comportamentale per contenere la diffusione del virus, tutti i dipendenti hanno accesso sulla intranet aziendale ad alcune **FAQ** (domande ricorrenti) che raccolgono una lista di informazioni pratiche utili sia nella vita lavorativa, sia in quella personale, focalizzate su

tematiche relative al nuovo modo di vivere imposto dalla pandemia. Con l'obiettivo di facilitare la comprensione delle norme di comportamento e diffondere le buone pratiche di prevenzione a tutta la popolazione aziendale, nel 2022 è stata mantenuta la **"Covid Newtiquette"**, una linea guida che esplicita maggiormente nel dettaglio e in maniera concreta le regole definite all'interno dell'informativa FAQ e che viene continuamente aggiornata, inviando notifica a tutti i dipendenti tramite l'intranet aziendale Agorà.

Un ulteriore strumento dedicato ai dipendenti è l'**Employee Journey**, ossia l'insieme di regole che tutta la popolazione Fastweb è tenuta a osservare nelle sedi uffici e nei negozi per contribuire in modo consapevole e responsabile alla tutela della propria salute e alla sicurezza degli ambienti di lavoro. Tale documento riporta informazioni utili: modalità di accesso agli spazi Fastweb, organizzazione delle giornate lavorative in sede, gestione degli spostamenti necessari, gestione di ospiti, visitatori e fornitori, compilazione della documentazione obbligatoria per la gestione del ritiro del kit DPI e la corretta gestione della raccolta differenziata dei DPI usati.

Inoltre, in tutte le sedi nel 2022 è stata completata l'affissione di un adesivo in corrispondenza di tutte le cassette di primo soccorso, che riporta un QR code per consentire ad ogni dipendente di segnalare l'utilizzo o l'eventuale mancanza di un prodotto per la medicazione abitualmente disponibile.

Anche per il 2022, l'azienda ha proseguito la campagna vaccinale mettendo a disposizione i vaccini antinfluenzali in modo gratuito per i dipendenti e a condizioni agevolate per i loro familiari, registrando un numero di 363 adesioni.

La formazione obbligatoria per tutti i lavoratori in ambito salute e sicurezza è proseguita anche nel corso del 2022, in modalità ibrida.

Al fine di garantire un presidio costante dei luoghi di lavoro in caso di situazioni di emergenza, tutti i dipendenti hanno ricevuto la formazione in materia di primo soccorso e antincendio<sup>19</sup>. Nell'ultimo anno ha ripreso l'erogazione di alcuni corsi in presenza, come le prove antincendio, l'abilitazione al corretto utilizzo dei defibrillatori e le prove pratiche di primo soccorso. Un'importante iniziativa di formazione si è realizzata in occasione di un corso sul rischio aggressione per gli store manager dei negozi, effettuato in presenza con il supporto di uno psicologo. Complessivamente, nel 2022 sono state 9.248 le ore di formazione obbligatoria fruite (2,9 ore per dipendente), di cui 1.250 in aula o tramite webinar, 7.998 in modalità e-learning.

Inoltre, in 7Layers nel corso del 2022 sono stati erogati i corsi di formazione e aggiornamento in materia di safety previsti dalla normativa vigente, per un totale di 112 ore (1,4 ore pro-capite).

Nel corso dell'anno Fastweb ha registrato 6 infortuni sul lavoro, di cui 2 fuori sede, con 314 giorni di assenza, e 4 in itinere (durante spostamenti non organizzati dall'azienda), che hanno comportato 260 giornate di assenza. In Fastweb non vi è presenza di lavoratori dipendenti coinvolti in attività lavorative con un elevato tasso, o rischio, di malattie professionali.

<sup>19</sup> I corsi base di primo soccorso e antincendio non sono finalizzati alla formazione degli addetti alle squadre di emergenza: si tratta di moduli base erogati a tutta la popolazione aziendale per far sì che ogni dipendente riceva le indicazioni minime sul comportamento da tenere in caso di emergenza, a maggior tutela delle persone.





# 4.3.5

## UN DATORE DI LAVORO ATTRATTIVO

Attrarre nuovi talenti capaci di portare competenze all'avanguardia e punti di vista differenti è un fattore centrale per lo sviluppo stesso dell'azienda. Per questo motivo nel 2022 Fastweb ha lanciato la nuova **strategia di Employer Branding<sup>20</sup>** in linea con la Brand Identity dell'azienda, con la vision, i valori e il purpose aziendale "TU SEI FUTURO" declinata in cinque pillar:

1. Young & Talent Attraction
2. Workplace as the place to be
3. Digital & Innovation Skill
4. Smartworking evolution
5. Mobility

Ogni anno vengono attivati numerosi progetti che spaziano dalle partnership con le università a iniziative specifiche per promuovere l'employability e attrarre nuovi talenti. Inoltre, Fastweb continua a investire anche sulle persone già presenti in azienda, attuando politiche interne volte alla soddisfazione, al benessere e alla crescita personale e professionale.

Le iniziative sviluppate con gli istituti universitari e partner accreditati hanno previsto anche l'organizzazione di eventi e career day svolti

<sup>20</sup> La strategia di Employer Branding descritta si applica a Fastweb S.p.A. e Fastweb Air.

### RECRUITING & EMPLOYER BRANDING 2022

Associate Program	2	Partnership: Politecnico di Milano e Università commerciale Luigi Bocconi
	10	Eventi
	4	Borse di studio e contributo alla ricerca
Induction Program	354	Colleghi neoassunti coinvolti
	6	Welcome day
"PCTO Fastweb 2022"	149 STUDENTI COINVOLTI   4 SCUOLE   7 CLASSI   4 CITTÀ   1.937 ORE DI COACHING	

in modalità digitale per studenti e studentesse, profili laureandi e neolaureati, finalizzati a conoscere e incontrare la realtà Fastweb.

**Università e stage** | Nel 2022 Fastweb S.p.A. ha rinnovato la partnership con l'Università Commerciale Luigi Bocconi e il Politecnico di Milano. Le collaborazioni tra l'azienda e le università si sono concretizzate con l'adesione agli **Associate Program**, programmi di affiliazione promossi al fine di arricchire il bagaglio di esperienze degli studenti e delle studentesse e creare un ponte con il mondo delle imprese. Con la sua partecipazione Fastweb ha proseguito il proprio impegno

per contribuire ad attività e iniziative volte a favorire l'employability delle giovani generazioni in linea con la visione strategica "TU SEI FUTURO". Il programma, sia per la Bocconi, sia per il Politecnico, ha previsto diversi incontri (online o in presenza) per condividere skills e know how e promuovere la diffusione di competenze innovative e digitali, attraverso attività formative come talk e seminari, o attività progettuali volte alla realizzazione di challenge, spaziando anche a momenti utili ad affrontare efficacemente un colloquio di lavoro, senza tralasciare poi momenti di confronto e riflessione sulla Gender Equity e la figura delle donne nelle materie STEM.

Vi è poi stata una collaborazione specifica con il Politecnico di Milano, aderendo alla 5ª edizione della Cyber Security Academy, il percorso dell'Ateneo dedicato allo sviluppo delle competenze più innovative nell'ambito della sicurezza informatica e dell'hacking etico, competenze sempre più richieste per rispondere alla domanda di nuovi ruoli professionali del mercato del lavoro. Il percorso, con termine a febbraio 2023, prevede anche una recruiting session volta all'inserimento di profili in target con i ruoli ricercati in Fastweb.





<b>BOCCONI</b>	<b>BREAKFAST</b>	Uno o due Team Fastweb rappresentati da line manager incontreranno gli studenti raccontando le proprie attività e il proprio lavoro e risponderanno alle loro domande e curiosità.
	<b>IN COMPANY TRAINING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Presentazione del contesto aziendale.</li> <li>▶ Lancio di un business case a cura di un manager di Fastweb.</li> <li>▶ Midcheck con manager sullo svolgimento dell'attività.</li> <li>▶ Presentazione dei lavori di gruppo degli studenti, feedback su contenuti e sulle modalità di presentazione.</li> <li>▶ Visita del Data Center.</li> </ul>
	<b>CAREER DAY VIRTUAL BOCCONI &amp; JOBS</b>	Studenti e studentesse hanno l'opportunità di entrare in contatto con le opportunità professionali offerte da Fastweb ed interfacciarsi in tempo reale con rappresentanti del team HR.
	<b>MOCK INTERVIEWS</b>	Vere e proprie simulazioni del colloquio di lavoro. Questo appuntamento rappresenta un'importante occasione per riflettere sui propri punti di forza e aree di miglioramento, oltre che sulle modalità per presentarsi in modo efficace. Le sessioni sono guidate da colleghi Fastweb.

<b>POLITECNICO</b>	<b>PROVA UN ASSESSMENT</b>	Evento rivolto a studenti dei corsi di Laurea Magistrale in Ingegneria, Design e Architettura in cui sperimentare, attraverso una simulazione, un vero e proprio Assessment Center. La simulazione si compone di due prove, una individuale ed una collettiva, in grado di portare in luce le attitudini e le soft skills.
	<b>INTERVENTO ALLA DATA MANAGEMENT CAREER WEEK</b>	Partecipazione ad una tavola rotonda insieme ad altri player del mercato della durata di 1 ora e 30 minuti sull'ambito data management. Ogni referente tecnico aziendale terrà un inspirational talk di 15 minuti, raccontando l'evoluzione del tema, come si sta organizzando la sua azienda e le opportunità di carriera per studenti e studentesse e profili neo-laureati. Al termine di tutti gli speech aziendali è presente una sessione Q&A.
	<b>EVENTO MONOBRAND RECRUITING</b>	Pubblicazione di job profile sui canali social e web di ateneo, la raccolta di cv e colloqui individuali con gli studenti in target.
	<b>STUDENTI INTERVISTANO LE AZIENDE</b>	«Studenti intervistano le aziende - progetti innovativi di telecomunicazione»: Un format nuovo, dove sono gli studenti a decidere le domande da porre alle aziende. Il Career Service raccoglie le domande dagli studenti con anticipo e le condivide con i referenti aziendali una settimana prima dell'evento. Le domande riguardano i progetti di innovazione di Telecomunicazione dell'azienda. Durante l'incontro, ogni azienda partecipa con un referente tecnico che risponda alle domande, poste attraverso un'estrazione casuale dalla lista. È presente la moderazione da parte del Career Service.





Nel 2022 Fastweb, nell'ambito degli Associate Program, ha preso parte alla **5G Academy Postgraduate** dell'Università Federico II di Napoli, iniziativa che nasce con l'obiettivo formare figure professionali altamente specializzate nel campo dell'innovazione tecnologica e digitale attraverso project work, sessioni di laboratorio e lezioni frontali tenute da manager Fastweb S.p.A. e da docenti della Fastweb Digital Academy (par. 4.1.1).

**Si è inoltre aperto il dialogo con** l'Università degli Studi di Palermo per prevedere una collaborazione sul modello **"Associate program"** allo scopo di diffondere le competenze digitali tra gli studenti.

L'azienda ha partecipato nel mese di aprile allo **Spring Course 2022** del Board of European Students of Technology (BEST), l'associazione studentesca del Politecnico di Torino formata da studenti in discipline STEM provenienti da diversi atenei d'Europa guidati dall'obiettivo di favorire lo sviluppo di hard e soft skill legate all'innovazione e alle città intelligenti. Il progetto si è articolato in una serie di appuntamenti con gli studenti sul tema del 5G e della sua applicazione in ambito Smart City,

**Si è preso parte anche a #EmployAbility** con Start Hub Consulting e Fondirigenti, progetto rivolto a dottorandi di diversi atenei del centro e del sud Italia. L'iniziativa si è articolata in due Talk tenuti da due donne manager di Fastweb S.p.A. e riguardanti le seguenti soft skills: comunicazione efficace e intelligenza emotiva.

**Sono poi stati svolti incontri con finalità di orientamento al mercato del lavoro delle Telecomunicazioni**, per studenti con disabilità. Gli atenei coinvolti sono stati l'Università degli Studi di Teramo e l'Università Ca' Foscari di Venezia. Questi eventi si sono inseriti

all'interno di una progettualità più ampia di Diversity & Inclusion realizzata dalla funzione di Corporate Culture & Inclusion.

Il coinvolgimento con le università continua attraverso il sostegno alla formazione universitaria tramite la possibilità per studentesse e studenti meritevoli di beneficiare di borse di studio a copertura totale del percorso di studi triennale. Per la prima volta nell'anno accademico 2021/2022 è stata infatti offerta questa opportunità a uno studente iscritto al primo anno del Corso di Laurea Triennale in **Mathematical and Computing Sciences for Artificial Intelligence (BAI) dell'Università commerciale Luigi Bocconi** e nell'anno accademico 2022/2023 ad una studentessa immatricolata a un **percorso di studi ingegneristico a bassa frequenza femminile presso il Politecnico di Milano** attraverso il progetto **"Girls@Polimi - Borse per future ingegnere"**, nato con l'obiettivo di superare il gender gap.

Un'ulteriore borsa di studio è stata donata alla Scuola di giornalismo **Walter Tobagi** dell'Università Statale di Milano a beneficio di uno studente o studentessa meritevole.

Al fine di sostenere e promuovere lo sviluppo professionale femminile, Fastweb ha proseguito per parte del 2022 la partnership siglata nel 2021 con **Women At Business**, la community online che permette l'incontro tra competenze femminili e aziende grazie all'utilizzo efficiente della tecnologia. Nello specifico, attraverso un algoritmo basato sulle logiche di *Machine Learning*, le iscritte alla community online hanno la possibilità di conoscere le opportunità professionali disponibili presso le aziende partner e mettersi così in gioco sul mercato del lavoro, offrendo le proprie *skills* e sviluppandone di nuove.

Un'ulteriore iniziativa dedicata alla valorizzazione delle professionalità femminili è stato il **bando tesi di laurea "Ingenio al Femminile. Storie di donne che lasciano il segno"**, promosso dal Consiglio Nazionale degli Ingegneri in collaborazione con Cesop, con l'obiettivo di dare supporto ai talenti e alle professionalità femminili dell'ingegneria e favorire il loro ingresso nel mondo del lavoro.

Nello specifico, Fastweb ha contribuito all'erogazione del premio per le migliori tesi di laurea relative agli obiettivi del Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR). Così come per l'edizione 2021, anche nel 2022 sono state inoltre condivise con le giovani partecipanti alcune testimonianze di colleghe Fastweb al fine di fornire consigli utili e raccontare dal loro punto di vista l'impatto positivo che il genere femminile può avere nel mondo del lavoro e negli ambiti STEM.

**Career day e webinar** | Anche i **career day** sono proseguiti in modalità completamente digitale offrendo ai giovani talenti la possibilità di conoscere il contesto aziendale candidarsi alle opportunità professionali, assistere ai live webinar. In particolare, nel 2022, Fastweb ha partecipato in modalità digitale a due career day svolti nell'ambito del Festival del Lavoro e delle Nuove Professioni promosso da Brain at Work, durante il quale sono state approfondite tematiche sull'orientamento dei giovani nel mondo del lavoro ed al Virtual Bocconi&Jobs dell'Università Bocconi

In linea generale, da quest'anno si è preferito selezionare eventi mono-brand all'interno degli Associate Program, come quello svolto a maggio 2022 con il Politecnico di Milano, durante il quale sono stati raccolti i curricula di diversi studenti e sostenuto dei colloqui di selezione. **Progetti** | È proseguito il progetto **"PCTO Fastweb"** (Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento, ex Alternanza Scuola







Lavoro), un percorso di orientamento in collaborazione con Associazione Thumbs Up, che ha visto la partecipazione di 149 ragazze e ragazzi provenienti da 7 classi di licei ed istituti tecnici tra Milano, Roma, Napoli e Bari. L'obiettivo è stato quello di supportare studenti e studentesse nel prendere maggiore coscienza di sé e delle proprie potenzialità, fornendo guida e supporto nelle scelte relative al percorso formativo e lavorativo futuro. L'iniziativa si è articolata in un ricco panel di attività ed incontri per riflettere sulle professioni del futuro, sulle soft skills nonché sui propri punti di forza da sviluppare nell'ambito professionale.

Sono stati previsti inoltre momenti di ascolto e confronto attraverso testimonianze di manager di Fastweb spaziando dall'ambito tecnologico, al marketing, fino alle risorse umane. Durante il progetto ha avuto inoltre luogo il Virtual Tour del Data Center Tier IV di Fastweb, uno dei più avanzati al mondo.

Sempre in ambito PCTO, sono state organizzate anche nel 2022 le visite da remoto della sede di Milano con una presentazione istituzionale della società, un momento di orientamento al mercato del lavoro e il tour in modalità virtual experience al Data Center di ultima generazione certificato Tier IV. Due gli istituti coinvolti, il Meucci di Massa e l'Henseberger di Monza, per un totale di 57 studenti e studentesse incontrati.

A conferma dell'impegno rivolto al mondo dei giovani nell'ambito PCTO, Fastweb ha ricevuto per la quarta volta il **Bollino per l'Alternanza di Qualità (BAQ)**.

Oltre alla partecipazione a eventi dedicati ai giovani, Fastweb opera nell'ambito dell'attrazione dei talenti anche attraverso piani di comunicazione su diversi **canali social e istituzionali**.





Uno strumento di attrazione di talenti è l'area del sito corporate dedicata al racconto del *workplace*, alla carriera e al recruiting, che nel 2022 è stata riorganizzata nella nuova sezione **Why Join Us** al fine di migliorare la *candidate experience*. Al suo interno è possibile trovare informazioni e testimonianze sui team e sulla vita aziendale, news sulle iniziative Fastweb verso il mondo dei giovani e non solo, e opportunità professionali a cui candidarsi. All'interno del sito corporate è stata creata inoltre la sezione **Young Program**, dedicata al racconto delle iniziative a beneficio dell'orientamento alla carriera e dello sviluppo dell'employability delle giovani generazioni.

Nel 2022 è stata inoltre arricchita la pagina **LinkedIn** di Fastweb, aggiungendo 5 tab alla sezione "Vita aziendale" per comunicare al meglio il brand rispetto a diversi ambiti: Company (presentazione dell'azienda), Workplace, Sustainability, Technology e STEP FuturAbility District.

Nello scenario socio-economico attuale di profonda incertezza di cui la fascia giovanile della popolazione risente maggiormente, Fastweb ha proseguito il proprio impegno per i giovani lanciando inoltre il progetto **Young@Fastweb**. L'iniziativa ha avuto avvio nel 2021 con la costituzione di un tavolo interfunzionale, formato da giovani colleghi e colleghe provenienti da vari team. La progettualità ha visto come primo step una fase di studio del cluster di giovani professionisti/e e universitari/e, attraverso survey e focus group, rivolti sia all'interno che all'esterno dell'azienda in collaborazione con alcune università.

Dalla ricerca sono emersi sei ambiti nei quali investire promuovendo progetti e attività allo scopo di favorire la produttività e il benessere anche dei giovani nel mondo del lavoro.

Nel 2022 l'iniziativa è stata messa a terra attraverso un piano di

comunicazione (landing page, social, comunicazione interna) e hanno preso vita le prime attività nate nell'ambito del progetto, ad esempio il percorso di sviluppo **Young Mentoring** in collaborazione con il team Talent Development.

Sullo stesso filone, nell'ottica di facilitare il rapporto tra giovani generazioni e mondo del lavoro, Fastweb ha partecipato all'evento **Open Jam**, organizzato da The European House Ambrosetti che si è svolto al Pala Congressi di Rimini nel mese di dicembre 2022, con la partecipazione di centinaia di giovani, tra cui alcuni dipendenti Fastweb. L'evento si è articolato in due giornate di workshop, talk e seminari utili a ragionare sul futuro del mondo del lavoro.

Quanto emerso da tali attività andrà poi a confluire in un white paper, ossia un documento di ricerca, che verrà presentato alle istituzioni al fine di condividere proposte strategiche sul tema delle politiche giovanili.

In questo contesto è intervenuto anche Alberto Calcagno, Amministratore Delegato di Fastweb, con uno speech ispirazionale rivolto alla platea giovanile e dedicato al tema del futuro, delle potenzialità del digitale e dello sviluppo delle competenze innovative.

**Induction Program** | Dal 2018 le nuove persone di Fastweb sono accolte in azienda attraverso l'*Induction Program*, format creato per offrire un'efficace experience di *onboarding* ai neoassunti, incrementare i livelli di engagement e facilitare il networking tra colleghi e colleghe. In particolare, durante il *Welcome Day*, che si svolge con cadenza trimestrale, vengono presentati il business e la strategia di Fastweb, l'organizzazione interna, il programma di wellbeing, di sostenibilità, di sviluppo e formazione gli strumenti di comunicazione interna a disposizione delle persone Fastweb, le iniziative di D&I e il progetto

di Step FuturAbility District. Lo step successivo prevede invece la visita virtuale al Data Center certificato Tier IV di Fastweb.

L'Induction Program prevede anche un palinsesto formativo accessibile tramite "*Success Factor*", piattaforma adottata in azienda per l'erogazione dei corsi online, aggiornata e arricchita periodicamente. Nel 2022 è proseguito l'utilizzo della *Web App the Feedback* con l'obiettivo di rilevare il grado di apprezzamento del programma di Induction da parte dei neoassunti, attraverso delle survey modulari e ricorrenti. Si è continuato a garantire l'assegnazione di un tutor aziendale (un peer o collega di maggiore esperienza, che orienti e affianchi il neoassunto nella conoscenza dell'organizzazione) e sono stati previsti follow up con gli HR Business Partner.

All'ingresso in azienda viene reso disponibile anche un **Welcome Kit** digitale, reperibile nell'area dedicata della intranet aziendale, dove si possono trovare delle informazioni utili per i *new joiners*.

L'Induction Program si è svolto anche nel 2022 in modalità interamente digitale e sono stati strutturati percorsi ad hoc presenziali per progetti specifici di inserimento.





# 4.3.6

## UNA CULTURA AZIENDALE VOLTA ALLA DIVERSITY, EQUITY AND INCLUSION

**"Fastweb vuole essere un luogo sicuro e inclusivo in cui le persone possano esprimere con orgoglio la propria unicità. Crediamo che la diversità sia il motore dell'evoluzione: è dall'incontro delle nostre differenze che nasce nuovo valore.**

**Questa è la cultura che diffondiamo e in questa fase in cui anche il contesto sociale è sempre più attento a questi temi, ci impegniamo con obiettivi più ambiziosi, dando ancora maggior forza a iniziative di sostenibilità su vari ambiti: dalla disabilità al sostegno ai caregiver, dalla parità di genere alla valorizzazione delle competenze femminili in ambito STEM, con una particolare attenzione alla sensibilizzazione interna sui temi di Diversity&Inclusion. Perché in azienda la diversità è un fatto, ma l'inclusione è una precisa scelta organizzativa".**

The **Inclusion@Fastweb** è la strategia di Diversity, Equity and Inclusion attraverso la quale Fastweb si impegna a diffondere una cultura volta all'inclusione e al rispetto delle differenze. L'azienda garantisce un presidio costante su tali tematiche attraverso la funzione *Corporate*

*Culture & Inclusion*, che si occupa della definizione e dell'implementazione di specifiche azioni e iniziative dedicate in modo capillare in tutta l'azienda. Tali iniziative, pubblicate sull'intranet aziendale Agorà, sono fruibili da parte della popolazione Fastweb S.p.A. e Fastweb Air ma visibili anche a 7Layers.

La strategia si articola in vari ambiti:

- 1. la diversità di genere**, come diversità di sessi e identità di genere;
  - 2. la disabilità**, che riguarda la diversità dovuta ad un handicap, alla limitazione nelle attività e alla restrizione nella partecipazione;
  - 3. l'orientamento sessuale**, che esprime la diversità nella pluralità di relazioni sentimentali tra le persone;
  - 4. la multiculturalità**, che descrive la diversità di etnia, cultura, orientamento politico e religione;
  - 5. l'ageismo**, che riguarda le differenze generazionali;
- Infine, è da nominare l'**intersectionality**, la quale si basa sul riconoscimento di ogni forma di diversità e delle interconnessioni tra di esse, garantendo la promozione delle pari opportunità.

Per soddisfare tale strategia, già nel 2021 Fastweb aveva introdotto la *Policy Diversity & Inclusion* per garantire a tutti i lavoratori un luogo di lavoro sicuro e inclusivo, per permettere a tutte le persone di esprimere

la propria unicità. Fastweb ha anche quest'anno continuato nel percorso di diffusione di una cultura di convivenza tra le differenze, coinvolgendo le persone e facendo in modo di accrescere la sensibilità sul tema dell'*intersectionality*. Quest'ultima, difatti, identifica l'insieme di diversità che possono coesistere e interconnettersi tra loro, accentuando così l'obiettivo di convivenza e inclusione di tutte le differenze all'interno di Fastweb.

Nel 2022 è stata posta una particolare attenzione alla diversità di genere e alla disabilità, promuovendo un panel molto denso di attività e iniziative.

La strategia *Diversity, Equity and Inclusion* prevede la diffusione all'interno dell'organizzazione di un **linguaggio inclusivo**, sia nella comunicazione interna, sia nella comunicazione esterna all'azienda. 1.659 colleghe e colleghi hanno partecipato a un innovativo studio scientifico portato avanti da un team inter-ateneo composto, oltre che dal Dipartimento di Psicologia dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, anche dal Dipartimento di Psicologia dei Processi di Sviluppo e Socializzazione dell'Università La Sapienza di Roma e dal Dipartimento di Scienze Politiche dell'Università di Perugia.

Grazie a questo studio, i ricercatori dell'Università hanno potuto osservare alcuni tratti comuni a tutte le organizzazioni e altri più specifici di





determinati contesti, che li hanno aiutati a definire una sorta di mappa degli stili comunicativi più utilizzati.

Verso fine 2022 è stato anche realizzato e messo a disposizione di persone interne ed esterne il video corso “Le parole dell’inclusione” con la partecipazione del linguista Alessandro Lucchini, disponibile per chiunque sulla piattaforma di Fastweb Digital Academy.

In un’ottica di sensibilizzazione al tema del linguaggio inclusivo con una strategia multicanale anche sulle pagine di Fastweb Plus è stato pubblicato un articolo su questi temi, nell’area sostenibilità e inclusività.

L’8 marzo, in occasione della Giornata Internazionale della Donna, Fastweb ha tenuto l’evento **“HERevolution: manuale per le donne rivoluzionarie”** in diretta social che ha visto protagoniste le colleghe Michela Zanei, Mercedes Scarpino, Arianna Peccarino e Maria Finadri e le ospiti Giovanna Badalassi, Livia Viganò e Imane Marouf. Professioniste, con percorsi lavorativi diversi accomunate dall’essere donne che lavorano in ambito STEM. L’incontro è stato pensato per ispirare le ragazze e le donne affinché possano costruire il proprio futuro non solo nella piena libertà di scelta, ma anche nella piena libertà di cambiare durante il proprio percorso per poter esprimere al massimo le proprie potenzialità.

Oltre alle iniziative per la sensibilizzazione verso i suoi dipendenti, Fastweb è attiva con campagne per promuovere la cultura dell’inclusione anche all’esterno dell’azienda.

Per ricordare come le persone con le proprie diversità siano uniche, anche nel 2022 Fastweb ha partecipato all’iniziativa **4Weeks4Inclusion**,

un grande evento interaziendale dedicato alla diversità e all’inclusione. Nell’ambito dell’iniziativa, il 5 dicembre Fastweb, grazie alla collaborazione con la compagnia teatrale Alma Rosé e con la Fondazione Fight The Stroke, ha messo in scena in STEP lo spettacolo “Stabat Pater”, che narra il mondo della disabilità raccontato da un padre che ogni giorno si confronta con l’esistenza fragile del figlio con disabilità.

Lo spettacolo è stato proposto anche online in diretta streaming. È il modo che abbiamo scelto per capire e far capire meglio le difficoltà di padri che si sono sentiti derubati due volte: perché privati dei figli che sognavano e per l’impossibilità di insegnare loro a fare tante cose, dovendo cercare un’altra modalità di giocare il loro ruolo.

Nel febbraio 2022, Fastweb è stata inserita nella TOP 20 del **Diversity Brand Index** per aver realizzato una delle migliori 20 iniziative di Diversity&Inclusion e sulla base della capacità di veicolare al mercato questo impegno, lavorando concretamente su più forme di diversità, integrando digital e arte, con un’attenzione speciale alle future generazioni.

Abbiamo infatti aderito per la prima volta al Diversity Brand Index (DBI), volto a misurare il livello di inclusione dei brand verificando il reale impegno delle aziende su Diversity & Inclusion. La ricerca, ideata e coordinata da Diversity e Focus Management, è articolata in due step:

1. una survey web su un campione statisticamente rappresentativo della popolazione italiana, per identificare i brand percepiti come più inclusivi dai consumatori;
2. una valutazione delle iniziative/attività realmente realizzate dalle aziende, sia sul fronte offline che digitale/tecnologico, rivolte al mercato finale (consumatrici e consumatori).

Grazie alla foto di colleghe e colleghi raccolte in una library fotografica disponibile liberamente online, raccontiamo situazioni di lavoro tra persone autentiche, ribaltando stereotipi di genere, mostrando una quotidianità in cui non sempre gli uomini sono più alti delle donne, in cui non tutti e tutte sono in perfetta forma fisica, in cui disabilità e varietà etnica rientrano in una normale prospettiva di convivenza tra le differenze.

Fastweb abbraccia la diversità e favorisce l’inclusione anche attraverso lo sviluppo di molteplici iniziative per persone con disabilità.

Nel 2022, infatti, sono stati dedicati 4 moduli di formazione interna sulle modalità di gestione dei dipendenti con disabilità dal momento di recruiting all’eventuale uscita, affrontando tutti gli aspetti, da quello giuslavoristico a quello della gestione, della relazione e del linguaggio. Inoltre, Fastweb sta lavorando alla possibilità di rendere i siti web più accessibili a persone con problemi di neuro atipicità e sta facendo sì che i contenuti video pubblici siano dotati di sottotitoli, per venire incontro alle esigenze delle persone sorde.

Grazie a una partnership con Diversity Opportunity, Fastweb ha inoltre promosso nel 2022 l’iniziativa “Mentoring dal Futuro” a favore di studenti e studentesse con disabilità che vorrebbero intraprendere un percorso di mentorship relativamente a tematiche specifiche: l’azienda ha associato a ogni mentee una persona Fastweb con il ruolo di mentore, in modo da accompagnare studenti e studentesse in un percorso di crescita e di avvicinamento alla realtà lavorativa.

In continuità con quanto svolto negli anni precedenti, Fastweb ha reso orgogliosi i suoi dipendenti partecipando, nel giugno 2022, alla **Milano PRIDE**, a supporto della comunità LGBTQIA+, in qualità di sponsor tecnico.





L'azienda ha fornito un supporto diretto grazie alla realizzazione di un collegamento a banda ultralarga in fibra ottica, garantendo una connettività di ultima generazione fino a 1 Gigabit al secondo presso la Pride Square dell'Arco della Pace e ha sostituito, per il mese del pride, il giallo istituzionale del suo logo con i colori della bandiera Arcobaleno, per sensibilizzare i dipendenti e spiegare loro il significato dell'acronimo LGBTQIA+. La partecipazione attiva alla Milano PRIDE, che ha visto anche circa 20 dipendenti impegnati in azioni di volontariato durante l'evento, rappresenta un gesto che conferma il percorso intrapreso dall'azienda per costruire un ambiente di lavoro sempre più inclusivo e volto al tempo stesso a promuovere una cultura in cui le persone possano esprimere con orgoglio la propria unicità.

Fastweb, fiera dei risultati raggiunti ma consapevole che può essere fatto ancora molto, anche quest'anno ha deciso di misurare l'efficacia delle proprie politiche di diversità e inclusione attraverso l'adesione all'**Inclusion Impact Index di Valore D**, grazie al quale sono state identificate le aree di forza e di miglioramento; per migliorare le aree emerse come deboli è stato avviato un programma di medio-lungo termine. Nel 2022 Fastweb ha inoltre aderito a *Wanter*, progetto nato dalla volontà di Valore D di supportare studenti e studentesse nella scelta consapevole del proprio futuro e di presentare le professioni a più alta occupabilità, la maggior parte delle quali richiedono competenze in ambito STEM (Science, Technology, Engineering e Mathematics), settore nel quale l'universo femminile è ancora sottorappresentato.

<sup>21</sup> Lo scopo principale del programma è l'inclusione professionale delle donne nell'industria tecnologica. Il programma è pensato per aiutare le donne rifugiate disposte a intraprendere un percorso professionale in lavori tech o digital, attraverso l'erogazione di lezioni sulle nuove tecnologie, parallelamente a tutoraggio individuale e supporto personalizzato per l'inserimento lavorativo nel settore.

A tal proposito, nel 2022 Fastweb ha raggiunto l'obiettivo, che si era posto nell'anno precedente, di assumere il 50% di donne in più rispetto all'anno precedente, in modo da aumentare la **rappresentanza di genere** e creare un luogo di lavoro sempre più inclusivo.

A conferma di questo impegno, nel 2022 Fastweb ha svolto numerose attività a favore dell'avvicinamento delle ragazze alle materie STEM. Grazie al progetto YEP (**Young Women Empowerment Program**) in collaborazione con la business school Ortigia, 11 colleghe donne di Fastweb residenti nel Sud Italia hanno potuto fare da mentor a ragazze del luogo. Sempre in tema di mentoring, Fastweb ha avviato l'iniziativa "**Sistech**", un percorso di fellowship per *Techfugees*<sup>21</sup> dove i dipendenti partecipano come supporter, mentor e trainer di ragazze e donne rifugiate. Inoltre, ci sono state collaborazioni in ambito mentoring anche con altri Enti e Associazioni di empowerment al femminile, in particolare con il Comune di Milano con il coinvolgimento attivo delle colleghe Fastweb in qualità di role model all'iniziativa Primavera delle Pari Opportunità.

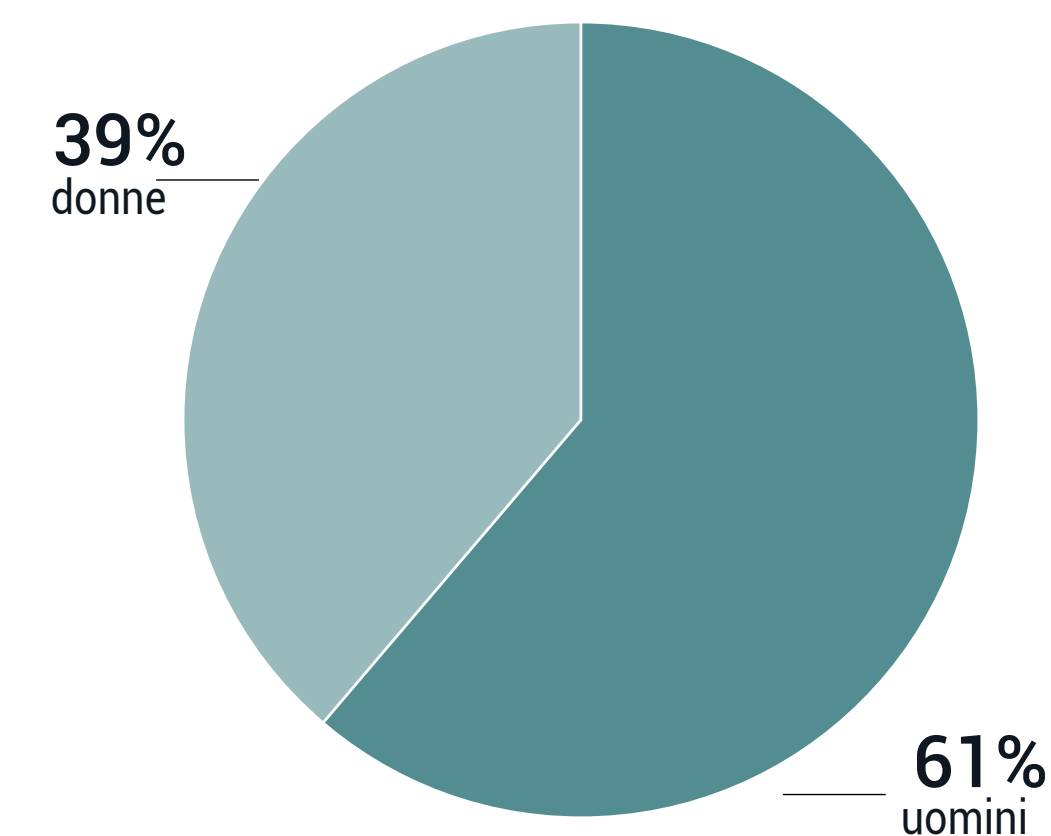
In occasione della Giornata delle Ragazze nella Scienza tenutasi l'11 febbraio, l'area Social Media di Fastweb ha realizzato una campagna social dedicata per trattare la relazione tra donne e materie STEM in maniera più approfondita. A causa della natura del settore in cui opera, il gender gap resta un punto di attenzione per Fastweb, che, consapevole di ciò, ha intrapreso molteplici attività concrete e di monitoraggio e ha anche iniziato un percorso di revisione dei propri processi interni in coerenza con i requisiti richiesti dalla certificazione UNI PdR125 sulla parità di genere.

## LA TUTELA DELLA DIVERSITÀ

**Le differenti caratteristiche personali e culturali di ciascuno sono una risorsa arricchente per tutti, per questo Fastweb si impegna a creare un ambiente di lavoro capace di includere e accogliere le diversità.**

Fastweb non tollera atteggiamenti intimidatori e di mobbing e sanziona ogni eventuale tentativo di condizionare i comportamenti e le attività lavorative dei singoli o di gruppi di persone. A conferma dell'efficacia dell'approccio seguito, anche nel 2022 non sono pervenute all'attenzione dell'azienda segnalazioni in merito a episodi legati a pratiche discriminatorie.

### FORZA LAVORO DI FASTWEB PER GENERE





Nel 2022, il 61% della forza lavoro è composta di uomini.

La prevalenza maschile è legata alle peculiarità del business, fortemente connotato da elementi tecnologici, che si riflette anche nella composizione dei dipendenti per qualifica: l'83% dei dirigenti, il 76% dei quadri e il 58% degli impiegati sono uomini.

Questa distribuzione è confermata anche nelle candidature che vengono raccolte in fase di recruiting, tanto più accentuata quanto più il ruolo proposto è di ambito tecnico o tecnologico. Il Management Board di Fastweb S.p.A. è composto da una donna e da 8 uomini, di cui 1 uomo in età compresa tra i 30 e i 50 anni e i restanti con età superiore ai 50 anni.

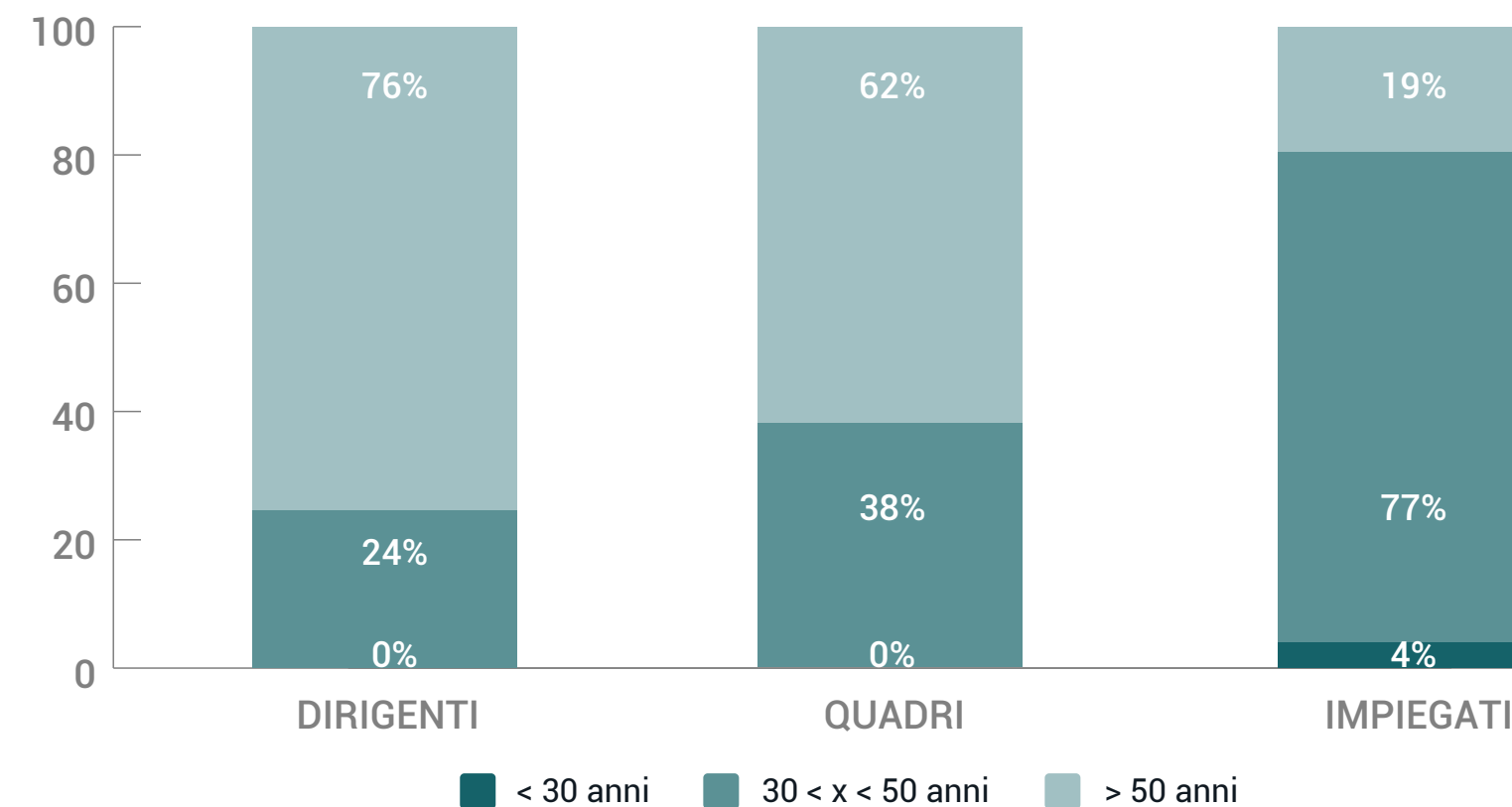
#### I CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE DEL GRUPPO FASTWEB

	Fastweb S.p.A.	Fastweb Air	7 Layers
<b>Numero dei Membri del CdA</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
di cui donne	2	2	0
di cui uomini	4	2	6
<b>Età tra i 30 e i 50 anni</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
di cui donne	0	1	0
di cui uomini	1	0	3
<b>Età superiore ai 50 anni</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
di cui donne	2	1	0
di cui uomini	3	2	3

Circa il 71% dei dipendenti ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni.

In questa fascia di età si collocano il 77% degli impiegati, il 38% dei quadri e il 24% dei dirigenti.

#### PERCENTUALE DI DIPENDENTI PER QUALIFICA E FASCIA D'ETÀ



retribuzione variabile detta MBO, la percentuale risulta pari all'83% per i dirigenti, al 90% per i quadri e al 83% per gli impiegati, in lieve calo rispetto al 2021 per i dirigenti, in aumento per gli impiegati e stabile per i quadri.

Come previsto dal Contratto Collettivo Nazionale (CCNL), la totalità dei dipendenti di Fastweb può usufruire del congedo parentale.

Nel 2022, 91 dipendenti hanno usufruito del congedo parentale, di cui 39 donne e 52 uomini. Il tasso di rientro è stato pari al 100% contando 91 dipendenti rientrati al lavoro nel 2022. Il tasso di retention, ovvero i lavoratori che sono ancora in forze 12 mesi dopo aver usufruito del congedo parentale nell'anno precedente, è stato pari al 93% contando 63 persone ancora in forze 12 mesi dopo aver usufruito del congedo parentale, di cui 25 donne e 38 uomini.

La parità di condizioni, la non-discriminazione, la meritocrazia e la trasparenza sono i principi che guidano il sistema di gestione e remunerazione dei dipendenti. I criteri di *rewarding* sono dettati esclusivamente dalle performance individuali, dal merito e dalle competenze professionali.

Nel 2022, il rapporto tra lo stipendio teorico lordo medio annuo dei dipendenti donna e quello dei dipendenti uomo è stato di circa l'84% per i dirigenti, il 93% per i quadri e l'86% per gli impiegati, quest'ultimo registra un sostanziale aumento rispetto al 2021 (71%).

Analizzando, invece, il rapporto tra la remunerazione totale delle donne e quella degli uomini, considerando quindi lo stipendio base maggiorato dalla





# 4.3.7

## IL PERCORSO DI SVILUPPO E FORMAZIONE IN FASTWEB

Il programma **"All in the game"** è continuato anche nel 2022: partito nel 2020 e previsto che continui fino al 2025, si tratta di un vero e proprio strumento di *change management* e di *talent development* che coinvolge tutta la popolazione aziendale.

Si è partiti nel 2020 con un'accurata analisi delle esigenze di sviluppo delle competenze rispetto alle sfide di business identificate e ogni anno è prevista un'ulteriore formazione per colmare i gap e dotare le persone delle competenze necessarie al fine di facilitare la transizione verso una Over The Top (OTT) Company.

L'iniziativa si focalizza su specifici interventi di *upskilling*, per l'aggiornamento e il miglioramento delle competenze rispetto a ruoli attuali, e di *reskilling* per l'acquisizione di nuove competenze abilitanti per i ruoli necessari nell'ambito, ad esempio, del 5G, del *cloud*, della *security* e dell'intelligenza artificiale.

Il totale delle transizioni formative mappate ha raggiunto, a ottobre 2022, quota 1.864, con un +650 rispetto ai dati di Settembre 2021.

L'OTT Learning Program è un programma pensato per raggiungere trasversalmente tutta la popolazione di Fastweb S.p.A. e Fastweb Air

per dotarla di consapevolezza rispetto ai temi del cambiamento.

È una delle azioni in cui si sostanzia l'All in the Game: mentre l'All In The Game si concretizza di azioni "verticali", ossia di formazione professionale e tecnica specifica di ruolo, le azioni dell'OTT Learning Program si sviluppano come azioni più "orizzontali" offerte a tutti i dipendenti, su adesione volontaria, al fine di far acquisire, in modo più semplice e snello, la consapevolezza su cosa serve per arrivare a diventare una OTT Company.

A partire dal 2022, tutti gli eventi inclusi nell'OTT Learning Program si sono tenuti in modalità ibrida, attraverso la combinazione di appuntamenti in streaming e workshop in presenza, che si sono svolti dapprima presso il teatro di "Fabbrica di lampadine", e successivamente presso gli spazi STEP presso la sede Fastweb S.p.A. di Milano.

Il programma del 2022 è stato intitolato **Mind the Hack** e ha dato vita a 5 eventi incentrati sul concetto di MINDSET: si è parlato di quali riflessioni si possono fare sull'approccio mentale che serve per diventare una OTT Company e su come si può allenare questo mindset. Abbiamo affrontato il tema da punti di vista differenti: definendo cos'è il mindset e come si allena, mettendo in primis al centro la **persona**

(sottolineando l'importanza della creatività del singolo per generare nuove idee), poi il **team**, (stimolare la collaborazione tra i colleghi per capire quali sono le idee creative da tradurre in progetti reali), poi l'**organizzazione** (gestire progetti in modalità agile, distribuendo le responsabilità e affrontando ogni sfida con l'obiettivo di apprendere) ed infine l'**ecosistema** (l'importanza di vivere l'ecosistema in maniera attiva, per diffondere e intercettare opportunità di innovazione in qualsiasi contesto).

Gli incontri hanno sempre avuto la durata di 2-3 ore, alternando interventi di professionisti esterni a quelli di persone Fastweb e alternando speech ispirativi e divulgativi a workshop esperienziali per "mettere a terra" quanto visto durante l'ispirazione.





Di seguito il palinsesto di eventi dell'OTT Learning Program 2022

## I 5 EVENTI DELL'OTT LEARNING PROGRAM

1	MIND THE HACK	Focus sul concetto di Mindset da avere per lavorare per un OTT infrastrutturato.
2	MIND THE HACK È A FORMA DI Z	Riflessioni sulla creatività individuale come competenza da sviluppare e attivare nella dimensione singola.
3	RAZIONALIZZARE LA CREATIVITÀ PER L'INNOVAZIONE	Focus sulle sfide organizzative che il Team deve affrontare per mettere in campo le innovazioni.
4	YOGURT ORGANIZATION: NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO	Riflessioni su un modello organizzativo dove il concetto di innovazione è un processo sistematico e dove fiducia, responsabilità e democrazia sono i pilastri della propria sussistenza.
5	PECHA KUCHA: NON SOLO CHIACCHIERE	Spiegazione dell'esercizio giapponese sull'importanza di comunicare e ascoltare in modo efficace. E Focus sulle relazioni interpersonali che sono alla base di un ecosistema sociale e lavorativo dove la contaminazione delle diversità è fonte di ricchezza.

Nel corso del 2022, i partecipanti alle iniziative del programma OTT sono stati 1577, mentre i partecipanti unici (Headcount, nomi e cognomi contati una volta sola anche se hanno partecipato a più eventi) sono stati 910, per un totale di learning hours pari a 3.154.

Un altro strumento che Fastweb ha mantenuto nel 2022 è il **"Pocket**

**Workout"**, la tabella di allenamento delle competenze che declina i valori aziendali in comportamenti concreti, strutturato in cinque macro-aree. Oltre ai valori di Coraggio, Care e Sostenibilità viene declinata anche l'area della **Trasformazione evolutiva**, che riguarda la capacità di innovare e di cogliere le sfide evolutive e l'area trasversale della **"Learning Agility"**, ovvero la propensione virtuosa all'apprendimento e al miglioramento

continuo. Ciascuna area è declinata in comportamenti concreti, distintivi e di successo, per aiutare le persone di Fastweb a individuare quelli su cui migliorarsi.

Uno degli strumenti realizzati per favorire l'allenamento dei comportamenti è la **Web App "The Feedback"**, lanciata nel 2020 e potenziata negli anni successivi. Ideata per promuovere la cultura dell'*accountability* diffusa, l'app è uno strumento volontario di *peer feedback* e permette di chiedere e fornire ai colleghi con cui si lavora feedback istantanei sui comportamenti messi in atto, sia in modalità *one-to-one*, sia tra gruppi. Grazie alla novità introdotta nel 2021, lo strumento continua a fornire la possibilità di raccogliere **feedback a 360°**, ossia di scegliere più interlocutori a cui richiedere una valutazione tra tutte le persone che compongono la popolazione aziendale. L'app, utilizzabile da tutte le funzioni dell'azienda, consente di condividere le valutazioni solo tra chi le scambia o anche con le figure aziendali che gli utenti desiderano mettere a conoscenza, quali ad esempio i mentor o i responsabili. Successivamente alla ricezione delle valutazioni, *"The Feedback"* crea un report con i risultati, che il dipendente può analizzare con un coach, identificando così le aree di miglioramento su cui concentrarsi ed efficientando il percorso di coaching.

Nel 2022 il numero di partecipanti attivi è stato di 2617 (88% della popolazione aziendale) e di 17 feedback a 360° erogati, con un aumento del tasso di partecipazione all'iniziativa rispetto all'anno precedente

Un altro grande filone del programma di formazione è l'iniziativa di **"Leadership"**, per supportare le persone Fastweb ad approcciare il tema del New Way of Working, cioè il nuovo modo di lavorare nello scenario post-pandemia, in particolare in termini di stili di leadership diffusa, che





riguarda tutte le persone all'interno dell'organizzazione.

Dopo aver coinvolto, nel 2021, l'intera popolazione dei circa 500 dipendenti manager di Fastweb in un percorso sulla smart leadership, nel 2022 è stato avviato un nuovo percorso di formazione e sviluppo sulla smart leadership che ha portato alla creazione del decalogo dello Smart Leader in Fastweb: una guida utile ai manager del futuro in una modalità di lavoro ibrida. Sono stati coinvolti 350 manager su circa 40 lab e 12 webinar su contenuti e comportamenti attinenti ai 3 Macro Temi della Smartleadership: Performance, Collaborazione, Benessere e Self Care. Per mantenere alta l'attenzione e la riflessione sui comportamenti indicati dal decalogo da parte dei manager sono state previste 10 uscite e-mail settimanali, dirette a tutti i manager (567): per ogni comportamento sono state presentate le **best e worst** practice cioè tutte quelle azioni, che funzionano oppure no, emerse dalle esperienze che i manager hanno "portato" in aula, nei lab e nei webinar. Un ulteriore filone del programma di formazione è il **Programma per i talenti**, lanciato a maggio 2020 nel quale sono state messe a terra diverse iniziative e azioni dedicate alla popolazione aziendale più giovane e finalizzate alla crescita e allo sviluppo dei giovani talenti. Il programma, avente durata biennale, si è concluso nel 2022; tuttavia, considerando il suo esito positivo e l'alto tasso di gradimento dimostrato dalle persone coinvolte, si sta valutando di ripartire con un programma simile nel 2023, così da garantirne la continuità.

Nello specifico, il programma ha visto nel biennio il coinvolgimento di 38 dipendenti a elevate performance, appartenenti a tre diversi cluster, i giovanissimi, i giovani con competenze altamente tecniche considerate strategiche per Fastweb e i giovani manager, con l'obiettivo di accompagnarli in un più ampio percorso di sviluppo delle competenze

attraverso una prima fase di *self assessment* e una seconda fase di "Feedback 360". Dopo questo momento di *assessment*, si è proseguito con la progettazione di percorsi personalizzati di formazione.

Nel 2022 Fastweb ha confermato per tutta la popolazione aziendale la possibilità di accedere alle leve di sviluppo già adottate con successo durante gli ultimi anni (quali mentoring, coaching e tour of duty): l'opportunità di attivare queste leve viene valutata, sia dal manager che dal collaboratore, a valle del processo di *performance review*, sulla base delle esigenze emerse e del ruolo di ciascuno all'interno dell'organizzazione, o in qualsiasi altro momento emergano esigenze specifiche.

Il **mentoring** è un percorso di sviluppo che prevede l'individuazione di un *mentor* per ciascun *mentee* ed è strutturato in momenti di condivisione di gruppo e occasioni di confronto periodico interno mentor/mentee. Nell'anno 2022 sono stati attivati 2 percorsi di mentorship all'interno di questo programma. Nell'ambito della partnership con l'associazione Valore D sono stati attivati altri due percorsi in cui una collega è stata coinvolta nel ruolo di Mentee e un collega nel ruolo di Mentor.

Nel corso del 2022 è stato progettato un nuovo programma di mentoring dedicato alla popolazione più giovane anagraficamente e aziendalmente, denominato **Young Mentoring**, che avrà come focus l'approfondimento del modello di comportamento (Pocket Workout) adottato da tutta l'azienda.

A dicembre sono state raccolte le candidature di circa 60 mentee e 50 mentor che nel 2023 saranno coinvolti nel programma. Nel corso del 2023 ripartirà anche il programma classico.

Il **coaching**, che può essere sia individuale, sia di gruppo, è un percorso

della durata di circa 6 mesi con un coach, interno o esterno, volto a potenziare le capacità manageriali a partire da un obiettivo di sviluppo. Anche in questo caso la possibilità di raccogliere feedback a 360° diventa fondamentale, in quanto il feedback rappresenta lo strumento diagnostico iniziale per dare il via ai percorsi di coaching. Il 2022 ha visto la partecipazione di 19 risorse. Al fine di migliorare il percorso di coaching, nel 2022 è stato introdotto il progetto pilota "MASPI" (Modello di Ascolto delle Strategie Percettive Individuali), ideato dall'Università di Bocconi.

È un test attitudinale volontario che ha l'obiettivo di esplorare il potenziale dei dipendenti, dando la possibilità di avere una visione più completa e chiara su capacità e attitudini all'interno dell'organizzazione. Il **Tour of Duty** permette di sperimentare, in un periodo compreso tra i 3 e i 12 mesi, aree aziendali diverse da quella di provenienza, sviluppando così nuove abilità e competenze. La capacità di offrire, attraverso l'esperienza diretta, uno sguardo diverso sulle attività lavorative e accrescere il sapere aziendale è uno dei fattori che rende il Tour of Duty strategico per l'azienda. Nel 2022 l'iniziativa ha coinvolto 8 persone su diversi team aziendali.

## UN NUOVO STILE DI FORMAZIONE

Fastweb, anche nel 2022, ha proseguito nella progettazione dei corsi in modalità online per assicurarne l'erogazione da remoto e permettere a tutta la popolazione aziendale di fruire delle sessioni formative in maniera flessibile. Dall'autunno 2022 sono stati ripresi i corsi erogati in presenza ma la gran parte della formazione fino alla fine del 2022 è stata virtuale.





Nel 2022 è stato nuovamente confermato il percorso di formazione specifico per i manager, che rappresentano quasi il 20% della popolazione di Fastweb, rappresentato dal progetto FOM, i cui contenuti sono stati aggiornati anche sulla base delle evidenze derivanti dal webinar di Smart leadership diffusa.

Il **FOM**, *Fundamentals of Management*, è attivo in due versioni: "FOM" per chi è recentemente diventato responsabile di un team e "FOM RELOADED" per chi ha già esperienza di gestione delle risorse. Nel 2022, il programma ha coinvolto 105 manager e ha previsto 7 edizioni composte da brevi video per approfondire le competenze di base nella gestione dei collaboratori. Nel 2022 il programma, che affronta tutte le competenze fondamentali per essere un manager, è stato integrato e arricchito con il tema dell'**Inclusion**. Inoltre, i manager possono richiedere on demand una sessione dedicata di *coaching light* per approfondire qualsiasi tematica o difficoltà, in ogni momento.

Fastweb ha organizzato anche quest'anno diversi **corsi** di formazione tecnica per specifiche competenze, certificati da fornitori terzi garanti della qualità e adeguatezza dei contenuti. La formazione di quest'anno si è concentrata prevalentemente su lavoro agile e *design thinking*, al fine di facilitare l'approccio al nuovo modo di lavorare a tutta la popolazione aziendale. Dal punto di vista delle certificazioni tecniche, che servono spesso all'azienda anche per partecipare ed acquisire più punteggio nei Bandi di Gara a cui partecipiamo, nel 2022 sono state rilasciate certificazioni a 22 persone per un totale di 720 ore di formazione effettuata.

Con l'obiettivo di permettere alle persone di accedere a contenuti di

qualità per la propria formazione, fino a settembre 2022 Fastweb ha proseguito l'iniziativa lanciata nel 2021 sulla piattaforma di formazione online di OfCourseMe. Questo strumento, chiamato internamente **[UP] ME**, era di fatto un aggregatore di corsi on line. Era cioè possibile in un'unica piattaforma accedere a oltre 350.000 contenuti e-learning tra quelli disponibili sul web e quelli offerti dai MOOC (Massive Open OnLine Courses).

A settembre 2021 sono state attivate 1114 licenze per i dipendenti e sono stati registrati 966 completamenti dei corsi, per un totale di 1013 ore di formazione. A fine 2022, quando il progetto si è concluso, i completamenti risultavano 1547, per un totale di 1793 ore di formazione. Complessivamente, su 1114 licenze, che avevano potenzialmente l'accesso ai contenuti della piattaforma, gli utenti attivi registrati in piattaforma sono stati 583.

La formazione tecnica e professionale, oltre a prevedere l'erogazione di corsi specifici a opera di fornitori e partner esterni, è proseguita anche quest'anno con il **progetto ILEX** (Internal Learning Experience) in modalità da remoto. Questi corsi di formazione sono tenuti dai dipendenti stessi, che decidono di mettere a disposizione dei colleghi le proprie competenze. Nell'ambito del progetto Ilex è stato erogato il corso Train the Trainer dedicato ai nuovi relatori.

Questo percorso si è svolto attraverso 6 giornate di aula, durante le quali è stato possibile approfondire tutti i passaggi necessari dalla progettazione fino all'erogazione di un corso.

Nel corso del 2022 è cresciuto il numero dei relatori ILEX, per un totale di 12 formati che hanno apportato diverse novità a livello contenutistico.

Nel corso del 2022 sono stati tenuti 33 edizioni in modalità smart per un totale di circa 600 partecipanti formati, che hanno coinvolto circa 27 risorse interne in qualità di docenti. Le novità a livello contenutistico sono state, ad esempio, i corsi relativi a Python, al tema Finance for non-financial people, ad Access e all'Energy Management.

## **Nel corso del 2022 sono state erogate ai dipendenti del gruppo Fastweb 19.704,5 ore di formazione in modalità sincrona e 4.842,5 ore di formazione in modalità asincrona.**

Si riporta in appendice tecnica il dettaglio delle ore di formazione erogate in aula nel triennio 2020-2022, suddiviso per inquadramento e per genere. A queste attività si aggiungono ore di formazione specialistica (es. safety, ambiente, 231, anticorruzione e privacy) erogate dalle singole funzioni e citate nei paragrafi dedicati.

## **STRUMENTI DI VALUTAZIONE E SUPPORTO PER CRESCERE AL MEGLIO DELLE PROPRIE POTENZIALITÀ**

Per quanto riguarda la gestione dell'organizzazione, il modello adottato da Fastweb è focalizzato sulle responsabilità connesse al singolo ruolo invece che al posizionamento funzionale all'interno dell'organizzazione. Il modello si compone di due strumenti fondamentali: il **Job Family Model**, che prevede la suddivisione della popolazione aziendale in "famiglie", "sottofamiglie" e "ruoli" sulla base delle competenze professionali e delle attività previste dal ruolo, e il **Banding**, che prevede invece una "riclassificazione" dei ruoli aziendali "in bande" (gruppi)





sulla base di elementi trasversali quali l'autonomia decisionale, il livello di responsabilità e la capacità di incidere sul business.

Questo approccio è stato pensato per diffondere gradualmente una maggiore consapevolezza del **valore del proprio ruolo in azienda**, per fornire leve gestionali e di sviluppo più evolute e per sviluppare una **visione trasversale dell'organizzazione** potenziando la chiarezza verso tutti i collaboratori. L'obiettivo finale è quello di mettere ogni persona nella condizione di assumere sempre più un ruolo da protagonista in azienda, consapevole del proprio posizionamento e delle proprie potenzialità. Infine, è stato mantenuto attivo il processo di *performance review* che coinvolge tutti i dipendenti a tempo indeterminato attraverso un processo basato su due elementi: la valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi individuali, concordati a inizio anno da ogni persona con il manager diretto, e la valutazione della prestazione complessiva, espressione di una valutazione più qualitativa della performance individuale.

Gli esiti del *performance review* vanno a contribuire alla definizione del percorso di formazione, crescita e sviluppo di ciascuno, attraverso gli strumenti visti nei paragrafi precedenti.





# 4.4

## IL NOSTRO IMPEGNO A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ

Fastweb sostiene da sempre il territorio in cui opera finanziando progetti e iniziative sociali, anche attraverso il coinvolgimento dei propri dipendenti e clienti.

Nel corso del 2022 il supporto di Fastweb si è concretizzato attraverso l'adesione a progetti e attraverso donazioni in denaro, tempo, materiali e competenze delle sue persone, con l'obiettivo finale di tutelare la salute, sostenere le persone tramite la tecnologia, assicurare la formazione e diffondere i valori della solidarietà e della sostenibilità.

Tutte le proposte di donazione, come negli anni precedenti, sono state vagliate da un Comitato Donazioni composto da membri provenienti da diversi team aziendali, al fine di assicurare trasparenza ed equità. Le donazioni sono state valutate sulla base della coerenza con le principali aree di intervento di Fastweb nell'ambito della sostenibilità e, in generale, con i criteri di ammissibilità dei progetti presentati. Le associazioni e gli enti beneficiari sono stati selezionati verificando il rispetto dei requisiti specificati nella Policy aziendale dedicata.

Di seguito vengono riportate solo le donazioni di maggiore entità.

### SUPPORTO AI RIFUGIATI UCRAINI

A sostegno delle popolazioni ucraine afflitte dalla guerra, il 25 febbraio, Fastweb ha annullato i costi delle chiamate da rete fissa, di sms e roaming da rete mobile, da e verso l'Ucraina, per permettere la comunicazione e la vicinanza con i propri cari nonché sostenere le attività commerciali in un momento così difficile.

Successivamente sono stati raccolti fondi a favore dei rifugiati fra i dipendenti che hanno donato ore di lavoro, il cui valore è stato poi raddoppiato da Fastweb.

Il primo progetto sostenuto è stato coordinato e promosso da Cesvi, per **accogliere i rifugiati** che scappavano dalla guerra in Ucraina e passavano il confine con l'Ungheria. Grazie alle donazioni di Fastweb è stato allestito un capannone riscaldato a Záhony per ospitare fino a 10.000 persone al giorno e offrire in maniera coordinata ed efficiente

i servizi di prima necessità, come la distribuzione di pasti caldi e l'assistenza medica e psicologica per adulti e bambini. Il secondo progetto è stato promosso da Fondazione Progetto Arca Onlus, per l'accoglienza dei rifugiati a Milano.

Fastweb ha sostenuto le attività di accoglienza all'interno del nuovo centro di Via Antonio Fortunato Stella, struttura gestita da Fondazione Progetto Arca Onlus e Protezione Civile, che ha offerto assistenza ai profughi ucraini in arrivo in città. Sono state assistite 104 persone a cui è stato fornito l'alloggio, assistenza medica e psicologica, e supporto nell'espletamento di tutte le misure burocratiche.

Tra le persone accolte, sono transitati dal Centro Stella 38 minori a cui, oltre le attività ludiche e i campi estivi, è stato consentito di seguire le lezioni tramite DAD e 16 ragazzi sono stati iscritti alle scuole pubbliche italiane.

Nell'ambito delle iniziative solidali con Fondazione Cesvi e Fondazione Progetto Arca, Fastweb e le sue persone hanno devoluto un totale di **267.620 euro**.

### FASTWEB PARTNER DELLA GALLERIA DELLA SOSTENIBILITÀ DEL MUSE

Nel 2021 e 2022, Fastweb è stata partner della **Galleria del MUSE**, il Museo delle Scienze di Trento, interamente dedicata ai temi dello sviluppo sostenibile promossi dall'Agenda 2030 dell'Organizzazione delle Nazioni Unite.

**In occasione della realizzazione del nuovo spazio museale incentrato sui temi dello sviluppo sostenibile, Fastweb è stata presente con**





## un'installazione dedicata alla smart city del futuro dove servizi sostenibili e più vicini alle persone si incontrano grazie alle potenzialità del digitale.

Tramite un'installazione circolare in legno dal titolo "Un futuro digitale nel rispetto dell'ambiente", l'azienda propone la riproduzione di una smart city del futuro in cui il digitale rappresenta l'abilitatore di servizi sempre più sostenibili, inclusivi ed efficienti a beneficio delle persone e della comunità.

### FASTWEB PER ACTIONAID

In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2022 Fastweb ha sostenuto associazioni benefiche che lavorano sul territorio, raddoppiando l'importo donato dai propri clienti tramite abbonamento. In particolare, per il secondo anno, l'azione di Fastweb si è concentrata a beneficio del progetto **Ripartire** di ActionAid, organizzazione internazionale impegnata nella lotta alle cause della povertà, con l'obiettivo di contrastare l'abbandono scolastico e la povertà educativa, stimolando la formazione e la diffusione di nuove competenze e favorendo la partecipazione degli studenti, delle famiglie, della scuola e della società civile in contesti difficili del Paese.

Il progetto di ActionAid ha una durata di due anni, durante i quali 3.250 ragazze e ragazzi di 5 scuole secondarie di secondo grado, insieme a 200 docenti, 500 genitori e 55 rappresentanti di istituzioni locali delle città di L'Aquila, Ancona, Pordenone, Trebisacce e del Municipio VI di Roma costruiscono insieme un nuovo modello di partecipazione civica. Gli studenti hanno l'opportunità di partecipare ad attività concrete per sviluppare competenze cognitive, relazionali e sociali tra cui abilità tecnologiche, comunicative e di problem-solving. Vengono inoltre

implementate attività per la promozione di nuovi spazi di partecipazione e di governance della scuola e del territorio, al fine anche di generare una co-progettazione di beni e servizi con enti pubblici.

### SUPPORTO PER L'ALLUVIONE A ISCHIA

In supporto agli abitanti dell'isola di Ischia colpiti dall'alluvione il 26 novembre 2022, Fastweb ha deciso di azzerare il canone dell'abbonamento fisso per 6 mesi a tutti i clienti attivi nel comune di Casamicciola Terme.

### INIZIATIVE A SOSTEGNO DELL'AMBIENTE

Fastweb è impegnata in tre diversi progetti a sostegno dell'ambiente nel 2022: **Seaty, Mosaico Verde e Marine Biomass Regeneration**. Questi progetti rientrano nell'iniziativa **"1 milione di euro per il pianeta"**, partita nel 2022 e che continuerà nei prossimi anni, e riguardano il **clima**, la **riqualificazione dei territori urbani** per **l'assorbimento della CO<sub>2</sub>**, la **salute dei mari e della biodiversità**. La descrizione dettagliata dei tre progetti è riportata nel paragrafo 5.1.

### SETTIMANA DEL FUTURO

In Fastweb ci impegniamo in prima persona per uno sviluppo davvero sostenibile e un futuro più inclusivo rendendo concreto il nostro Purpose "Aiutare tutti a costruire il proprio futuro, con fiducia".

La "Settimana del Futuro" è il progetto avviato da Fastweb nel 2022 che permette alle persone di Fastweb S.p.a. e Fastweb Air di dedicare 5 giorni del proprio calendario lavorativo annuale

ad attività di supporto alla comunità, negli ambiti del sociale, della diffusione di cultura digitale, di people empowerment o di natura ambientale. Nel 2022, 2.441 delle persone di Fastweb hanno dedicato circa 9.000 giornate alle iniziative organizzate nell'ambito della Settimana del Futuro. Le iniziative supportate si sono sviluppate su **macroaree tematiche in linea** con la strategia di Fastweb per un futuro più connesso, più inclusivo e più ecosostenibile.

► **Ambiente**, in partnership con associazioni impegnate sul territorio in iniziative di sostenibilità ambientale, tra cui Legambiente, Retake, Worldrise, WAU! e PlasticFree e altre associazioni attive a livello locale, sono state organizzate iniziative di riforestazione, cura del territorio, ripristini ambientali e cleaning up.

► **Sociale**, in partnership con associazioni, enti e ONLUS territoriali, tra cui Airc, Opera San Francesco e Pane Quotidiano, AISM e tantissime realtà locali sono state organizzate attività quali la preparazione, la raccolta e la distribuzione di cibo e materiale per persone bisognose e la raccolta fondi per cause benefiche.

► **Diffusione cultura digitale**, offrendo le proprie competenze per divulgare la cultura digitale in scuole, università e associazioni varie e per effettuare attività di alfabetizzazione digitale verso stranieri o anziani, oppure nelle carceri, nelle biblioteche, nei centri sociali. In alcuni casi il volontariato si è espresso in quest'area anche attraverso il supporto, in qualità di Business Angels, a start up e piccole realtà imprenditoriali.





► **People empowerment**, con attività di mentoring, role modeling, e aiuto diretto a persone con disabilità.

Le 9.000 giornate di volontariato effettuate nel 2022 si sono così suddivise tra le varie aree:

► **Sociale 38%**

► **Ambiente 34%**

► **Diffusione di cultura digitale 17%**

► **People Empowerment 11%**

L'iniziativa Settimana del Futuro parte dal concetto di corporate volunteering come inclusione sociale, per cui l'azienda offre il proprio supporto a un ventaglio di iniziative, dalla tutela ambientale, come per esempio la pulizia di parchi, spiagge, boschi e zone urbane che ha coinvolto 1.523 persone e ha permesso di raccogliere e smaltire più di 4 tonnellate di rifiuti indifferenziati in parchi, aree verdi e spiagge di diverse città italiane, a progettualità a impatto sociale e specificamente dedicate ai temi della diversità e dell'inclusione, senza dimenticare la divulgazione delle competenze digitali, da sempre alla base della strategia aziendale. Su quest'ultimo fronte, i dipendenti Fastweb hanno avuto occasione, attraverso l'iniziativa, di erogare formazione su temi relativi alle competenze digitali presso diverse associazioni, istituzioni penitenziarie, e organizzazioni anche periferiche, contribuendo ulteriormente alla riduzione del *digital divide* su cui Fastweb è da sempre impegnata.

Relativamente alle attività ad impatto sociale, molti dipendenti

hanno collaborato con associazioni, enti e ONLUS territoriali per la preparazione e la raccolta di cibo e materiale per persone bisognose, mentre altri hanno collaborato con centri di aiuto per ragazzi in situazioni di difficoltà, offrendo supporto nello studio e nei momenti di gioco e sport.

Altre attività di volontariato hanno visto le persone di Fastweb nel ruolo di docenti nella Fastweb Digital Academy, ma anche come mentori e testimonial presso Università, scuole, centri per anziani e centri di accoglienza per rifugiati.

Tra le attività di mentoring, c'è chi si è dedicato al sostegno delle pari opportunità e dell'avvicinamento, soprattutto delle ragazze, alle materie STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics), per contribuire a creare tra i giovani consapevolezza sul loro futuro e allontanare gli stereotipi, compresi quelli di genere, che frenano le loro ambizioni.

Tra le progettualità legate alle tematiche D&I, si segnalano in particolare un percorso di padel per ragazze e ragazzi con neuro atipicità e speciali percorsi di mentorship su temi specifici per studenti con disabilità, portati avanti da Fastweb in partnership con l'associazione Diversity Opportunity.

Nell'ambito della Settimana del Futuro sono state attivate azioni in tutte le Regioni in cui Fastweb è presente, anche con connotazioni specifiche, come ad esempio l'adesione al festival "Le vie dei tesori", importante circuito di promozione del patrimonio culturale e paesaggistico della Sicilia, che promuove attività di racconto, di valorizzazione, di apertura al pubblico dei tesori dell'Isola con un forte coinvolgimento della comunità.





**Futuro più ecosostenibile**





# 5.1

## UN IMPEGNO CONCRETO NELLA LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI

La lotta contro i cambiamenti climatici (obiettivo 13) è uno dei 17 obiettivi per lo sviluppo sostenibile (**SDGs – Sustainable Development Goals**) definiti nel 2015 dalle Nazioni Unite con orizzonte 2030, per garantire un futuro sostenibile al nostro Pianeta.

In linea con questi obiettivi, nel 2022 Fastweb ha confermato il proprio target di diventare completamente **Carbon Neutral entro il 2025**, attraverso progetti di riduzione delle proprie emissioni dirette e indirette, efficientamento energetico delle infrastrutture di rete e di compensazione di tutte le emissioni, dirette e indirette, residue.

Si tratta di un importante impegno per il futuro, che già in questi anni ha portato al raggiungimento di risultati significativi.

Nel 2021, Fastweb è infatti diventata **Carbon Neutral** per: tutte le **emissioni dirette** (Scope 1), ossia le emissioni sotto il controllo diretto dell'azienda; tutte le emissioni indirette legate all'utilizzo di

**energia elettrica acquistata** (Scope 2); e tutte le emissioni legate alle **"operations"**, ovvero le attività finalizzate all'erogazione dei servizi ai clienti, come la posa della fibra ottica (una componente delle emissioni Scope 3). Da settembre 2022, l'azienda compensa anche le emissioni dovute all'**utilizzo del servizio da parte dei clienti** (un'altra componente delle emissioni Scope 3).

Nel 2022 sono state compensate circa 78 mila tonnellate di carbonio, quantità che andrà ad aumentare nei prossimi anni.

Per realizzare questi obiettivi, Fastweb sta proseguendo la sua collaborazione con **AzzerCO<sub>2</sub>**, società fondata da Legambiente e Kyoto Club, che supporta la società nell'attività di compensazione, ossia nell'acquisto di crediti di carbonio derivanti da importanti **progetti internazionali di forestazione, tutela forestale e produzione di energie rinnovabili**.

Di seguito è riportato l'elenco dei progetti internazionali in corso<sup>22</sup>:

TIPOLOGIA DI PROGETTO	DESCRIZIONE
FORESTAZIONE NELLA FORESTA CENTRALE DI BUKALEBA, IN UGANDA	Progetto per la gestione sostenibile delle risorse forestali presso le piantagioni all'interno della Riserva Forestale Centrale di Bukaleba, in Uganda. Il progetto prevede il rimboschimento di specie autoctone su 2.000 ettari.
PROTEZIONE DELLA FORESTA DI PACAJA, IN BRASILE	Progetto per prevenire la deforestazione illegale nel comune di Portel, in Brasile, in un'area di 148.000 ettari e per incoraggiare le popolazioni locali ad utilizzare tecniche agroforestali sostenibili ricevendo in cambio diritti di utilizzo del suolo.
ENERGIA ELETTRICA DA EOLICO, IN INDIA	Progetto per l'implementazione di un parco eolico di 159,75 MW costituito da 136 generatori di turbine eoliche in cinque distretti dell'India, negli stati Tamil Nadu e Karnataka.
ENERGIA ELETTRICA DA EOLICO, IN NICARAGUA	Progetto per il potenziamento del parco eolico di Amayo, situato nella provincia di Rivas, nella Repubblica del Nicaragua, attraverso un aumento di capacità di 23,1 MW in modo tale da fornire elettricità alla rete nicaraguense a prezzi accessibili attraverso una fonte rinnovabile.
ENERGIA DA IDROELETTRICO A RIO GRANDE DO SUL, IN BRASILE	Progetto per la generazione di energia elettrica da fonte rinnovabile attraverso due impianti idroelettrici situati nei comuni di Júlio de Castilhos e Salto Jacuí, nello stato del Rio Grande do Sul, nel Brasile meridionale.
FORESTAZIONE DI TERRENI DESTINATI AD USO AGRICOLO, IN INDIA	Progetto per la riforestazione di terreni incolti a causa dell'erosione del suolo dovuta alla mancanza di flora. L'attività coinvolge 12.437 appezzamenti di terreno per 14.969 ettari di proprietà di piccoli e poveri agricoltori e/o tribù, nei distretti degli stati indiani di Odisha, Andhra Pradesh e Chhattisgarh.
ENERGIA DA IDROELETTRICO, IN VIETNAM	Progetto che prevede la costruzione e gestione della centrale idroelettrica DakRTih con accumulo nel distretto di DakrLap, situata negli altopiani centrali del Vietnam. Grazie all'utilizzo di diversi fiumi e torrenti, la diga produrrà 636.900 MWh all'anno con una capacità installata di 144 MW, fornendo di elettricità e acqua migliaia di ettari di terreno per coltivare gli ortaggi.

<sup>22</sup> <https://www.fastweb.it/corporate/futuro-piu-ecosostenibile/fastweb-carbon-neutral/>





Fastweb ha inoltre fissato nel 2020 i propri **obiettivi di riduzione delle emissioni** al 2030 attraverso l'adesione alla **Science Based Target initiative**, l'iniziativa internazionale che ha definito le linee guida per calcolare obiettivi di contrasto al cambiamento climatico sulla base di criteri validati scientificamente<sup>23</sup>. La Science Based Targets initiative (SBTi) è nata dalla collaborazione tra United Nations Global Compact, CDP (ex Carbon Disclosure Project), World Resources Institute (WRI) e World Wide Fund for Nature (WWF): l'obiettivo dell'iniziativa è quello di contenere gli effetti del cambiamento climatico attraverso la definizione di impegni precisi per limitare l'innalzamento della temperatura a livello globale sotto il 1,5 °C, in linea con i target fissati dall'Accordo di Parigi sul clima del 2015 e con quanto ritenuto necessario dalle più recenti evidenze scientifiche.

**Fastweb è stata la prima telco in Italia ad aver fissato i propri obiettivi di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> al 2030 e ad averli presentati e fatti approvare dalla Science Based Target initiative.**

Gli **obiettivi di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra di Fastweb approvati da parte di SBTi** sono:

- **Riduzione del 62%, entro il 2030, delle emissioni dirette (Scope 1) rispetto al 2018;**
- **Mantenimento dell'impegno ad acquistare il 100% dell'energia elettrica (Scope 2) da fonti rinnovabili, almeno fino al 2030 (attività già in essere dall'inizio del 2015);**

<sup>23</sup> L'obiettivo di Carbon Neutrality e le relative iniziative di compensazione delle emissioni non concorrono al raggiungimento dei target di riduzione approvati da SBTi

<sup>24</sup> Dalla mappatura degli impatti sono esclusi solo i punti vendita multimarca, i cui contributi sono comunque trascurabili

### ► **Riduzione del 15%, entro il 2030, delle emissioni indirette (Scope 3) rispetto al 2018.**

Questi target potranno essere raggiunti attraverso una profonda revisione della composizione della flotta aziendale, l'eliminazione delle centrali termiche alimentate a metano e la riduzione dell'impatto ambientale legato ai cantieri di posa della fibra, ma soprattutto attraverso iniziative di coinvolgimento rivolte ai fornitori e ai clienti.

#### **FASTWEB EUROPE CLIMATE LEADERS 2022**

Nel 2022, Fastweb è entrata nuovamente nella classifica Europe's Climate Leaders del Financial Times, collocandosi tra le **prime venti aziende europee per riduzione percentuale di emissioni rispetto al fatturato** negli anni 2015-2020. L'importante riconoscimento ha premiato l'impegno per l'ambiente di Fastweb, che da diversi anni investe per migliorare l'efficienza energetica delle proprie infrastrutture di rete, e dal 2015 acquista il 100% dell'energia da fonti rinnovabili. Oggi ha raggiunto il traguardo di riduzione del 78.6% delle emissioni dirette di anidride carbonica con riferimento al periodo 2015-2020.

*"Un risultato importante che conferma l'impegno e la serietà con cui perseguiamo la nostra strategia di sostenibilità, con l'obiettivo di far diventare Fastweb completamente Carbon Neutral già al 2025, tra le prime aziende in Italia e in Europa ad anticipare di 25 anni gli obiettivi europei".*

Alberto Calcagno, Amministratore Delegato di Fastweb

L'adesione alla Science Based Targets initiative rappresenta la naturale evoluzione del monitoraggio della Carbon Footprint ("impronta di carbonio") che Fastweb ha avviato sin dal 2015, con riferimento ai principali standard internazionali in materia.

Il modello di valutazione sviluppato dall'azienda consente di rilevare le **emissioni dirette** (Scope 1), dovute ad attività dell'azienda o da essa controllate (ad esempio per l'utilizzo di combustibili per riscaldamento e per il trasporto mediante auto aziendali e auto in pool), le **emissioni energetiche indirette** (Scope 2), derivanti dall'acquisto di energia elettrica e le **altre emissioni indirette** (Scope 3), che scaturiscono da sorgenti di gas a effetto serra non di proprietà o controllate da soggetti esterni.

Il modello di calcolo della Carbon Footprint di Fastweb ha ottenuto nel 2022 la certificazione secondo lo Standard internazionale UNI EN ISO 14064-1 a conferma dell'integrità e veridicità dei processi di calcolo e dei dati sulle emissioni di gas a effetto serra dichiarati.

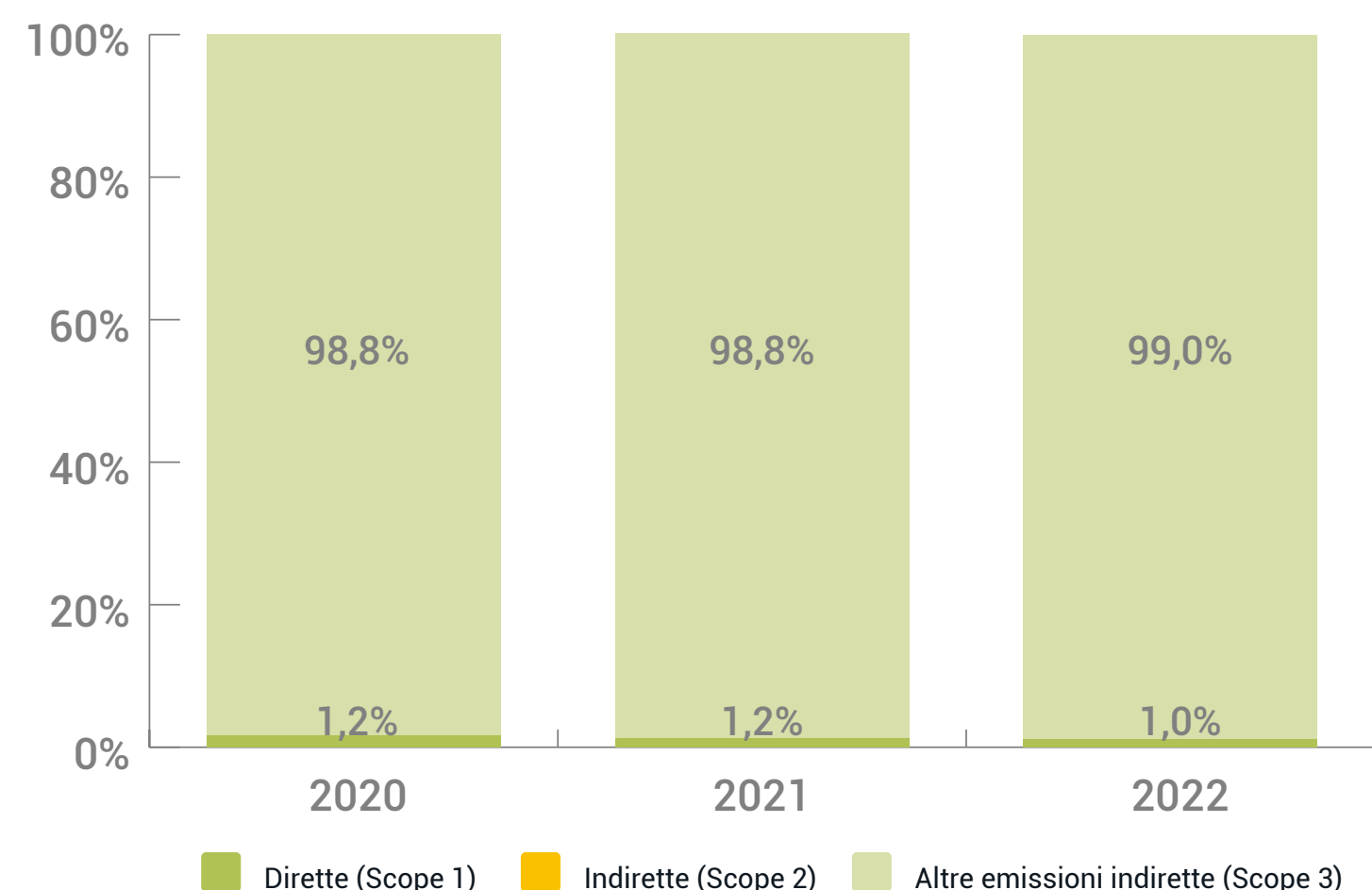
Attraverso tali analisi Fastweb dispone così di una fotografia a 360 gradi di tutti gli impatti aziendali, dagli uffici all'infrastruttura di rete, dai negozi di proprietà al franchising, dalla catena di fornitura alla distribuzione e al ritiro delle apparecchiature, fino all'utilizzo dei servizi da parte dei clienti e alla gestione del fine vita dei prodotti<sup>24</sup>.

Nel 2022 la carbon footprint aziendale (Scope 1, Scope 2 e Scope 3) è pari a 221 mila ton CO<sub>2</sub><sub>eq</sub>, prevalentemente generate dai contributi afferenti alle Scope 3.





## RIPARTIZIONE DELLE EMISSIONI DI CO<sub>2eq</sub>



Analizzando nel dettaglio i singoli ambiti si rileva come le emissioni dirette (Scope 1) sono passate da 1.991 a 2.178 tonnellate di CO<sub>2eq</sub> (+9% rispetto al 2021)<sup>25</sup>, trend dovuto principalmente alla ripresa delle attività presso le sedi in seguito ad una diminuzione delle ore lavorate in modalità da remoto.

Per quanto riguarda le emissioni di Scope 2, il valore registrato è stato pari a zero nel triennio dal 2020 al 2022, poiché il 100% dell'energia

<sup>25</sup> I valori di emissione dello Scope 1 del 2021 sono stati modificati rispetto a quanto riportato nel Report di Sostenibilità 2021, a seguito alle verifiche dei dati effettuate in ambito della certificazione ISO 14064. Allo stesso modo, una variazione dei dati 2022 potrebbe essere riscontrata tra il presente Report e quello del 2023.

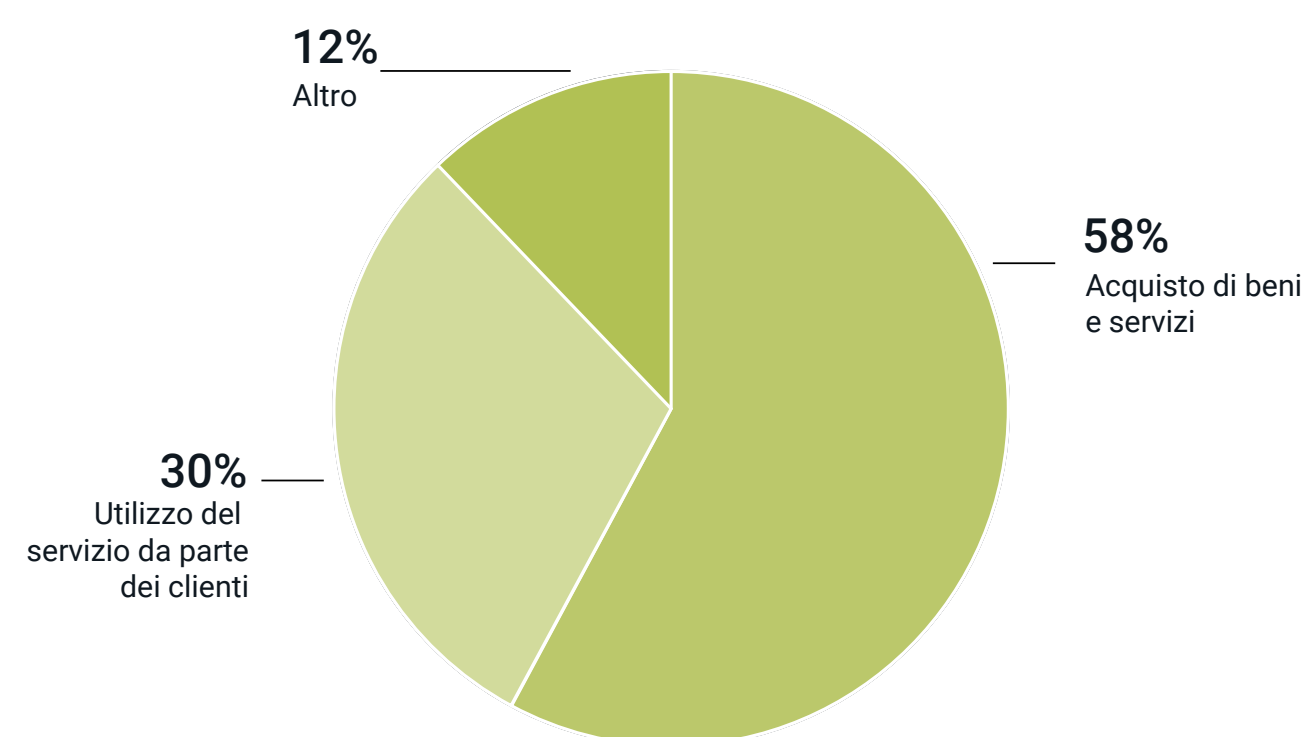
<sup>26</sup> Valore delle emissioni con calcolo location-based, ottenuto considerando il mix energetico nazionale.

elettrica acquistata direttamente dall'azienda è prodotta da fonti rinnovabili. Grazie alla politica di approvvigionamento da fonti rinnovabili, nel 2022 Fastweb ha evitato l'emissione in atmosfera di 57.324 ton CO<sub>2eq</sub><sup>26</sup>.

Per quanto concerne infine le altre emissioni indirette (Scope 3), queste sono passate da 170 a 219 mila tonCO<sub>2eq</sub> (+29%). L'incremento registrato è dovuto soprattutto all'aumento delle emissioni legate all'utilizzo dei servizi da parte dei clienti (che sono passate da circa 47mila tonCO<sub>2eq</sub> nel 2021 a circa 66 mila tonCO<sub>2eq</sub> nel 2022) e all'aumento degli acquisti di beni e servizi da parte di Fastweb.

Inoltre, la ripresa delle attività in seguito al periodo pandemico ha portato ad una ripresa degli spostamenti dei dipendenti dalle proprie case agli uffici, influenzando ulteriormente l'aumento delle emissioni Scopo 3.

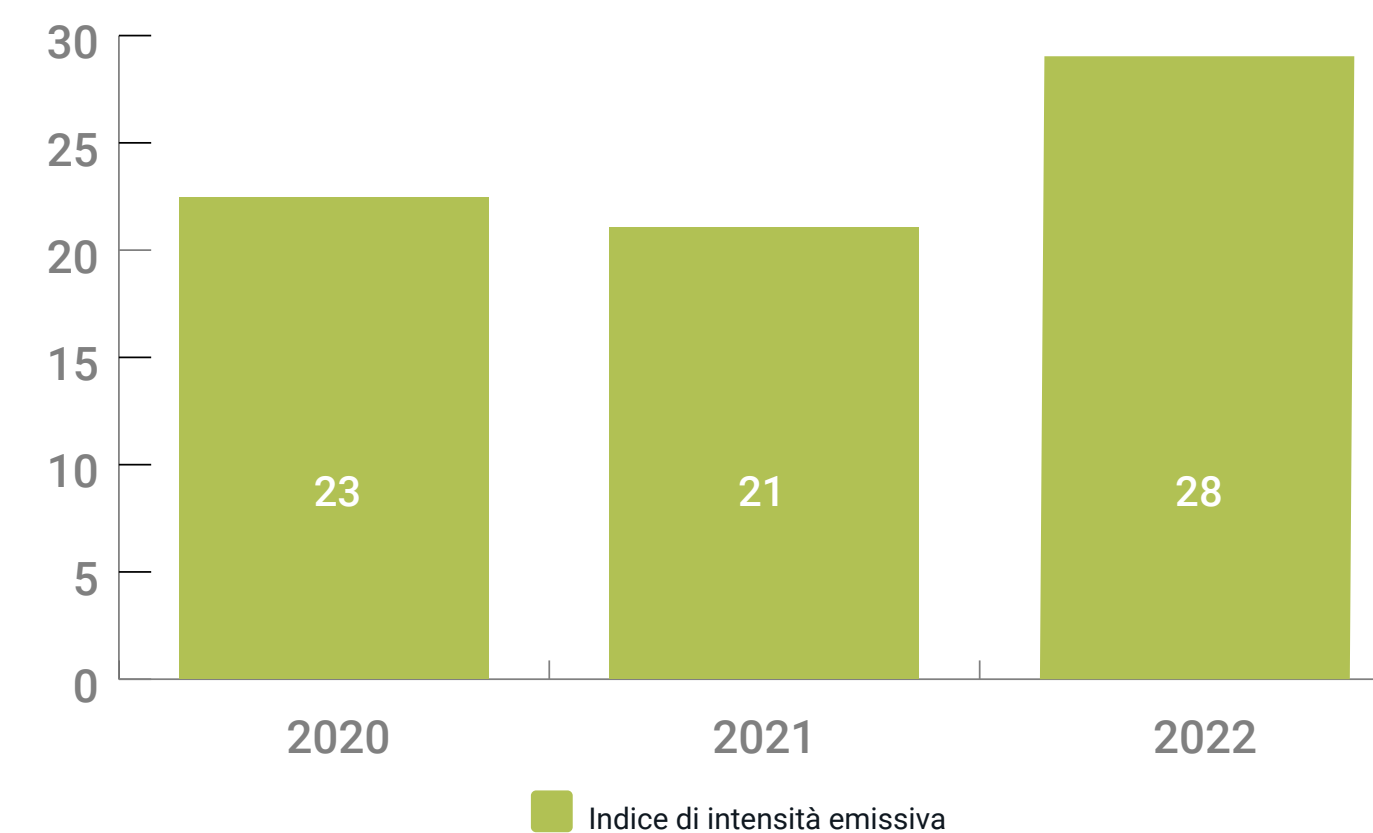
## ALTRE EMISSIONI INDIRETTE (SCOPE 3) PER ORIGINE



Attraverso il calcolo dell'intensità emissiva è possibile valutare l'efficienza di Fastweb in termini di emissioni climalteranti, come rapporto tra il totale delle emissioni (espresso in chilogrammi di CO<sub>2eq</sub>) e il volume di traffico registrato sulla rete (espresso in TByte) moltiplicato per un fattore di 1.000. Per il 2022 tale indice è pari a 28, in aumento del 35% rispetto al 2021.

L'aumento dell'intensità emissiva è legato principalmente all'aumento delle emissioni complessive, dovuto soprattutto al già citato incremento delle emissioni Scope 3, che rappresentano il 99% del totale delle emissioni.

## INDICE DI INTENSITÀ EMISSIVA (Kg CO<sub>2eq</sub>/TByte)





A partire dal 2018 Fastweb calcola anche gli **Enabling Effects** (Scope 4), che rappresentano le emissioni evitate dai clienti grazie all'utilizzo dei servizi erogati.

Tale analisi permette di quantificare le emissioni evitate sulla base di un modello che considera i servizi di videoconferenza, di housing e di hosting, di lavoro da remoto e i servizi che consentono ai clienti di evitare la stampa di documenti e di fruire di servizi online<sup>27</sup>.

Si stima che Fastweb nel 2022 abbia evitato ai propri clienti l'emissione di 266.630 ton CO<sub>2eq</sub>. L'incremento del 5% delle emissioni evitate registrato nel 2022 rispetto all'anno precedente è legato alla sempre maggiore richiesta di servizi digitali, con particolare riferimento ai servizi di cloud e storage. L'analisi degli Enabling Effects ha consentito di valutare l'impatto netto, ovvero il rapporto tra le emissioni evitate e le emissioni derivanti dalle attività di Fastweb, che per il 2022 è stato pari a 1,2. Questo risultato evidenzia come i benefici ambientali derivanti dai servizi offerti da Fastweb compensino e superino gli impatti generati direttamente e indirettamente dalle sue attività.

### LA COLLABORAZIONE CON LEGAMBIENTE: IL MARCHIO "FASTWEB PER LA SOSTENIBILITÀ"<sup>28</sup>

Dal 2019 il marchio "**Fastweb per la sostenibilità**" consente ai clienti di comprendere il beneficio ambientale portato dall'utilizzo di alcuni servizi digitali, rispetto alla fruizione

<sup>27</sup> Il modello è stato sviluppato a partire dalle linee guida della Global e-Sustainability Initiative (GeSI) "Evaluating the carbon-reducing impacts of ICT" e dal framework adottato da Swisscom.

<sup>28</sup> <https://www.fastweb.it/corporate/futuro-piu-ecosostenibile/soluzioni-digitali-per-l-ambiente/>

di un servizio tradizionale: per i prodotti e servizi accompagnati da tale label, infatti, Fastweb fornisce ai clienti l'indicazione della quantità di emissioni climalteranti evitate.

Le soluzioni Fastweb etichettate con la Label di Sostenibilità sono 19 (3 per le famiglie, 5 per le partite IVA e le piccole imprese e 11 per le medie e grandi imprese) e sono quelle che permettono a privati o aziende di ridurre il proprio impatto ambientale diminuendo, ad esempio, gli spostamenti in auto o con i mezzi pubblici, prevedendo l'utilizzo di infrastrutture a elevata efficienza energetica o consentendo di ridurre i consumi di carta.

Per tali servizi è stato sviluppato un modello di calcolo delle emissioni evitate medie per ogni unità di servizio/prodotto commercializzato secondo una metodologia elaborata da Fastweb insieme a Quantis, società di consulenza internazionale leader nel settore della sostenibilità ambientale. Le assunzioni di base e il metodo di calcolo, disponibili a tutti in una nota metodologica sul sito corporate aziendale, sono stati approvati da un panel di esperti di Legambiente, che ha ritenuto il documento scientificamente valido e trasparente in coerenza con gli scopi prefissati.



In un'ottica di economia circolare, Fastweb ha intrapreso un percorso di rigenerazione dei modem, attraverso il ritiro dei modem usati in modo da recuperarli e riutilizzarli. I modem vengono raccolti presso specifici centri di raccolta e, dopo un processo di testing e ricondizionamento, rigenerati quando possibile e reimmessi sul mercato.

Quando questo non è possibile, i modem vengono avviati a processi di recupero dei materiali e delle componenti quali metalli, plastiche, terre rare, in modo da poterle riutilizzare all'interno di nuovi prodotti, mentre la restante parte viene destinata a smaltimento.

Relativamente all'Internet box NeXXt, inoltre, come successivamente approfondito nel paragrafo 5.3, è stato svolto uno studio di Life Cycle Assessment (LCA) per stabilire puntualmente la carbon footprint dello stesso e valutare successivamente opportune misure per contenere tale impatto.

## LA LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI E SVILUPPO SOSTENIBILE: UN IMPEGNO COLLETTIVO

La lotta ai cambiamenti climatici e la promozione di uno sviluppo sostenibile sono possibili se affrontati come un impegno collettivo delle Istituzioni, delle aziende e della collettività in generale.

Fastweb ha promosso la divulgazione di una maggior informazione sugli effetti dei cambiamenti climatici, e sulla sostenibilità in generale, sia all'interno che all'esterno dell'azienda, per dare il proprio contributo all'aumento dell'awareness generale su queste tematiche.

Per rafforzare ulteriormente il proprio contributo a sostegno dell'ambiente, nel 2022 Fastweb ha scelto di sostenere tre diversi progetti ambientali,





già citati nel paragrafo 4.4: **Seaty, Mosaico Verde e Marine Biomass Regeneration:**

► Il **progetto Seaty**, in collaborazione con la Onlus Worldrise, punta a salvaguardare tratti di mare di particolare valore naturalistico attraverso una strategia che abbraccia esplorazione, educazione, sensibilizzazione e ricerca scientifica. Il progetto si inserisce all'interno della campagna 30x30 Italia, un progetto nazionale di Worldrise volto a proteggere almeno il 30% dei mari italiani entro il 2030.

La prima area di conservazione marina locale ha preso vita nel Golfo Aranci in Sardegna, grazie a diverse attività, quali il monitoraggio marino costiero, attività di pulizia delle spiagge e dei fondali, ma anche attività educative nelle scuole ed eventi di sensibilizzazione per adulti. La stagione estiva si è conclusa con la partecipazione di 500 persone alle attività di snorkeling in compagnia di biologi marini e sono stati organizzati laboratori con 52 bambini e ragazzi di diverse fasce d'età. I giovani sono coinvolti anche nelle attività di raccolta dei rifiuti dalle spiagge e dai fondali, che continuano anche nella stagione invernale e in attività educative e di sensibilizzazione in accordo con le scuole di Golfo Aranci. Dal punto di vista tecnico, l'elemento più rilevante è la predisposizione di boe e gavitelli per la delimitazione dello specchio acqueo, così da poter interdire la navigazione, la pesca e altre attività antropiche invasive. In particolare, sono state impiegate ancora a basso impatto ambientale, compatibili con i diversi tipi di fondale presenti nell'area. Golfo Aranci sta dimostrando di essere un modello replicabile in altri tratti di costa del litorale italiano in cui il progetto Seaty darà vita ad altre aree di conservazione marina locale.

La prossima area di conservazione marina locale è infatti prevista a Salina, la seconda isola più grande dell'arcipelago delle Isole Eolie, in Sicilia.

► Il **progetto Mosaico Verde** è una campagna nazionale per la forestazione di aree urbane ed extraurbane lanciata da AzzerCO<sub>2</sub> insieme a Legambiente a cui Fastweb ha aderito dal 2021, con l'obiettivo iniziale di piantare 9000 alberi e arbusti in 3 anni. Il fine ultimo è invece di conservare la biodiversità, restituire valore al territorio e contrastare i cambiamenti climatici. Dopo i primi 3000 alberi piantati lo scorso anno nelle città di Milano, Roma e Bari, nel 2022 si è proseguito con la piantumazione coinvolgendo anche Catania per un totale di 4000 alberi e arbusti ed entro il prossimo anno l'iniziativa sarà estesa anche ad altre città come Torino, Genova, Pescara, Napoli e Cagliari.

Le aree coinvolte quest'anno sono state il Parco Porto di Mare a Milano Rogoredo, il Parco di Via Colombo a Roma Garbatella, il Parco di via Minervino a Bari Palese e il Parco degli Ulivi a Catania, per un totale di 5 giornate di piantumazione. All'iniziativa hanno partecipato attivamente anche le persone di Fastweb nell'ambito della Settimana del Futuro, che hanno avuto la possibilità di portare con sé anche i propri figli per dare il proprio contributo alla rigenerazione urbana in maniera concreta e diffondere maggior consapevolezza al rispetto dell'ambiente anche nelle future generazioni.

► Il **progetto Marine Biomass Regeneration** è un progetto di ricerca internazionale del Centre for Climate Repair at Cambridge pensato per rigenerare la biomassa marina, combattere la desertificazione degli oceani e risolvere il problema dell'assorbimento della CO<sub>2</sub>. Una soluzione che ha una portata potenzialmente planetaria per via dell'assorbimento della CO<sub>2</sub> e di altri gas a effetto serra.

La caccia alle balene è inoltre una delle tante attività che sta danneggiando maggiormente i nostri oceani, in quanto questi animali sono fondamentali per il riciclo dei nutrienti: la loro assenza sta portando alla diminuzione del fitoplancton, essenziale nella catena alimentare dei pesci e per

produrre ossigeno. Il progetto consiste quindi nello studio di come si possa rigenerare la biomassa negli Oceani e riportare la popolazione delle balene a quella del passato, così non solo gli oceani possano essere rigenerati, ma possano anche svolgere la loro naturale funzione di assorbimento della CO<sub>2</sub>.

Con questo spirito, anche quest'anno Fastweb ha partecipato al **Salone della CSR** e dell'innovazione sociale, uno dei principali eventi in Italia dedicato al tema della sostenibilità, finalizzato ad aumentare la cultura della sostenibilità e offrire occasioni di aggiornamento e scambio.

In particolare, Fastweb è intervenuta portando la propria testimonianza relativamente al progetto di forestazione su suolo italiano "Mosaico Verde".

Inoltre, Fastweb ha dato un contributo significativo nella sensibilizzazione alla lotta ai cambiamenti climatici tramite due importanti collaborazioni: la prima ha visto il coinvolgimento dell'azienda nel progetto "**Le transizioni gemelle**" condotto per conto di ASSTEL dal gruppo di ricerca Energy & Strategy del Politecnico di Milano.

Il progetto ha avuto come finalità quella di dimostrare il forte legame fra la transizione energetico-ecologica e quella digitale. La seconda collaborazione vede Fastweb impegnata in due gruppi di lavoro dello Steering Committee "Sostenibilità e Tecnologia Digitale" i Confindustria Digitale, che ha l'obiettivo di approfondire e declinare il ruolo delle tecnologie digitali come abilitatori della transizione sostenibile e circolare: "Digitale per la Sostenibilità" e "Digitale più sostenibile".





## IL MOBILITY MANAGEMENT IN FASTWEB: GO FAST, GO GREEN

La strategia **"Go Fast, Go Green"** di Fastweb per una mobilità sostenibile si declina in tre ambiti principali:

- **Le emissioni aziendali**
- **Gli spostamenti casa-lavoro**
- **Gli usi privati dei dipendenti**

Il programma prevede la progettazione di diverse iniziative finalizzate a organizzare la mobilità delle persone Fastweb in modo sempre più ecosostenibile. Come elemento fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> fissati per lo Scope 1, la car fleet aziendale è stata oggetto di numerosi rinnovamenti negli ultimi anni, con l'obiettivo di dismettere l'alimentazione termica verso la scelta di soluzioni più sostenibili. L'obiettivo del progetto è quello di arrivare a una flotta aziendale composta dal 75% di auto ibride/elettriche e dal 25% di auto diesel entro il 2025 e raggiungere, nel 2030, l'obiettivo di 70% di auto *full electric* e di 30% di auto ibride.

Nel 2022, Fastweb ha raggiunto la percentuale del 50% di vetture aziendali ad alimentazione ibride/elettriche. Per favorire il raggiungimento degli obiettivi indicati sopra, la car list 2021-2022 è stata aggiornata prevedendo una prevalenza di modelli ibridi ed è stato introdotto un meccanismo di co-finanziamento premiante per le scelte più *green*.

Nel 2022 è proseguita l'iniziativa **"Recharge Anywhere"** prevedendo:

- L'assegnazione a tutti i dipendenti assegnatari di auto plug in o elettriche di una carta virtuale, che consente di ricaricare la macchina presso tutte le colonnine pubbliche del circuito di Enel X, per un totale di circa 100 tessere attivate;
- L'installazione di colonnine di ricarica di energia elettrica per vetture nei parcheggi della sede Nexxt di Milano. In particolare, nel 2022 è stato installato il primo **hub di ricarica con 10 colonnine** per 20 posti auto, che ha permesso l'erogazione di più di 15mila kWh di ricarica elettrica;
- infine sta lavorando ad un'iniziativa grazie alla quale verrà data la possibilità a tutti i dipendenti di installare presso la propria abitazione una colonnina (Wall Box domestica) per ricaricare la propria auto plug in o elettrica pagando un prezzo molto agevolato, sia che i dipendenti siano assegnatari di vettura o meno. Per aggiornare l'analisi sugli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti, anche per il 2022 è stata proposta una nuova **Mobility Survey online** a tutti i dipendenti Fastweb S.p.A. e Fastweb Air, su tutto il territorio nazionale.

Lo scopo della survey è quello di analizzare ogni anno le abitudini di spostamento delle persone al fine di verificare i cambiamenti rispetto agli anni precedenti, soprattutto in seguito alla cessazione dello stato di emergenza dovuto alla pandemia e all'entrata in vigore della nuova modalità di lavoro ibrida, e per valutare la propensione al cambiamento in un'ottica di mobilità sostenibile. Per rendere le domande il più aderenti possibili alla realtà di tutti

i giorni e rispondere così alle esigenze dei dipendenti, il team di Mobility Management ha collaborato con altre funzioni per la creazione del questionario. La survey, erogata ai dipendenti nel mese di luglio, ha ottenuto un elevato tasso di redemption con la partecipazione del 79% della popolazione aziendale, ottenendo importanti risultati relativi alla propensione al cambiamento. I risultati sono stati utilizzati per aggiornare il **Piano Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL)** e pianificare al meglio le future iniziative di mobilità sostenibile disegnate su misura per le persone Fastweb. In continuità con quanto svolto l'anno precedente, nel 2022 è stato ulteriormente sviluppato il **portale Mobility Company** creato in collaborazione con *"Movesion"*, importante player nel settore del mobility management e della mobilità sostenibile. Il portale è dedicato a tutte le persone Fastweb, che possono accedervi in qualsiasi luogo e da qualunque device, e raccoglie tutti i servizi per rendere la mobilità dei dipendenti più facile, economica ed ecologica. Nello specifico, questo strumento di mobilità permette di trovare indicazioni pratiche per gli spostamenti di tutti i giorni, una serie di contenuti utili a creare consapevolezza sui temi di mobilità sostenibile e svariate convenzioni, come ad esempio dei voucher per la mobilità o la possibilità di acquistare abbonamenti di trasporto pubblico rateizzando il costo e trattenendolo a cedolino. Tali convenzioni sono utilizzabili sia per gli spostamenti casa-lavoro che per gli utilizzi privati. Nel 2022 i dipendenti hanno acquistato più di 500 voucher di *mobility sharing* e hanno sottoscritto circa 100 abbonamenti





al trasporto pubblico. Si prevede che quest'ultimo dato continuerà a crescere per diverse ragioni, in primis perché sono aumentati sia i vettori di sharing che i trasporti pubblici locali, è stata data la possibilità di acquistare gli abbonamenti del trasporto pubblico locale anche per i familiari e infine perché in seguito alla cessazione dello stato di emergenza pandemica ci sarà una maggiore frequentazione delle sedi.

Nel 2022 l'offerta del **mobility program** è stata ulteriormente arricchita con l'attivazione di sempre maggiori servizi e nuove convezioni. Inoltre, nel corso dell'anno Fastweb ha preso parte a riunioni patrocinate da Assolombarda, che vedono il coinvolgimento di diverse realtà aziendali con l'obiettivo di collaborare e promuovere l'agevolazione della mobilità grazie alla creazione di un sistema di servizi intraziendale, in grado di rendere disponibile la fruizione di servizi condivisi per le aziende del territorio, come ad esempio il servizio di trasporto di navette per gli spostamenti casa-lavoro.

Infine, per sensibilizzare anche le future generazioni alla mobilità sostenibile, nel 2022 Fastweb ha realizzato un'iniziativa di coinvolgimento dei dipendenti e delle loro famiglie in occasione della Settimana europea dedicata alla mobilità urbana sostenibile, promossa dalla Commissione europea: più di 100 figli di dipendenti hanno partecipato a visite e laboratori dedicati all'importanza degli spostamenti sostenibili, organizzati presso i musei MU.BA di Milano, Explora di Roma e il Planetario di Bari.





# 5.2

## CONSUMI ENERGETICI E INIZIATIVE DI EFFICIENZA ENERGETICA

I consumi energetici di Fastweb fanno principalmente riferimento ai consumi di energia elettrica impiegata per il funzionamento dell'infrastruttura di rete - composta da data center, locali tecnologici e armadi stradali - e in misura marginale per la conduzione delle sedi uffici e dei negozi.

La strategia adottata per la gestione e riduzione dei consumi si declina in diverse azioni: monitoraggio continuo, produzione "on site" di energia rinnovabile, efficientamento energetico, ottimizzazione delle *operations* e decommissioning di vecchie reti e tecnologie.

Il **monitoraggio** dei consumi energetici è condotto dalla struttura di Energy Management aziendale, che verifica e reportizza i consumi e analizza l'andamento di indicatori specifici per tenere sotto controllo lo stato di efficienza della rete, come per esempio il PUE (Power Usage Effectiveness) nel caso dei Data Center e delle centrali di telecomunicazione. Altri indicatori sono invece utilizzati per la valutazione dell'impatto delle perdite elettriche o dell'efficacia ed efficienza degli impianti di

condizionamento installati.

Nei primi mesi del 2022, al fine di un'ottimizzazione nella gestione dei dati energetici, l'Energy Management Team ha implementato una **piattaforma**, grazie alla quale è possibile automatizzare i processi di raccolta dati provenienti dalle bollette e creare un database strutturato che consenta un presidio più puntuale dei consumi, in grado di evidenziare tempestivamente eventuali anomalie. Nello specifico, questo strumento permette di rendicontare in maniera più efficace tutti i consumi energetici dell'azienda, di elaborare i flussi, di garantire un monitoraggio costante dei consumi e di migliorare la gestione dei contratti di energia. La piattaforma è stata integrata prevedendo anche la possibilità di verificare la corretta fatturazione di costi/consumi. La piattaforma include oltre Fastweb S.p.A. anche Fastweb Air, così da ampliare la copertura di monitoraggio tutti i consumi diretti dell'azienda.

Per quanto riguarda la **produzione on-site** di energia rinnovabile Fastweb potrà contare inoltre su 8 impianti fotovoltaici di autoproduzione al termine del 2023: ai 3 impianti già presenti, nel 2022





si è aggiunto l'impianto di NeXXt e al momento sono in costruzione 3 nuovi impianti di cui uno a Padova e due a Roma; a questi si aggiunge l'impianto fotovoltaico di 7Layers attivo nella sede di Montelupo.

Da segnalare inoltre che nel corso del 2022, Fastweb S.p.A. ha sottoscritto un **Power Purchase Agreement off-site (PPA)** per la fornitura di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili. L'accordo, della durata di 12 anni, prevede la realizzazione di un **nuovo impianto fotovoltaico** nel Lazio, in provincia di Latina, il quale contribuirà a soddisfare parte del fabbisogno energetico di Fastweb attraverso energia rinnovabile. Il nuovo impianto fotovoltaico, con una potenza di 11,25 Megawatt (MWp), produrrà ogni anno 19 GWh di energia elettrica in esclusiva per Fastweb. La struttura diventerà operativa nel corso del 2023 e soddisferà circa il 13% del fabbisogno di energia di Fastweb.

L'accordo raggiunto con il PPA si inserisce nel percorso verso la *Carbon neutrality* che l'azienda ha iniziato già dal 2015 con l'**acquisto del 100% di energia rinnovabile** certificata con Garanzia d'Origine.

Un'altra linea d'azione strategica della gestione energetica di Fastweb si fonda sul **decommissioning**, ossia sulla valutazione, sito per sito, delle tecnologie di rete che possono essere dismesse o di apparati compatibili con un'operazione di compattamento utile alla riduzione dell'impatto energetico. A tal proposito, si segnala il progetto di decommissioning della rete "FTTH metroring", basata su numerosi apparati periferici attivi nei pressi del punto di consegna del servizio e la contestuale migrazione sulla rete FTTH GPON, la quale non prevede apparati attivi dalla centrale al punto di consegna del servizio. Con l'obiettivo di migliorare costantemente l'**efficienza energetica**

della sua infrastruttura, Fastweb, negli ultimi anni, ha investito per implementare importanti interventi di efficientamento energetico sui locali tecnologici, generando ricadute positive in termini di benefici non solo sul breve ma anche sul medio-lungo termine. Gli interventi hanno comportato sia l'introduzione del *free cooling*, per raffrescare i locali senza l'utilizzo di condizionatori tradizionali, garantendo lo sfruttamento dell'aria esterna quando le temperature lo consentono, sia azioni di "*revamping*" per la ristrutturazione degli impianti sia meccanici che elettrici finalizzate a una maggiore efficienza ed efficacia.

Fastweb si impegna inoltre nel controllo e ottimizzazione delle *operations* dei siti. A prova di tale impegno, nel 2022 Fastweb S.p.A. ha ricevuto conferma del mantenimento della certificazione secondo la norma internazionale **ISO 50001** per il suo Data Center Tier IV a Milano, infrastruttura di ultima generazione alimentata al 100% da fonti di energia rinnovabili. A seguito di un rigoroso processo di verifica, monitoraggio e analisi da parte di un ente terzo, è stata nuovamente riconosciuta la capacità di aver implementato un sistema di gestione dell'energia efficiente e strutturato, volto ad aumentare e migliorare in modo strutturato l'efficienza energetica del complesso dei processi energetici del Data Center. L'importante riconoscimento sottolinea gli elevati standard delle soluzioni tecnologiche adottate dall'azienda, in grado di modulare i consumi di energia e minimizzarne gli sprechi sulla base dell'effettiva necessità energetica della struttura.

Per quanto riguarda l'efficienza energetica presso le sedi, l'edificio in cui si inserisce l'*head quarter* NEXXT di Fastweb a Milano è certificato LEED BD+C (Building Design & Construction: Core and Shell) a livello Platinum (il livello più alto previsto dalla Certificazione LEED), un

riconoscimento che dimostra la grande attenzione dell'azienda nel rispettare i più elevati standard di sostenibilità ambientale e di comfort per gli spazi di lavoro delle proprie persone.

Le azioni previste dall'azienda in tema di efficientamento e riduzione dei consumi energetici hanno subito un'accelerazione nel 2022 per via della crisi energetica e del conseguente aumento dei costi di approvvigionamento energetico, fattori che hanno costretto a rivedere gli obiettivi previsti e ad accelerare il percorso per il loro raggiungimento. Tutti i progetti iniziati prima del 2022, in particolare quello relativo al *decommissioning*, sono stati quindi oggetto di approfondimento e accelerazione, con conseguente identificazione di nuovi, come ad esempio un importante assessment e ottimizzazione delle temperature di esercizio di data center e centrali di telecomunicazione, la dismissione di ulteriori tecnologie di rete, campagne di dismissioni e spegnimento di apparati nei *testplant*, ottimizzazione di spazi e orari di utilizzo impianti negli uffici, ecc.

Il risultato diretto di tali interventi porterà Fastweb a risparmiare 2.957.048 kWh annui (pari a 10.645 GJ). Inoltre, ad ulteriore riprova delle iniziative di efficientamento, si è registrato un trend decrescente dell'intensità energetica della rete Fastweb, ossia il rapporto tra consumi energetici e volumi di traffico, che ha registrato una diminuzione del 76% dal 2015a oggi.

I consumi energetici di Fastweb si attestano sui 546.184 GJ nel 2022.

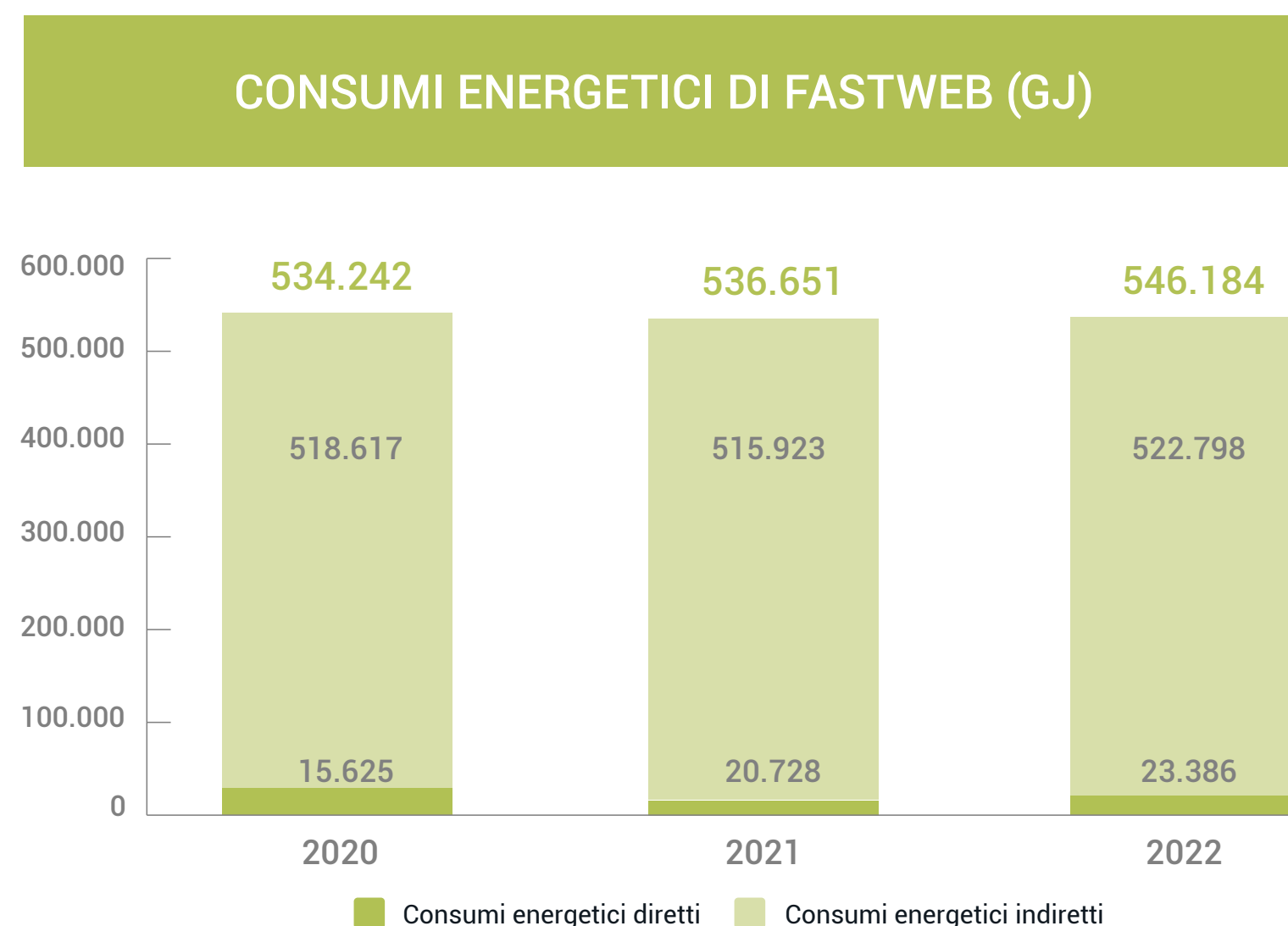
<sup>29</sup> Il monitoraggio dei consumi di energia elettrica comprende tutti i punti di prelievo (POD) per i quali Fastweb ha stipulato un contratto diretto con il fornitore, ovvero tutti quelli gestiti direttamente da Fastweb, le cui scelte gestionali possono influire sui consumi

<sup>30</sup> I valori dei consumi diretti includono l'autoproduzione (impianti fotovoltaici)





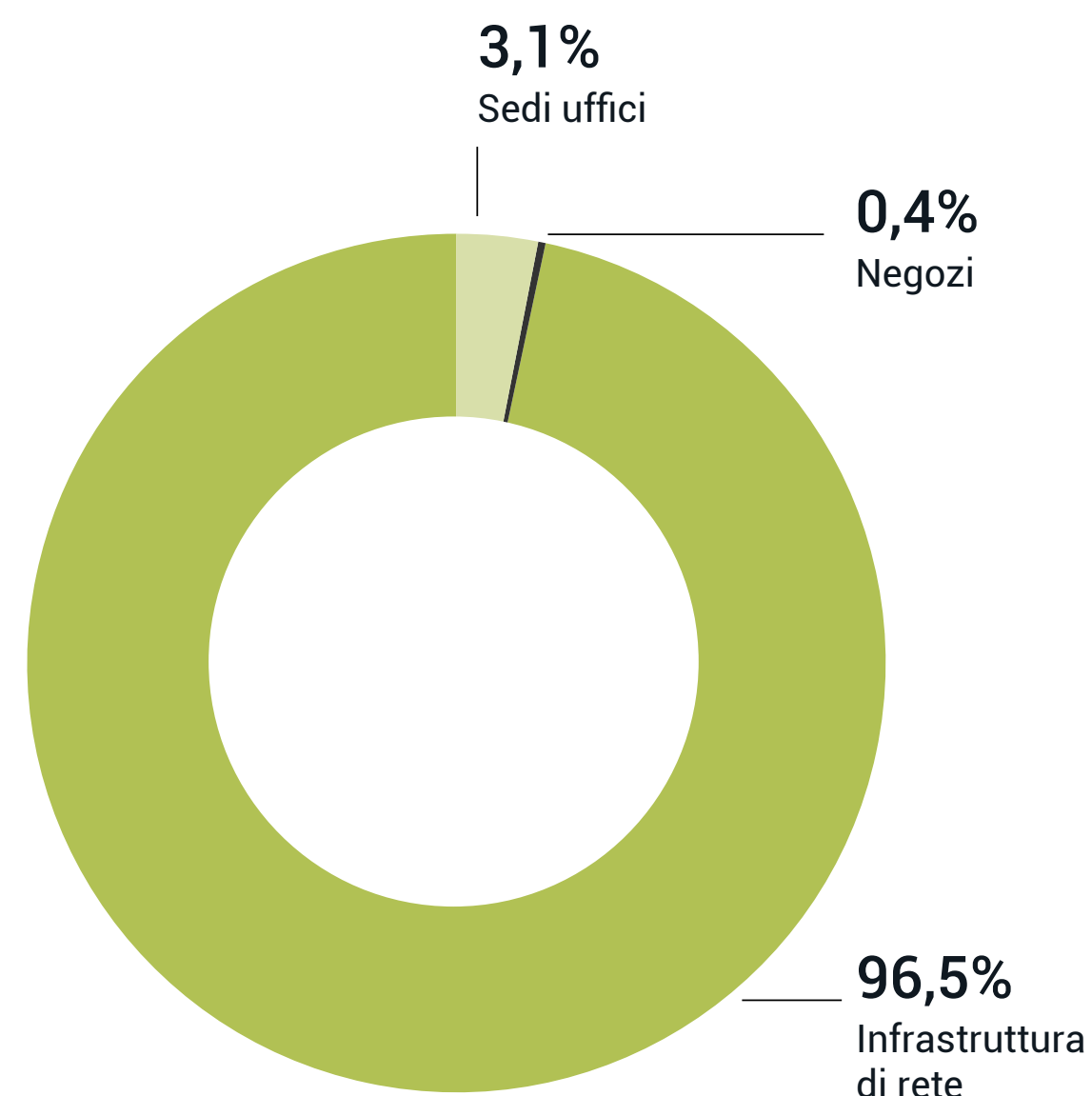
Su questo valore incidono in particolare i consumi di energia elettrica<sup>29</sup> e, con un peso residuale, i consumi di carburante e di gas naturale<sup>30</sup>. Rispetto al 2021 si registra un aumento dei consumi di circa l'1,8%, legato a un aumento congiunto di consumi diretti e indiretti legati soprattutto ad un aumento della presenza dei dipendenti presso le sedi.



I consumi energetici indiretti (energia elettrica acquistata) ammontano a 522.798 GJ e sono principalmente imputabili all'elettricità consumata dall'infrastruttura di rete, mentre i consumi di energia elettrica delle sedi e dei negozi contribuiscono per circa il 3,5% del totale. Rispetto al 2021, i consumi indiretti sono aumentati dell'1% circa, per via principalmente dell'aumento dei consumi di Fastweb Air<sup>31</sup>.

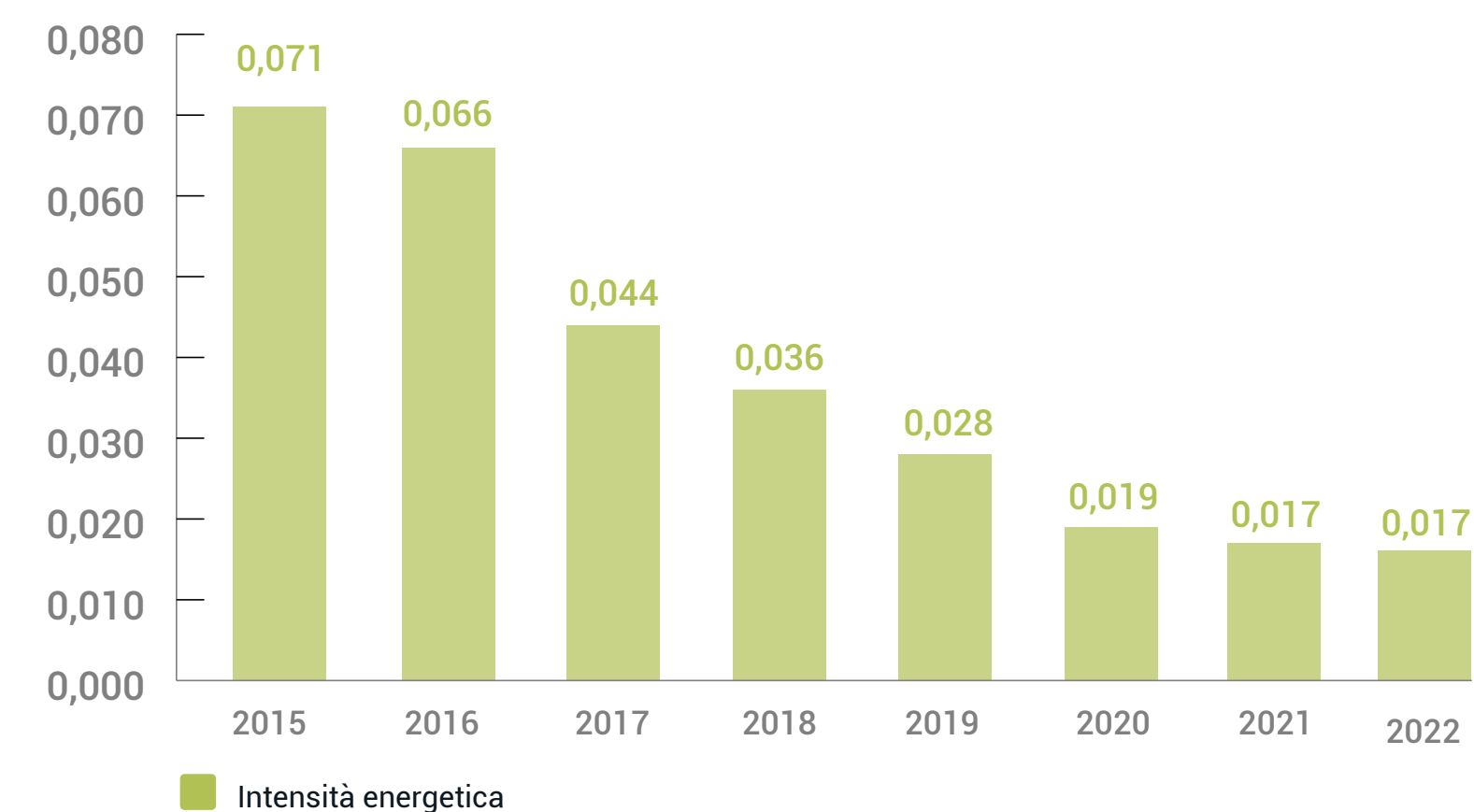
<sup>31</sup> I consumi dell'infrastruttura di rete comprendono anche Fastweb Air.

### CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI PER UTILIZZO



Dal confronto tra i consumi energetici dell'infrastruttura di rete fissa e il traffico dati degli ultimi anni, è possibile avere una misura dell'efficienza nell'uso dell'energia della rete Fastweb. Il trend, così calcolato, rileva una progressiva riduzione dell'intensità energetica della rete, con un decremento del 76% dei kWh consumati per Gigabyte di traffico dal 2015 a oggi. Nel 2022 il livello di intensità energetica è stato pari a 0,0173, in linea al 2021.

### INTENSITÀ ENERGETICA (kWh/GByte)



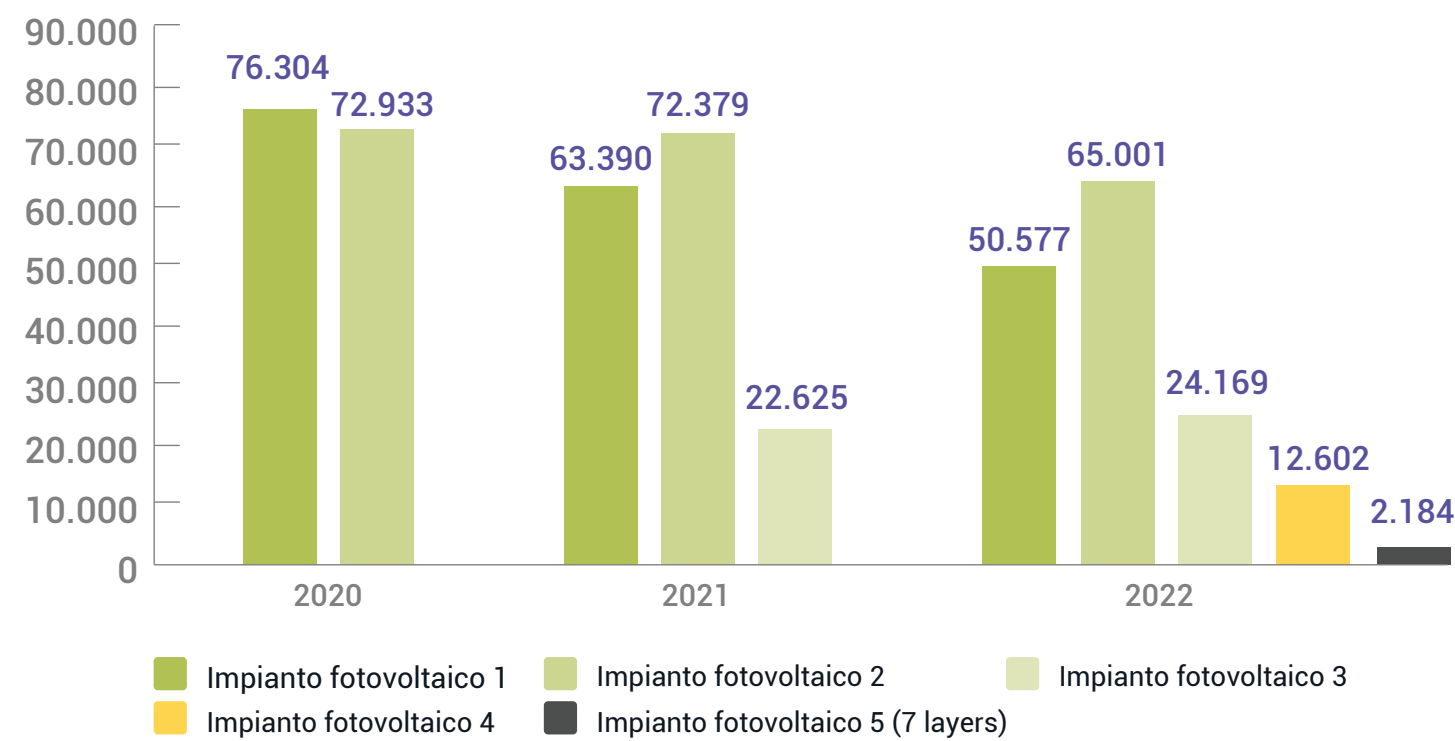
Questi risultati evidenziano l'efficacia delle iniziative realizzate per migliorare l'efficienza della rete, che è stata raggiunta grazie ai numerosi interventi di upgrade, estensione e potenziamento dell'infrastruttura realizzati negli ultimi anni. Questi interventi hanno potuto supportare la grande richiesta di connettività registrata durante gli ultimi anni e il forte aumento del volume di traffico dati (cresciuto del 7% rispetto al 2020). Come già è stato anticipato, nel corso del 2022 l'impegno per l'approvvigionamento da fonti rinnovabili è stato mantenuto: il **100% dell'energia elettrica acquistata direttamente da Fastweb ha origine da fonti rinnovabili**.





Grazie agli impianti fotovoltaici installati dal 2016 presso i siti Fastweb, nel 2022 sono inoltre stati complessivamente prodotti e utilizzati per auto-consumo 154.533 kWh, in calo del 2% rispetto all'anno precedente per via di una leggera diminuzione nella produzione di energia degli impianti di Caracciolo e Bernina (rispettivamente "impianto fotovoltaico 1" e "impianto fotovoltaico 2" nel grafico).

### ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA IMPIANTI FOTOVOLTAICI (kWh)



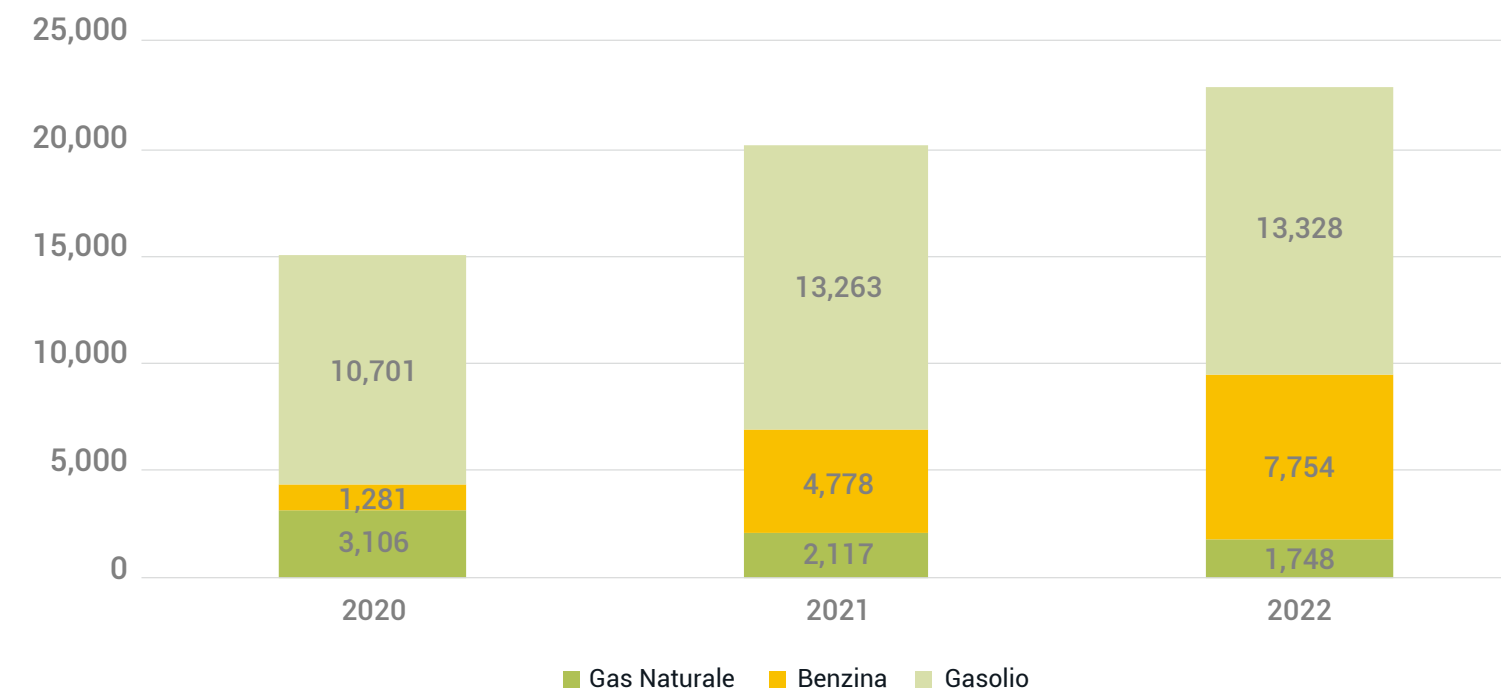
Oltre ai consumi di energia prodotta da impianti fotovoltaici, i consumi energetici diretti sono dovuti al consumo di gas naturale, benzina e gasolio. Il gas naturale viene utilizzato negli impianti termici delle sedi degli uffici e in misura minore per l'autotrazione<sup>32</sup>, mentre la benzina e il

<sup>32</sup> Il monitoraggio dei consumi di gas naturale è disponibile solo per le sedi in cui è stato stipulato un contratto diretto con il fornitore di gas e sono quelle di maggior peso nel volume complessivo dei consumi di gas della società. In particolare, sono state considerate le sedi di Catania, Milano Caracciolo, Negozio di Milano Garibaldi e la sede di Padova.

gasolio sono impiegati principalmente per autotrazione (mezzi della flotta auto aziendale) e, in modo residuale, il gasolio anche per il funzionamento dei gruppi elettrogeni a servizio dei locali tecnologici per garantire la continuità della rete.

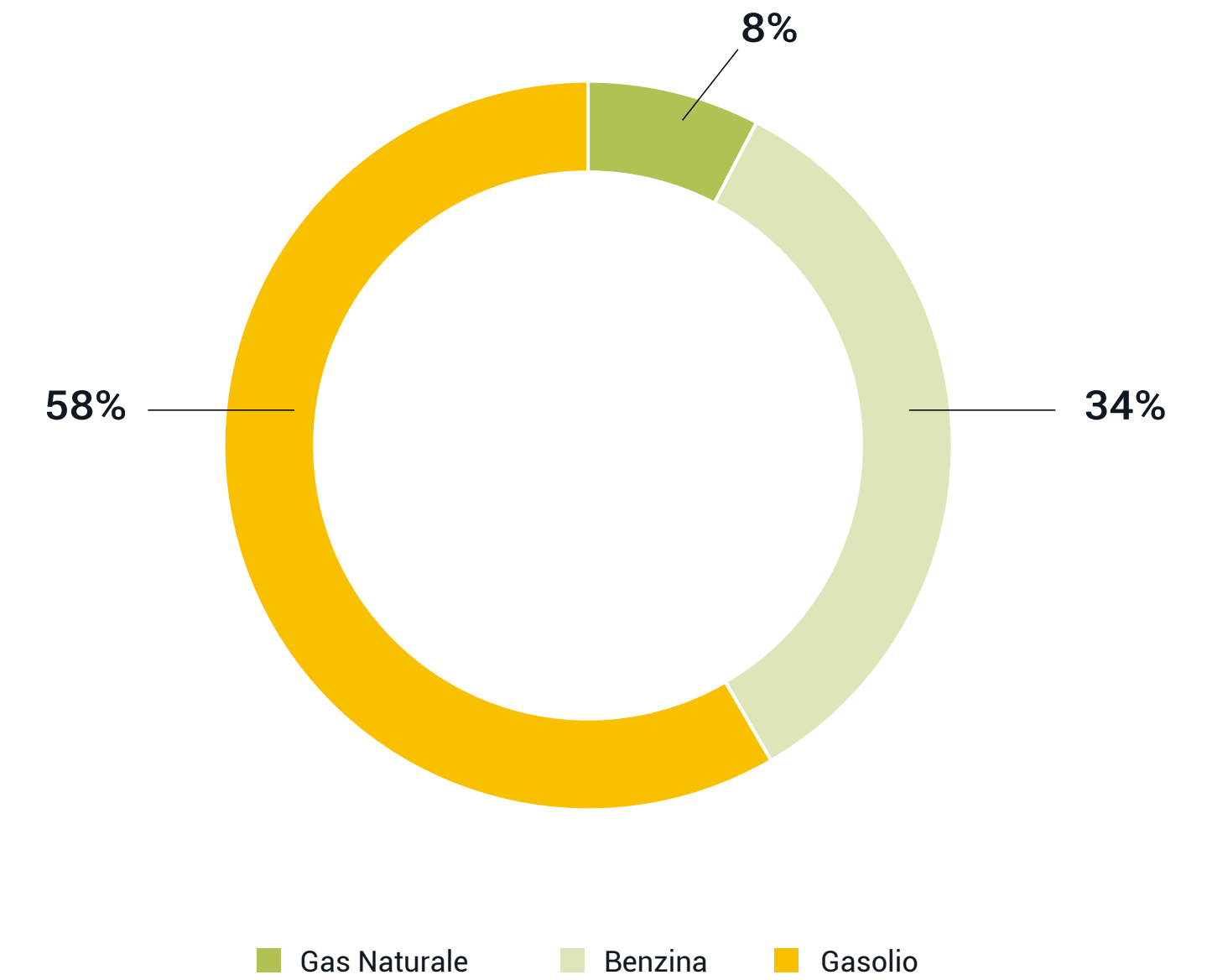
Nel 2022 è stata riscontrata una riduzione nei consumi di gas naturale del 17% rispetto al 2021, che riflette le iniziative di risparmio energetico messe in atto dall'azienda.

### I CONSUMI DI GAS NATURALE E CARBURANTE (GJ)



I consumi di benzina e di gasolio sono invece risaliti rispetto al 2021 a causa della ripresa degli spostamenti del personale in seguito alla limitazione dei movimenti durante l'emergenza sanitaria 2020-2021. Come obiettivo futuro, la gestione energetica si impegnerà sempre di più nel monitorare la crescita del business di Fastweb, al fine di stimare, per quanto possibile, l'incremento dei consumi della rete e adottare le migliori azioni di efficientamento e riduzione dei consumi.

### I CONSUMI DI GAS NATURALE E CARBURANTE (GJ)



■ Gas Naturale ■ Benzina ■ Gasolio





# 5.3

## IL NOSTRO CONTRIBUTO PER UN'ECONOMIA CIRCOLARE

**Per Fastweb agire in termini di responsabilità ambientale significa migliorarsi sempre, impegnandosi concretamente anche per quanto riguarda l'utilizzo delle risorse.**

L'impegno di Fastweb per garantire un futuro più ecosostenibile si declina anche nell'offerta di prodotti e servizi sempre più sostenibili.

Dopo il lancio di NeXXt, nel 2021, Fastweb ha intrapreso nel 2022 uno studio sul ciclo di vita dell'Internet box per identificare gli impatti ambientali derivanti dal suo utilizzo. Il Life Cycle Assessment (LCA) del NeXXt è stato svolto con approccio from cradle to grave (dalla culla alla tomba), ovvero considerando tutte le fasi del ciclo di vita del prodotto, dalla produzione, alla fase d'utilizzo, fino ad arrivare allo smaltimento dello stesso, considerando una finestra temporale di utilizzo di cinque anni.

Tale studio ha permesso di definire la carbon footprint dell'Internet box e di identificare gli aspetti più critici legati alla produzione e all'utilizzo del modem, offrendo insight di miglioramento per lo sviluppo di prodotti futuri.

Per quanto riguarda le emissioni di NeXXt, è stato osservato come la fase del ciclo di vita maggiormente emissiva fosse quella di utilizzo del prodotto da parte dei clienti di Fastweb, causa dell'86% delle emissioni generate in 5 anni<sup>33</sup>. Gli impatti della fase d'uso sono direttamente influenzati dalla potenza richiesta dagli apparati nelle diverse modalità d'uso (stand-by, utilizzo wi-fi, ecc) e dalle ore di funzionamento durante il giorno in ciascuna modalità.

Per questo motivo, nella seconda metà dell'anno l'azienda si è attivata per intraprendere una campagna di sensibilizzazione verso i propri clienti, in particolare per invitarli a spegnere l'Internet box nei momenti di inutilizzo. Infatti, secondo le stime svolte, scegliendo di spegnere NeXXt nelle ore notturne (7 ore), si possono evitare fino ad un totale di 190Kg CO<sub>2eq</sub> in 5 anni di utilizzo, pari al 47% delle emissioni totali di NeXXt. Sono inoltre in programma ulteriori studi finalizzati a progettare soluzioni software e di Intelligenza Artificiale mirate a ridurre i consumi energetici sia di NeXXt che dei modem di prossima progettazione.

Altri spunti di miglioramento sono emersi dallo studio dei materiali

utilizzati per la fabbricazione e il packaging dell'Internet box, che contribuiscono per il 13% alla carbon footprint totale. Ad esempio, Fastweb è impegnata a migliorare il packaging in cui i futuri modem saranno contenuti, tramite l'utilizzo di carta riciclata e di inchiostro vegetale, che caratterizzano i nuovi ecopack. In particolare, relativamente all'inchiostro utilizzato, verrà preferito l'uso di inchiostro nero in sostituzione all'attuale inchiostro bianco, in quanto porterebbe ad un minor numero di passate necessarie per imprimere le scritte sul packaging. Inoltre, quest'ultimo sarà ottimizzato in termini di forma e dimensione, con evidenti vantaggi logistici: i nuovi imballaggi saranno infatti progettati per occupare più efficientemente gli spazi dei veicoli deputati al trasporto. In aggiunta, anche componenti minori del packaging saranno attenzionate, come i sacchetti di plastica e gli stickers di cartone, che verranno rispettivamente costituite da fibra riciclata e cartone riciclato. L'attenzione all'utilizzo di materiali più sostenibili riguarda anche i modem, traducendosi nell'impiego di plastica riciclabile, non trattata e non lucida per i case; l'opacità, infatti, permette di rendere meno visibili eventuali graffi o difetti estetici, così che a fine vita il prodotto possa essere più agevolmente rigenerato e quindi riproposto sul mercato, limitando gli sprechi. Ad oggi, i modem guasti vengono infatti inviati ad appositi CAT (Centri di Assistenza Tecnica), in cui, tra i device ritenuti poco danneggiati (circa l'87% di quelli pervenuti), circa il 50% viene recuperato e reimmesso sul mercato, mentre il restante 50% è scartato a causa di difetti estetici come graffi e ammaccature. Il design dei futuri modem sarà inoltre modulare e facilmente disassemblabile, per incrementare la percentuale di recupero. Il case sarà infatti composto da due scocche facilmente separabili per accedere ai componenti elettronici interni, senza danneggiare il case esterno. Il miglioramento di

<sup>33</sup> Scenario base, dove il cliente mantiene lo stesso apparato per 5 anni (senza alcuna sostituzione) e con un funzionamento medio con traffico wi-fi di 8,9 h/giorno





questi aspetti legati all'estetica e al design del prodotto può impattare notevolmente e positivamente sul tasso di rigenerazione dei modem stessi. Ulteriori azioni migliorative sono previste in merito alla riduzione complessiva delle dimensioni e del peso dei prodotti, con chiari benefici in termini di minor quantitativo di materie prime utilizzate, conseguenti minori lavorazioni necessarie per prodotto, riduzione degli impatti dovuti al trasporto e al fine vita.

Tutte le iniziative sopra descritte, unitamente all'identificazione ed eliminazione di componenti degli attuali modem in vendita, ormai considerabili come superflue, andranno a confluire nell'offerta di un nuovo prodotto, efficiente e sostenibile, nell'arco del 2023.

La volontà di Fastweb di garantire il continuo miglioramento dei propri prodotti ha inoltre spinto l'azienda alla creazione di un tool interno in grado di calcolare la *carbon footprint* di diversi prodotti e di evidenziarne le variazioni al variare delle componenti che lo costituiscono; lo strumento riporta una serie di parametri che consentiranno a Fastweb di svolgere analisi di *forecast* finalizzate a conoscere l'impatto del prodotto stesso prima del lancio sul mercato, e monitorare dunque le emissioni causate, anche rispetto alla *carbon footprint corporate*, integrando la circolarità del prodotto all'interno della fase di progettazione.

Nell'agosto del 2022, Fastweb ha inoltre lanciato un trial di vendita di successo nell'ambito delle soluzioni di economia circolare: l'iniziativa ha coinvolto 22 negozi e ha previsto la possibilità di vendere, in abbinamento alle offerte mobili Fastweb una selezione di smartphone rigenerati con grade A+ e A. Nel corso dei prossimi mesi verrà estesa la vendita dei prodotti ad un numero crescente di negozi all'interno del canale retail.

Anche sul fronte dei consumi interni, Fastweb si impegna a portare avanti iniziative per incentivare l'attenzione al risparmio delle risorse e il corretto smaltimento dei rifiuti prodotti dalle sue attività.

Nel 2022 è stata infatti confermata la scelta di essere un'azienda **#PlasticFree**, rinnovando quindi l'impegno di Fastweb verso un consumo responsabile dei materiali e proseguendo nel percorso di eliminazione della plastica monouso dai propri uffici: negli uffici di Fastweb S.p.A.

i distributori automatici erogano le bevande calde in bicchieri in materiale biodegradabile, con palette in legno. L'acqua confezionata è disponibile in lattine di alluminio riciclabile al 100%, ma viene comunque incentivato l'utilizzo delle fontanelle presenti negli spazi comuni e l'uso quindi di borracce riutilizzabili.

Le policy definite nel 2019 per orientare gli acquisti e le scelte dei materiali utilizzati in eventi e catering sono rimaste in essere e continuano ad essere prese a riferimento da tutti i reparti aziendali.

Sul fronte della riduzione del consumo di carta, negli scorsi anni è stato svolto un assessment per l'individuazione dei processi aziendali che ancora ne richiedevano l'utilizzo e per intraprendere un percorso di digitalizzazione che ha portato, già a fine 2020, circa il 90% dei processi aziendali ad essere gestiti completamente in digitale.

La necessità residuale dell'utilizzo di carta è legata essenzialmente a vincoli normativi o a esigenze particolari dei clienti o delle Pubbliche Amministrazioni.

Anche nella relazione con i clienti si è portata a compimento la digitalizzazione di alcuni processi importanti (come, ad esempio, l'acquisizione delle PDA – Proposta di acquisto), ed è stata dimezzata la quantità di materiale pubblicitario (*brochures, flyers, etc.*) a favore

dell'utilizzo di schermi all'interno dei punti vendita per la comunicazione delle offerte.

Sono inoltre in corso iniziative di digitalizzazione dei processi di installazione degli apparati presso il cliente. In particolare, per il comparto Wholesale, nel 2022 sono stati creati circa 3600 Documenti di Trasporto e 210 Rapporti di intervento in formato digitale.

Relativamente ai rifiuti legati dalle *operations* di Fastweb, essi si possono distinguere principalmente tra quelli prodotti in seguito alle attività degli uffici e negozi e quelli derivanti dalle attività di installazione della fibra ottica e dalla manutenzione dell'infrastruttura. In particolare, nel primo caso, le tipologie di rifiuti principali sono: rifiuti urbani, tra cui gli imballaggi, plastica, carta e cartone per i quali Fastweb si avvale della raccolta differenziata comunale, e rifiuti da manutenzione e pulizie, gestiti direttamente dal fornitore del servizio. Allo stesso modo, anche i toner esauriti delle stampanti sono in carico al fornitore del *global service* di stampa, fotocopiatura e fax. Un'altra tipologia di rifiuti prodotta da Fastweb risulta essere gli scarti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, le quali vengono depositate in appositi spazi adibiti a deposito e successivamente ritirate da fornitori competenti in materia di trasporto dei RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche). Per quanto riguarda i rifiuti derivanti dalle attività di cantiere per lo sviluppo o la manutenzione della fibra ottica, essi vengono gestiti direttamente dal fornitore di Fastweb; ad ogni modo, l'azienda si occupa periodicamente di svolgere verifiche a campione per garantire che i rifiuti prodotti vengano gestiti secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Durante le attività di cantiere, le principali tipologie di rifiuto prodotto sono tipicamente terre e rocce da scavo, materiali derivanti dalla rimozione del manto stradale e altri rifiuti come fibra ottica, cavi, plastica e imballaggi misti.





# 5.4

## GESTIONE E MONITORAGGIO DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

Da diversi anni Fastweb promuove la sostenibilità ambientale delle proprie attività attraverso **programmi finalizzati a ridurre gli impatti ambientali aziendali**. Per garantire il controllo e la gestione degli impatti significativi generati dalle proprie attività, l'azienda si è dotata di un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo la norma internazionale ISO 14001 per tutte le attività di Fastweb S.p.A.

Nel corso del 2021 tale certificazione è stata estesa a Fastweb Air S.r.l., coprendo così anche gli impatti ambientali legati allo sviluppo della rete Ultra FWA, e nel 2022 è stata mantenuta sia per Fastweb S.p.A che per Fastweb Air S.r.l.

Durante il periodo di rendicontazione, per garantire la corretta applicazione delle procedure di Sistema

di Gestione Ambientale, sono stati eseguiti 10 audit interni. Tali verifiche hanno previsto sia controlli sull'applicazione e l'efficacia dei processi, sia controlli presso sedi uffici, locali tecnologici, negozi e cantieri e hanno interessato anche la sede operativa.

Tutti i rilievi e gli spunti di miglioramento riscontrati sono stati indirizzati con il coinvolgimento delle strutture operative interessate.







# Informazioni integrative





# 6.1

## NOTA METODOLOGICA

### L'APPROCCIO AL REPORTING E I PRINCIPI PER DEFINIRE LA QUALITÀ DEL REPORT

Giunto alla sua 11° edizione, il Report di Sostenibilità di Fastweb è stato predisposto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" del Global Reporting Initiative (GRI) secondo l'opzione "in accordance".

Per assicurare la qualità delle informazioni riportate, nella redazione del Report sono stati seguiti i principi di reporting del GRI:

- ▶ accuratezza: il livello di dettaglio dei contenuti riportati risulta adeguato alla comprensione e valutazione delle performance di sostenibilità di Fastweb e dei suoi impatti;
- ▶ verificabilità: il sistema di controlli interni e la documentazione del processo di decision-making assicura che i dati e le informazioni siano raccolti, compilati, registrati e analizzati in modo che possano essere esaminati per stabilirne la qualità;
- ▶ chiarezza: la scelta di un linguaggio chiaro e accessibile e l'utilizzo

di grafici e tabelle per rappresentare le performance rendono i contenuti fruibili e di facile comprensione per i portatori di interesse;

- ▶ comparabilità: gli indicatori presentati nel Report, rappresentanti gli impatti di Fastweb, sono riportati per il triennio 2020-2022 e accompagnati da un commento relativo al loro andamento in modo tale da permettere il confronto e la comparabilità delle performance dell'azienda nel tempo;
- ▶ equilibrio: i contenuti del presente documento riportano in maniera equa e imparziale gli impatti positivi e negativi dell'azienda;
- ▶ tempestività: Fastweb si impegna a riportare le informazioni con scadenza regolare e a renderle disponibili con prontezza, assicurando altresì la qualità delle informazioni in linea con gli altri principi di rendicontazione;
- ▶ completezza: i temi materiali che guidano i contenuti di questo Report sono trattati nella loro interezza e rappresentano gli impatti più rilevanti per l'attività di Fastweb, consentendo una valutazione completa delle performance dell'azienda nell'anno di rendicontazione;

- ▶ contesto di sostenibilità: gli impatti di Fastweb sono inseriti nel più ampio contesto di sviluppo sostenibile, includendo numerose informazioni di scenario in relazione ai principali temi materiali trattati;

Fastweb pubblica con cadenza annuale il Report di Sostenibilità per garantire una costante rendicontazione delle proprie performance; in particolare, il presente documento copre il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2022.

Per informazioni e suggerimenti è possibile scrivere a: [sustainability@fastweb.it](mailto:sustainability@fastweb.it).

### IL PERIMETRO DEL REPORT

Fastweb include nel perimetro le società controllate con partecipazioni superiori al 50%. Il perimetro di rendicontazione comprende quindi Fastweb S.p.A., la controllata Fastweb Air S.r.l. a partire dal 2020, e la società controllata al 70% 7Layers S.r.l. a partire dal 2021. I dati vengono consolidati al 100% a prescindere dalla quota di controllo della capogruppo nelle controllate. I dati relativi a 7Layers, tuttavia, non sono sempre risultati disponibili; in questi casi, è stato segnalato con opportuna nota all'interno delle ultime tabelle di questo capitolo. Ad ogni modo, Fastweb si impegna affinché i processi di raccolta dati siano continuamente migliorati anche per la controllata 7Layers.

Quando all'interno del documento ci si riferisce a "Fastweb" si fa riferimento a Fastweb S.p.A., a Fastweb Air S.r.l. e a 7Layers S.r.l.





Per caratteristiche proprie solo dell'una o delle altre società, viene indicato il riferimento specifico a Fastweb S.p.A., Fastweb Air S.r.l. o 7Layers S.r.l., rispettivamente.

## IL PROCESSO DI RACCOLTA DATI E DI VALIDAZIONE DEL REPORT

I dati e le informazioni riportate nel presente documento sono stati raccolti mediante interviste ai referenti e invio di schede di raccolta dati conformi alle indicazioni dello Standard.

I processi di approvazione e condivisione delle informazioni sono alla base dei principi redazionali del Report di Sostenibilità di Fastweb: la struttura del documento e i temi su cui focalizzare la rendicontazione (temi materiali) sono approvati dall'Amministratore Delegato e il testo del Report è validato dalle funzioni coinvolte.

Il Report di Sostenibilità nella sua versione definitiva viene presentato e approvato dal Consiglio di Amministrazione.

## L'ASSURANCE DEL REPORT

Anche quest'anno Fastweb ha deciso di sottoporre il documento alla revisione da parte di un ente terzo indipendente, la cui dichiarazione di verifica è riportata nell'allegato "Dichiarazione di assurance".

## LE ATTIVITÀ DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Il dialogo con gli stakeholder è fondamentale per Fastweb, che opera

per rendere la comunicazione con i portatori di interesse il più possibile continuativa e bidirezionale, con l'obiettivo di diffondere le proprie iniziative e strategie e di ricevere feedback sugli aspetti ambientali, sociali ed economici di riferimento.

I portatori di interesse sono stati identificati seguendo lo Standard internazionale AA1000SES, che analizza la dipendenza, la responsabilità, il focus, l'influenza e il concetto dei punti di vista diversificati.

Gli stakeholder, identificati nel 2021, non hanno subito variazioni nel 2022.

Il Report di Sostenibilità, pubblicato sul sito web, è utilizzato quale strumento di engagement. In particolare, viene condiviso con i principali clienti.

Dal link <https://www.fastweb.it/corporate/azienda-e-sostenibilita/sostenibilita/> è possibile consultare e scaricare l'intero documento, che è quindi disponibile a tutti gli stakeholder.

Fastweb, inoltre, porta avanti numerose iniziative di ascolto, dialogo e comunicazione con i propri portatori di interesse interni ed esterni. Gli strumenti utilizzati sono molteplici: dagli eventi e incontri dedicati alla comunicazione, all'effettuazione di iniziative di ascolto mirate, all'interazione attraverso i canali Internet (sito web, intranet, social media, pagine dedicate alla comunicazione).

Stakeholder	Modalità di coinvolgimento
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Vision meeting</li> <li>▶ Comunicazione e dialogo continuativo attraverso la intranet aziendale Agorà</li> <li>▶ Convegni periodici (Road Show, Canvass, ecc.)</li> <li>▶ Strumenti per formulare proposte e idee o richiedere informazioni (mailbox di gruppo, survey, ecc.)</li> <li>▶ Periodici staff meeting interni alle singole funzioni</li> <li>▶ Valutazione annuale delle performance</li> </ul>
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Canali Internet (sito web, newsletter mensile, MyFastweb)</li> <li>▶ Social Media</li> <li>▶ Forum</li> <li>▶ Indagine di Net Promoter Score con cadenza da trimestrale ad annuale a seconda della tipologia di clienti</li> <li>▶ Procedura di conciliazione</li> <li>▶ Portale per la risoluzione alternativa delle controversie</li> </ul>
Gruppo Swisscom	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sedute del Consiglio di Amministrazione</li> <li>▶ Rapporti di gestione periodici e annuali</li> <li>▶ Scambio periodico di informazioni tra funzioni omologhe</li> </ul>
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Piattaforma online</li> <li>▶ Incontri periodici di avanzamento e allineamento tra fornitori e unità operative aziendali</li> </ul>
Collettività	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gestione continuativa delle partnership con realtà della società civile e con Enti a scopo benefico per quanto riguarda le iniziative di sviluppo digitale, sociale e territoriale</li> <li>▶ Sito Internet e social media</li> <li>▶ Ricerche sulla reputazione aziendale con cadenza da mensile ad annuale (indagini RepTrack)</li> </ul>
Pubblica Amministrazione e Autorità di Vigilanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tavoli di lavoro</li> <li>▶ Tavoli tecnici di settore</li> <li>▶ Procedure di consultazione pubblica</li> <li>▶ Contributo nella definizione di normative di nuova emanazione e relative disposizioni vincolanti</li> </ul>
Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Comunicati stampa</li> <li>▶ Conferenze stampa</li> <li>▶ Sito Internet</li> <li>▶ Social Media</li> </ul>





## L'ANALISI DI MATERIALITÀ

L'analisi di materialità è lo strumento attraverso cui Fastweb definisce e aggiorna, su base annuale, la lista dei temi materiali su cui concentrare la rendicontazione.

A seguito dell'aggiornamento dei *GRI Sustainability Reporting Standards* avvenuta nel 2021, la modalità di identificazione dei temi materiali ha subito sostanziali modifiche, applicate puntualmente da Fastweb durante il processo di analisi.

In particolare, la nuova metodologia prevede l'identificazione dei temi materiali che rappresentano gli impatti più significativi di un'azienda sull'economia, l'ambiente e le persone, inclusi gli impatti sui diritti umani. Per determinare tali impatti, l'azienda ha condotto un'analisi di *benchmark* rispetto a peer e competitor nazionali e internazionali, dei trend di sostenibilità e delle pressioni per il settore delle telecomunicazioni, per identificare gli impatti più significativi e applicabili per Fastweb.

In particolare, tali analisi hanno rappresentato un processo di inclusione delle istanze degli *stakeholder* che, seppur indirettamente, ha permesso il coinvolgimento degli stessi nell'analisi di materialità dell'azienda.

Dopo queste prime fasi, Fastweb ha identificato i propri impatti effettivi e potenziali, definiti rispettivamente come impatti che si sono già verificati e impatti che potrebbero verosimilmente verificarsi. Inoltre, questi impatti sono stati classificati come negativi e positivi, reversibili e irreversibili.

Successivamente, è stata valutata la significatività degli impatti identificati attraverso un'analisi quantitativa e qualitativa e applicando un giudizio critico e professionale, così da poter classificare gli impatti come trascurabili, moderati, rilevanti o molto rilevanti.

In particolare, tale analisi è stata svolta valutando i criteri previsti dal *GRI standards* quali: scala di gravità, ambito, carattere di irrimediabilità e probabilità.

Come da linee guida GRI, è stata applicata una maggiorazione agli impatti che prevedevano potenziali violazioni dei diritti umani o delle normative anticorruzione. Per ognuno dei criteri citati, è stato assegnato un punteggio, il quale ha determinato uno score finale che permettesse la classificazione dell'impatto nelle categorie sopra descritte. In linea con la metodologia GRI, tutti gli impatti superiori alla soglia di rilevanza, esclusa quindi la categoria degli impatti cosiddetti trascurabili, sono stati considerati rilevanti.

Gli impatti sono stati poi raggruppati e ricondotti a una lista di temi materiali significativi per Fastweb.

Come ultimo passo, i temi materiali sono stati riconosciuti e approvati dal management aziendale.

Il risultato finale è rappresentato dalla seguente lista di temi materiali, classificati secondo i tre pillar fondanti della strategia di sostenibilità di Fastweb:

<b>Pillar</b>	<b>Tema materiale</b>	<b>Impatto (positivo/negativo)</b>
<b><u>Futuro più connesso</u></b>	<i>Privacy e cybersecurity</i>	Mancata protezione della privacy e dei dati (-)
	<i>Infrastrutture digitali per il paese</i>	Contributo allo sviluppo tecnologico del Paese (+) Contributo alla riduzione del digital divide (+)
<b><u>Futuro più inclusivo</u></b>	<i>Diversity, equity and inclusion</i>	Episodi di discriminazione (-)
	<i>Working smart: le persone al centro</i>	Infortuni sul luogo di lavoro (-) Sviluppo delle competenze dei dipendenti (+) Mancata talent attraction and retention (-) Contributo all'employability giovanile (+)
	<i>Tutela dei diritti umani</i>	Violazione dei diritti umani all'interno della forza lavoro (-) Violazione dei diritti umani lungo la catena di fornitura (-)
	<i>Competenze digitali per il futuro</i>	Sviluppo delle competenze digitali delle comunità (+)
	<i>Supporto al territorio e alle comunità locali</i>	Supporto al territorio e alle comunità locali (+)
<b><u>Futuro più ecosostenibile</u></b>	<i>Lotta ai cambiamenti climatici</i>	Contributo al cambiamento climatico (-) Contributo alla riduzione delle emissioni in atmosfera (+)
	<i>Efficienza energetica</i>	Impoverimento delle risorse energetiche (-)
	<i>Ecodesign</i>	Produzione di rifiuti elettronici dati dal fine vita del prodotto (-)
<b><u>Tema Trasversale</u></b>	<i>Etica e compliance</i>	Episodi di corruzione (-)





Rispetto al 2021 le modifiche principali nei temi materiali da riportare includono:

- ▶ I temi “Trasparenza, semplicità, ascolto e fiducia” e “Performance economica e creazione di valore per gli stakeholders” sono stati rimossi, in quanto non sono risultati significativi in virtù della diversa metodologia di identificazione dei temi materiali adottata rispetto al precedente anno di rendicontazione, in ottemperanza alle prescrizioni dei GRI Standard 2021. Tuttavia, in virtù dell’interesse della tematica per gli stakeholder e per l’azienda, essi sono stati oggetto di trattazione qualitativa all’interno del testo.
- ▶ I temi “Rivoluzione digitale, intelligenza artificiale, innovazione tecnologica” e “Il 5G come tecnologia abilitante” sono confluiti nel tema materiale “Infrastrutture digitali per il paese”.
- ▶ Il tema “Soluzioni ICT per lo sviluppo sostenibile” è confluito nel tema materiale “Lotta ai cambiamenti climatici”
- ▶ Il tema “Sostenibilità lungo la supply chain” è confluito nei temi materiali “Lotta ai cambiamenti climatici” e “Tutela dei diritti umani”.

La correlazione tra le tematiche materiali identificate da Fastweb e gli aspetti dei GRI Standards è esplicitata nella tabella seguente: la gestione di ciascun tema materiale è affidata a specifici team individuati nell’ambito delle Direzioni facenti parte del Management Board aziendale. Ogni unità operativa monitora su base settimanale, o in base alle specificità dei progetti, l’avanzamento e i risultati raggiunti sulle iniziative di competenza e adegua il piano delle attività a partire dalle evidenze e dalle proposte di miglioramento raccolte. Infine, in tabella vengono indicati il perimetro di ciascun aspetto ed eventuali limitazioni relative alla mancata estensione della rendicontazione al perimetro esterno.

Tema materiale	Descrizione tema materiale	Stakeholder impattati	Perimetro dell'aspetto e limitazioni alla rendicontazione
Infrastrutture digitali per il Paese	Garantire connettività veloce ed estesa su tutto il territorio nazionale grazie allo sviluppo di infrastrutture di rete sempre più performanti per contribuire a sostenere la crescita dell'intero Paese e abilitare la diffusione dei servizi digitali.	Collettività	L'azione di Fastweb ha impatti ad ampio spettro sulla collettività, rappresentando un contributo alla realizzazione degli obiettivi nazionali ed europei e consentendo l'accesso a servizi di connessione sempre più veloci e convergenti a clienti e collettività.
Privacy e cyber security	Garantire la protezione dei dati sensibili e personali del cliente e di tutti i portatori di interesse adottando misure di <i>privacy</i> e <i>cybersecurity</i> all'avanguardia.	Clienti	Tutelare la <i>privacy</i> e promuovere la <i>cyber security</i> significa per Fastweb attivare presidi interni in linea con le regolamentazioni vigenti e le <i>best practice</i> nazionali e internazionali per quanto riguarda la gestione della rete, dei sistemi informatici e dei processi interni. Attraverso prodotti e servizi dedicati, inoltre, Fastweb intende supportare i propri clienti Enterprise nella gestione di queste tematiche.
Tutela dei diritti umani	Assicurare il rispetto dei diritti umani con apposite misure. Tra queste, l'implementazione di un Codice Etico o di specifiche certificazioni come la SA8000 garantisce il presidio di temi come la libertà di associazione e la prevenzione del lavoro forzato e minorile, sia a livello della propria forza lavoro che di quella dei fornitori dell'azienda.	Dipendenti, Fornitori, Collettività	Fastweb considera da sempre di fondamentale importanza garantire il rispetto dei diritti umani sia all'interno della propria forza lavoro che in quella dei fornitori
Competenze digitali per il futuro	Contribuire a diffondere le competenze digitali tra i giovani e ridurre il gap culturale in termini di competenze digitali anche rispetto ad altri Paesi dell'Unione Europea.	Collettività	Con i propri progetti, Fastweb intende dare un contributo alla collettività supportando la transizione digitale nel Paese attraverso iniziative come la Fastweb Digital Academy
Working smart: le persone al centro	Promuovere un ambiente di lavoro attrattivo attraverso la diffusione di una cultura aziendale inclusiva basata sulla fiducia, sulla sicurezza, sulle esigenze individuali e sul benessere della persona.	Dipendenti Collettività	Fastweb ha un impatto sulla vita dei propri dipendenti, sul loro benessere, sicurezza e sul loro sviluppo professionale, con l'obiettivo di garantire le basi necessarie per un successo del business duraturo e di supportare le persone nel loro percorso personale e professionale. Appositi corsi di formazione e tirocini sono inoltre erogati per favorire l' <i>employability</i> giovanile, impattando dunque anche sulla collettività.
Diversity, equity and Inclusion	Contribuire a diffondere una cultura aziendale inclusiva, valorizzando le diversità e contrastando la discriminazione.	Dipendenti Fornitori	Fastweb ha un impatto sulla vita dei propri dipendenti e sul loro benessere sul luogo di lavoro. L'azienda si impegna a sviluppare una cultura inclusiva, attraverso la valorizzazione delle diversità e il contrasto della discriminazione.
Supporto al territorio e alle comunità locali	Contribuire al supporto delle comunità locali tramite il finanziamento di progetti con finalità sociali e la partecipazione ad attività di volontariato aziendale.	Collettività	Tramite diverse iniziative, Fastweb si impegna a creare un impatto positivo sulla comunità.
Efficienza energetica	Ottimizzare i consumi energetici sia per quanto riguarda l'infrastruttura di rete e le sedi dell'azienda, sia per gli apparati in uso da parte dei clienti. Impegnarsi ad acquistare in fondi di energia rinnovabile per contrastare l'impoverimento delle risorse energetiche.	Collettività	La maggior parte dei consumi energetici aziendali sono imputabili ai consumi di energia elettrica dell'infrastruttura di rete.





Tema materiale	Descrizione tema materiale	Stakeholder impattati	Perimetro dell'aspetto e limitazioni alla rendicontazione
Lotta ai cambiamenti climatici	Contribuire alla riduzione degli impatti ambientali sul pianeta, attraverso il monitoraggio e la riduzione della <i>Carbon Footprint</i> aziendale e la definizione di obiettivi di riduzione.	Collettività	Fastweb, si impegna a monitorare gli impatti dei propri prodotti e servizi sull'ambiente e sulla collettività.  Il dato relativo alle emissioni di 7Layers non è compreso nella rendicontazione.
Ecodesign	Investire nell'immissione sul mercato di prodotti riciclabili/rigenerabili a fine vita.	Collettività	Fastweb ha intrapreso un percorso di design di prodotti rigenerabili a fine vita, così da ridurre il proprio impatto ambientale.  Il dato relativo ai rifiuti di 7Layers non è compreso nella rendicontazione.
Etica e compliance	Svolgere il proprio business con integrità, trasparenza e legalità, promuovendo un comportamento eticamente corretto e nel rispetto della legislazione vigente.	PA e autorità di vigilanza	Fastweb considera l'integrità, l'etica professionale e la trasparenza nelle relazioni con gli stakeholder principi imprescindibili della condotta aziendale. Con questa tematica, ci si riferisce pertanto all'insieme dei presidi interni volti a garantire la corretta gestione di tutte le attività aziendali.

## LA METODOLOGIA DI CALCOLO

Si riportano nel seguito le indicazioni metodologiche per alcuni indicatori riportati all'interno del presente Report di Sostenibilità.

### Indicatori relativi al personale

Tutti gli indicatori sul personale, ad eccezione del 2-8 che considera l'organico complessivo includendo anche i tirocinanti e i lavoratori interinali, fanno riferimento a dipendenti con contratto a tempo indeterminato, dipendenti con contratto a tempo determinato e apprendisti in forza al 31/12 dell'esercizio di riferimento.

### Tasso di turnover

Il tasso di turnover in ingresso è calcolato come il numero di assunzioni avvenute durante l'anno rispetto al numero di persone presenti in azienda

(dipendenti con contratto a tempo indeterminato, dipendenti con contratto a tempo determinato e apprendisti) al 31 dicembre dello stesso anno. Il tasso di turnover in uscita è calcolato come il numero di cessazioni avvenute durante l'anno rispetto al numero di persone presenti (dipendenti con contratto a tempo indeterminato, dipendenti con contratto a tempo determinato e apprendisti) al 31 dicembre dello stesso anno. Il tasso di turnover totale è calcolato come numero di assunzioni e cessazioni avvenute durante l'anno rispetto al numero di persone presenti in azienda al 31 dicembre dello stesso anno (dipendenti con contratto a tempo indeterminato, dipendenti con contratto a tempo determinato e apprendisti).

### Congedo parentale

Per congedo parentale si intende l'astensione obbligatoria per la maternità e la paternità. I tassi di rientro dal congedo parentale sono calcolati sulle

numeriche registrate nel 2022 (n. Persone rientrate dal congedo parentale nel 2022/ n. Persone che hanno usufruito del congedo parentale nel 2022): si tratta della miglior stima possibile, pur non considerando le numeriche relative ai periodi di congedo a cavallo tra annualità diverse, che si possono comunque ipotizzare omogenee nel corso del tempo.

Il tasso di retention dopo il congedo parentale è calcolato come il numero di dipendenti (a tempo indeterminato, a tempo determinato e in apprendistato) ancora in forza dopo 12 mesi dal rientro dal congedo per maternità/paternità rispetto al numero di dipendenti che nell'anno precedente hanno usufruito del congedo parentale.

### Informative sulle modalità di gestione

Il campo di applicazione del sistema di gestione di salute e sicurezza riguarda esclusivamente i siti Fastweb, nei quali vengono valutate sia le attività dei dipendenti Fastweb sia le attività dei lavoratori di società terze.

### Indici infortunistici

Gli indici infortunistici sono stati calcolati come riportato di seguito:

- Indice di fatalità: numero di infortuni fatali/ore lavorabili\*1.000.000;
- ▶ Indice di incidenti con conseguenze gravi: numero di infortuni, inclusi gli infortuni in itinere, con periodo di assenza dal lavoro maggiore di 40 giorni (esclusi gli infortuni che hanno causato fatalità) / ore lavorate \* 1.000.000;
- ▶ Indice di infortuni registrabili: numero di infortuni avvenuti durante l'anno esclusi gli infortuni in itinere e compresi i malori / ore lavorate \* 1.000.000.





Sono inclusi nel calcolo degli indici i lavoratori con contratto a tempo indeterminato, determinato e apprendistato, mentre è escluso il personale in stage e i lavoratori interinali. Il primo giorno considerato è la data in cui viene aperto l'infortunio; gli infortuni registrati sono quelli che hanno una prognosi di almeno 3 giorni.

### **Consumi energetici**

Per le conversioni dei volumi di energia consumata, per fonte primaria, in GJ, sono stati utilizzati per la rendicontazione del triennio 2020-2022 i coefficienti indicati dallo standard internazionale GRI 3.1. In particolare 1MWh=3,6 GJ. La conversione da litri a kg di benzina e gasolio è stata effettuata considerando i fattori di conversione indicati dal documento "Stationary Combustion Tool" del GHG protocol – ver. 4.0, in particolare: 1 l benzina = 0,74 kg benzina; 1 l gasolio = 0,84 kg gasolio (<http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools>). Per la conversione da m<sup>3</sup> di gas naturale compresso a kg è stato utilizzato il fattore di conversione dallo stesso documento appena citato (1 m<sup>3</sup> gas naturale = 0,7 kg gas naturale). Per il calcolo dei consumi energetici del 2021 e del 2022 correlati a gasolio, benzina e gas naturale è stata effettuata una conversione in Gigajoule (GJ) al fine della confrontabilità dei dati. Per tale conversione sono stati utilizzati i fattori di conversione ricavati dal database "Defra - Department for Environment, Food and Rural Affairs" (2022).

Per il calcolo dei consumi di energia elettrica dei clienti residenziali e business dell'organizzazione (indicatore 302-2), le stime sono state effettuate moltiplicando i dati di potenza delle apparecchiature fornite ai clienti per il numero di ore di utilizzo di tali apparecchiature in un

anno. Per le apparecchiature i cui dati di potenza non risultavano disponibili, essi sono stati stimati sulla base del modello CLEER (<http://cleermodel.lbl.gov/>) o sulla base dei dati riportati nelle schede tecniche dei prodotti. Le ore medie di utilizzo sono state stimate sulla base di valutazioni interne.

I consumi energetici e i risparmi stimati in seguito agli interventi di efficientamento energetico sono basati su stime per quanto riguarda il mese di dicembre 2022. I consumi delle stazioni radio base di Fastweb Air sono stati stimati anche per il mese di novembre 2022.

### **Le emissioni di gas ad effetto serra**

Il calcolo delle emissioni (Scopo 1, Scopo 2 e Scopo 3) è stato svolto sulla base di linee guida riconosciute a livello internazionale, in particolare il "Corporate Accounting and Reporting Standard" del Global Greenhouse Gas Protocol – lo standard di riferimento in materia di monitoraggio delle emissioni climalteranti – e l'"ICT Footprint - Pilot testing on methodologies for energy consumptions and carbon footprint of the ICT - sector" sviluppato dalla Commissione Europea. Il principale database di riferimento utilizzato per i fattori di emissione è Ecoinvent v3.8 e il metodo di impatto utilizzato è Environmental Footprint v 3.0 (basato su IPCC AR5, GWP 100). I gas compresi nel calcolo sono CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, NF<sub>3</sub>, SF<sub>6</sub> e dove pertinente altri gruppi di GHG (HFCs, PFCs, ecc.), espressi in CO<sub>2eq</sub>. Non sono presenti emissioni dirette di origine biogenica.

Le emissioni di 7Layers sono escluse dal perimetro di rendicontazione in quanto poco significative.

### **Stipendio medio lordo e remunerazione totale**

Per il calcolo dello stipendio medio lordo di donne e uomini nell'intero perimetro di rendicontazione, è stata effettuata una media pesata tra lo stipendio medio lordo dei dipendenti di Fastweb e Fastweb Air e lo stipendio medio lordo dei dipendenti di 7Layers, sia per quanto riguarda lo stipendio delle donne che quello degli uomini.

Lo stesso tipo di media pesata è stata effettuata sui dati relativi alla remunerazione totale di donne e uomini.





# 6.2

## DICHIARAZIONE DI ASSURANCE



### Dichiarazione di assurance indirizzata agli stakeholder di FASTWEB

#### 1. INTRODUZIONE

Bureau Veritas Italia S.p.A. ("Bureau Veritas") ha ricevuto da FASTWEB S.p.A. ("FASTWEB") l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del proprio Report di Sostenibilità 2022 ("Report"), con l'obiettivo di fornire conclusioni in merito a:

- accuratezza e qualità delle informazioni rese pubbliche sulle proprie performance di sostenibilità;
- grado di adesione ai principi di rendicontazione dichiarati dall'organizzazione nella nota metodologica, in particolare Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards).

#### 2. RESPONSABILITÀ, METODOLOGIA E LIMITAZIONI

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Report è stata esclusivamente di FASTWEB. La responsabilità di Bureau Veritas è stata di condurre una verifica indipendente rispetto agli obiettivi individuati e di formulare le conclusioni contenute in questo rapporto.

La verifica è stata condotta come una Limited Assurance ai sensi dello standard ISAE 3000, attraverso l'applicazione a campione di tecniche di audit, tra cui:

- verifica di politiche, mission, valori, impegni;
- riesame di documenti, dati, procedure e metodi di raccolta delle informazioni;
- interviste a membri del gruppo di lavoro per la stesura del Report;
- interviste a rappresentanti aziendali di varie funzioni e servizi, oltre che di membri della Direzione;
- verifica complessiva delle informazioni e in generale riesame dei contenuti del Report di Sostenibilità 2022.

Le attività di verifica sono state condotte in modalità "da remoto", e riteniamo di aver ottenuto sufficienti e adeguate evidenze per sostenere le nostre conclusioni.

La verifica ha avuto ad oggetto l'intero Report di Sostenibilità 2022, con le seguenti precisazioni: per le informazioni di natura economico-finanziaria, Bureau Veritas si è limitata a verificarne la coerenza con i sistemi centrali di raccolta e consolidamento dei dati che concorrono alla predisposizione dei Bilanci di esercizio al 31 Dicembre 2022 di Fastweb S.p.A., Fastweb Air S.r.l. e 7Layers S.r.l. che non sono stati oggetto di verifica; per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 Gennaio 2022 – 31 Dicembre 2022) e per le

affermazioni di politica, intento ed obiettivo, ci si è limitati a verificarne la coerenza con i presupposti metodologici di riferimento. Inoltre è esclusa dal perimetro della verifica la valutazione dell'impatto di cui al paragrafo 3.1 "Gli impatti di FASTWEB sullo sviluppo socio-economico del paese", dato l'utilizzo di parametri di calcolo tutelati da copyright.

#### 3. CONCLUSIONI

A seguito delle attività di verifica condotte e descritte sopra, non sono emerse indicazioni negative in merito ad affidabilità, accuratezza e correttezza di informazioni e dati riportati nel Report di Sostenibilità 2022. A nostro parere, il Report fornisce una rappresentazione attendibile delle attività condotte da FASTWEB durante il 2022 e dei principali risultati raggiunti. Le informazioni sono riportate in maniera generalmente chiara, comprensibile ed equilibrata. Nell'illustrazione di attività e risultati, in particolare, FASTWEB ha prestato attenzione ad adottare un linguaggio neutro, evitando per quanto possibile l'auto-referenzialità.

Per quanto concerne i criteri di rendicontazione dichiarati dall'organizzazione nel Report, riteniamo che siano stati osservati i principi di rendicontazione dei GRI Standards (accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività, verificabilità). Si conferma inoltre che il Report è stato predisposto in conformità ai GRI Standards e che le nostre attività di verifica soddisfano a loro volta i requisiti dello standard in materia di assurance.

#### 4. DICHIARAZIONE DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E COMPETENZA

Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 190 anni di storia, 82.000 dipendenti ed un volume d'affari di oltre 5,6 miliardi di Euro (ricavi 2022).

Bureau Veritas applica al proprio interno un Codice Etico e riteniamo che non sussista alcun conflitto di interesse tra i membri del gruppo di verifica e FASTWEB.

Bureau Veritas Italia S.p.A.  
Milano, 23 Febbraio 2023

Giorgio Lanzafame  
Local Technical Manager





# 6.3

## GRI CONTENT INDEX

<b>Dichiarazione d'uso</b>	Fastweb ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo 01.01.2022-31.12.2022
<b>GRI 1 utilizzato</b>	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
<b>Sector Standard GRI pertinenti</b>	N/A

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Informative Generali</b>						
GRI 2 -Informative Generali -versione 2021	2-1 Dettagli organizzativi	1.1 Chi siamo; 1.2 Il sistema di governance a salvaguardia del valore d'impresa				
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	6.1 Nota metodologica				
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	6.1 Nota metodologica				
	2-4 Revisione delle informazioni	6.5 Appendice tecnica				I restatements sono indicati nelle note in Appendice Tecnica relativamente alle tabelle dei seguenti indicatori GRI: 302-1, 305-1, 305-2, 305-3, 405-2.
	2-5 Assurance esterna	6.1 Nota metodologica 6.2 Dichiarazione di assurance				
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Chi siamo; 3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese; 6.5 Appendice tecnica				
	2-7 Dipendenti	4.3 Working Smart(er): la persona al centro; 6.5 Appendice tecnica				
	2-8 Lavoratori non dipendenti	4.3 Working Smart(er): la persona al centro; 6.5 Appendice tecnica				
	2-9 Struttura e composizione della governance	1.2 Il sistema di governance a salvaguardia del valore d'impresa 1.3 Etica e compliance: responsabili verso noi stessi e verso gli altri				





STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Informative Generali</b>						
GRI 2 -Informative Generali -versione 2021	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	1.2 Il sistema di governance a salvaguardia del valore d'impresa				
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	6.3 GRI Content Index				Il Presidente del CdA appartiene alla capogruppo Swisscom e non ha alcun ruolo esecutivo nelle strategie di Sustainability per Fastweb.
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	1.2 Il sistema di governance a salvaguardia del valore d'impresa; 1.3 Etica e compliance: responsabili verso noi stessi e verso gli altri; 2.1 Il contributo della rivoluzione digitale nel raggiungimento degli SDGs; 6.1 Nota metodologica				
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	1.2 Il sistema di governance a salvaguardia del valore d'impresa				
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	6.3 GRI Content Index				Il Consiglio di Amministrazione approva ogni anno il documento di Report di Sostenibilità prima della sua pubblicazione.
	2-15 Conflitti d'interesse	1.2 Il sistema di governance a salvaguardia del valore d'impresa				
	2-16 Comunicazione delle criticità	1.2 Il sistema di governance a salvaguardia del valore d'impresa; 1.3 Etica e compliance: responsabili verso noi stessi e verso gli altri 6.3 GRI Content Index				Nessuna istanza è pervenuta al CdA nel 2022 attraverso i meccanismi di segnalazione.
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	1.2 Il sistema di governance a salvaguardia del valore d'impresa; 1.3 Etica e compliance: responsabili verso noi stessi e verso gli altri 6.3 GRI Content Index				Il CDA, il CEO e i Chief, che si occupano rispettivamente di approvare il Bilancio di Sostenibilità, verificare e approvare la lettera agli stakeholder e approvare i risultati dell'analisi di materialità, hanno competenze in materia di reportistica di sostenibilità. Nel 2022, non sono state attuate ulteriori misure per ampliare la conoscenza collettiva del più alto organo di governo sullo sviluppo sostenibile.
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	N/A				Non è in essere un sistema di valutazione delle performance del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	1.2 Il sistema di governance a salvaguardia del valore d'impresa				
2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	1.2 Il sistema di governance a salvaguardia del valore d'impresa 6.3 GRI Content Index				L'unico stakeholder coinvolto nel processo di remunerazione è l'azionista.	





STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Informative Generali</b>						
GRI 2 -Informative Generali -versione 2021	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	N/A	Sì	L'indicatore non può essere pubblicato per ragioni di riservatezza.	Si tratta di informazioni custodite e gestite dalla Divisione Human Capital, che le ha classificate come "Strictly Confidential". Tali informazioni, infatti, se pubblicate senza opportuni e complessi commenti, potrebbero essere interpretate dai lettori in modo non corretto o fuorviante.	
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder – Fastweb, TU SEI FUTURO				
	2-23 Impegno in termini di policy	1.1.1 Purpose, Vision e valori: i principi guida; 1.3 Etica e compliance: responsabili verso noi stessi e verso gli altri				Oltre alla vision e ai valori di Fastweb, il Codice Etico e di Condotta indicano i valori e gli impegni di Fastweb con i suoi stakeholder.
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	1.1.1 Purpose, Vision e valori: i principi guida; 1.2 Il sistema di governance a salvaguardia del valore d'impresa; 1.3 Etica e compliance: responsabili verso noi stessi e verso gli altri				
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	1.3 Etica e compliance: responsabili verso noi stessi e verso gli altri				Nell'ambito della SA8000 sono stati implementati appositi processi per rimediare agli impatti negativi valutati nel contesto della certificazione, come la discriminazione o il lavoro forzato. Allo stesso modo, anche nell'ambito delle altre certificazioni conseguite da Fastweb, descritte al paragrafo 1.3, sono messi in atto meccanismi per rimediare agli impatti negativi identificati.
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	1.3 Etica e compliance: responsabili verso noi stessi e verso gli altri 6.1 Nota metodologica				
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	3.3.2 La tutela della privacy 6.3 GRI Content Index				Nel corso del 2022 non sono stati registrati casi di non conformità con leggi e regolamenti, ad eccezione di una sanzione pervenuta dal garante della Privacy





STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Informative Generali</b>						
GRI 2 -Informative Generali -versione 2021	2-28 Appartenenza ad associazioni	5.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici				
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	6.1 Nota metodologica				
	2-30 Contratti collettivi	6.3 GRI Content Index				La totalità dei dipendenti Fastweb è coperta da contratto collettivo in accordo con quanto previsto dalla legislazione nazionale in materia di occupazione.

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Temi materiali</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	2.2 Il contributo di Fastweb per costruire il futuro con fiducia; 6.1 Nota metodologica				
	3-2 Elenco di temi materiali	6.3 GRI Content Index				
<b>Tema materiale: Privacy e cybersecurity</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.3.2 La tutela della privacy; 6.1 Nota metodologica				
GRI 418: Privacy del cliente 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	3.3.2 La tutela della privacy				
<b>Tema materiale: Infrastrutture digitali per il Paese</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese; 6.1 Nota metodologica				
GRI 203 – Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese				
	203-2 Impatti economici indiretti e significativi	3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese				
<b>Tema materiale: Diversity, equity and inclusion</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.3.6 Una cultura aziendale volta alla Diversity, Equity and Inclusion; 6.1 Nota metodologica				





STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Tema materiale: Diversity, equity and inclusion</b>						
GRI 405: Diversità e Pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	1.2 Il sistema di governance a salvaguardia del valore d'impresa; 4.3.6 Una cultura aziendale volta alla Diversity, Equity and Inclusion 6.5 Appendice tecnica				
	405-2 Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	4.3.6 Una cultura aziendale volta alla Diversity, Equity and Inclusion 6.5 Appendice tecnica				
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.3.6 Una cultura aziendale volta alla Diversity, Equity and Inclusion; 6.1 Nota metodologica				
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4.3.6 Una cultura aziendale volta alla Diversity, Equity and Inclusion				
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese; 6.1 Nota metodologica				
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese				
	414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese	14-2 a, b, d, e	Informazioni non disponibili/incomplete	È ancora in corso da parte di Fastweb lo sviluppo di una piattaforma di valutazione dei fornitori secondo criteri ESG, per cui non è ancora possibile soddisfare tutte le richieste dell'indicatore GRI. Le informazioni saranno disponibili nel prossimo triennio	
<b>Tema materiale: Working smart: le persone al centro</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.3 Working Smart(er): la persona al centro; 6.1 Nota metodologica				





STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Tema materiale: Working smart: le persone al centro</b>						
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	4.3 Working Smart(er): la persona al centro; 6.5 Appendice tecnica				
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	6.3 GRI Content Index				Non sono presenti differenze di benefit tra dipendenti con contratto a tempo pieno e contratto part-time. Per quanto riguarda le differenze tra tempo indeterminato e tempo determinato, le polizze assicurative in essere sono previste per i soli dipendenti a tempo indeterminato. Il piano sanitario aziendale risulta disponibile solo per i lavoratori con contratto minimo di 12 mesi.
	401-3 Congedo parentale	4.3.6 Una cultura aziendale volta alla Diversity, Equity and Inclusion 6.5 Appendice tecnica				
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.3.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano; 6.1 Nota metodologica				
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.3.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				
	403- 2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4.3.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	4.3.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.3.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.3.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				Come da normativa (D. Lgs.n.81/2008), Fastweb eroga tale formazione solo verso il personale dipendente, in quanto il personale esterno deve ricevere la formazione dal proprio datore di lavoro. Fastweb richiede in fase di acquisizione di nuovi fornitori un'autocertificazione relativa all'adempimento di tutti gli obblighi in materia di salute e sicurezza.
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	4.3.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	4.3.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				





STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Tema materiale: Working smart: le persone al centro</b>						
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.3.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				
	403-9 Infortuni sul lavoro	4.3.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano 6.5 Appendice tecnica	Le informazioni in merito ai rischi associati al lavoro (es. sostanze pericolose) non vengono riportate in quanto non applicabili al business di Fastweb o già implicite nelle certificazioni ISO ottenute dalla società. Presso i siti aziendali non vengono utilizzate sostanze pericolose dal personale dipendente.	Le informazioni quantitative richieste dall'indicatore non sono disponibili in relazione ai fornitori. L'azienda gestisce l'aspetto attraverso procedure e controlli strutturati nella gestione dei diversi fornitori, e ritiene la raccolta dati su questi indicatori non effettuabile nel breve e medio periodo.		
	403-10 Malattie professionali	6.3 GRI Content Index				Non sono stati registrati casi di malattie professionali nel triennio 2020-2022.
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.3.7 Il percorso di sviluppo e formazione in Fastweb; 6.1 Nota metodologica				
GRI 404: Formazione e Istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per categoria di lavoratori e genere	4.3.7 Il percorso di sviluppo e formazione in Fastweb; 6.5 Appendice tecnica				
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo personale	4.3.7 Il percorso di sviluppo e formazione in Fastweb; 6.3 GRI Content Index	Omission parziale sul punto a dell'indicatore	Informazioni non disponibili/incomplete	Le informazioni non sono disponibili per la società 7Layers. Saranno disponibili nel prossimo Report di Sostenibilità.	Tutti i dipendenti Fastweb S.p.A. e Fastweb Air ricevono un feedback sul proprio operato in azienda per il loro miglioramento, indipendentemente dal periodo contrattuale di lavoro.
<b>Tema materiale: Tutela dei diritti umani</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.3 GRI Content Index				
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	6.3 GRI Content Index				Tali aspetti sono valutati contestualmente alla certificazione SA8000, per la quale non sono stati identificati attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio.





STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Tema materiale: Tutela dei diritti umani</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.1 Nota metodologica; 6.3 GRI Content Index				
GRI 408: Lavoro minorile 2016	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	6.3 GRI Content Index				Tali aspetti sono valutati contestualmente alla certificazione SA8000, per la quale non sono stati identificati attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile.
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.1 Nota metodologica; 6.3 GRI Content Index				
GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio 2016	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	6.3 GRI Content Index				Tali aspetti sono valutati contestualmente alla certificazione SA8000, per la quale non sono stati identificati attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio.
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese; 6.1 Nota metodologica				
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese				
	414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese	414-2 a, b, d, e	Informazioni non disponibili/incomplete	È ancora in corso da parte di Fastweb lo sviluppo di una piattaforma di valutazione dei fornitori secondo criteri ESG, per cui non è ancora possibile soddisfare tutte le richieste dell'indicatore GRI. Le informazioni saranno disponibili nel prossimo triennio	





STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Tema materiale: Competenze digitali per il futuro</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese ; 6.1 Nota metodologica				
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese				
	203-2 Impatti economici indiretti e significativi	3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese				
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.4 Il nostro impegno a sostegno della comunità; 6.1 Nota metodologica				
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	4.4 Il nostro impegno a sostegno della comunità				
	413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	6.3 GRI Content Index				Non sono stati evidenziati significativi impatti negativi sulle comunità dovute all'operato di Fastweb
<b>Tema materiale: Supporto al territorio e alle comunità locali</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3 -3 Gestione dei temi materiali	4.4 Il nostro impegno a sostegno della comunità; 6.1 Nota metodologica				
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	4.4 Il nostro impegno a sostegno della comunità				
	413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	6.3 GRI Content Index				Non sono stati evidenziati significativi impatti negativi sulle comunità dovute all'operato di Fastweb.
<b>Tema materiale: Lotta ai cambiamenti climatici</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici; 6.1 Nota metodologica				





STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Tema materiale: Lotta ai cambiamenti climatici</b>						
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scopo 1)	5.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici; 6.1 Nota metodologica 6.5 Appendice Tecnica				
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scopo 2)	5.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici; 6.5 Appendice Tecnica				
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scopo 3)	5.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici; 6.1 Nota metodologica 6.5 Appendice Tecnica				
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	5.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici				
	305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	5.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici; 6.5 Appendice Tecnica				
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese; 6.1 Nota metodologica				
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese				
	308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	6.3 GRI Content Index	308-2 a, b, d, e	Informazioni non disponibili/incomplete	È ancora in corso da parte di Fastweb lo sviluppo di una piattaforma di valutazione dei fornitori secondo criteri ESG, per cui non è ancora possibile soddisfare tutte le richieste dell'indicatore GRI. Le informazioni saranno disponibili nel prossimo triennio	
<b>Tema materiale: Efficienza energetica</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5. 2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica; 6.1 Nota metodologica				
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	5.2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica; 6.5 Appendice tecnica				





STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Tema materiale: Efficienza energetica</b>						
GRI 302: Energia 2016	302-3 Intensità energetica	5.2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica				
	302-4 Riduzione del consumo di energia	5.2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica				
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese; 6.1 Nota metodologica				
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	3.1 Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese				
	308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	6.3 GRI Content Index	308-2 a, b, d, e	Informazioni non disponibili/incomplete	È ancora in corso da parte di Fastweb lo sviluppo di una piattaforma di valutazione dei fornitori secondo criteri ESG, per cui non è ancora possibile soddisfare tutte le richieste dell'indicatore GRI. Le informazioni saranno disponibili nel prossimo triennio	
<b>Tema materiale: Ecodesign</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.3 Il nostro contributo per un'economia circolare; 6.1 Nota metodologica				
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	5.3 Il nostro contributo per un'economia circolare	Omission parziale sul punto a dell'indicatore	Informazioni non disponibili/incomplete	Le informazioni non sono disponibili per la società 7Layers. Saranno disponibili nel prossimo Report di Sostenibilità.	
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	5.3 Il nostro contributo per un'economia circolare	Omission parziale sul punto a dell'indicatore	Informazioni non disponibili/incomplete	Le informazioni non sono disponibili per la società 7Layers. Saranno disponibili nel prossimo Report di Sostenibilità	
	306-3 Rifiuti prodotti	5.3 Il nostro contributo per un'economia circolare; 6.5 Appendice tecnica	Omission parziale sul punto a dell'indicatore	Informazioni non disponibili/incomplete	Le informazioni non sono disponibili per la società 7Layers. Saranno disponibili nel prossimo Report di Sostenibilità	





STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Tema materiale: Etica e compliance</b>						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.3 Etica e compliance: responsabili verso noi stessi e verso gli altri; 6.1 Nota metodologica				
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	1.3 Etica e compliance: responsabili verso noi stessi e verso gli altri				
	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	1.3 Etica e compliance: responsabili verso noi stessi e verso gli altri				
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	6.3 GRI Content Index				Nel corso del 2022 non si sono registrati incidenti di corruzione.
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.3.6 Una cultura aziendale volta alla Diversity, Equity and Inclusion; 6.1 Nota metodologica				
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4.3.6 Una cultura aziendale volta alla Diversity, Equity and Inclusion; 6.3 GRI Content Index				Non si sono verificati episodi di discriminazione nel triennio 2020-2022.

Additional Other Topics Disclosed			
ECONOMIC PERFORMANCE INDICATORS			
GRI 207: Imposte 2019	207-1 Approccio alla fiscalità	1.3.1 L'approccio alla fiscalità	
	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	1.3.1 L'approccio alla fiscalità	
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	1.3.1 L'approccio alla fiscalità	
	207-4 Rendicontazione Paese per Paese	1.3.1 L'approccio alla fiscalità; 6.5 Appendice tecnica	





# 6.4

## GLOSSARIO

**Aree bianche.** Aree a bassa densità di popolazione, non interessate, fino al 2018, da alcun investimento privato per la realizzazione di infrastrutture a banda ultralarga.

**Aree grigie.** Aree a media densità di popolazione, interessate dalla presenza di una sola rete a banda ultralarga.

**Aree nere.** Aree densamente abitate, interessate dalla presenza, o da piani di sviluppo, di almeno due reti a banda ultralarga, gestite da operatori diversi.

**Banda ultralarga.** Con “banda larga” ci si riferisce ad una modalità di trasmissione che utilizza frequenze ad ampio spettro su un singolo supporto (solitamente fibra ottica, più raramente etere o cavo metallico) consentendo il transito di flussi molto elevati di informazione. Si parla di banda ultralarga quando la velocità di trasmissione supera i 30 Mbps.

**Business Intelligence.** Tutti i processi e gli strumenti attraverso i quali un'azienda riesce a raccogliere dati di diversa natura per analizzarli e trarne decisioni strategiche.

**Consumo energetico diretto.** Consumi legati all'utilizzo delle fonti primarie di energia (gas metano, carburante, ecc.) all'interno di aree possedute o controllate dall'organizzazione. Costituisce un esempio il consumo di gas metano per il funzionamento di impianti termici installati presso i siti dell'organizzazione.

**Consumo energetico indiretto.** Consumi legati all'utilizzo delle fonti primarie di energia (carbone, gas metano, combustibili fossili, ecc.) all'esterno di aree possedute o controllate dall'organizzazione. Costituisce un esempio il consumo di energia elettrica acquistata da una Società erogatrice, che utilizza le fonti primarie di energia presso i propri siti ai fini della produzione di energia elettrica.

**Emissioni dirette.** Emissioni originate da fonti appartenenti o controllate dall'organizzazione (es. emissioni derivanti da mobilità e riscaldamento degli uffici).

**Emissioni indirette.** Emissioni risultanti dalle attività dell'organizzazione ma che sono generate da fonti appartenenti o controllate da altre organizzazioni (es. emissioni risultanti dalla produzione di energia consumata).

**Fibra Ottica.** Sottili fili di vetro, silicio o plastica che costituiscono la base di un'infrastruttura per la trasmissione di dati. Un cavo in fibra contiene diverse fibre individuali, ciascuna capace di convogliare

il segnale (impulsi di luce) a una larghezza di banda praticamente illimitata. Sono utilizzate solitamente per trasmissioni su lunga distanza, per il trasferimento di “dati pesanti” così che il segnale arriva protetto da disturbi che può incontrare lungo il proprio percorso. La capacità di trasporto del cavo di fibra ottica è notevolmente superiore a quella dei cavi tradizionali e del doppino di rame. Disponibili sotto forma di cavi, sono flessibili, immuni ai disturbi elettrici ed alle condizioni atmosferiche più estreme, e poco sensibili a variazioni di temperatura.

Hanno un diametro del cladding solitamente di 125 micrometri (circa le dimensioni di un capello) e pesano molto poco: un chilometro di fibra ottica pesa meno di 2 kg, esclusa la guaina che la ricopre.

Le fibre ottiche sono classificate come guide d'onda dielettriche.

Esse, in altre parole, permettono di convogliare e guidare al loro interno un campo elettromagnetico di frequenza sufficientemente alta (in genere in prossimità dell'infrarosso) con perdite estremamente limitate.

**FTTH.** Con FTTH, Fiber to the Home, ci si riferisce a tutti i collegamenti in cui la Fibra Ottica copre l'intera tratta dalla centrale telefonica fino alla casa/azienda dell'utente.

**FTTN.** Con FTTN, Fiber to the Node, ci si riferisce a tutti i collegamenti in cui la Fibra Ottica, partendo dalla centrale telefonica, arriva fino alla centralina di prossimità, il cabinet, conservando quindi il doppino di rame per coprire l'ultimo tratto che va dal cabinet alla casa/azienda dell'utente.

**GDPR (General data protection regulation)** Il GDPR è la normativa europea che disciplina il modo in cui le aziende e le altre organizzazioni trattano i dati personali. Con il regolamento europeo si passa





da una visione proprietaria del dato, in base alla quale non lo si può trattare senza consenso, ad una visione di controllo del dato, che favorisce la libera circolazione dello stesso rafforzando nel contempo i diritti dell'interessato, il quale deve poter sapere se i suoi dati sono usati e come vengono usati per tutelare lui e l'intera collettività dagli eventuali rischi legati a un non corretto trattamento dei dati.

**GPON (Gigabit Passive Optical Network).** Architettura di rete FTTH in cui la fibra ottica arriva all'interno dell'abitazione del cliente. Consente di raggiungere prestazioni molto elevate, superiori a 1 Gbit/s. La rete GPON prevede l'utilizzo di "splitter" passivi per suddividere la fibra più volte e per instradarla verso diversi edifici, riducendo così la quantità di fibra e di apparecchiature necessarie rispetto ad altre architetture FTTH precedentemente utilizzate. La natura passiva della rete GPON permette perciò di eliminare gli elementi di rete "attivi" nella rete di accesso (che quindi sono limitati alla centrale e presso l'abitazione del cliente), riducendo l'impiego della corrente elettrica ed aumentando l'efficienza dal punto di vista energetico.

**ICT (Information and Communication(s) Technology).** Insieme di metodi e tecnologie utilizzati per realizzare i sistemi di trasmissione, ricezione ed elaborazione di informazioni e dati.

**IP (Internet Protocol).** L'insieme dei protocolli di trasmissione usati per l'interscambio di dati su Internet. Si tratta di un protocollo di interconnessione di reti (Inter-Networking Protocol), classificato al livello di rete (3) del modello ISO/OSI, nato per interconnettere reti eterogenee per tecnologia, prestazioni, gestione, pertanto implementato sopra altri protocolli di livello

collegamento, come Ethernet o ATM. È un protocollo a pacchetto senza connessione e di tipo di best effort nel senso che fa il massimo di quello che può fare senza garantire alcuna forma di affidabilità della comunicazione in termini di controllo di errore, controllo di flusso e controllo di congestione a cui quindi dovranno supplire i protocolli di trasporto di livello superiore (livello 4) quale ad esempio TCP. La versione correntemente usata del protocollo IP è detta anche IPv4 per distinguerla dalla più recente IPv6, nata dall'esigenza di gestire meglio il crescente numero di computer.

**Lavoratori.** Lavoratori che operano nei siti Fastweb e che rappresentano sia i dipendenti sia le persone che lavorano per società terze.

**Multimediale.** È il servizio che coinvolge due o più mezzi di comunicazione (per esempio, voce, video, testo, ecc.) e prodotti ibridi generati con la loro interazione.

**NPS (Net Promoter Score).** È uno strumento di gestione che consente di rappresentare il grado di soddisfazione dei clienti in maniera quantificabile, derivante da un calcolo standardizzato, usato anche per confrontare le performance di aziende diverse.

**Organi amministrativi.** All'interno del presente documento con il termine "Organi amministrativi" ci si riferisce al Management Board ed al Consiglio di Amministrazione.

**OTT (Over-The-Top).** Con Over-the-top ci si riferisce alle imprese che offrono servizi, contenuti e applicazioni attraverso la rete Internet, pur non gestendone l'infrastruttura. Tali aziende sono frequentemente

caratterizzate da una focalizzazione spinta sui bisogni del cliente, da customer experience semplici e immediate e da elevatissimi livelli di qualità del servizio. Inoltre i processi e i sistemi per l'erogazione dei servizi sono tipicamente caratterizzati da una grande scalabilità.

**Piattaforma.** È la totalità degli input, incluso l'hardware, il software, le attrezzature di funzionamento e le procedure, per produrre (piattaforma di produzione) o gestire (piattaforma di gestione) un particolare servizio (piattaforma di servizio).

**Rete.** È un insieme collegato di elementi. In una rete telefonica, questi consistono nei commutatori collegati tra loro e all'apparecchiatura del cliente. L'apparecchiatura di trasmissione può essere costituita da cavi di fibra ottica o metallici oppure dalle connessioni radio point-to-point.

**Servizio Gigabit:** servizio di connettività ultrabroadband con velocità fino a 1 Gbps.

**User Experience (esperienza d'uso).** Con l'espressione "user experience" si intende ciò che una persona prova quando utilizza un prodotto, un sistema o un servizio. La user experience concerne gli aspetti esperienziali, affettivi, l'attribuzione di senso e di valore collegati al possesso di un prodotto e all'interazione con esso, ma include anche le percezioni personali su aspetti quali l'utilità, la semplicità d'utilizzo e l'efficienza del sistema. Essa ha una natura soggettiva perché riguarda i pensieri e le sensazioni di un individuo nei confronti di un sistema; inoltre è dinamica dal momento che si modifica nel tempo al variare delle circostanze.





# 6.5

## APPENDICE TECNICA

### PAR 1.3.1 L'APPROCCIO ALLA FISCALITÀ

	2020 (€/000)	2021 (€/000)	2022 (€/000)
NOMI DELLE ENTITÀ RESIDENTI	Si veda la nota metodologica		
ATTIVITÀ PRINCIPALI DELL'ORGANIZZAZIONE	Si veda il capitolo 1.1 Chi siamo		
NUMERO DEI DIPENDENTI	Si veda la tabella del Par. 4.3.1 della presente appendice		
RICAVI DA VENDITE A TERZE PARTI	2.251	2.354	2.475
RICAVI DA OPERAZIONI INFRAGRUPPO CON ALTRE GIURISDIZIONI FISCALI	53	38	8
UTILE/PERDITA ANTE IMPOSTE	100	278	171
IMMOBILIZZAZIONI DIVERSE DA DISPONIBILITÀ LIQUIDE E MEZZI EQUIVALENTI <sup>34</sup>	3.521	3.685	3.660
IMPOSTE SUL REDDITO DELLE SOCIETÀ VERSATE SULLA BASE DEL CRITERIO DI CASSA <sup>35</sup>	12	16	21
IMPOSTE SUL REDDITO DELLE SOCIETÀ MATURATE SUGLI UTILI/PERDITE	14	28	42

#### Motivazioni della differenza tra l'imposta sul reddito delle società maturata sugli utili/perdite e l'imposta dovuta, se l'aliquota fiscale prevista dalla legge è applicata sugli utili/perdite ante imposte:

Le differenze sono dovute alle componenti da consolidato fiscale con la controllante del Gruppo.

<sup>34</sup> Sono escluse attività finanziarie, imposte anticipate ed altre attività non correnti.

<sup>35</sup> L'importo indicato è da intendersi al lordo del credito di imposta usato in compensazione nell'anno.

### PAR 4.3.1 WORKING SMART(ER): OLTRE LO SMART WORKING

Forza lavoro per genere e tipologia contrattuale	2020	2021	2022	
Dipendenti con contratti a tempo indeterminato	Uomini	1.742	1.801	1.934
	Donne	1.022	1.034	1.226
<b>Totale tempo indeterminato</b>	2.764	2.835	3.160	
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	
Dipendenti con contratti a tempo determinato	Uomini	8	3	2
	Donne	3	2	6
<b>Totale tempo determinato</b>	11	5	8	
<b>Totale dipendenti</b>	2.775	2.840	3.168	
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	
Dipendenti full-time	Uomini	1.685	1.775	1.845
	Donne	741	779	878
<b>Totale a tempo pieno</b>	2.426	2.534	2.723	
Dipendenti part-time	Uomini	65	49	91
	Donne	284	257	354
<b>Totale part-time</b>	349	306	445	
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	
<b>Totale tirocini+stage</b>	0	13	13	





	2020	2021	2022
Dipendenti con contratto a chiamata	0	0	0
	2020	2021	2022
Lavoratori interinali	202	208	204
Lavoratori autonomi	N/A	0	6

Tasso di turnover aziendale e suddivisione dei dipendenti <sup>36</sup>	2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%
<b>Turnover e Tasso di Turnover totale</b>						
Assunzioni – totale	288	10,4%	136	4,8%	196	6,2%
Cessazioni – totale	66	2,4%	94	3,3%	143	4,5%
Turnover – totale	354	12,8%	230	8,1%	339	10,7%
<b>Turnover e Tasso di Turnover per genere</b>						
	N	%	N	%	N	%
Assunzioni – uomini	199	7,2%	104	3,7%	135	4,3%
Assunzioni – donne	89	3,2%	32	1,1%	61	1,9%
Cessazioni – uomini	39	1,4%	32	1,1%	103	3,3%
Cessazioni – donne	27	1,0%	62	2,2%	40	1,3%
<b>Turnover e Tasso di Turnover per fasce d'età</b>						
	N	%	N	%	N	%
Assunzioni < 30 anni	64	2,3%	24	0,8%	57	1,8%
Assunzioni 30 ≤ x ≤ 50	209	7,5%	102	3,6%	129	4,1%
Assunzioni > 50 anni	15	0,5%	10	0,4%	10	0,3%
Cessazioni < 30 anni	6	0,2%	9	0,3%	13	0,4%
Cessazioni 30 ≤ x ≤ 50	48	1,7%	54	1,9%	95	3,0%
Cessazioni > 50 anni	12	0,4%	31	1,1%	35	1,1%

<sup>36</sup> I reintegri del 2022 in Fastweb S.p.A. e Fastweb Air non sono stati considerati tra le assunzioni.

<sup>37</sup> Il numero totale di infortuni non include i 4 infortuni in itinere indicati nel paragrafo 4.3.4, in quanto sono avvenuti durante spostamenti non organizzati dall'azienda, in accordo con l'indicatore GRI 403-9

#### PAR 4.3.4 TUTELARE LA SALUTE PER TUTELARE IL CAPITALE UMANO

Indici infortunistici dei dipendenti	2020	2021	2022	
<b>Numero di infortuni</b>	Totale infortuni registrabili <sup>37</sup>	4	1	2
	Di cui fatali	0	0	0
	Indice di fatalità	0,0	0,0	0,0
	Di cui hanno causato gravi conseguenze	0	0	1
	Indice degli infortuni con conseguenze gravi <sup>38</sup>	0,0	0,0	0,22
	Indice di infortuni registrabili <sup>39</sup>	0,93	0,22	0,44

#### PAR 4.3.5 UN DATORE DI LAVORO ATTRATTIVO

Congedo parentale			
Tipologia	2020	2021	2022
Numero di dipendenti con diritto alla maternità	1.025	1066	1220
Numero di dipendenti con diritto alla paternità	1.750	1774	1885
<b>Totale</b>	<b>2.775</b>	<b>2.840</b>	<b>3.105</b>
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità	41	29	39
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo di paternità	59	39	52
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>91</b>
Numero di dipendenti rientrati dopo la fine del congedo di maternità	41	29	39
Numero di dipendenti rientrati dopo la fine del congedo di paternità	59	39	52
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>91</b>
Numero di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro dopo un periodo di congedo di maternità	18	39	25
Numero di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro dopo un periodo di congedo di paternità	8	58	38
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>97</b>	<b>63</b>
Tasso di rientro al lavoro - Donne	100%	100%	100%
Tasso di rientro al lavoro - Uomini	100%	100%	100%
<b>Tasso di rientro al lavoro – Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Tasso di retention – Donne	100%	95%	86%
Tasso di retention - Uomini	100%	98%	97%
<b>Tasso di redention – Totale</b>	<b>100%</b>	<b>97%</b>	<b>93%</b>





### PAR 4.3.6 UNA CULTURA AZIENDALE VOLTA ALLA DIVERSITY, EQUITY AND INCLUSION

Numero di dipendenti in funzione del genere e dell'età							
Dirigenti							
		2020		2021		2022	
Genere	Età	n	%	n	%	n	%
GENERE	Uomini	79	88%	79	82%	71	83%
	Donne	11	12%	17	18%	15	17%
FASCIA D'ETÀ	< 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
	30 ≤ x ≤ 50	33	37%	32	33%	21	24%
	> 50 anni	57	63%	64	67%	65	76%
Quadri							
		2020		2021		2022	
Genere	Età	n	%	n	%	n	%
GENERE	Uomini	294	77%	294	77%	288	76%
	Donne	90	23%	90	23%	93	24%
FASCIA D'ETÀ	< 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
	30 ≤ x ≤ 50	176	46%	159	41%	144	38%
	> 50 anni	208	54%	225	59%	237	62%
Impiegati							
		2020		2021		2022	
Genere	Età	n	%	n	%	n	%
GENERE	Uomini	1.377	60%	1.428	61%	1.577	58%
	Donne	924	40%	927	39%	1.124	42%
FASCIA D'ETÀ	< 30 anni	97	4%	94	4%	117	4%
	30 ≤ x ≤ 50	1.902	83%	1.887	80%	2.084	77%
	> 50 anni	302	13%	374	16%	500	19%

<sup>40</sup> Sui dati del 2021 è stato effettuato un ricalcolo dei dati, effettuando una media pesata degli stipendi medi di 7Layers e di Fastweb S.p.A. e Fastweb Air, in linea con la metodologia utilizzata per il 2022.

<sup>41</sup> Sui dati del 2021 è stato effettuato un ricalcolo dei dati, effettuando una media pesata delle remunerazioni di 7Layers e di Fastweb S.p.A. e Fastweb Air, in linea con la metodologia utilizzata per il 2022.

<sup>42</sup> Formazione erogata in modalità sincrona in aule sia fisiche sia virtuali

Stipendio lordo medio annuo per categoria di impiego (€)	2020			2021 <sup>40</sup>			2022		
	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%
Dirigenti	115.009	105.455	109%	102.182	115.514	88%	120.030	120.030	84%
Quadri	60.039	63.736	94%	60.804	65.951	92%	62.039	66.983	93%
Impiegati	30.161	32.145	94%	33.085	38.499	86%	32.894	38.331	86%
Remunerazione totale per categoria di impiego (€)	2020			2021 <sup>41</sup>			2022		
	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%
Dirigenti	165.531	183.334	90%	144.932	171.298	85%	150.133	180.182	83%
Quadri	72.691	79.604	91%	73.760	81.992	90%	75.179	83.886	90%
Impiegati	31.924	35.095	91%	35.020	42.284	83%	34.598	41.792	83%

### PAR 4.3.7 IL PERCORSO DI SVILUPPO E FORMAZIONE IN FASTWEB

Ore di formazione <sup>42</sup>	Totale Ore			Numero Dipendenti			Ore pro Capite		
Ore di formazione erogate in modalità sincrona per inquadramento	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Dirigenti	1.219	2.655	420	90	96	86	13,54	27,66	4,88
Quadri	4.766,3	8.000	2.678	384	384	374	12,41	20,83	7,16
Impiegati	26.147,2	35.377	16.606,5	2.301	2.360	2.627	11,36	14,99	6,32
<b>Totale</b>	<b>32.132,5</b>	<b>46.032</b>	<b>19.704,5</b>	<b>2.775</b>	<b>2.840</b>	<b>3.087</b>	<b>11,58</b>	<b>16,21</b>	<b>6,38</b>
Ore di formazione erogate in modalità sincrona per genere	Totale Ore			Numero Dipendenti			Ore pro Capite		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Formazione erogata a dipendenti uomini	24.802,3	30.959,0	13.400	1.752	1.804	1870	14,16	17,16	7,16
Formazione erogata a dipendenti donne	7.330,2	15.072,5	6.304,5	1.027	1.036	1217	7,14	14,55	5,18
<b>Totale</b>	<b>32.132,5</b>	<b>46.076,5</b>	<b>19.704,5</b>	<b>2.775</b>	<b>2.840</b>	<b>3.087</b>	<b>11,58</b>	<b>16,18</b>	<b>6,38</b>





## PAR 5.1 UN IMPEGNO CONCRETO NELLA LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI

Calcolo delle emissioni (in ton CO <sub>2eq</sub> )			
Tipologia di emissioni	2020	2021 <sup>43</sup>	2022
Dirette (Scopo 1)	1.981	1.991	2.178
Indirette (Scopo 2)	0	0	0
Altre emissioni indirette (Scopo 3)	167.117	170.269	219.271
<b>Totale</b>	<b>169.098</b>	<b>172.260</b>	<b>221.449</b>
Enabling Effects (Scopo 4)	245.324	253.894	266.630
Emissioni compensate	-	61.300	77.878

## 5.2 CONSUMI ENERGETICI E INIZIATIVE DI EFFICIENZA ENERGETICA

Calcolo dei consumi energetici indiretti (energia elettrica acquistata) <sup>44</sup>		2020	2021	2022
Sedi Uffici	GJ	16.113	15.765	16.035
	kWh	4.475.908	4.379.186	4.454.123
Fastweb Air (Stazioni radio base)	GJ	10.582	10.963	16.092
	kWh	2.939.475	3.045.249	4.469.928
Negozi	GJ	2.083	2.166	2.306
	kWh	578.673	601.602	640.527
Infrastruttura di rete	GJ	489.838	487.029	488.365
	kWh	136.066.208	135.285.772	135.656.989
<b>Totale</b>	<b>GJ</b>	<b>518.617</b>	<b>515.923</b>	<b>522.798</b>
	<b>kWh</b>	<b>144.060.265</b>	<b>143.311.809</b>	<b>145.221.567</b>

<sup>43</sup> I dati Scope 1 e Scope 3 relativi al 2021 hanno subito delle modifiche in seguito allo svolgimento delle verifiche per il mantenimento della certificazione ISO 14064, avvenute dopo la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità 2021. Per la stessa ragione, i dati delle emissioni Scope 1, 2 e 3 rendicontati nel presente Bilancio, potrebbero subire delle variazioni nel prossimo Bilancio di Sostenibilità.

<sup>44</sup> I dati del 2020 e 2021 relativi a Sedi Uffici, Infrastruttura di rete e il totale dei consumi energetici indiretti sono stati corretti rispetto a quanto precedentemente riportato, per un errore di rendicontazione.

Consumi energetici diretti		2020	2021	2022
Benzina	GJ	1.281	4.778	7.754
	l	39.037	144.239	234.667
Gasolio	GJ	10.701	13.263	13.328
	l	297.373	367.042	370.026
Gas Naturale	GJ	3.106	2.117	1.748
	Sm <sup>3</sup>	86.736	58.775	55.248
Impianti fotovoltaici	GJ	537	570	556
	kWh	149.236	158.394	154.533
<b>Totale</b>	<b>GJ</b>	<b>15.625</b>	<b>20.728</b>	<b>23.386</b>

## PAR 5.3 IL NOSTRO CONTRIBUTO PER UN'ECONOMIA CIRCOLARE

Rifiuti speciali prodotti nel 2022 (kg)	
Imballaggi (carta, cartone, legno e materiale misto)	8.940
Scarti provenienti da apparecchiature elettriche ed elettroniche	8.151
Batterie e accumulatori	48
Frazioni oggetto di raccolta differenziata (tranne imballaggi in carta e cartone)	830
Rifiuti ingombranti (mobilio)	15.510
<b>Totale</b>	<b>33.479</b>

Rifiuti pericolosi e non pericolosi prodotti nel 2022 (kg)		
Rifiuti pericolosi	33.353	99,62%
Rifiuti non pericolosi	126	0,38%
<b>Totale</b>	<b>33.479</b>	





**FASTWEB**