

# REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2023

---





# 01

## 11 Un passo verso il futuro

- 12 1.1. Chi siamo
- 14 1.1.1. Il purpose TU SEI FUTURO
- 16 1.1.2 Vision e valori: i principi guida
- 17 1.2. Il contributo della rivoluzione digitale nel raggiungimento degli SDGs

# 02

## 18 Gli stakeholder di Fastweb e l'analisi di materialità

- 19 2.1 Le attività di stakeholder engagement
- 21 2.2 L'analisi di materialità

# 03

## 27 La Governance di Fastweb

- 28 3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa
- 32 3.2 Etica e compliance
- 33 3.2.1 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi
- 40 3.2.2 L'approccio alla fiscalità

# 04

## 41 Futuro più connesso

- 43 4.1 Il contributo di Fastweb allo sviluppo economico del Paese
- 44 4.2 Infrastrutture digitali per il Paese
- 45 4.2.1 Sviluppo infrastrutturale e reti di nuova generazione
- 49 4.2.2 Sviluppo di prodotti e servizi per semplificare la vita digitale dei clienti
- 50 4.2.3 La Cybersecurity al servizio dei clienti
- 52 4.2.4 Open Innovation: un paradigma vincente per progettare insieme il futuro
- 53 4.3 Data protection e cybersecurity
- 54 4.3.1 La strategia di cybersecurity
- 56 4.3.2 La tutela della privacy
- 58 4.4 La gestione responsabile della catena di fornitura
- 59 4.4.1 Il procurement di Fastweb

# 05

## 61 Futuro più inclusivo

- 62 5.1 Competenze digitali per il futuro ed inclusione digitale
- 63 5.1.1 Fastweb Digital Academy: competenze digitali per tutti
- 67 5.1.2 Step FuturAbility District
- 69 5.2 Benessere digitale
- 70 5.3 Una cultura aziendale volta alla Diversity, Equity e Inclusion
- 71 5.3.1 La strategia di Diversity, Equity e Inclusion
- 75 5.3.2 La tutela della diversità
- 76 5.4 Working smart(er): le persone al centro
- 77 5.4.1 Working smart(er): oltre lo smart working
- 78 5.4.2 L'ascolto, l'engagement e il dialogo, dentro e fuori dall'azienda
- 79 5.4.3 Un wellbeing innovativo costruito sull'ascolto dei dipendenti
- 82 5.4.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano
- 84 5.4.5 Un datore di lavoro attrattivo
- 88 5.4.6 Il percorso di sviluppo e formazione in Fastweb
- 92 5.5 Qualità del servizio
- 93 5.5.1 L'ascolto e l'attenzione verso i clienti
- 95 5.5.2 Insieme ai consumatori per definire le regole del gioco
- 96 5.5.3 Le procedure di conciliazione
- 97 5.6 Supporto al territorio e alle comunità locali

# 06

## 101 Futuro più ecosostenibile

- 102 6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici
- 109 6.2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica
- 114 6.3 Il nostro contributo per un'economia circolare e una migliore gestione dei rifiuti
- 117 6.4 Biodiversità

# 07

## 120 Informazioni integrative

- 121 7.1 Nota metodologica
- 124 7.2 Dichiarazione di Assurance
- 125 7.3 GRI Content Index
- 135 7.4 Glossario
- 137 7.5 Appendice tecnica

# Indice



Lettera agli stakeholder

# FASTWEB TU SEI FUTURO

GRI 2-22

Il 2023 ha visto un'alternanza ai vertici di Fastweb e al tempo stesso la continuità di impegno nelle linee di business e nelle politiche ESG.

È stato un anno di continua crescita per l'azienda, grazie a una solida strategia basata su controllo delle infrastrutture di rete fissa e mobile, innovazione e focalizzazione sullo sviluppo di prodotti e servizi digitali, facendo leva sul Cloud, il 5G, la Cybersecurity e sulle tecnologie data-driven come l'Internet of Things e l'Intelligenza Artificiale. La nostra crescita costante, in termini di clienti, ricavi e margini, ha testimoniato la solidità della nostra posizione.

Il nostro purpose **TU SEI FUTURO** coniuga una solida gestione del core-business con una forte integrazione dei fattori di sostenibilità, articolandosi attorno ai pilastri di un *Futuro più connesso, più inclusivo e più ecosostenibile*.

Nel corso del 2023, ci siamo dedicati con impegno all'innovazione tecnologica e alla digitalizzazione del Paese, offrendo strumenti di formazione per coinvolgere attivamente tutta la società nella rivoluzione digitale. Inoltre, abbiamo lavorato per creare un ambiente di lavoro dinamico e inclusivo, mantenendo un'elevata attenzione alla sfida del cambiamento climatico.

Il nostro impegno tangibile è riflesso nel recente passaggio a Società Benefit, che ha segnato un passo concreto verso l'integrazione della sostenibilità nelle fondamenta del nostro business.



## Futuro più connesso

Le nostre iniziative e i nostri progetti hanno un ruolo chiave nell'accelerazione della digitalizzazione dell'Italia. Il nostro obiettivo è ridurre progressivamente il digital divide nel nostro Paese e il divario in termini di velocità di connessione e qualità dei servizi tra le grandi città e i piccoli centri, per consentire a tutte le famiglie e imprese di sfruttare al meglio le opportunità offerte dal digitale. Vogliamo semplificare la vita digitale dei nostri clienti attraverso servizi che offrano una experience semplice e immediata, garantendo la massima sicurezza informatica e protezione dei dati.

A fine 2023 abbiamo portato connettività di **rete fissa** con tecnologia uguale o superiore a 1 Gigabit per secondo a 1.450.000 abitazioni. Prosegue inoltre il roll out della rete mobile **5G** in partnership con Wind Tre, che ad oggi copre il 72,2% della popolazione. 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 **Cybersecurity e Cloud** e abbiamo deciso di investire sull'**Intelligenza artificiale**. Quest'anno Fastweb ha acquistato da NVIDIA un sistema DGX H100 per mettere a disposizione di tutto l'ecosistema AI nazionale il primo e più potente supercomputer AI NVIDIA DGX in Italia.

Vogliamo creare in Italia un sistema end-to-end - potenza computazionale, cloud residente nei confini e LLM (Large Language Model) nazionale - per sviluppare applicazioni e servizi di IA e IA Generativa nel pieno rispetto di tutte le policy europee.

## Futuro più inclusivo

La digitalizzazione è un volano di crescita e di sviluppo sociale per il nostro Paese, ma è necessario che tutti, nessuno escluso, siano messi nelle condizioni di poter cogliere le opportunità offerte dai servizi digitali.

Vogliamo dare il nostro contributo per diffondere le competenze digitali tra i cittadini, per promuovere la crescita di una vera e propria cultura digitale in Italia e per favorire la diffusione di una maggior consapevolezza della propria identità digitale, al fine di salvaguardare il benessere delle persone anche online. Vogliamo inoltre creare un ambiente di lavoro dinamico e inclusivo che metta le persone e i loro bisogni al centro, favorendo la crescita dei talenti e l'inserimento dei giovani nel mondo delle nuove professioni digitali.

Nel corso del 2023, **Fastweb Digital Academy**, la scuola di Fastweb per le professioni digitali che eroga corsi gratuiti rivolti alla comunità, ha registrato una crescita senza precedenti, sia per l'allargamento dell'offerta formativa, sia per il numero di partecipanti ai corsi. Grazie anche all'accresciuto interesse e utilizzo da parte della pubblica amministrazione, la Fastweb Digital Academy ha raggiunto oltre 247 mila partecipanti nell'anno.

**STEP FuturAbility District** si è affermato come spazio dedicato alla divulgazione tecnologica, veicolata attraverso un percorso esperienziale che permette di avvicinarsi alle nuove tecnologie emergenti e al futuro che ci aspetta, un ricco programma educativo rivolto alle scuole e un programma scientifico culturale gratuito che è diventato un punto di riferimento sul digitale per la città di Milano e che ha visto la presenza di oltre 5.300 partecipanti nell'anno.

Per concretizzare la nostra azione di **supporto alla Comunità** e al territorio, anche quest'anno con **"La settimana del Futuro"** abbiamo coinvolto direttamente tutte le nostre persone in 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 quasi 7 mila giornate.

**Futuro più inclusivo** significa anche creare un **luogo di lavoro** in cui le persone possano esprimere la propria unicità. Nel 2023 ci siamo impegnati in iniziative su tematiche per noi fondamentali, 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, Equity & Inclusion. Il nostro impegno in quest'ambito è stato dimostrato dall'ottenimento ad ottobre 2023 della **certificazione UNI/PdR 125**.



## Futuro più ecosostenibile

In Fastweb crediamo che un futuro per tutti sia possibile solo se teniamo al centro delle nostre attività e delle nostre scelte la salvaguardia del Pianeta. Per questo motivo, ci impegniamo da anni in una delle principali sfide della nostra epoca, ovvero la lotta ai cambiamenti climatici, attraverso la definizione di ambiziosi **obiettivi di riduzione della nostra carbon footprint** approvati dalla Science Based Targets initiative, la riduzione dei consumi energetici della nostra rete e dei siti tecnologici, l'acquisto del 100% dell'energia elettrica da fonti rinnovabili. Con uno sforzo senza precedenti, quest'anno abbiamo raggiunto l'obiettivo di un risparmio energetico per Fastweb di oltre 13 Gigawattora nominali.

Inoltre compensiamo le nostre emissioni dirette residue e le emissioni indirette legate all'erogazione del servizio ai nostri clienti e all'utilizzo del servizio da parte degli stessi con l'impegno a diventare *Carbon Neutral* per tutte le emissioni di CO<sub>2</sub> entro il 2025, 25 anni in anticipo rispetto agli obiettivi dell'Unione Europea.

Nel corso del 2023, una particolare attenzione è stata data ai progetti di economia circolare. Oltre alla rigenerazione dei modem offriamo ai clienti la possibilità di rigenerare i propri smartphone usati e acquistare smartphone ricondizionati. Inoltre, abbiamo introdotto le eSIM in formato completamente digitale e rivisto il design del modem, ottimizzandoli sia in termini di utilizzo delle risorse che di facilità di riparazione. Queste iniziative riflettono il nostro impegno concreto verso pratiche sostenibili e la promozione di un approccio circolare nel nostro settore.



CHRISTOPH AESCHLIMANN



WALTER RENNA

**Christoph Aeschlimann**  
*Presidente del Consiglio  
di Amministrazione*

**Walter Renna**  
*Amministratore  
Delegato*





# Executive Summary

# Futuro più connesso

Un futuro più connesso esprime la volontà di Fastweb di essere un punto di riferimento nell'accelerazione della digitalizzazione del Paese con reti a banda ultralarga e soluzioni digitali per migliorare la qualità della vita, assicurando la tutela dei dati e la massima trasparenza dell'offerta.



## I RISULTATI DEL 2023...

 **2,6 (+6%)**  
MILIARDI DI RICAVI

 **3,51** MILIONI DI CLIENTI  
su rete mobile

 **3.282** POSTI  
di lavoro del Gruppo Fastweb

 **+ 1.450.000** ABITAZIONI  
raggiunte con velocità superiori  
o uguali a 1 Gigabit

 **95%**  
ACQUISTI IN ITALIA

 **10** MILIONI DI FAMIGLIE  
raggiunte con tecnologia Ultra FWA

 **3,25** MILIONI DI CLIENTI su rete fissa

 **72,2%** DI COPERTURA della  
popolazione con servizio mobile 5G

## ... E GLI OBIETTIVI FUTURI

Raggiungere con **velocità superiori o uguali a 1 Gigabit** almeno 800.000 abitazioni nel 2024

Entro il 2026 garantire **collegamenti fino a 1 Gigabit** a 21 milioni di famiglie e imprese in Italia

Raggiungere un **altro 2,5%** della popolazione con **servizio mobile in 5G** nel 2024

Entro il 2026 coprire il 90% della popolazione con **servizio mobile in 5G**

Predisporre una **politica di acquisti sostenibili** nel 2024

Nel biennio 2024-2025, sottoporre alla **valutazione ESG** almeno il 90% dei fornitori critici



# Futuro più inclusivo

Un 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.



## I RISULTATI DEL 2023...

 **247.597** PARTECIPANTI ai corsi della Fastweb Digital Academy

 **6.956** GIORNATE di volontariato aziendale

 **6.800** STUDENTI hanno sostenuto il test sulle competenze digitali su [benesseredigitalescuole.it](https://benesseredigitalescuole.it)

 **154.267** ORE DI FORMAZIONE erogate ai dipendenti

 **285** CLASSI Fastweb Digital Academy

 **100%** DIPENDENTI abilitati allo smart working

 **54** NUOVI CORSI Fastweb Digital Academy on demand

 **2.108** COLLEGHI partecipanti alla «Settimana del Futuro»

 **16.500** VISITATORI a STEP FuturAbility District

 **148.000** EURO DONATI da Fastweb e i dipendenti, a sostegno dell'emergenza in Emilia Romagna

 **80%** DI IMPIEGATI formati con corsi sulla Diversity&Inclusion

## ... E GLI OBIETTIVI FUTURI

Contribuire alla **crescita digitale** dei cittadini attraverso i corsi della Fastweb Digital Academy. Rilasciare 500.000 certificati entro il 2025



Ampliare le attività divulgative di **STEP Futurability District** raggiungendo **3.000 persone** con il palinsesto scientifico culturale e **3.000 studenti** con il programma educativo per le scuole



Continuare a favorire l'**ingresso in azienda di dipendenti donne**, assumendo almeno il 50% di donne nel 2024, per aumentare la rappresentanza di genere e creare un luogo di lavoro sempre più inclusivo



Rafforzare la diffusione della cultura su **Diversity, Equity & Inclusion**, raggiungendo almeno il 50% dei dipendenti con corsi di formazione nel 2024



Far evolvere le competenze dell'azienda rispetto alla **digitalizzazione** e alle **sfide di business** con il programma di formazione **MyTalent**



Proseguire le azioni di volontariato aziendale, con la possibilità per i dipendenti di dedicare fino a 5 giorni l'anno alla **Settimana del Futuro**, con obiettivi di responsabilità sociale, ambientale e di diffusione di competenze digitali



# Futuro più ecosostenibile

Un futuro più ecosostenibile rappresenta l'impegno di Fastweb nella lotta contro i cambiamenti climatici, attraverso obiettivi ambiziosi di riduzione della Carbon Footprint e un percorso di miglioramento che condurrà alla carbon neutrality entro il 2025, contribuendo così al progresso sostenibile e al benessere del pianeta.



## I RISULTATI DEL 2023...

 **-54%** RIDUZIONE delle emissioni dirette di CO<sub>2eq</sub> rispetto al 2018

 **7.000** ALBERI PIANTATI nel 2023 a Milano, Roma, Catania, Cagliari, Pescara, Pomigliano d'Arco (NA), Torino

 **100%** ENERGIA ELETTRICA acquistata prodotta da fonti rinnovabili

 **140.022** modem rigenerati

 **37.235 t CO<sub>2eq</sub>** EMISSIONI EVITATE ogni anno grazie all'acquisto di energia da fonti rinnovabili

 **13 GWh** NOMINALI ANNUI di riduzione dei consumi grazie a interventi di efficientamento energetico

 **1,3** RAPPORTO tra le emissioni di CO<sub>2</sub> evitate ai clienti e quelle emesse in un anno di attività

 **3** IMPIANTI FOTOVOLTAICI costruiti nel 2023

 **289.216 t CO<sub>2eq</sub>** EMISSIONI EVITATE grazie all'utilizzo dei servizi da parte dei nostri clienti

 **111.034 t CO<sub>2eq</sub>** COMPENSATE con progetti internazionali di produzione di energie rinnovabili forestazione e tutela forestale

## ... E GLI OBIETTIVI FUTURI

Raggiungere gli **obiettivi di SBTi** entro il 2030 che prevedono la diminuzione dello Scope 1 del 64%, l'**acquisto del 100% di energia da fonti rinnovabili**, la **diminuzione dello Scope 3** del 46% rispetto al 2018 

Nel 2024, **diminuire le emissioni dirette** del 50% rispetto al 2018 

Acquistare il **100% dell'energia da fonti rinnovabili** anche nel 2024 

**Migliorare l'efficienza energetica** dell'infrastruttura di rete e ottenere una **riduzione di 1,5 GWh** nominali annui nel 2024 

**Proseguire il sostegno a progetti di forestazione**, di protezione di tratti di costa italiana, di progetti di ricerca internazionali sulla protezione degli Oceani   

**Compensare** anche nel 2024 le **emissioni residue** derivanti dalle attività dirette (Scope 1), dalle Operations e dall'utilizzo dei servizi da parte dei clienti (Scope 3) per oltre 111.000 tonnellate di CO<sub>2eq</sub>. 



01

---

# Un passo verso il futuro



## GRI 2-6

Con 3,25 milioni di clienti su rete fissa e 3,51 milioni su rete mobile, Fastweb è uno dei principali operatori di telecomunicazioni in Italia, presente sull'intero territorio nazionale con sedi uffici, data center, circa 250 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.

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 dal 2020 ha fissato ambiziosi obiettivi di riduzione delle emissioni approvati da Science Based Target iniziative. Già Carbon Neutral per le emissioni

dirette, per quelle derivanti dall'erogazione del servizio ai propri clienti e dall'utilizzo del servizio da parte degli stessi, Fastweb ha definito l'obiettivo di diventare completamente Carbon Neutral entro il 2025.

## GRI 2-1

Fastweb S.p.A. 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. Fastweb S.p.A. opera in Italia con sede in Piazza Adriano Olivetti 1 a Milano.

A sua volta, Fastweb S.p.A. controlla al 100% la società Fastweb Air S.r.l., costituitasi il 7 agosto 2018 e al 70% la società 7Layers S.r.l.

Inoltre, Fastweb detiene una partecipazione di minoranza nelle seguenti società: Open Hub Med (12,3%) consorzio che rappresenta il primo hub neutrale in Italia per lo scambio delle comunicazioni nel bacino del Mediterraneo, Consorzio Topix (9,6%), Cefriel (5,8%), FiberCop S.p.A. (4,5%), Mix S.r.l. (1,1%), Consorzio Ge-Dix (n/d).

Dal 1° gennaio 2022 Fastweb S.p.A. ha ottenuto lo status di Società Benefit<sup>1</sup>, una trasformazione che ha fortemente contribuito a orientare le scelte operative e strategiche dell'azienda verso la creazione di valore positivo per la comunità. Diventando Società Benefit, adotta il modello

1. <https://www.fastweb.it/corporate/azienda-e-sostenibilita/fastweb-societa-benefit/>



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.

Al 31 dicembre 2023 i ricavi totali di Fastweb si sono attestati a 2.633 milioni di euro, in crescita del 6% rispetto al 2022, con un EBITDA complessivo di 798 milioni di euro, in aumento del 7% rispetto al 2022.

## PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI NAZIONALI E INTERNAZIONALI

### GRI 2-28

Fastweb aderisce a diverse associazioni internazionali e nazionali, a dimostrazione del proprio supporto verso la promozione dell'uguaglianza di genere, la sicurezza informatica e lo sviluppo sostenibile. Di seguito sono riportate le principali.



### ASSTEL

Associazione di categoria che, nel sistema di Confindustria, rappresenta le imprese della tecnologia dell'informazione esercenti servizi di telecomunicazione fissa e mobile, attive nell'assistenza e gestione della clientela, che forniscono apparati e servizi di gestione, manutenzione ed esercizio di impianti e reti di telecomunicazione. Asstel rappresenta e tutela gli interessi delle Imprese Associate su tutte le tematiche sindacali e del lavoro, tecnico-economiche, sociali e culturali che direttamente o indirettamente le riguardano.



### BIF – Business Integrity Forum

Iniziativa promossa da Transparency International Italia per promuovere l'etica negli affari e favorire l'integrità e la trasparenza nelle aziende. Questo gruppo di lavoro produce contenuti, genera strumenti e stimola discussioni per contrastare la corruzione e promuovere comportamenti etici nelle attività commerciali.



### CLUSIT - Associazione Italiana per la Sicurezza Informatica

Organizzazione no-profit che si occupa di promuovere la consapevolezza e la cultura della sicurezza informatica in Italia. Fondata nel 2000, fornisce supporto e consulenza alle istituzioni, alle imprese e ai professionisti del settore. Inoltre, l'associazione svolge attività di ricerca, analisi e divulgazione di informazioni inerenti alle minacce informatiche e alle relative contromisure.



### ECTA - European Competitive Telecommunications Association

L'associazione europea per la competitività nelle telecomunicazioni nasce nel 1998 per gli operatori OLO – alter ego di ETNO, l'organizzazione che raccoglie gli operatori dominanti – con l'obiettivo di favorire la liberalizzazione dei mercati delle telecomunicazioni e garantire il libero accesso agli stessi da parte di nuovi soggetti.



### ITU – International Telecommunications Union

L'Unione Internazionale delle Telecomunicazioni è una agenzia specializzata delle Nazioni Unite responsabile per i temi legati alle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni. Il suo ruolo principale è promuovere la cooperazione internazionale e lo sviluppo armonizzato delle tecnologie delle comunicazioni, affrontando le sfide globali nel settore.



### Sustainability Makers - the professional network

Associazione italiana che unisce le competenze specializzate nella progettazione e implementazione di strategie sostenibili, sia nelle imprese che in altre organizzazioni. Questo ente del Terzo Settore si impegna a valorizzare e promuovere tali competenze, mirando a potenziarne la conoscenza e l'autorevolezza attraverso iniziative di formazione, networking, studi e ricerche, convegni, workshop e webinar.



### Valore D

Associazione di imprese in Italia che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva per la crescita delle aziende e del Paese. Con oltre 350 membri, ha l'obiettivo di favorire la parità di genere e l'inclusione all'interno delle organizzazioni, contribuendo così a uno sviluppo più sostenibile e all'incremento della competitività delle imprese.



### **FASTWEB AIUTA LE PERSONE A COSTRUIRE IL PROPRIO FUTURO CON FIDUCIA: UN FUTURO PIÙ CONNESSO, PIÙ INCLUSIVO E PIÙ ECOSOSTENIBILE**

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 dal 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, più inclusivo e più 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, è 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 l'ottenimento della **certificazione UNI/PdR 125:2022** e le iniziative associate, Fastweb si propone di promuovere e diffondere una cultura aziendale e un ambiente di lavoro inclusivi e rispettosi delle pari opportunità.

### **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 RIDURRE I NOSTRI IMPATTI E PER LA LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO, ATTRAVERSO L'EFFICIENZA ENERGETICA, L'ATTENZIONE ALL'UTILIZZO DELLE RISORSE E OFFRENDO AI NOSTRI CLIENTI SOLUZIONI DIGITALI SOSTENIBILI.



**'Futuro più connesso'** esprime la volontà di Fastweb 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 di rete e a investire a favore dell'innovazione tecnologica e dell'open innovation, permettendo di offrire una migliore connettività anche alle aree grigie e bianche.

Inoltre, a fronte di un esponenziale impiego del digitale, Fastweb continua il percorso verso l'**OTT Infrastrutturato**, dedicando grande importanza al tema della **cybersecurity**, della protezione delle informazioni e dei dati dei Clienti e al tema dell'**Intelligenza Artificiale** nel rispetto delle policy europee.

**'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**. Nel 2023 Fastweb ha continuato a promuovere l'importanza della diffusione di una cultura inclusiva, ottenendo la certificazione UNI PDR:125 per Fastweb S.p.A. e organizzando diversi eventi e iniziative all'interno e all'esterno dell'azienda su temi quali la disabilità, il sostegno ai caregiver, la parità di genere, con una particolare

attenzione alla sensibilizzazione interna sui temi di Diversity&Inclusion.

L'attenzione alle persone si è concretizzata anche attraverso un **focus sul benessere delle comunità locali**, grazie anche al coinvolgimento diretto dei dipendenti in azioni di volontariato svolte nell'ambito dell'iniziativa "La settimana del Futuro".

**'Futuro più ecosostenibile'** è il terzo ambito di azione previsto dalla 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 delle emissioni**, sia definendo un percorso di miglioramento che porterà l'azienda alla carbon neutrality nel 2025.

Oltre all'obiettivo di azienda carbon neutral entro il 2025 e agli obiettivi di riduzione approvati dalla Science Based Targets initiative, nel 2023 Fastweb ha avviato un **processo di valutazione dei propri fornitori** secondo parametri ESG, in modo da mappare gli impatti degli stessi sulle tematiche di sostenibilità. Inoltre, il 2023 ha portato un'accelerazione negli ambiti di **efficientamento energetico** e delle risorse grazie a progetti di decommissioning ed **economia circolare**, di protezione della **biodiversità** grazie al continuo supporto a progetti di forestazione, di conservazione di aree marine e ripopolazione degli oceani.

A conferma dell'impegno di Fastweb nella completa integrazione della sostenibilità nella propria strategia, nel 2023 **Standard Ethics**, agenzia di rating indipendente attiva a livello internazionale nel mondo degli ESG, ha confermato a Fastweb il rating atteso di lungo periodo **"EE+"** (Very Strong) e il rating di sostenibilità **"EE"** (Strong) per aver saputo sviluppare una governance della Sostenibilità ispirata alle indicazioni dell'ONU, dell'OCSE e dell'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 l'Outlook dell'azienda da "Stabile" a **"Positivo"**.



## Vision e valori: i principi guida

1.1.2

L'ambizione che muove Fastweb verso il Futuro si basa 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 si evolve continuamente per continuare a 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**



# Il contributo della rivoluzione digitale nel raggiungimento degli SDGs

1.2

**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.

Come riportato infatti in un recente studio del WEF<sup>2</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.

L'importanza del settore high tech rispetto alla costruzione di uno sviluppo sostenibile è stata confermata anche dalle scelte della Commissione Europea per il **Next Generation** EU, che ha stabilito che ogni Stato, nella stesura di un **Piano di Ripresa 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 rappresentano così la seconda voce di spesa della strategia di ripartenza post-Covid per tutta l'Unione Europea, non solo grazie al valore strategico del settore nello sviluppo delle economie europee, ma anche grazie all'importanza che tale 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>3</sup>". Coniugare lo sviluppo digitale e quello sostenibile è impegno che guiderà i processi di sviluppo sociale ed economico per tutta la Digital Decade<sup>4</sup> e che mira alla costruzione di un futuro in cui la società digitale metta al centro la persona, creando valore per cittadini e imprese. Gli obiettivi maggiormente interessati dalla rivoluzione digitali sono gli SDG 3, 7, 9 e 11.

## LE TECNOLOGIE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE A LIVELLO INTERNAZIONALE



In questo contesto, Fastweb emerge come leader nel contributo al raggiungimento degli SDG attraverso il proprio percorso di trasformazione digitale.

Uno degli aspetti chiave di questo contributo risiede nell'efficienza energetica delle infrastrutture e delle operazioni di Fastweb. Nell'ambito dell'**obiettivo 7**, che si concentra sull'assicurare l'accesso a un'energia pulita, affidabile, sostenibile e moderna per tutti, Fastweb si conferma come attore significativo grazie ai propri progetti di monitoraggio dei consumi, produzione on-site di energia rinnovabile, decommissioning e investimenti in attività di efficienza energetica.

Un altro degli SDG per cui Fastweb ricopre un ruolo fondamentale è l'**obiettivo 9**, che mira a costruire infrastrutture resilienti, promuovere l'innovazione e incoraggiare la sostenibilità industriale. Fastweb, in quanto operatore di rete, contribuisce al raggiungimento dell'obiettivo attraverso lo sviluppo di infrastrutture di rete che garantiscono la connettività ad alta velocità e la progettazione di prodotti e servizi digitali avanzati che supportano l'innovazione tecnologica e lo sviluppo economico sostenibile.

2. Fonte: World Economic Forum 2020, [https://www3.weforum.org/docs/Unlocking\\_Technology\\_for\\_the\\_Global\\_Goals.pdf](https://www3.weforum.org/docs/Unlocking_Technology_for_the_Global_Goals.pdf)

3. Fonte: EU Commission, 2022, "Synergies between the Sustainable Development Goals and the National Recovery and Resilience Plans – Best Practices from Local and Regional Authorities".

4. La Digital Decade è il framework della Commissione Europea che guida la trasformazione digitale in Europa con obiettivi concreti per il 2030.



A group of four business professionals are gathered around a wooden conference table in a modern office setting. They are all smiling and looking towards a laptop screen. The man on the left is wearing a blue and black checkered shirt. The man in the center is wearing a light blue button-down shirt. The woman on the right has long brown hair and is wearing a dark top. The woman on the far right is wearing a dark patterned top. The table has a laptop, a smartphone, and some papers on it.

02

# Gli stakeholder di Fastweb e l'analisi di materialità

# Le attività di stakeholder engagement

## 2.1

### GRI 2-29

Il dialogo con gli stakeholder costituisce un pilastro 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.

La definizione degli stakeholder segue lo Standard internazionale AA1000SES, che valuta la dipendenza, la responsabilità, il focus, l'influenza e l'importanza di prospettive diverse.

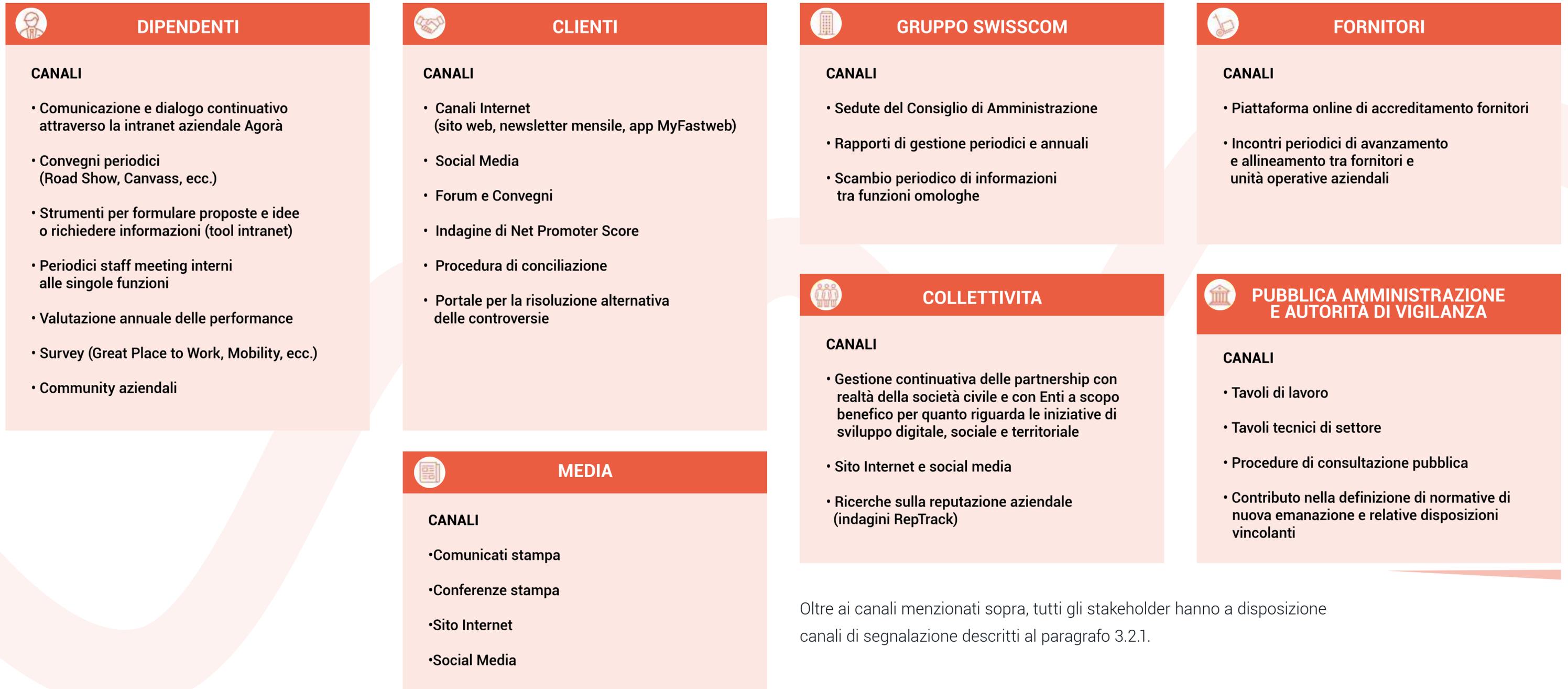
Il Report di Sostenibilità, accessibile e scaricabile da tutti sul sito web all'indirizzo <https://www.fastweb.it/corporate/azienda-e-sostenibilita/>

sostenibilita/, svolge il ruolo di strumento di engagement, in quanto disponibile per tutti gli stakeholder interessati e condiviso con i principali clienti.

Fastweb inoltre promuove attivamente iniziative di ascolto, dialogo e comunicazione sia con gli stakeholder interni che esterni. L'utilizzo di diversi strumenti è parte integrante di questa pratica, spaziando da eventi e incontri dedicati alla comunicazione, a iniziative mirate di ascolto, fino all'interazione attraverso canali online come il sito web, l'intranet, i social media e pagine specifiche dedicate alla comunicazione.



## MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E PRINCIPALI MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO



Oltre ai canali menzionati sopra, tutti gli stakeholder hanno a disposizione canali di segnalazione descritti al paragrafo 3.2.1.



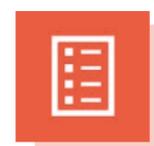
GRI 3-1, 3-2, 3-3

L'analisi di materialità rappresenta lo strumento chiave attraverso il quale Fastweb stabilisce e aggiorna annualmente la lista delle tematiche di sostenibilità su cui concentrare la sua rendicontazione.

Il processo di aggiornamento dell'analisi di materialità nel 2023 è stato condotto in conformità con le ultime novità della Global Reporting Initiative, anticipando e tenendo conto dei futuri requisiti normativi quali la direttiva CSRD e gli standard ESRS.

In particolare, la metodologia ha previsto le seguenti fasi di lavoro:

- **Analisi del contesto** di Fastweb;
- **Mappatura degli impatti** positivi e negativi, attuali e potenziali sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi i diritti umani, generati dalle attività del Gruppo;
- **Valutazione degli impatti** potenzialmente rilevanti per Fastweb e i suoi Stakeholder;
- Determinazione della **lista dei temi materiali da rendicontare**.



### ANALISI DEL CONTESTO

Nella fase iniziale, Fastweb ha condotto un'analisi:

- delle **proprie attività** e della propria **strategia di sviluppo sostenibile**;
- dei **report** redatti da **organismi nazionali ed internazionali**, al fine di comprendere il contesto di sostenibilità in cui Fastweb opera;
- dei documenti provenienti da istituzioni nazionali e internazionali per l'identificazione delle pressioni specifiche del settore delle telecomunicazioni;
- di **benchmark rispetto a 12 player del settore tecnologico e delle telecomunicazioni**, relativo agli aspetti considerati materiali e alla frequenza di rendicontazione di alcuni indicatori di sostenibilità.

### MAPPATURA DEGLI IMPATTI

L'analisi del contesto ha permesso l'identificazione degli impatti potenzialmente materiali che Fastweb può avere sull'economia, sull'ambiente circostante e sulle persone. In questa fase Fastweb ha identificato gli impatti effettivi e potenziali, compresi quelli sui diritti umani, nell'ambito delle proprie attività e rapporti di business.

Gli impatti effettivi sono quelli che si sono già manifestati, mentre quelli potenziali potrebbero manifestarsi ma non lo hanno ancora fatto. Gli impatti possono essere inoltre negativi o positivi, a breve o a lungo termine, intenzionali o involontari, reversibili o irreversibili.

### VALUTAZIONE DEGLI IMPATTI

Dopo queste prime fasi, è stata valutata la significatività degli impatti individuati attraverso una duplice modalità:

- il **coinvolgimento e ascolto di alcuni stakeholder esperti**.

Il processo è stato svolto attraverso **interviste one-to-one** con gli stakeholder, durante le quali è stato chiesto di valutare le tematiche materiali connesse ai principali impatti.

La presentazione agli stakeholder ha affrontato un'ampia gamma di tematiche relative alla sostenibilità, andando oltre le questioni tradizionalmente associate a ciascuna categoria.

Questo ha incoraggiato la discussione e la ricerca di nuove prospettive.

In particolare, sono stati coinvolti nelle interviste 5 stakeholder esperti, individuati all'interno di 4 categorie (Media, Pubblica amministrazione, Fornitori, Collettività).

- la **predisposizione di un tool di impact assesment**, che ha consentito la classificazione degli impatti come limitatamente, mediamente o altamente materiali. L'impact tool è uno strumento che restituisce, per ogni impatto, un impact materiality score.

Tale score, quantifica la rilevanza con cui un impatto (positivo o negativo) può manifestarsi sugli stakeholder dell'azienda. In particolare, questa analisi è stata svolta attraverso l'utilizzo dei criteri previsti dagli standard GRI ed ESRS, quali scala, ambito, carattere di irrimediabilità (solamente per gli impatti negativi) e probabilità.



In accordo con tali standard, sono stati valutati come effettivi gli impatti che prevedevano potenziali violazioni dei diritti umani ed è stata applicata una maggiorazione agli impatti che hanno ricevuto una valutazione elevata dagli stakeholder esterni.

Per ognuno dei criteri citati, è stato assegnato un punteggio, il quale ha determinato uno score finale che ha consentito la classificazione dell'impatto nelle categorie sopra descritte.

### Il coinvolgimento degli stakeholder esperti

Tra ottobre e novembre 2023, sono stati intervistati i referenti delle funzioni aziendali e gli stakeholder per ricevere la loro opinione sulle tematiche ESG legate a Fastweb.

### DEFINIZIONE DELLE TEMATICHE MATERIALI

Il punteggio finale di Impact Materiality è determinato dalla media ponderata delle valutazioni sugli impatti generati, espresse sia dalla funzione Sustainability che dagli stakeholder coinvolti. In linea con la metodologia GRI, è stata definita una soglia di materialità pari a 3 su una scala di significatività da 1 a 5. Tutti gli impatti superiori alla soglia di rilevanza, esclusa quindi la categoria degli impatti limitatamente materiali, sono stati considerati rilevanti. La validazione finale degli impatti è stata successivamente eseguita dalla funzione Sustainability.

Infine, gli impatti rilevanti sono stati raggruppati e ricondotti a una **lista di temi materiali significativi per Fastweb**, approvati dal top management aziendale in data 16 novembre 2023, che aggiornano la lista dei temi materiali del 2022.

Sulla base della valutazione della materialità d'impatto, ai fini del reporting sono stati selezionati gli impatti generati positivi e negativi più significativi secondo il loro grado di significatività per ciascun tema materiale. Il risultato finale è rappresentato dalla seguente lista di temi materiali ed impatti, classificati secondo i **tre pillar fondanti della strategia di sostenibilità di Fastweb**:



PILASTRO FASTWEB	TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE IMPATTO GENERATO	TIPOLOGIA	GRI / KPI	STAKEHOLDER COINVOLTI	SDGs	RIFERIMENTO AL CAPITOLO PER APPROFONDIMENTO SULLA MODALITÀ DI GESTIONE IMPATTI
FUTURO PIÙ CONNESSO	Contributo allo sviluppo economico	Contributo allo sviluppo economico del Paese e degli attori della catena del valore, attraverso la creazione di occupazione e di opportunità di business	▲ Effettivo	203-1 204-1	Dipendenti, clienti, collettività, fornitori		4.1 Il contributo di Fastweb allo sviluppo economico del paese
	Infrastrutture digitali per il paese	Contributo allo sviluppo tecnologico del Paese, attraverso lo sviluppo di infrastrutture di rete	▲ Effettivo	203-1	Pubblica amministrazione e autorità di vigilanza, clienti, fornitori, collettività		4.2.1 Sviluppo infrastrutturale e reti di nuova generazione
		Contributo alla digitalizzazione delle aree remote del paese e diffusione dell'accesso alla rete	▲ Effettivo	203-1	Clienti, collettività		4.2 Infrastrutture digitali per il Paese
		Contributo all'incremento delle prestazioni di rete con tecnologie a banda ultra-larga	▲ Effettivo	203-1	Clienti, collettività		4.2.1 Sviluppo infrastrutturale e reti di nuova generazione
	Data protection e cybersecurity	Violazione del diritto alla privacy dei dipendenti a causa di episodi di data breach	▼ Potenziale	418-1	Pubblica amministrazione e autorità di vigilanza, dipendenti		4.3 Data protection e cybersecurity
		Violazione del diritto alla privacy dei clienti per data breach e informazioni riservate	▼ Potenziale	418-1	Pubblica amministrazione e autorità di vigilanza, media, clienti		4.2.3 La Cybersecurity al servizio dei clienti 4.3.2 La tutela della Privacy
	Gestione responsabile della catena di fornitura	Violazione dei diritti dei lavoratori nella catena del valore	▼ Potenziale	204-1 407-1 408-1 409-1 403-7	Fornitori, collettività		4.4 La gestione responsabile della catena di fornitura
		Miglioramento delle performance ESG dei fornitori in virtù di criteri di selezione che considerano aspetti sociali e ambientali	▲ Effettivo	308-1 308-2 414-1 414-2	Fornitori, collettività	 	4.4 La gestione responsabile della catena di fornitura



PILASTRO FASTWEB	TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE IMPATTO GENERATO	TIPOLOGIA	GRI / KPI	STAKEHOLDER COINVOLTI	SDGs	RIFERIMENTO AL CAPITOLO PER APPROFONDIMENTO SULLA MODALITÀ DI GESTIONE IMPATTI
FUTURO PIÙ INCLUSIVO	Competenze digitali per il futuro e inclusione digitale	Promuovere la diffusione delle tecnologie e favorire lo sviluppo delle competenze digitali	▲ Effettivo	203-1 413-2	Collettività	 	5.1 Competenze digitali per il futuro ed inclusione digitale
	Supporto al territorio e alle comunità locali	Iniziative a sostegno del territorio, delle popolazioni fragili e delle popolazioni vittime di emergenze	▲ Effettivo	413-2	Pubblica amministrazione e autorità di vigilanza, dipendenti, clienti, fornitori, collettività	 	5.6 Supporto al territorio e alle comunità locali
	Benessere digitale	Promozione di un utilizzo della rete internet e delle tecnologie che sia positivo e consapevole, tutelando la sicurezza di giovani e adolescenti	▲ Effettivo	n. di insegnanti che hanno partecipato alla formazione n. studenti che hanno effettuato il test di competenze digitali	Collettività, Clienti		5.2 Benessere digitale
	Working smart: le persone al centro	Soddisfazione delle nostre persone grazie ad adeguati programmi di formazione, sistemi di valutazione della performance e piani di sviluppo professionale	▲ Effettivo	404-1 404-2 404-3	Dipendenti		5.4.6 Il percorso di sviluppo e formazione in Fastweb
		Contributo all'employability giovanile	▲ Effettivo	401-1	Dipendenti, collettività		5.4.5 Un datore di lavoro attrattivo
		Danni al lavoratore derivanti da infortuni e malattie professionali	▼ Potenziale	403-9 403-10	Pubblica amministrazione e autorità di vigilanza, dipendenti	 	5.4.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano
		Benefici e miglioramento delle condizioni di lavoro attraverso accordi aziendali, in particolare di secondo livello	▲ Effettivo	2-30	Dipendenti		5.4.1 Working smart(er): oltre lo smartworking 5.4.3 Un wellbeing innovativo costruito sull'ascolto dei dipendenti
		Soddisfazione dei dipendenti rispetto all'equilibrio tra vita professionale e vita privata	▲ Effettivo	401-2	Dipendenti		5.4.1 Working smart(er): oltre lo smart working
		Aumento del benessere psico-fisico dei dipendenti, grazie all'attivazione di strumenti e servizi a supporto della salute	▲ Effettivo	401-2 403-1 403-2 403-3 403-4 403-5 403-6 403-8	Dipendenti	 	5.4.3 Un wellbeing innovativo costruito sull'ascolto dei dipendenti 5.4.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano



PILASTRO FASTWEB	TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE IMPATTO GENERATO	TIPOLOGIA	GRI / KPI	STAKEHOLDER COINVOLTI	SDGs	RIFERIMENTO AL CAPITOLO PER APPROFONDIMENTO SULLA MODALITÀ DI GESTIONE IMPATTI
FUTURO PIÙ INCLUSIVO	Diversity, equity and inclusion	Discriminazione tra i lavoratori nell'accesso a posizioni apicali e/o a processi di crescita professionale tra uomini e donne in azienda	▼ Potenziale	401-3 405-1	Dipendenti		5.3 Una cultura aziendale volta alla diversity, equity e inclusion
		Disparità retributiva di genere per uno stesso lavoro	▼ Potenziale	405-2	Dipendenti		5.3 Una cultura aziendale volta alla diversity, equity e inclusion
		Insicurezza del dipendente a causa di episodi di molestie e/o per l'assenza di misure a tutela dei lavoratori e/o di iniziative di sensibilizzazione	▼ Potenziale	406-1	Dipendenti		5.3 Una cultura aziendale volta alla diversity, equity e inclusion
	Qualità del servizio	Trasparenza nella relazione e tutela della libertà di espressione dei clienti grazie alla predisposizione di efficaci sistemi di assistenza, segnalazioni/reclami	▲ Effettivo	n. segnalazioni ricevute dalle Associazioni dei Consumatori	Clienti		5.5 Qualità del servizio
		Contributo nell'accessibilità dei servizi digitali attraverso l'adattamento dei prodotti esistenti e l'introduzione di nuovi prodotti per soddisfare le esigenze dei clienti consumer ed enterprise	▲ Effettivo	203-1	Clienti, collettività		5.5 Qualità del servizio
FUTURO PIÙ ECOSOSTENIBILE	Efficienza energetica	Impoverimento delle risorse energetiche	▼ Effettivo	302-1	Collettività		6.2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica
		Miglioramento delle performance energetiche grazie ad interventi di efficientamento	▲ Effettivo	302-3 302-4	Clienti, collettività		6.2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica
	Lotta ai cambiamenti climatici	Contributo alle emissioni evitate dai clienti grazie all'utilizzo dei servizi erogati (Scope 4)	▲ Effettivo	305-5	Clienti, collettività		6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici
		Generazione di emissioni dirette (Scope 1) e indirette energetiche (Scope 2) di GHG	▼ Effettivo	305-1 305-2 305-4	Collettività		6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici
		Generazione di emissioni indirette di GHG (Scope 3)	▼ Effettivo	305-3 305-4	Clienti, fornitori, collettività		6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici



PILASTRO FASTWEB	TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE IMPATTO GENERATO	TIPOLOGIA	GRI / KPI	STAKEHOLDER COINVOLTI	SDGS	RIFERIMENTO AL CAPITOLO PER APPROFONDIMENTO SULLA MODALITÀ DI GESTIONE IMPATTI
FUTURO PIÙ ECOSOSTENIBILE	Economia circolare e gestione dei rifiuti	Produzione di rifiuti elettronici dati dal fine vita del prodotto	▼ Effettivo	306-1 306-2 306-3 306-4 306-5	Clienti, collettività		6.3 Il nostro contributo per un'economia circolare e una migliore gestione dei rifiuti
		Riduzione dell'utilizzo dei beni di consumo attraverso l'approvvigionamento di materiali e risorse derivanti da processi di economia circolare	▲ Effettivo	n. modem rigenerati	Fornitori, collettività		6.3 Il nostro contributo per un'economia circolare e una migliore gestione dei rifiuti
		Sensibilizzazione rispetto alla produzione di RAEE e le possibilità offerte dall'economia circolare di riduzione di tali rifiuti	▲ Effettivo	n. modem rigenerati	Clienti, collettività		6.3 Il nostro contributo per un'economia circolare e una migliore gestione dei rifiuti
		Allungamento del ciclo di vita dei prodotti elettronici attraverso l'introduzione di logiche di economia circolare e di efficientamento dell'utilizzo delle risorse	▲ Effettivo	n. modem rigenerati	Clienti, collettività		6.3 Il nostro contributo per un'economia circolare e una migliore gestione dei rifiuti
	Biodiversità	Contributo alla preservazione della biodiversità locale attraverso progetti, iniziative ed investimenti	▲ Effettivo	304-3	Collettività		6.4 Biodiversità
TEMA TRASVERSALE	Etica e compliance	Danni verso il mercato e la comunità a causa di episodi correttivi	▼ Potenziale	205-1 205-3	Gruppo Swisscom, pubblica amministrazione e autorità di vigilanza, dipendenti, collettività		3.2 Etica e compliance
		Contributo alla diffusione di un utilizzo etico degli strumenti di Intelligenza Artificiale	▲ Potenziale	205-2	Gruppo Swisscom, pubblica amministrazione e autorità di vigilanza, dipendenti, media, clienti, fornitori, collettività		3.2 Etica e compliance
		Diffusione di correttezza ed eticità tra i dipendenti e verso il mercato	▲ Effettivo	205-2 207-1 207-2 207-3 207-4	Gruppo Swisscom, pubblica amministrazione e autorità di vigilanza, dipendenti, media, fornitori		3.2 Etica e compliance

RISPETTO AL 2022 SONO STATE APPORTATE LE SEGUENTI PRINCIPALI MODIFICHE ALLA LISTA DEI TEMI MATERIALI:

- Il tema "Tutela dei diritti umani" è stato rimosso in quanto è risultato integrato nelle altre tematiche, in conformità alle indicazioni dei GRI standard;

- I temi "Benessere digitale", "Biodiversità", "Qualità del servizio", "Contributo allo sviluppo economico" e "Gestione responsabile della catena di fornitura" sono stati aggiunti in virtù delle evidenze emerse dall'analisi di benchmark e di contesto;

- Il tema "Ecodesign" è stato rinominato "Economia circolare e gestione dei rifiuti" al fine di garantire una maggiore chiarezza riguardo ai contenuti del tema e per conformarsi ai nuovi regolamenti europei.





# La governance di Fastweb

# Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa

3.1

GRI 2-9

Fastweb S.p.A. è una società a socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG, esercitata attraverso la controllata Swisscom Italia.

Fanno parte del gruppo Fastweb:

## Fastweb Air S.r.l.

- Interamente controllata (100%) da Fastweb S.p.A. e soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte della controllante.
- Fastweb Air S.r.l. è stata costituita nell'agosto 2018, nell'ambito del progetto imprenditoriale elaborato da Fastweb finalizzato a sviluppare e implementare, in tempi brevi, il proprio piano di realizzazione di una rete 5G e di potenziare la propria offerta di connettività a banda larga nei confronti della sua clientela.
- Le attività svolte da Fastweb Air a favore di Fastweb comprendono la progettazione, la realizzazione, l'esercizio e la manutenzione di elementi di rete di accesso radio (a titolo esemplificativo:

impianti di trasmissione, antenne, ponti radio, ecc.), la gestione dei permessi e delle autorizzazioni rilasciati da enti pubblici, l'esecuzione delle opere in campo e l'attivazione dei servizi di collegamento.

- La struttura di Corporate Governance di Fastweb Air S.r.l. è articolata secondo il modello tradizionale italiano, che – fermi i compiti dell'Assemblea – attribuisce la gestione strategica al Consiglio di Amministrazione, fulcro del sistema organizzativo, e le funzioni di vigilanza al Collegio Sindacale<sup>5</sup>.

## 7 Layers S.r.l.

- Società che è parte del Gruppo Fastweb a partire da settembre 2020, in seguito all'acquisizione da parte di quest'ultima del 70% del capitale sociale della controllante 7Layers Group S.r.l. e della successiva fusione tra 7Layers S.r.l. e 7Layers Group S.r.l. avvenuta nel 2021.
- I servizi offerti da 7Layers sul mercato comprendono servizi di sicurezza difensiva quali Security Infrastructure, Data Assessment / Gap Analysis, Security Advisor, Network Operations Center (NOC), Security Operations Center (SOC), Incident Response, Threat

Intelligence e servizi di sicurezza offensiva quali Penetration Test Vulnerability Assessment, Dark web intelligence, Cyber Security Education.

- La struttura di Corporate Governance di 7Layers S.r.l. – fermi i compiti dell'Assemblea – attribuisce la gestione strategica al Consiglio di Amministrazione, fulcro del sistema organizzativo e le funzioni di vigilanza al Sindaco Unico. Si segnala che sono stati nominati due Amministratori Delegati<sup>6</sup>.



5. Per approfondimento si rimanda al modello di organizzazione, gestione e controllo Fastweb Air s.r.l. [https://www.fastweb.it/corporate/governance/struttura-del-gruppo/Modello\\_231\\_ITA\\_2023\\_v3.pdf](https://www.fastweb.it/corporate/governance/struttura-del-gruppo/Modello_231_ITA_2023_v3.pdf)

6. Per ulteriori approfondimenti si rimanda al Modello di organizzazione, gestione e controllo 7Layers S.r.l. [Modello\\_231\\_7Layers\\_dic2023.pdf](https://www.fastweb.it/corporate/governance/struttura-del-gruppo/Modello_231_7Layers_dic2023.pdf)



## LA GOVERNANCE DI FASTWEB S.P.A.

La struttura di Corporate Governance di Fastweb S.p.A. è articolata secondo il modello tradizionale italiano, che – fermi i compiti dell'Assemblea – attribuisce la gestione strategica al Consiglio di Amministrazione, fulcro del sistema organizzativo e le funzioni di vigilanza al Collegio Sindacale.

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

GRI 2-9

Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea ordinaria della Società del 29 marzo 2022 per un periodo di tre esercizi fino all'approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2024.

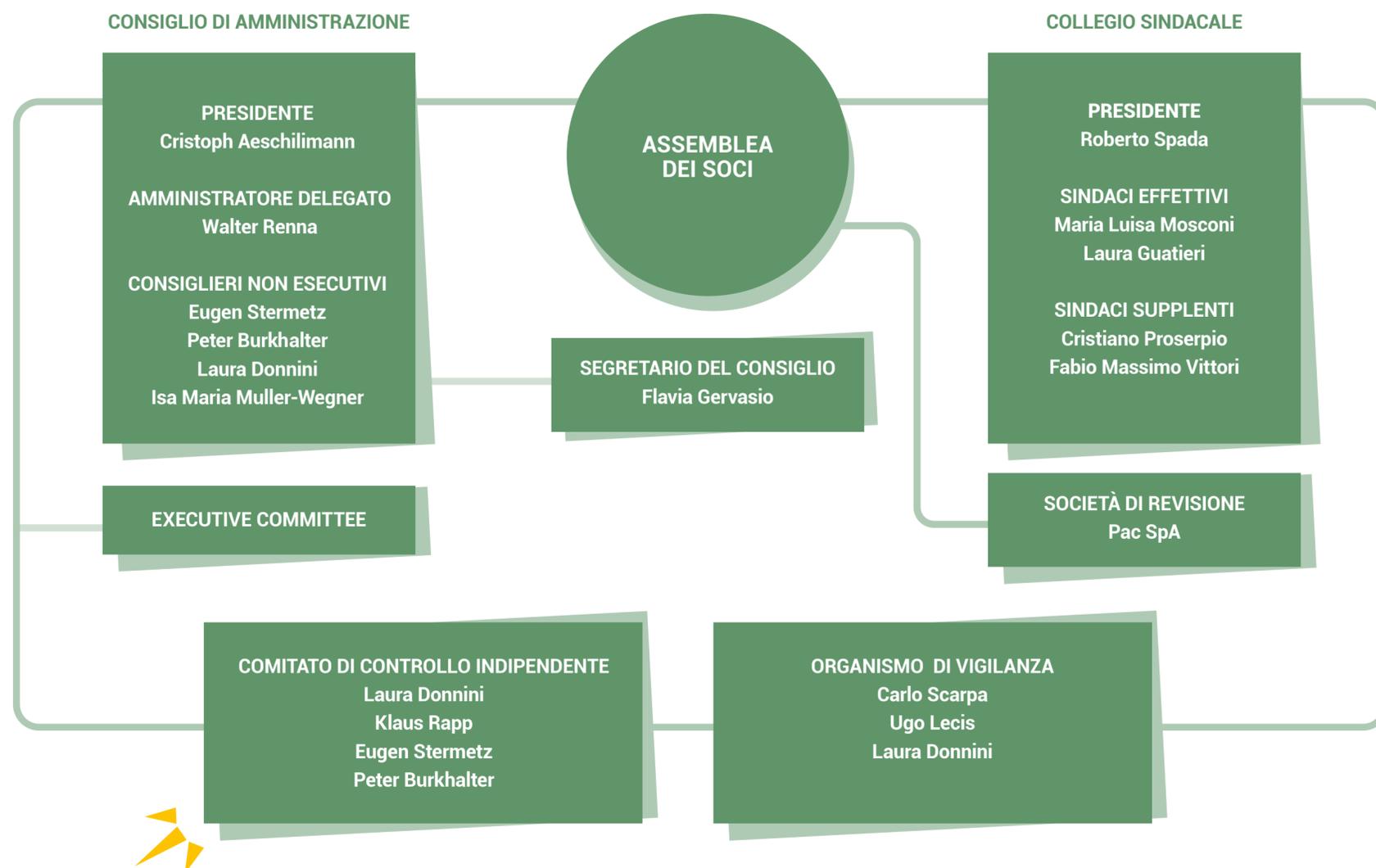
In data 22 settembre 2023 l'Assemblea Ordinaria ha deliberato di rideterminare in sei il numero dei componenti del Consiglio di Amministrazione e, di conseguenza, ha nominato Amministratrice la Sig.ra Isa Maria Müller-Wegner, che, come stabilito per tutti gli altri componenti del Consiglio di Amministrazione, rimarrà in carica fino alla data di approvazione del bilancio della Società al 31 dicembre 2024.

Inoltre, a seguito alle dimissioni del Sig. Alberto Calcagno dalla carica di Consigliere, rassegnate con efficacia 1° ottobre 2023, il Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22 settembre 2023 ha cooptato, con efficacia 1° ottobre 2023, il Sig. Walter Renna, ai sensi dell'art. 2368 c.c. nonché dell'art.10 dello Statuto della Società. In seguito, il 29 novembre 2023, l'Assemblea Ordinaria degli Azionisti ha nominato il Sig. Walter Renna amministratore, che rimarrà in carica fino all'assemblea che approverà il bilancio al 31 dicembre 2024.

Il Consiglio di Amministrazione è quindi ad oggi composto da 6 amministratori, 2 donne e 4 uomini, di cui 2 sono esecutivi e 4 non esecutivi; tra questi si segnala che uno, la Sig.ra Laura Donnini, è consigliere indipendente.

Si segnala altresì che Christoph Aeschlimann ricopre la carica di Amministratore Delegato di Swisscom AG, società capogruppo.

La gestione della Società compete esclusivamente al Consiglio di Amministrazione che compie tutte le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale.



#### GRI 2-10

La nomina e la revoca degli amministratori spetta all'Assemblea, ai sensi dell'art. 2383 cod. civ. Gli amministratori non possono essere nominati per un periodo superiore a tre esercizi, e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica.

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 2023 si sono tenute 11 riunioni consiliari.

#### GRI 2-15

Il Consiglio promuove i valori e l'etica che guidano la Società, in linea con gli standard normativi interni, prevenendo al contempo possibili conflitti di interesse.

L'eventuale presenza di conflitti di interesse in capo ad 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.

In data 29 luglio 2020, il Consiglio di Amministrazione ha adottato la

"Procedura per le operazioni con Parti Correlate di Fastweb S.p.A.", procedura atta a garantire la piena trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle Operazioni con Parti Correlate<sup>7</sup>.

#### GRI 2-19, 2-20

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

Le politiche di remunerazione per i membri dell'Executive Committee e i senior manager prevedono nel sistema di incentivi 2023 (MBO Management by Objectives), all'interno dei Company KPI, obiettivi di sostenibilità legati alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e al gender gap con un peso complessivo di entrambi del 17,5%.

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

Il Comitato di controllo indipendente è nominato contestualmente al Consiglio di Amministrazione. L'attuale Comitato rimarrà quindi in carica sino all'assemblea di approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2024. Il Comitato di controllo indipendente è ad oggi composto da 4 membri, 1 donna e 3 uomini.

In seguito al delisting della Società, il Consiglio di Amministrazione ha istituito il Comitato di Controllo Indipendente, delibera del 27 aprile 2011, con funzioni che richiamano – seppur semplificate – quelle del Comitato per il Controllo Interno e la revisione contabile tipico delle società quotate.

Tra i compiti del Comitato, inoltre, rientrano la definizione delle linee di

indirizzo del sistema di controllo interno per la Società e le sue controllate e la valutazione annuale del sistema di controllo interno. A ulteriore garanzia dell'indipendenza del Comitato, oltre al Presidente, la consigliera indipendente Sig.ra Laura Donnini, alle riunioni del Comitato sono invitati in forma permanente: il componente esterno dell'Organismo di Vigilanza di Fastweb (istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001), i componenti del Collegio Sindacale, il Chief Audit Executive, e l'Head of Internal Audit. Su invito del Presidente del Comitato, con riferimento ai singoli punti posti all'ordine del giorno, Può altresì partecipare alle riunioni del Comitato ogni altra persona che il Comitato stesso ritenga opportuna in relazione alla materia da trattare.

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

#### GRI 2-15

Fastweb S.p.A. ha implementato dal 2014 una procedura volta ad evitare il verificarsi di situazioni di conflitto d'interesse che, oltre ad essere in contrasto con i principi del Codice etico, risulterebbero pregiudizievoli per l'immagine e l'integrità aziendale ed in contrasto con i principi di trasparenza e correttezza nella gestione degli affari.

La procedura prevede principi e regole operative a cui gli amministratori ed i dipendenti di Fastweb e delle sue controllate 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 del Gruppo.

<sup>7</sup> Detta procedura è adottata ai sensi e per gli effetti degli artt. 2391-bis 2427, comma 1, 22-bis, cod. civ.



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 componenti del Collegio Sindacale.

Nel 2023, 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 da Human Capital, 6 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.

### **LA GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ**

Alla luce dell'impegno della Società rispetto agli obiettivi di interesse comune articolati all'interno dello Statuto, il sistema di Corporate Governance di Fastweb integra la sostenibilità nel proprio modello di business, individuando gli organismi interni e ruoli di responsabilità legati alla definizione e al presidio della strategia di sostenibilità.

GRI 2-12, 2-14

Il Consiglio di Amministrazione ha un ruolo centrale nella definizione, su proposta dell'Amministratore Delegato, delle linee strategiche e degli obiettivi della Società e del gruppo, perseguendone il successo sostenibile e monitorandone l'attuazione. Il Consiglio di Amministrazione inoltre approva, annualmente, la Relazione di Sostenibilità della Società.

Il Consiglio di Amministrazione, nell'accompagnare la Società nel percorso

di sostenibilità, è supportato dal Comitato d'Impatto, istituito nel 2022, in concomitanza con la trasformazione di Fastweb S.p.A. in Società Benefit.

### **IL COMITATO D'IMPATTO**

Ai sensi dell'art. 24 dello Statuto, il Comitato d'Impatto, che riporta periodicamente al Consiglio di Amministrazione, esamina e valuta la politica di sostenibilità della Società, volta ad assicurare la creazione di valore nel tempo per gli stakeholder, nel rispetto dei principi di sviluppo sostenibile ed in coerenza con gli indirizzi e gli obiettivi aziendali di sostenibilità. Il Comitato d'Impatto è composto dai seguenti soggetti: l'Head of Sustainability, Technology Officer, Chief External Relations & Sustainability Officer, Chief Financial Officer e dal Chief Human Capital Officer. Il Comitato è presieduto dall' Head of Sustainability, in qualità di Impact Manager, che rimane in carica fino a revoca/dimissioni.

### **CHIEF EXTERNAL RELATIONS & SUSTAINABILITY OFFICER**

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 Chief External Relations & Sustainability Officer, riporta direttamente all'Amministratore Delegato.

### **DELEGA DI RESPONSABILITÀ PER LA GESTIONE DI IMPATTI**

GRI 2-13

Nell'ambito del Testo unico della Sicurezza (d.lgs. 81/2008) sono state conferite idonee procure in ordine agli obblighi e responsabilità anche in materia di tutela ambientale.

Corporate Affairs tra le varie attività si occupa anche di curare il conferimento delle deleghe in coerenza con ruoli e funzioni dettati dalla struttura organizzativa della Società.

### **L'EXECUTIVE COMMITTEE**

Il Consiglio di Amministrazione di Fastweb S.p.A. ha formalmente istituito un comitato consultivo composto da alcuni dirigenti della Società e presieduto dall'Amministratore Delegato denominato Executive Committee.

Il comitato ha un ruolo di coordinamento funzionale delle attività svolte dalle varie direzioni operative di Fastweb S.p.A, anche attraverso l'esame preliminare degli argomenti di rilevanza strategica per il futuro sviluppo della Società e delle operazioni che abbiano un rilievo economico, patrimoniale e finanziario.

Attualmente tale Comitato risulta composto da: l'Amministratore Delegato, il Chief Financial Officer, il Chief Human Capital Officer, il Chief External Relations & Sustainability Officer, il Consumer & Small Business Officer, il Chief Enterprise Officer, il Chief Wholesale Officer, il Chief Technology Officer e il Legal & Regulatory Officer.

Per ambiti specifici, alcuni componenti dell'Executive Committee 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.



GRI 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3

## LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

Linee guida anticorruzione

Direttiva anticorruzione

Linee guida e codice di condotta antitrust

Policy Diversity and Inclusion

Politica di Responsabilità Sociale

Policy Tutela della Privacy e dei Dati della clientela

Politica Ambientale

Politica Energetica

Politica Safety

Policy Whistleblowing (gestione delle segnalazioni)

Policy Donazioni

Policy sponsorizzazioni

Codice Etico

Modello 231

Procedura Segnalazione Conflitti di interesse

Direttiva Internal Control and Risk Management System



## I NOSTRI OBIETTIVI

Continuo incremento della sensibilizzazione sui rischi di compliance attraverso comunicazioni interne, percorsi di formazione che comprendano nuovi ambiti (es. normativa sul whistleblowing)

Risk assessment nuovi reati introdotti nel d.lgs. 231/01 nell'ottobre 2023 ed aggiornamento del Modello 231 (nuove fattispecie di reati contro la PA)

Svolgimento del piano di attività incluso nell'Integrated Strategic Plan e degli obiettivi definiti in ambito di Sistema di prevenzione della corruzione (ISO37001)

## PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2023

Aggiornamento e condivisione interna della normativa anticorruzione e della procedura di whistleblowing

Attività prevista per il 2024

Svolgimento del piano di attività e mantenimento della certificazione ISO37001

## IL NOSTRO APPROCCIO

Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi

L'approccio alla fiscalità

**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. A dimostrazione dell'importanza del tema della legalità per l'azienda, anche quest'anno Fastweb S.p.A. ha sostenuto il Business Integrity Forum (BIF), iniziativa guidata dalla ONG Transparency International che riunisce le più grandi aziende italiane attive sui temi di integrità e trasparenza e presenziato al BIF Event SDG18 in cui è stato presentato il Manifesto Zero Corruption, promosso dal Comitato Anticorruzione del Business dell'OCSE e discusso sulla consapevolezza per le aziende aderenti al BIF che la prevenzione della corruzione non è assente tra gli obiettivi di sostenibilità in quanto compreso nel SDG 16: Peace, Justice and Strong Institutions e che sia necessario mettere in atto comportamenti etici e virtuosi per combattere il fenomeno dell'illegalità.



Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi rappresenta l'insieme delle regole, ruoli e responsabilità, procedure e 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.

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è articolato su tre livelli:

- **Controlli di primo livello:** sono svolti dalle funzioni operative, dalle linee di Business aziendali e dal management operativo, nell'attività quotidiana;
- **Controlli di secondo livello:** sono svolti dalle funzioni di Compliance di Risk Management, di Assurance;
- **Controlli di terzo livello:** è l'attività dell'Internal Audit, che deve fornire assurance sul buon funzionamento del sistema di controllo interno aziendale.



ATTORI	RESPONSABILITÀ
Business Lines/Service Lines	Eseguono i controlli operativi sulle attività aziendali
Compliance	Monitora i rischi di non conformità e verifica l'efficienza e l'efficacia dei sistemi di controllo; è responsabile della formazione sui rischi di conformità
Risk Management	Supporta il management nella definizione, valutazione e gestione dei rischi aziendali; monitora inoltre la loro evoluzione e i conseguenti piani di trattamento degli stessi
Internal Audit	Attraverso attività indipendenti di assurance e consulenza verifica e valuta l'effettività e l'adeguatezza del SCI e supporta l'organizzazione dell'identificazione di rischi che possono pregiudicare il perseguimento dei propri obiettivi
DPO, Responsabili Anticorruzione ed Antitrust	Monitorano l'effettiva implementazione delle relative Linee Guida e riferiscono agli organi aziendali attraverso un approccio integrato alla compliance
CEO, Top Management	Responsabili del funzionamento di SCI
• CdA (consiglio di amministrazione)	Responsabili del/della:
• ICC (Comitato di Controllo Indipendente)	• Funzionamento ed attività del SCI e della governance
• Collegio Sindacale	• Adeguatazza della struttura organizzativa, amministrativa e contabile
• Organismo di Vigilanza 231	• Compliance alle leggi vigenti
• Revisori Esterni	• Corporate Social Responsibility
	• Emissione e monitoraggio del rispetto del Codice Etico e del Modello Organizzativo 231



Fastweb promuove una cultura favorevole all'implementazione e allo svolgimento di controlli. Nel 2023 sono stati condotti 10 audit, di cui 9 rilevanti anche per gli ambiti di Compliance 231, anticorruzione e/o antitrust e 6 attività di verifica interna su processi sensibili per le stesse normative.

Il Codice Etico prevede l'impegno di tutti i dipendenti alla realizzazione di un sistema di controllo interno efficace ed efficiente garantendo che ogni attività sia documentata e verificabile, oltre che coerente con le regole e le procedure interne.

#### GRI 2-16

Gli Organismi di Vigilanza (OdV) di Fastweb, composti da componenti esterni ed interni 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. 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, al Comitato di Controllo Indipendente ed al Collegio Sindacale le eventuali criticità riscontrate predisponendo report sulle attività svolte o ogni qualvolta ritengano opportuno informare gli organi sociali.

È possibile inviare segnalazioni all'Organismo di Vigilanza tramite mail: [organo.vigilanza@fastweb.it](mailto:organo.vigilanza@fastweb.it) e [organo.vigilanza@fastwebair.it](mailto:organo.vigilanza@fastwebair.it) o tramite il tool di segnalazioni disponibile online.

#### GRI 2-27

Nel 2023, sono stati notificati 2 casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti in cui Fastweb ha ricevuto sanzioni pecuniarie, entrambe su temi antitrust. Una delle due sanzioni, dell'importo pari a € 100.000, è stata pagata nel 2023 ed è stata irrogata a Fastweb per pratica commerciale scorretta ai sensi dell'articolo 26 del Codice del Consumo. La non conformità è stata determinata dall'aver continuato ad addebitare importi per servizi di fonia fissa e mobile successivamente alla manifestazione, da parte degli utenti (consumatori e microimprese), della volontà di recedere dal rapporto contrattuale, anche in caso di migrazione verso un altro operatore. La seconda sanzione pecuniaria ricevuta da Fastweb sarà pagata nel 2024, entro i termini previsti per il pagamento.

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

Fastweb S.p.A. si è 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 all'Executive Committee i risultati delle attività di valutazione dei rischi.

### **LA GESTIONE DEL RISCHIO CORRUZIONE**

#### GRI 205-1, 205-2

Fastweb S.p.A. ha adottato una politica di tolleranza zero verso i fenomeni illeciti da parte dei suoi dipendenti, fornitori e partner e promosso nel corso degli anni l'implementazione di un sistema di regole e controlli finalizzati alla prevenzione dei reati di corruzione.

In recepimento della direttiva anticorruzione di Swisscom, nel corso del 2023 è stata aggiornata la Direttiva Anticorruzione di Fastweb e delle sue controllate Fastweb Air e 7Layers, a disciplina della gestione di omaggi ed inviti ad eventi.

La Direttiva Anticorruzione è parte integrante delle Linee Guida Anticorruzione, approvate dal CdA, 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.

Per facilitare il compito dei dipendenti che lavorano su attività sensibili, Fastweb S.p.A. ed Air hanno inoltre inserito degli esempi di alert, ovvero indici di anomalia riferiti ai diversi processi da osservare e attenzionare al Responsabile Anticorruzione. Nel 2023 sono stati valutati un totale di 9 processi per determinare i rischi relativi alla corruzione.



I principali processi rientranti nella risk map 2023 con rischio residuo medio-alto per questo ambito sono: partecipazione a gare d'appalto pubbliche, gestione dei progetti con alta interazione con la Pubblica Amministrazione, supporto alle attività di vendita, gestione delle vendite verso la clientela Enterprise, selezione e qualifica dei Partner (es. agenti/ dealer/ fornitori e subfornitori), acquisizione di prestazioni verso fornitori e/o subfornitori (es. System Integrator) strumentali alla vendita di beni e servizi a clienti, manutenzione su impianti ed immobili di proprietà di Fastweb.

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 i dipendenti, nonché all'esterno tramite il sito internet di Fastweb.

I CdA di Fastweb S.p.A. e Fastweb Air s.r.l. ricevono specifica informativa sulle Linee guida e le principali procedure anticorruzione e ne danno approvazione.

Nel 2023 è stata aggiornata la formazione sui rischi di non conformità e sulle principali procedure di Governance per i nuovi componenti del CdA ed il CEO.

## LA GESTIONE DEL RISCHIO ANTITRUST

Dal 2019 Fastweb S.p.A. ha adottato un programma di compliance **Antitrust**, nominato un Responsabile del Modello di Compliance e definito le proprie linee guida per la tutela della concorrenza e del consumatore, approvate dal CdA di Fastweb S.p.A., e 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 e 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 e includendo nuovi scenari di rischio. Contestualmente, il Codice di Condotta è stato integrato con le relative nuove regole di condotta da seguire, con la sezione **"impariamo dall'esperienza"** che descrive esempi pratici e con l'indicazione delle nuove 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.



## IL MODELLO 231

In conformità al Decreto Legislativo n. 231/01, Fastweb S.p.A. ha adottato un modello organizzativo 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 Codice Etico è parte integrante del Modello 231.

Il Modello 231 è periodicamente aggiornato sulla base delle evoluzioni normative e organizzative.

Il nuovo Modello, approvato dal CdA a luglio 2023, recepisce le variazioni dei processi sensibili e del sistema di controllo valutato idoneo alla prevenzione dei nuovi reati introdotti nel d.lgs. 231/01, le misure per la gestione nuovi obblighi del datore di lavoro in materia di salute e sicurezza dei lavoratori e del sistema disciplinare da applicare in caso di ritorsioni o mancata adozione di procedure per le segnalazioni.

Le controllate del gruppo dispongono di un proprio Modello 231; i CdA delle società Fastweb Air e 7Layers hanno approvato l'aggiornamento dei Modelli di Organizzazione, gestione e controllo rispettivamente a luglio 2023 e dicembre 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 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 esprime la vision ed il purpose di Benefit Company.

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.
- **Etica nell'uso dell'Intelligenza Artificiale:** sono stati definiti principi di condotta da applicare per garantire un uso etico ed affidabile dell'IA, ispirati alle linee guida OCSE e alla proposta di regolamento europeo (AI Act).

Tutti i dipendenti sono informati sugli aggiornamenti del Codice Etico e sensibilizzati al rispetto dei principi in esso esposti.

**L'ultimo aggiornamento del Codice Etico è di ottobre 2023.**

Al fine di rafforzare la responsabilità etica, la trasparenza ed il rispetto delle Linee Guida di gruppo, 7Layers ha aggiornato il proprio Codice Etico indicando ai propri dipendenti delle specifiche regole di condotta riguardanti la gestione del Conflitto di interesse, di omaggi e inviti, i rapporti con le terze parti, esprimendo il principio di tolleranza zero contro discriminazioni, molestie e violenze e indicando gli appropriati canali di segnalazioni delle violazioni previste dalla policy Whistleblowing di gruppo e ulteriori canali interni (piattaforma web, casella postale, numero telefonico dedicato, email ethics).



## I CANALI DI SEGNALAZIONE

GRI 2-25, 2-26

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. Nel 2023, con approvazione del CdA di Fastweb S.p.A., la policy è stata resa conforme al d.lgs. 24/023 di attuazione della Direttiva Europea in materia di whistleblowing per la gestione delle segnalazioni e la tutela del whistleblower.

Le segnalazioni consentono di verificare e identificare i rischi di mancato rispetto di leggi o del Modello 231 e quindi di migliorare il **sistema di controllo interno**. Il Modello 231 e il Codice Etico di Fastweb sono stati aggiornati per recepire la nuova policy.

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. La policy è applicata a Fastweb Air e 7Layers. 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 ed infografiche di sensibilizzazione pubblicate sulla intranet aziendale, Agorà.

Con specifico riferimento alla normativa di recente introduzione ed alle rafforzate forme di tutela previste è stata inoltre offerta una formazione specifica per il gestore del canale di segnalazione e per il team Human Capital.

In continuità con quanto svolto negli anni precedenti 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 interfunzionale che garantisce l'applicazione dei principi di responsabilità sociale in conformità alla certificazione SA8000. Nel corso del 2023 sono state ricevute 3 segnalazioni attinenti a temi di responsabilità sociale, prontamente prese in gestione.

### FORMAZIONE INTEGRATA: IL PILASTRO DELLA COMPLIANCE NORMATIVA AZIENDALE

L'efficacia delle attività di Compliance si fonda, in primo luogo sulla necessità di svolgere una formazione adeguata ed efficace. Fastweb considera la formazione la componente fondamentale per garantire la corretta applicazione dei diversi Modelli Organizzativi e Politiche Anticorruzione, Privacy, Data Protection e Antitrust.

Per questo motivo, Fastweb ha avviato un progetto di formazione integrata obbligatoria erogata ogni due anni con cadenza pianificata e sessioni formative per i dipendenti e per il management. 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. Tale formazione è rivolta a tutta la popolazione di Fastweb S.p.A., Fastweb Air e 7Layers inclusi i componenti dell' Executive Committee.

La formazione obbligatoria è integrata con un piano di formazione ad hoc erogata ai dipendenti maggiormente esposti a specifici rischi o impegnati nella gestione di categorie di operazioni particolarmente sensibili.

In continuità con il precedente anno la formazione anticorruzione è stata erogata a 190 nuovi dipendenti; in totale la formazione è stata ricevuta dal 98,7% della popolazione di Fastweb S.p.A. e Fastweb Air. Il 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.

Nell'ottica di fornire un programma formativo aderente alle necessità organizzative ed operative è stato avviato un nuovo corso di formazione ILEX (Internal Learning Experience) con focus sui Rischi di compliance nel processo di vendita Enterprise per accrescere la consapevolezza sui rischi di non conformità e richiamare i principi e regole adottate da Fastweb; le 12 sessioni tenute nel 2023 hanno visto la partecipazione in presenza di 248 dipendenti per un totale di 18 ore di formazione offerte.



## LE NORME VOLONTARIE: LE POLICY E LE CERTIFICAZIONI

GRI 2-23, 2-24

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 e Data Protection. 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>8</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:** illustra la procedura operativa per ridurre il rischio di commissione di reati di corruzione nel caso di elargizione o accettazione di omaggi e inviti per eventi sportivi, culturali, informativi nelle relazioni con soggetti terzi quali, ad esempio, fornitori, clienti e Pubblici Ufficiali.

- **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, della concorrenza e del consumatore, 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.

- **Modello Organizzativo Privacy e protezione dei dati personali:** definisce il sistema di governance di cui Fastweb S.p.A. si è dotata, i ruoli e le responsabilità definite in azienda per l'esecuzione di attività relative alla protezione dei dati personali, tra le quali la compilazione del registro dei trattamenti, lo svolgimento delle attività di privacy by design, di qualifica dei fornitori, i controlli di primo e secondo livello.

- **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).

8. Solo se diversamente specificato, i documenti presenti nell'elenco si applicano a Fastweb S.p.A. e Fastweb Air.



- **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.

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

Nel 2023, Fastweb S.p.A. ha ottenuto la certificazione sulla parità di genere secondo la prassi UNI PdR 125:2022.

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:

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.



GRI 207-1, 207-2, 207-3, 207-4

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.

Fastweb 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 shareholder 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.



A young girl with dark hair is shown in profile, looking intently at a glowing digital globe. The globe is composed of a network of blue lines and nodes, with a bright light emanating from the point where her finger touches it. Several abstract, curved lines in yellow, white, and teal sweep across the scene, adding a sense of motion and connectivity. The background is dark, making the glowing elements stand out.

04

---

# Futuro più connesso

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 contribuisce alla digitalizzazione del paese con soluzioni digitali per migliorare la qualità della vita, assicurando la tutela dei dati e la massima trasparenza dell'offerta.

## IL PIANO DI SVILUPPO TECNOLOGICO DI FASTWEB

Il piano di sviluppo tecnologico di Fastweb è delineato su 6 direttrici strategiche:

### 1. Aumento della copertura di rete ultra broadband fissa e mobile.

Oltre allo sviluppo della rete fissa, Fastweb prosegue nello sviluppo della copertura 5G broadband, che ad oggi raggiunge circa il 72,2% della popolazione, rendendo Fastweb, insieme a WindTre, l'operatore con la maggior copertura 5G sul territorio italiano. L'obiettivo di Fastweb è di raggiungere la copertura del 90% della popolazione entro il 2026. Grazie alla rete 5G, Fastweb mira infatti a diventare il primo operatore a livello italiano in termini di velocità di download e upload della linea mobile.

**2. Miglioramento continuo della qualità.** L'obiettivo di Fastweb è incrementare la qualità del servizio ai clienti sia residenziali che imprese e PA, fornendo la miglior copertura possibile in termini di fibra e copertura mobile. Fastweb nel 2023 è risultata, in termini di velocità della rete, al primo posto sul mobile secondo la classifica Ookla, e sempre al primo posto sul fisso secondo la classifica nPerf.

**3. Efficiamento energetico.** Nel 2023 Fastweb ha portato avanti un programma di dismissione di tecnologie obsolete e meno efficienti

dal punto di vista energetico, sostituendole con apparecchi nuovi ed energeticamente più efficienti.

**4. Espansione della rete.** In aggiunta ai 3 data center certificati Tier 4 di cui Fastweb dispone, nel 2023 è stato messo in atto il progetto di realizzazione della rete di Edge computing, ovvero di una rete formata da mini data center distribuiti sul territorio. Lo scopo di questi dispositivi è di facilitare lo sviluppo di applicazioni avanzate, in particolare negli ambiti Artificial Intelligence, Internet of Things e Big Data e di garantire che il traffico, ad esempio in occasione di streaming degli eventi live, si distribuisca in maniera efficiente sulla rete. Inoltre, Fastweb sta sviluppando un modello di business diverso dal passato che consenta una maggiore sinergia tra la rete mobile 5G e la rete FWA, per ridurre il consumo energetico ed i costi associati, ma anche per assicurare una diffusione più capillare sul territorio grazie all'elevato grado di diffusione della rete 5G pubblica.

**5. Innovazione dei sistemi interni.** Fastweb sviluppa costantemente soluzioni di automazione applicate ai processi interni di gestione della rete, ottenendo un efficientamento dei processi e il continuo miglioramento della qualità del servizio.

**6. Intelligenza Artificiale.** Un'altra forte spinta di Fastweb nel 2023 riguarda l'applicazione dell'Intelligenza Artificiale nei processi e nelle soluzioni offerte ai propri clienti. Ciò riguarda non solo i processi di business, come ad esempio nell'ambito del caring dei clienti, ma anche i processi di rete, per esempio in ambito di analisi per la correlazione dei dati.



# Il contributo di Fastweb allo sviluppo economico del Paese

## GRI 3-3, 203-1

Il settore delle telecomunicazioni occupa una posizione fondamentale nello sviluppo economico del Paese, offrendo un contributo sostanziale attraverso la creazione di **infrastrutture avanzate** e **servizi innovativi**. Il costante investimento in reti ad alta velocità contribuisce a colmare il divario digitale, garantendo connessioni affidabili e veloci in tutto il Paese e perciò migliorando l'efficienza delle imprese, favorendo la **trasformazione digitale** e promuovendo l'adozione di tecnologie avanzate.

La pandemia di Covid-19 ha rappresentato un acceleratore per il settore delle telecomunicazioni in Italia, evidenziando l'importanza cruciale della connettività nella vita quotidiana e nelle attività professionali. In questo contesto, Fastweb emerge come uno degli attori protagonisti, svolgendo un ruolo di rilievo come operatore di rete e fornitore di connessioni FTTH (Fiber To The Home) nel panorama nazionale. Negli ultimi anni la transizione tecnologica ha portato le aziende ad incrementare i propri investimenti in ambito tecnologico: nel corso del 2023 Fastweb ha destinato ingenti risorse a **progetti innovativi** rivolti a tematiche chiave come l'IoT, il 5G, l'Intelligenza Artificiale e l'edge computing.

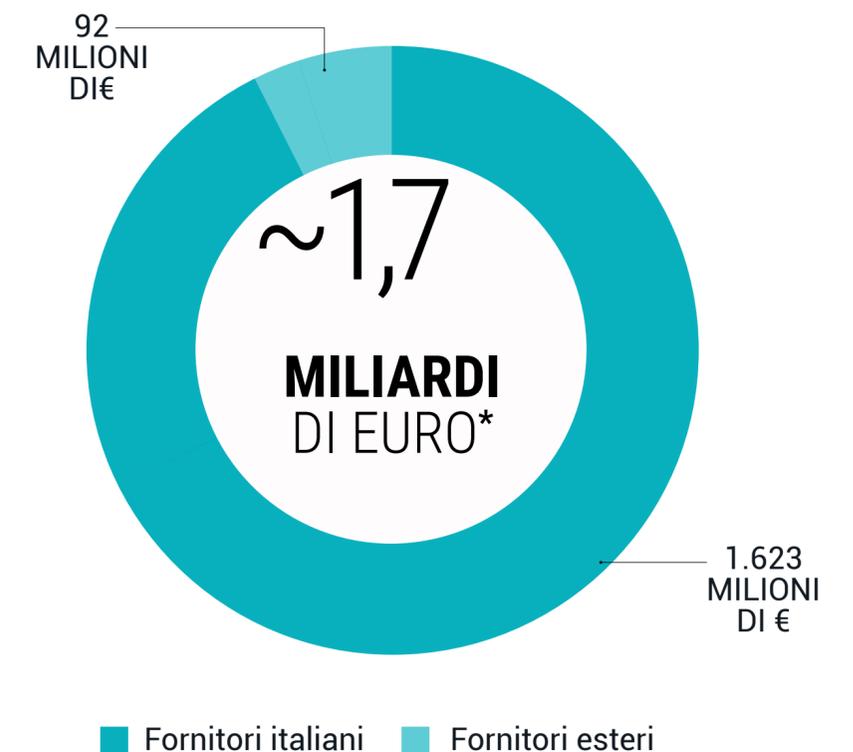
Fastweb, in quanto azienda leader nel settore delle telecomunicazioni in Italia, svolge un ruolo significativo nello sviluppo economico del Paese. Secondo il suo ultimo bilancio, i ricavi totali dell'azienda sono stati pari a 2,6 miliardi di euro nel 2023, dimostrando la sua **solidità finanziaria** e la sua capacità di generare valore.

Inoltre, il Gruppo Fastweb conta attualmente 3.282 dipendenti, dato che evidenzia il significativo **impatto occupazionale** dell'azienda, che non solo genera profitti significativi, ma fornisce anche opportunità di lavoro a un gran numero di persone nel Paese.

## GRI 204-1

Nel corso del 2023, il 95% degli acquisti di Fastweb è stato indirizzato ad **acquisti all'interno del territorio nazionale**, a dimostrazione dell'impegno dell'azienda verso lo sviluppo economico del Paese.

## VALORE DISTRIBUITO AI FORNITORI



## LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

ISO 20000 (gestione dei servizi ICT)

ISO 22301 (continuità operativa)

CSA STAR – 2 Livello (sicurezza e affidabilità dei servizi Cloud)



## I NOSTRI OBIETTIVI

Entro il 2026 garantire collegamenti fino a 1 Gigabit a 21 milioni di famiglie e imprese in Italia

Raggiungere con velocità superiori o uguali a 1 Gigabit almeno 1.220.000 abitazioni nel 2023

Entro il 2024 raggiungere con la tecnologia FWA 8 milioni di famiglie e imprese nelle aree grigie e 4 milioni nelle aree bianche (45% della popolazione)

Entro il 2026 coprire il 90% della popolazione con servizio mobile in 5G

## PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2023

12 milioni di famiglie e imprese raggiunte da una connessione con velocità uguali o superiori a 1 Gigabit al secondo

1.450.000 abitazioni raggiunte

Raggiunti 10 milioni di famiglie e imprese con tecnologia Ultra FWA

Copertura pari al 72,2% della popolazione con servizio mobile 5G

## IL NOSTRO APPROCCIO

Sviluppo infrastrutturale e reti di nuova generazione

Sviluppo di prodotti e servizi per semplificare la vita digitale dei clienti

La Cybersecurity al servizio dei clienti

Open Innovation: un paradigma vincente per progettare insieme il futuro

GRI 3-3, 203-1

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 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**;
- La **cybersecurity** al servizio dei clienti.



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 circa il 42% della popolazione italiana, distribuita su 1000 comuni, può navigare in internet alla velocità di 1 Gbps. 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 2023, 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 2100 comuni nel 2023. 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 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**, di cui Fastweb detiene il 4,5%, società in cui sono state conferite la rete secondaria in rame di TIM e la rete in fibra sviluppata da Flash Fiber.

Complessivamente, grazie alla tecnologia FWA e all'attività di FiberCop, il numero di famiglie e imprese coperte da banda ultralarga passerà dagli attuali 12 milioni a circa **21 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 **1.000 città**, per una copertura complessiva di circa 8 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 2026**<sup>9</sup> e confermarsi tra i migliori fornitori di servizi di telefonia nella fornitura della rete 5G. Nel 2023, Fastweb ha raggiunto in 5G il 72,2% 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.

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.

#### 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.

Fastweb, in collaborazione con SaluberMD, società internazionale focalizzata nello sviluppo di servizi innovativi nel campo della medicina a distanza, continua ad offrire il servizio di telemedicina **FASTHealth**, 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.

#### SMART SECURITY

Nella società attuale, dove l'utilizzo di dispositivi digitali è sempre più diffuso, cresce l'esigenza di una gestione rapida ed evoluta

9. La rete mobile 5G di Fastweb viene realizzata nell'ambito dell'accordo decennale stipulato nel 2019 con Wind Tre, che prevede, oltre alla realizzazione congiunta della rete mobile 5G, la fornitura progressiva da parte di Wind Tre 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 Wind Tre 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.



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 videoanalisi 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 CITY**

Nel 2023 vi è stato un forte sviluppo del progetto "Cagliari smart city: integrazione della governance urbana con la mitigazione delle isole di calore urbano", in collaborazione con il Comune di Cagliari, Abinsula e con il supporto scientifico dell'Università di Cagliari.

Il Comune di Cagliari ha realizzato una piattaforma digitale intelligente che raccoglie tutti i dati e i flussi delle immagini provenienti dai sensori collocati strategicamente sul territorio. In particolare, la piattaforma implementata da Fastweb collega in un unico sistema centralizzato in Cloud tutti i punti di accesso per il wi-fi, le videocamere e i sensori IoT per il monitoraggio del microclima urbano con l'obiettivo di raccogliere informazioni sempre più dettagliate per poter studiare nuove soluzioni di adattamento ai cambiamenti climatici per la città.

Attraverso i sensori intelligenti in grado di rilevare le variazioni di temperatura, di umidità, di pressione atmosferica e della qualità dell'aria è stato possibile raccogliere dati utili per studiare il fenomeno delle cosiddette "isole di calore", ovvero di quelle zone delle città dove la temperatura risulta più alta rispetto al circondario rurale a causa delle attività dell'uomo e della densità degli edifici urbani, creando così conseguenze sulla salute e in generale sulla qualità della vita dei cittadini. Tutti i dati provenienti dalle reti di monitoraggio diffuse sul territorio sono raccolti da una "Control Room". Il Comune e l'Università di Cagliari, nell'ambito di un accordo recentemente sottoscritto anche in relazione alla sperimentazione di nuove tecnologie, condivideranno l'analisi dei dati raccolti e le ricerche finalizzate all'attuazione di strategie per l'adattamento ai cambiamenti climatici e l'efficientamento energetico, in raccordo con gli strumenti pianificatori dell'Ente. Le attività di ricerca e innovazione vedranno anche coinvolto il Dipartimento di Ingegneria Civile Ambientale e Architettura dell'Università degli Studi di Cagliari (DICAAR).

Inoltre, nel corso del 2023 il Comune ha avviato l'ampliamento e l'ammodernamento del sistema di videosorveglianza attualmente in uso, avvalendosi del servizio Smart Security di Fastweb e portando il totale a 47 telecamere installate. Il presidio sempre più capillare del territorio contribuisce infatti a monitorare i flussi turistici, ad aumentare il livello di sicurezza per i cittadini e a preservare il decoro urbano contrastando per esempio gli atti

vandalici, controllo movida e il fenomeno dell'abbandono dei rifiuti.

A rendere Cagliari una città ancora più digitale e connessa è stato anche l'ulteriore ampliamento del sistema Wi-Fi. Il sistema Free Wi-Fi Cagliari, la rete wireless cittadina per l'accesso gratuito in mobilità alla rete pubblica Internet attualmente attiva, è stato esteso anche ai parchi cittadini, alcune aree del centro storico fino ad oggi non ancora coperte e a una parte degli edifici comunali sedi di istituti scolastici.

Per l'installazione delle videocamere, dei punti di accesso Wi-Fi e dei sensori intelligenti di rilevamento del clima sono state utilizzate, qualora possibile, le palificazioni già esistenti, come per esempio i semafori e i pali dell'illuminazione pubblica, riducendo ulteriormente l'impatto per i cittadini.

#### **SMART EDUCATION**

Nel 2023, Fastweb ha lanciato un progetto che ha introdotto l'innovazione della realtà virtuale nell'ambito dell'educazione, concentrandosi sulle scuole superiori della provincia di Napoli. Questa iniziativa ha visto l'introduzione di visori di realtà aumentata, trasformando l'esperienza di apprendimento attraverso l'integrazione di contenuti avanzati nei corsi e nei laboratori. Particolarmente significativo è stato l'utilizzo della realtà virtuale nei laboratori di chimica, fisica, medicina e meccanica, che hanno permesso agli studenti un accesso



a esperienze pratiche in un ambiente virtuale controllato. Gli studenti hanno potuto esplorare e manipolare molecole in chimica, osservare fenomeni fisici complessi, praticare procedure mediche virtuali e interagire con dispositivi meccanici in un ambiente sicuro.

Sempre nell'ambito dell'educazione digitale, Fastweb ha preso parte ad un'iniziativa dell'Università di Napoli Federico II in occasione del loro 800° anniversario. Grazie ad un processo di addestramento dell'Intelligenza Artificiale con contenuti informativi, è stato possibile ricostruire una versione virtuale realistica di Federico II utilizzando tecnologia olografica, il quale ha risposto alle domande dei partecipanti presenti all'evento di cerimonia dell'anniversario.



Nel suo percorso verso la trasformazione in un **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 2023 Fastweb ha lanciato la **eSIM**, la prima SIM completamente virtuale che favorisce una migliore esperienza al cliente attraverso un approccio totalmente remoto e digitalizzato. Il prodotto è descritto in maggior dettaglio nel paragrafo 6.3.

Fastweb prosegue 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 i servizi integrati da piattaforme IoT e di Intelligenza Artificiale.

Per accompagnare i clienti nel percorso di trasformazione digitale, Fastweb nel 2023 ha lanciato per il mercato Enterprise la piattaforma proprietaria **FASTedge**, la prima sul mercato italiano a offrire risorse e servizi Cloud direttamente in prossimità delle aziende, facilitando lo sviluppo di applicazioni avanzate, in particolare negli ambiti Artificial Intelligence, Internet of Things e Big Data.

La piattaforma ha l'obiettivo di accelerare la trasformazione delle aziende e delle Pubbliche Amministrazioni in organizzazioni "data-driven" e rappresenta un ulteriore tassello della strategia Fastweb di completare la sua trasformazione in OTT infrastrutturato, fornendo soluzioni digitali sempre più flessibili e in linea con la continua evoluzione dei bisogni dei clienti.

Sfruttando una rete di mini-datacenter regionali e l'integrazione con le reti ultraveloci fisse e 5G mobili di Fastweb, FASTedge mette a disposizione elevate capacità di calcolo direttamente in prossimità delle aziende e delle applicazioni, elaborando enormi volumi di dati in tempo reale e garantendo in ogni momento la massima sicurezza e protezione delle informazioni. Il Cloud distribuito di FASTedge arricchisce e completa le soluzioni Public e Hybrid Cloud di Fastweb, armonizzando la gestione di dati e applicazioni, dai data center centrali all'"edge" della rete, offrendo alle aziende un unico ambiente Cloud.

La piattaforma rende inoltre disponibile una suite completa di moduli software, che apre alla co-creazione semplificata di nuove applicazioni personalizzate in innumerevoli ambiti come la telemedicina, la salvaguardia dell'ambiente e delle infrastrutture critiche del paese, la mobilità intelligente, l'industria 5.0 e l'agritech, che richiedono bassa

latenza ed elaborazione massiva dei dati in tempo reale.

Anche nel 2023 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.

### L'APPLICAZIONE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Nell'ambito dell'applicazione strutturata delle tecniche di Intelligenza Artificiale, 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. Il 2023 è stato un anno di forte espansione di questa area di competenze, che ha permesso 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 (AI)** 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.



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 2023 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.

Nel corso del 2023, Fastweb ha posto un'enfasi significativa sull'**utilizzo etico dell'AI**. 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. Ogni qualvolta uno degli use case sulla AI 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. Fin dal 2022, Fastweb ha ritenuto opportuno integrare i principi di utilizzo etico dell'AI anche nel proprio Codice Etico.

## La Cybersecurity al servizio dei clienti

4.2.3

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

L'impegno di Fastweb per prevenire il cyber crime attraverso soluzioni di cybersecurity 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 Nexxt generation Firewall, Anti DDos per Anti Malware, Cloud Security e Mail security.

Fastweb ha da anni istituito un **Competence Center** specializzato nell'analisi delle esigenze del cliente e nella realizzazione di soluzioni ad hoc, ed è dotata di due strutture di **Security Operation Center (SOC)** dedicato ai clienti Enterprise e alle Pubbliche amministrazioni per il monitoraggio proattivo e la mitigazione degli attacchi informatici.

Le due strutture operative, presenti nelle città di Milano e Bari, forniscono un presidio **attivo 24 ore su 24**, con il compito di svolgere attività di monitoraggio, analisi di vulnerabilità, prevenzione e difesa dalle minacce informatiche. Fastweb collabora con il Clusit, l'associazione italiana per la sicurezza, fornendo informazioni chiave, oltre a partecipare agli aggiornamenti e gli eventi annuali.

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.

Al fine di concretizzare la strategia di potenziamento dei servizi di cybersecurity disponibili per i propri clienti, Fastweb S.p.A. e 7Layers hanno ulteriormente rafforzato, nel corso del 2023, la loro collaborazione. A dicembre 2023 Fastweb e **7Layers** hanno lanciato **DefenderAI**, una piattaforma per la sicurezza informatica guidata dall'Intelligenza Artificiale e dedicata alle piccole e medie imprese per la difesa contro gli attacchi hacker. Questa soluzione offre alle aziende, oltre a un'interfaccia di controllo e di monitoraggio potenziata dall'AI, anche un vero e proprio **analista virtuale** in grado di rilevare



e analizzare i tentativi di attacco e di attivare in automatico tutte le misure necessarie per bloccarli. DefenderAI genera report dettagliati su ogni incidente di sicurezza rilevato, indicando le azioni di mitigazione intraprese e suggerendo ulteriori misure da mettere in atto per aumentare ulteriormente le difese del perimetro aziendale. La soluzione è inoltre in grado di monitorare e rilevare attività sospette o minacce su pc e server aziendali tramite l'identificazione di comportamenti anomali e minacce avanzate. La piattaforma include anche un programma innovativo di **cyber awareness**, cruciale per affrontare le vulnerabilità legate al "fattore umano", e un monitoraggio costante delle fonti di intelligence per valutare costantemente il livello di sicurezza di una impresa rispetto alle nuove tipologie di minacce cibernetiche.

DefenderAI offre quindi una soluzione che permette anche alle piccole e medie imprese di adottare in modo graduale, semplice e flessibile soluzioni di cybersecurity e garantisce una protezione efficace dagli attacchi informatici.

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 dei Security Operation Center (SOC), continua ad essere ulteriormente rafforzata dalla presenza di un SOC attivo 24 ore su 24 anche da parte di 7Layers. Inoltre, grazie ad una nuova acquisizione nel corso del 2023, 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). Novità di quest'anno è stata la creazione di un dipartimento dedicato alla Compliance, che supporta le imprese a garantire il rispetto dei parametri normativi.

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.

Accanto ai servizi di sicurezza introdotti nel 2022: SOC Diamond, ovvero un livello di servizi per la gestione di incidenti, gestione del cambio di sistema e assistenza generale per supportare in maniera completa il cliente dal Security Operation Center di Fastweb, con un miglioramento dei Service Level Agreement, e multifactor authentication, che permette di rendere più semplice il processo di vendita grazie a prezzi e costi già definiti precedentemente.

Il 2023 ha visto il potenziamento dei servizi offerti alla Pubblica Amministrazione, erogati tramite accordo quadro a circa 30 clienti. Oltre ai servizi standard, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo Firewall, Web Application Firewall, Vulnerability Assessment, protezione

di posta elettronica, threat intelligence, sono stati attivati servizi di sicurezza da remoto, che si avvalgono degli strumenti più avanzati in ambito SIEM (Security Information and Event Management), per gestire in modo centralizzato gli eventi di log e garantire una protezione completa dei sistemi aziendali, e in ambito **SOAR** (Security Orchestration, Automation and Response) che consente ai SOC di avere uno strumento che integra l'orchestrazione, l'automazione e la risposta per migliorare la capacità di affrontare gli incidenti di sicurezza in modo tempestivo ed efficiente. Le azioni messe in campo hanno permesso di aumentare sensibilmente il livello di protezione dell'IT aziendale dei clienti grazie a un approccio preventivo e alla capacità di gestione e di mitigazione degli attacchi più evoluti (Managed Detection and Response).

L'introduzione di queste nuove soluzioni di Cybersecurity ha previsto una formazione altamente specializzata del personale dedicato alla sicurezza informatica, che, in continuità con il 2023, sarà ulteriormente rafforzata nel corso del 2024. Nel 2023 sono state coinvolte nella formazione specializzata 8 risorse, per un totale di circa 100 ore.



**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 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.

**L'innovazione è da sempre nel DNA di Fastweb e la società promuove la trasformazione digitale del Paese attraverso reti ad alte prestazioni e prodotti e servizi all'avanguardia con l'obiettivo di creare un futuro più connesso, inclusivo e sostenibile per cittadini, famiglie e pubblica amministrazione.**

Nel 2023 è stata avviata un'attività di **Corporate Venture Building** attraverso una joint venture in partnership con Founders Factory, società internazionale leader nello sviluppo di start up innovative. L'avvio del programma di incubazione e di accelerazione, focalizzato su start-up in fase early stage, ha l'obiettivo, nei prossimi anni, di aiutare lo sviluppo di nuove realtà imprenditoriali in Italia. Facendo leva sul proprio network, Founders Factory fornisce supporto operativo durante tutto il processo di selezione e di accelerazione delle startup, mentre Fastweb promuove il loro sviluppo dal punto di vista tecnologico e commerciale.

Il progetto prevede l'investimento in start-up nei settori della smart home, della sicurezza informatica, della sanità, dell'edutech e dell'industria 4.0. Al programma di accelerazione, che si concentra sullo sviluppo di 5 imprese ogni anno, si affianca anche l'attività di incubatore di impresa per la progettazione e l'implementazione di nuove idee imprenditoriali.

L'obiettivo dell'attività di incubazione è di individuare 2 studio business ogni anno, ovvero, a partire da una macro-tematica, individuare un'idea specifica su cui costruire il progetto. Una volta definita l'idea si passa alla fase di realizzazione in cui viene identificato un founder, ovvero una persona con le capacità adeguate in grado di abbracciare l'idea selezionata e svilupparla in maniera complementare ai servizi di Fastweb, accompagnandola nella fase di crescita e diffusione sul mercato.

Nel corso del 2023, il programma di accelerazione di Fastweb ha coinvolto 5 startup, ciascuna focalizzata su idee innovative in settori diversificati. Le aree tematiche affrontate includono:

- batterie portatili efficienti e sostenibili per l'alimentazione e la ricarica di dispositivi elettronici;
- astrazione e anonimizzazione di grandi data base per creare federazioni tra aziende finalizzati all'arricchimento del set di dati;
- manutenzione predittiva dei bracci robotici nel settore automotive, per limitare gli impatti di eventuali disservizi;

- soluzioni di Intelligenza Artificiale nei SOC (Security Operations Center), per automatizzare l'analisi degli allarmi dovuti a vulnerabilità del software;
- crittografia quantica, per la prevenzione degli attacchi di tipo quantistico.

Lo scopo dell'attività di Corporate Venture non è solamente legato alla crescita del business, ma anche al purpose, in quanto mira ad avere un impatto positivo sia all'esterno che all'interno dell'azienda, attraverso la ricerca di soluzioni che siano funzionali al miglioramento della qualità della vita e del benessere della collettività e dei colleghi Fastweb.

Nel 2023, Fastweb prosegue la partnership con **WeSportUp** attraverso il percorso triennale di accelerazione per startup innovative nel campo dello sport e del wellness, che punta a colmare il gap nazionale di investimenti nello sport e nel benessere. Fastweb, in qualità di corporate partner, partecipa alla definizione dei business needs dell'acceleratore, alla selezione delle startup e al mentoring durante il processo di accelerazione che si 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. Nel 2023 Fastweb ha avviato possibili collaborazioni con 7 start up.



# Data protection e cybersecurity

4.3

## LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

Policy tutela della privacy e dei dati della clientela

ISO 27001 (sicurezza delle informazioni e dei dati)

ISO 27017 (sicurezza delle informazioni e dei dati per i servizi di cloud computing)

ISO 27018 (gestione della privacy per i servizi di Public Cloud)

ISO 27701 (gestione e protezione dei dati personali)

ISO 27035 (gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni)

ISO 22301 (continuità operativa)

CSA STAR livello 2 (sicurezza e affidabilità dei servizi di Cloud Computing)



## IL NOSTRO APPROCCIO

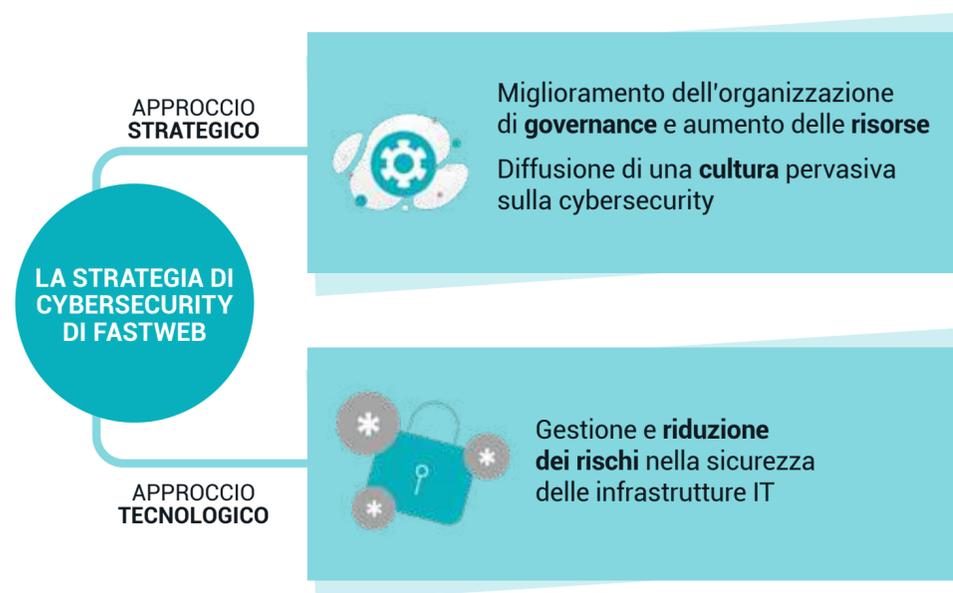
La strategia di cybersecurity

La tutela della privacy



GRI 3-3

Nel corso del 2023, Fastweb ha investito ulteriormente in risorse sia in termini di capitale umano, sia economico. Fastweb ha ridefinito la sua **strategia di cybersecurity** attraverso la predisposizione di un **piano triennale** che ha il fine di ridurre ulteriormente i rischi di cybersecurity. Il piano verte su **due cardini** principali, quello strategico e quello tecnologico e fa leva su una serie di obiettivi, misure di controllo del rischio, presidi, azioni di remediation e reportistica periodica.



L'approccio **strategico** si focalizza sul miglioramento dell'organizzazione e della struttura di governance, sull'aumento delle risorse e 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, nell'ottica di una strategia sulla sicurezza che "abilita" il business.

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 e adottate come standard di sicurezza dalla maggior parte delle aziende mondiali, per la gestione e riduzione dei rischi nella sicurezza delle infrastrutture IT. Oltre all'individuazione dei rischi principali dell'azienda e l'indirizzamento degli interventi tecnologici pianificati, un approccio strutturato di questo tipo permette anche un confronto con il mercato e benchmark di settore.

### L'ORGANIZZAZIONE DI GOVERNANCE INTERNA

Fastweb S.p.A. già da alcuni anni ha definito una precisa **organizzazione interna**<sup>10</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, di continuità del business e di 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.

<sup>10</sup>. Estesa anche a Fastweb Air.

Nel 2023 è continuato lo sviluppo del Team Security nelle aree di Information Security, Incident Management e Security Risk Management.

Il Team di **Information Security** è la funzione dedicata alla sicurezza del dato e che svolge molteplici attività, dalla redazione di policy, al coordinamento di progetti multidisciplinari, fino al monitoraggio e alla produzione della reportistica.

Il Team di **Incident Management** è la 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 **Security Risk Management** è la funzione che analizza e identifica i rischi operativi su tutte 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.

Inoltre, sono aumentate nel corso dell'anno le risorse all'interno dei vari team, consentendo una maggiore efficienza e capacità di affrontare le sfide.

## **LE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE SULLA SICUREZZA INFORMATICA**

Sul piano formativo, anche nel corso del 2023 sono stati erogati corsi specialistici (dalla durata di 8 fino a 20 ore), attraverso i moduli "Information Security Crash Course", "Information security per le reti", "AWS security engineering" e "Attack simulation and threat analysis", che hanno coinvolto circa 147 partecipanti, con un impegno superiore a quello del 2022.

Nel 2023, Fastweb ha proseguito l'attuazione di test di **phishing** al fine di sensibilizzare e preparare le persone di Fastweb ad affrontare situazioni simili a quelle che potrebbero verificarsi in contesti reali, contribuendo così a rafforzare le competenze in materia di sicurezza informatica.

Fastweb, nel 2023, 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 2023 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 2023 un invito, tramite e-mail, a fruire di moduli formativi su una piattaforma di e-learning, generando una partecipazione volontaria media dell'88% di tutta la popolazione coinvolta. In aggiunta, a conclusione dei moduli formativi era richiesta la compilazione di questionari di apprendimento, che nel 2023 hanno registrato una media di successo dei risultati superiore al 92% di risposte corrette in termini di performance.

In aggiunta, al termine del percorso 2023 nel mese di dicembre è stato sottoposto alla totalità del personale un assessment complessivo sulle tematiche proposte nel corso dell'anno. L'adesione a tale questionario ha raggiunto il 72%, con una performance pari al 90% di risposte corrette che conferma anche a distanza di mesi l'adeguatezza della retention delle nozioni veicolate.

## **L'APPROCCIO RISK-BASED**

Nel corso del 2023, il team di security risk management ha proseguito nell'esecuzione di **risk assessment** legati alla cybersecurity e nel monitoraggio delle parti più critiche del sistema IT, in conformità al piano triennale di cybersecurity. L'attenzione è rimasta focalizzata sull'avanzamento dei progetti pluriennali avviati in precedenza, mirati al potenziamento della sicurezza di rete e dei sistemi, nonché delle applicazioni, con l'obiettivo specifico di riduzione del rischio.

Fastweb redige trimestralmente un report sullo stato di avanzamento delle attività volte a ridurre il rischio, al fine di monitorare i propri progressi, individuare azioni di miglioramento e identificare nuovi prodotti e servizi.



Le principali minacce identificate mediante il risk assesment sono successivamente suddivise in quattro aree di rischio alle quali Fastweb potrebbe essere esposta: incapacità di erogare i servizi, perdita dei dati, modifica non autorizzata dei dati e perdita di riservatezza dei dati. A seguito di questa categorizzazione, vengono individuati i presidi attualmente in atto e definite le azioni di remediation necessarie.

A dimostrazione del proprio impegno a ridurre i rischi legati agli incidenti di cybersecurity, Fastweb svolge periodicamente dei test di controllo dei propri sistemi di prevention e detection degli attacchi informatici. Nel 2023, non si sono verificati incidenti significativi in ambito di sicurezza informatica, ovvero eventi che avrebbero potuto comportare la compromissione dei dati e/o l'interruzione nei servizi.

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**, 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 a 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.

Nel contesto della gestione delle terze parti, il 2023 ha segnato l'implementazione di un **piano di audit**, che ha coinvolto cinque fornitori di maggiore rilevanza in attività di audit mirate, al fine di analizzare le loro procedure di sicurezza. L'attività ha previsto l'utilizzo di un questionario seguito da interviste dirette con i fornitori, attività che sarà estesa ad ulteriori fornitori nei prossimi anni.

## La tutela della privacy

### 4.3.2

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 dei 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.

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)).

#### GRI 418-1

Nel corso del 2023 sono state ricevute 5.088 richieste, di cui 11 pervenute dal **Garante della Privacy** - l'autorità di controllo nazionale per la protezione dei dati personali<sup>11</sup>. Delle richieste ricevute, circa il 27% riguardava il diritto di opposizione e il 22% il diritto di cancellazione, mentre il restante 51% 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	2021	2022	2023
<b>Totale richieste pervenute</b>	3.458	5.019	5.088
<b>Di cui pervenute dal Garante Privacy</b>	8	7	11
<b>Sanzioni dal Garante Privacy</b>	1	1	0

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.

Infine, nel corso del 2023 sono stati dichiarati 7 casi di violazione/fuga dei dati personali dei clienti (5 data breach e 2 incident enterprise) per i quali non è stata ancora disposta archiviazione da parte del garante privacy.

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

# La gestione responsabile della catena di fornitura

4.4

## LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

SA8000

ISO 14001

ISO 45001



## I NOSTRI OBIETTIVI

Adottare un sistema strutturato di valutazione ESG dei fornitori

Nel triennio 2023-2025, sottoporre alla valutazione ESG almeno il 90% dei fornitori critici<sup>12</sup>

## PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2023

Sistema di valutazione ESG dei fornitori operativo da settembre 2023

31 fornitori critici valutati (16%) nel 2023

## IL NOSTRO APPROCCIO

Il procurement di Fastweb

12. Il livello di criticità dei fornitori è definito in base al volume di spesa e al livello di rischio ESG che tiene conto del settore merceologico e del paese. Per l'obiettivo si considerano quelli con criticità "Alta"



GRI 2-6, 3-3, 403-7

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.

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, in relazione ad aspetti di tipo giuslavoristico, safety, sociale e ambientale, e rispetto alle attività del core di business aziendale.

Il processo di qualifica viene svolto attraverso un **questionario** e si applica ai fornitori, in base al settore merceologico di appartenenza, con un rischio superiore allo zero. La gestione dei fornitori di Fastweb è facilitata attraverso la piattaforma di procurement COUPA, che supporta il processo di qualifica dei fornitori.

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.

### L'IMPEGNO DI FASTWEB PER LA GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Nel corso del 2023 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.

Fastweb ha infatti confermato l'integrazione di **parametri di rischio connessi a fattori ESG** nella valutazione delle diverse categorie merceologiche presenti nell'albo fornitori e adottato un **sistema di valutazione ESG dei fornitori** strutturato capace di dare valore al business e aumentare progressivamente la cultura della sostenibilità lungo la filiera.

Il sistema di valutazione, adottato in collaborazione con EcoVadis e operativo da settembre 2023, fornisce uno **score ESG ai fornitori** nell'albo di Fastweb che verrà mappato e archiviato sulla piattaforma COUPA. 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 relativi al **rispetto dei diritti umani** lungo la filiera, della protezione dell'ambiente e della sicurezza sui luoghi di lavoro previsti dalle certificazioni **SA8000, ISO 14001 e ISO 45001**.



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.

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 (il valore degli acquisti di 7Layers nel 2023 è inferiore allo 0,1% del valore complessivo degli acquisti del Gruppo), la scelta dei fornitori è attualmente guidata per lo più dalle specifiche tecniche necessarie e le tematiche ESG non sono ancora integrate nella scelta dei fornitori. Nei prossimi anni, le politiche di Fastweb di gestione responsabile della catena di fornitura saranno progressivamente estese anche a 7Layers.

GRI 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

Nel 2023 Fastweb S.p.A e Fastweb Air hanno lavorato con circa 1500 fornitori, di cui 232 nuovi iscritti all'Albo Fornitori nel corso dell'anno. Di questi ultimi, 138 fornitori, corrispondenti al 59% del totale dei nuovi fornitori, sono stati selezionati utilizzando criteri sociali e ambientali

nell'ambito del processo di qualifica. Da settembre 2023 Fastweb ha reso operativo il sistema di valutazione dei fornitori in relazione ai parametri ESG attraverso la piattaforma EcoVadis, che ha coinvolto in totale 145 fornitori fra quelli già iscritti all'Albo. Di questi, 31 rientrano fra quelli classificati a criticità "alta" secondo la scala di valutazione definita da Fastweb. Nessuno dei fornitori valutati nel 2023 è stato identificato come avente significativi impatti negativi ambientali e/o sociali, pertanto non è stata richiesta l'implementazione di specifici piani di miglioramento.

Nel 2023 7Layers ha lavorato con 370 fornitori, di cui 45 acquisiti nel corso del 2023 e considerati come rilevanti. Tuttavia, nessun nuovo fornitore è stato attualmente 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.

Nel corso del 2023 la spesa di Fastweb verso i fornitori italiani<sup>13</sup> è stata pari a circa il 95% degli acquisti totali effettuati; il restante 5% rappresenta la spesa verso i fornitori esteri.

<sup>13</sup>. Tenuto conto che le attività di Fastweb hanno luogo su tutto il territorio italiano, per la definizione geografica di "fornitore locale" si considerano tutti i fornitori che hanno sede in Italia





05

---

# Futuro più inclusivo

La visione di un "Futuro più inclusivo" riflette l'impegno a garantire un futuro più aperto e accogliente, sia all'interno, sia all'esterno dell'azienda. Fastweb si impegna nella diffusione delle competenze digitali per tutti e nell'attenzione verso le esigenze dei propri dipendenti, dei clienti e delle comunità locali, fornendo a tutti gli strumenti formativi più idonei per partecipare attivamente alla rivoluzione digitale e cogliere le opportunità che ne derivano.

## LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

Politica di Responsabilità Sociale

SA 8000 (Responsabilità sociale)



### I NOSTRI OBIETTIVI

Contribuire alla crescita digitale dei cittadini attraverso i corsi e gli eventi della Fastweb Digital Academy.

Raggiungere i 500.000 partecipanti entro il 2025

Rafforzare il programma scientifico culturale di STEP per raggiungere 2600 partecipanti nel 2023

### PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2023

315.980 partecipanti dal 2016, di cui 247.597 nel 2023

5.378 partecipanti al programma scientifico culturale di STEP nel 2023

### IL NOSTRO APPROCCIO

Fastweb Digital Academy: competenze digitali per tutti

STEP FuturAbility District

GRI 3-3, 203-1, 413-2

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 2023, **Fastweb Digital Academy** e **STEP FuturAbility District** si sono confermati i pillole 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.



**Fastweb Digital Academy** (FDA) è la scuola di preparazione alle professioni digitali che 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.

Nata nel 2016 da una collaborazione tra Fastweb e Fondazione Cariplo<sup>14</sup>, 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 2023, Fastweb Digital Academy, in continuità con l'anno precedente, ha proseguito la crescita esponenziale, sia per il numero di partecipanti ai corsi, sia in termini di ampliamento dell'offerta formativa. L'Academy di Fastweb ha arricchito il catalogo corsi in "**live streaming**" e la sezione "**on demand**", dove si possono trovare corsi

appositamente registrati per essere fruiti in qualsiasi momento.

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 possono iscriversi ai corsi della FDA, includendo tali programmi didattici all'interno del proprio percorso formativo previsto dall'azienda.

L'ampio ventaglio di corsi della FDA è articolato su 5 aree formative continuamente 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 2023 l'offerta ha puntato sui corsi dedicati alla **Cybersecurity**, un tema 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 quattro corsi specialistici volti alla formazione di **Cybersecurity Analyst**. Questi corsi specialistici di **40 e 170 ore** sono stati progettati con l'aiuto di docenti universitari e di 7Layers.

<sup>14</sup>. La collaborazione con Cariplo è terminata nel 2022.



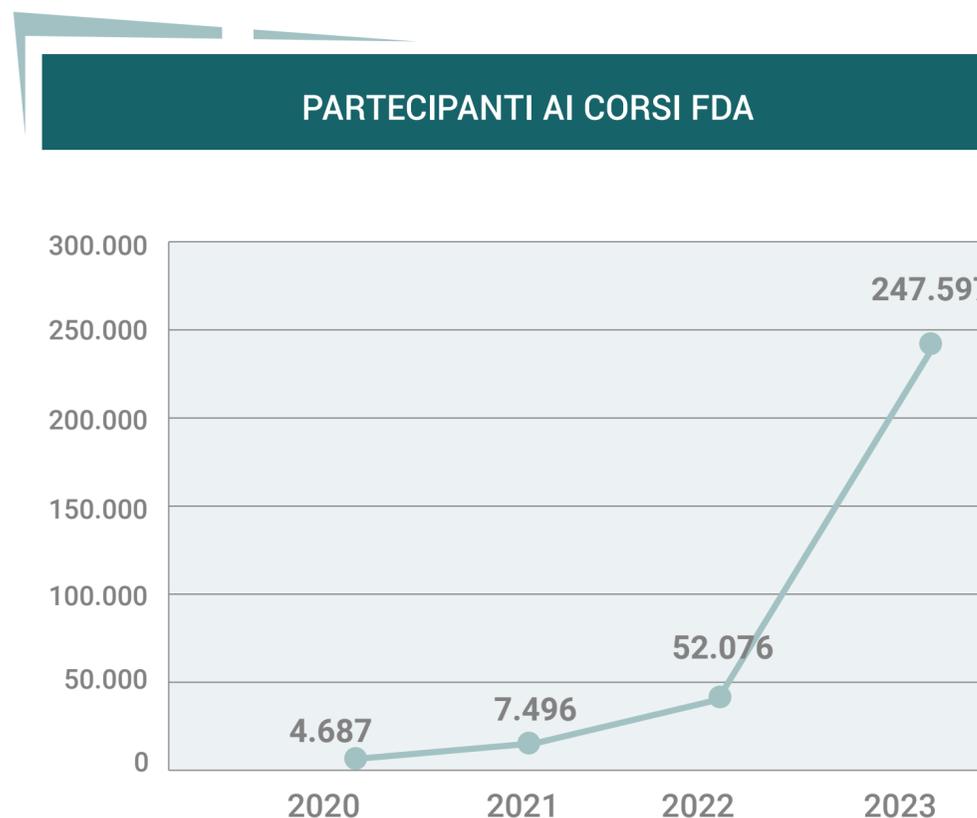
Al termine del percorso formativo è stato rilasciato un certificato di partecipazione agli studenti, e nel 2023 due persone sono state assunte da 7Layers e una da Fastweb S.p.A.

Novità dell'anno è stata l'introduzione di nuovi corsi, sia in live-streaming che on demand, sul tema dell'**Intelligenza Artificiale**. L'offerta formativa in ambito AI sarà ulteriormente arricchita nei prossimi anni.

In aggiunta, il palinsesto di corsi della FDA prevede anche nel 2023 il **Future Toolkit**, 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 il mondo delle professioni, per dare strumenti concreti per cogliere le opportunità offerte dal mondo del digitale.

FDA ha riscontrato risultati estremamente positivi nel 2023: si è registrato un numero di iscritti di gran lunga più elevato rispetto agli anni precedenti, con un effetto moltiplicatore grazie alla collaborazione con il Dipartimento della funzione pubblica in ambito Syllabus. **Syllabus per la formazione digitale** è un programma di assessment e formazione digitale rivolto a tutti i dipendenti della Pubblica Amministrazione. La Fastweb Digital Academy ha messo gratuitamente a disposizione sulla piattaforma

online del Dipartimento della funzione pubblica percorsi innovativi di formazione in modalità e-learning, con contenuti di base e avanzati legati ai temi della cybersecurity e della comunicazione digitale.



Complessivamente, nel corso dell'anno, sono state organizzate 285 classi, tra modalità **live streaming** e in presenza, e sono stati pubblicati 54 nuovi corsi **on demand**.

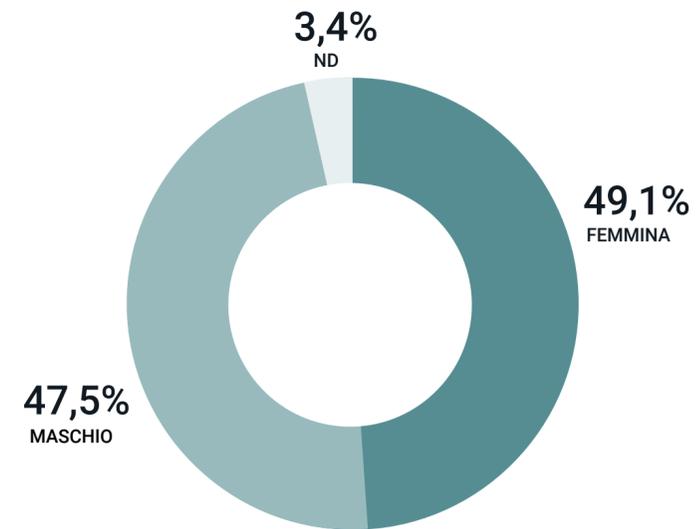
## LA STORIA E I DATI DI FASTWEB DIGITAL ACADEMY

IL CONTRIBUTO DI FASTWEB DIGITAL ACADEMY DAL 2016 A OGGI <sup>15</sup>	NEL 2023	DAL 2016 AL 31 DICEMBRE 2023
Numero di Partecipanti	247.597	315.980
Di cui formati LIVE	14.491	44.546
Di cui formati con Corsi on Demand	233.106	271.434
Numero di Classi LIVE	285	1.162
Nuovi Corsi on Demand	54	130

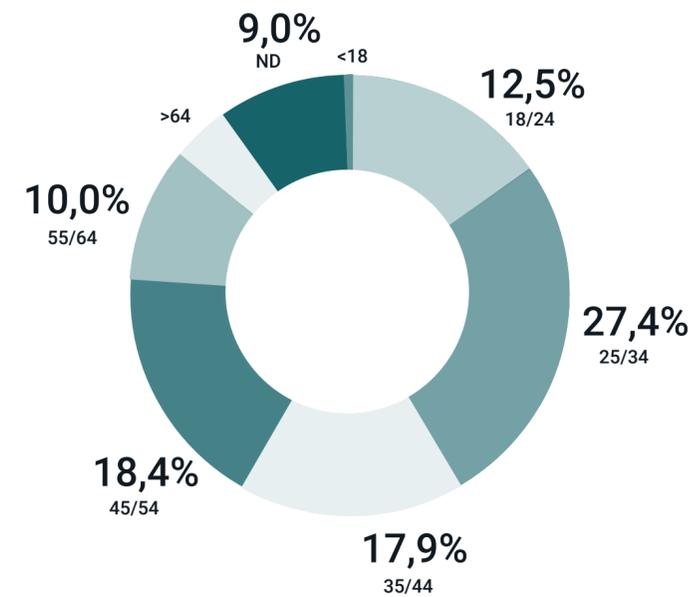
Si riportano di seguito la distribuzione in genere, età, stato occupazionale e occupazione dei 14.212 utenti che hanno seguito i corsi, ad eccezione degli utenti dei progetti Syllabus e Divulgatori Digitali.

15. I dati riportati comprendono quelli relativi alla fruizione del Future Toolkit, gli studenti di STEP, Divulgazione Digitale, Syllabus e CSC.

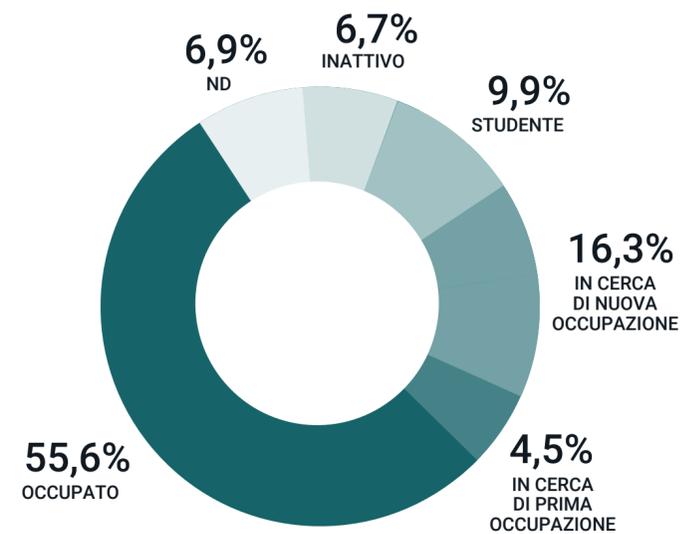
## GENERE



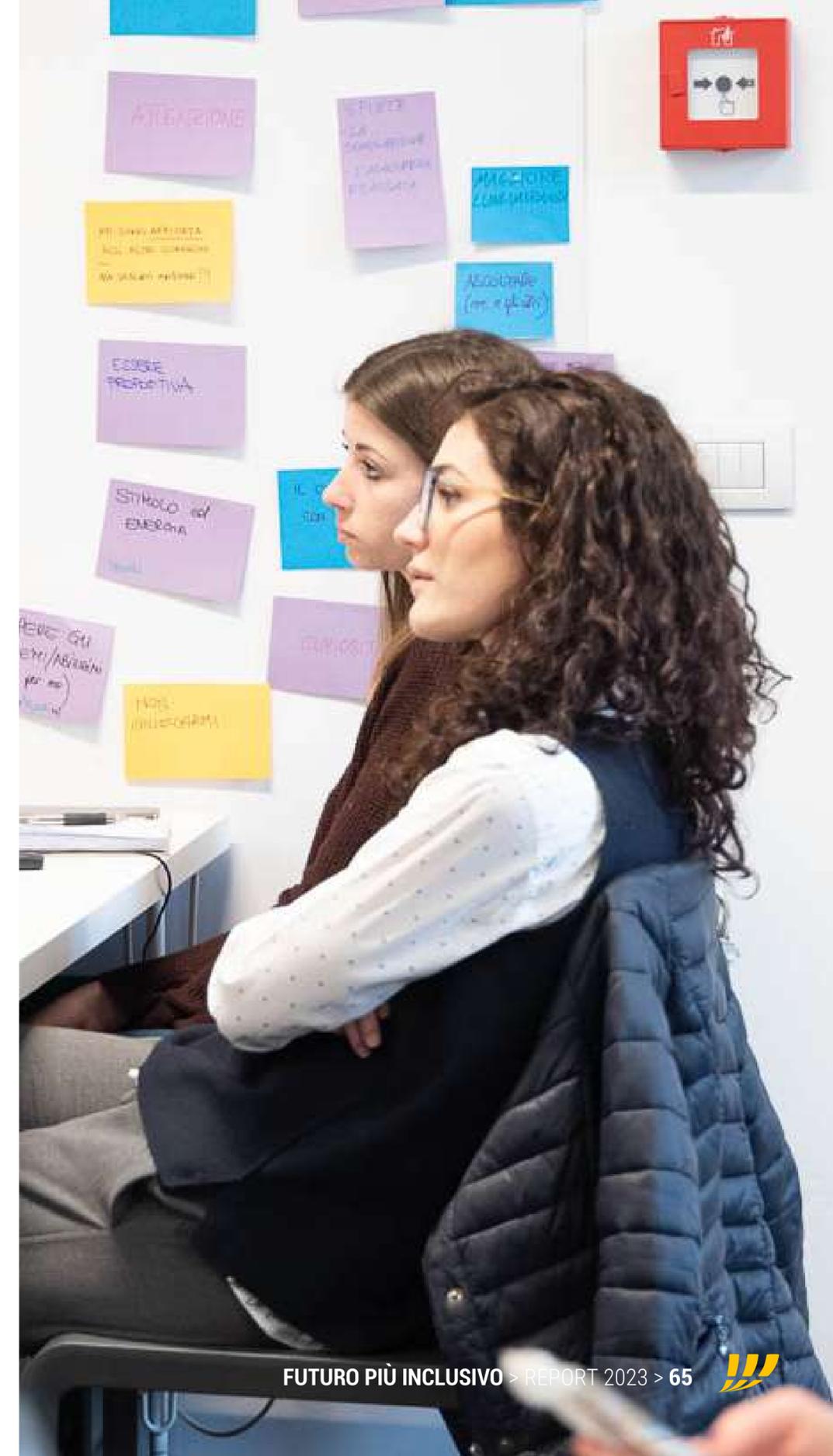
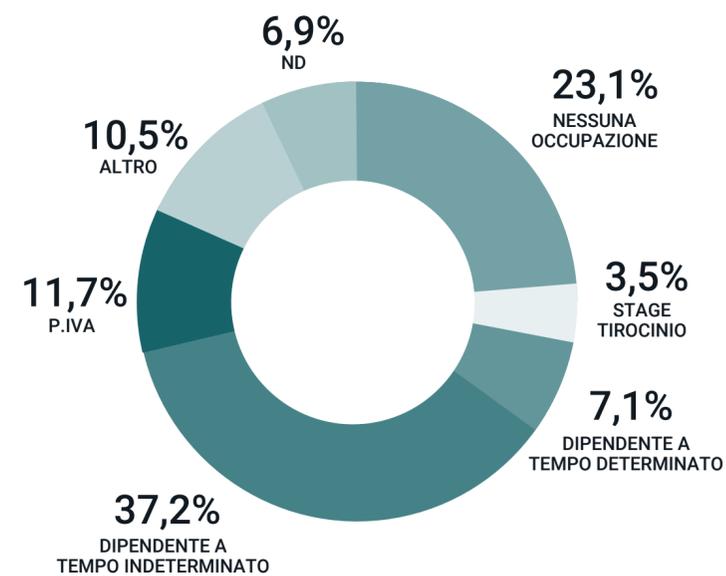
## RANGE ETÀ



## STATO OCCUPAZIONALE



## OCCUPAZIONE



## EVENTI E ATTIVITÀ A CUI HA PARTECIPATO FDA

In linea con quanto realizzato negli anni precedenti, nel 2023 FDA ha organizzato numerosi eventi, attività e progetti speciali, in tabella i più significativi.

EVENTI	DESCRIZIONE
<b>NEW</b> WORKSHOP "LE SFIDE E LE PROFESSIONI DELLA SICUREZZA DIGITALE"	Durante il workshop "le sfide e le professioni della sicurezza digitale", tenuto da esperti di cyber-security e docenti universitari nell'ambito di Step FuturAbility District, i tre relatori hanno risposto ad alcune delle domande più diffuse tra le aziende e i cittadini, in ambito tecnologico: come si fa a prevenire o a combattere un attacco informatico? Quali competenze e quali attitudini bisogna avere per accedere a questo tipo di professioni? Quali sono i percorsi di formazione per diventare un esperto di sicurezza informatica? La considerazione di base è che il digitale è sempre più al centro della nostra vita privata e lavorativa e la sicurezza informatica è diventata fondamentale per tutelare le informazioni personali, quella delle imprese e delle pubbliche amministrazioni.
<b>NEW</b> MILANO CYBER SECURE CITY	Nella seconda metà del 2023 ha preso il via il portale online "Cyber Secure City", accessibile da tutti e gratuito, dedicato alla formazione e informazione dei cittadini sui temi della sicurezza informatica. La nuova piattaforma nasce dalla collaborazione tra il Comune di Milano e Milano Smart City Alliance, quest'ultima è un'iniziativa promossa da Assolombarda e che coinvolge 12 imprese tra cui Fastweb con FDA. Con il progetto CSC, il Comune di Milano, insieme con Milano Smart City Alliance, intende offrire una "cassetta per gli attrezzi" utile per potersi muovere con più tranquillità quando si è online.
99&LODE	Nel 2023 si è conclusa la quarta edizione di 99eLode, iniziativa 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 una settimana di formazione gratuita e orientamento sulle principali competenze digitali richieste dal mercato del lavoro.
<b>NEW</b> COLLABORAZIONE CON SALUBERMD	In collaborazione con SaluberMD, Fastweb ha realizzato il servizio FASTHealth, fruibile tramite APP, che consente al paziente di mettersi in contatto da remoto con i medici e di prenotare televisite con medici specialisti; i medici potranno visualizzare i dati dei pazienti tramite una cartella medica completamente digitalizzata e prescrivere terapie farmacologiche o approfondimenti diagnostici. FDA ha reso disponibile dei percorsi formativi sul metodo Screen Side Manner che sono stati molto apprezzati e hanno destato grande entusiasmo nella comunità medica.
MILANO DIGITAL WEEK	Per il sesto anno consecutivo, FDA ha partecipato alla Milano Digital Week con tema "Lo Sviluppo dei Limiti: Progetti e visioni per una città e un pianeta condivisi". All'interno di STEP FuturAbility District sono stati organizzati workshop e laboratori sui temi del futuro e della tecnologia.
SERVIZIO CIVILE DIGITALE	Per il secondo anno è continuata la collaborazione con Arci Servizio Civile (ASC Aps), la più grande associazione di scopo italiana dedicata esclusivamente al servizio civile, per avviare un percorso di rafforzamento delle competenze digitali degli operatori volontari che parteciperanno ai progetti del "Servizio Civile Digitale". FDA ha messo a disposizione degli operatori volontari selezionati percorsi didattici per fornire le competenze richieste dalla trasformazione digitale in atto.
5G ACADEMY	FDA ha preso parte 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 di FDA in lezioni sul Personal Branding.
CARCERE DI BOLLATE	I corsi FDA sono stati molto apprezzati dai detenuti del carcere di Bollate, che li considerano leve importanti per la loro formazione e per le opportunità di reinserimento nel mondo del lavoro una volta terminata la detenzione.
<b>NEW</b> FUTURE FILM FESTIVAL	È il primo e più importante festival italiano dedicato alle media arts, al cinema d'animazione e con effetti visivi, alla realtà virtuale, alla realtà aumentata, al gaming e metaverso. Il festival riunisce in sé arte, industria e nuove tecnologie. FDA ha partecipato con un workshop di un'ora dal titolo "Sette film (non sci-fi) per capire l'intelligenza artificiale"
DIGITAL MEET	Per il terzo anno consecutivo FDA è stata partner di DIGITAL MEET, il Festival promosso da Fondazione Comunica e Talent Garden Padova, fornendo due corsi sui temi della comunicazione e del digital marketing.
COLLABORAZIONE SCUOLA COVA	Prosegue per il terzo anno consecutivo la collaborazione con Scuola Cova, istituto formativo riconosciuto dal Comune di Milano "Ente Storico della Formazione", che si concretizza nella realizzazione del percorso formativo "Technical Game Design", corso di 40 ore finalizzato a formare i tecnici della modellazione e fabbricazione digitale e rivolto agli alunni del primo anno dell'istituto.

### 7LAYERS: COLLABORAZIONE CON ISTITUTI TECNICI SUPERIORI (ITS)

Nell'anno scolastico 2022-2023 è proseguita la collaborazione di 7Layers con due **Istituti Tecnici Superiori** di Torino e Firenze.

Il risultato di questa collaborazione è stato un corso di cybersecurity per gli studenti degli ITS, erogato dagli impiegati della società. L'iniziativa beneficia in ugual modo l'azienda e le scuole coinvolte: infatti, in aggiunta al valore per gli studenti dell'opportunità formativa, la collaborazione ha comportato l'assunzione nel biennio, da parte dell'azienda, di due studenti con contratto di apprendistato e l'entrata di due tirocinanti.



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.

Visitabile dal martedì alla domenica, dalle 10:00 alle 19:00, STEP propone un'esperienza personale e interattiva della durata di circa 1 ora

durante la quale i visitatori sono guidati in un percorso coinvolgente che consta di **10 tappe** e, con l'utilizzo del proprio smartphone, i visitatori interagiscono con l'ambiente circostante e con i contenuti delle installazioni dinamiche e immersive. 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.

Il viaggio in STEP non si conclude però al termine della visita, ma diventa il punto di partenza per tracciare nuovi sentieri di crescita e di arricchimento personale. Infatti, grazie alle semplici interazioni che avvengono lungo il percorso e che innescano pensieri e riflessioni su argomenti legati alla trasformazione digitale in atto, l'app di STEP genera una mappatura delle scelte che hanno guidato la persona durante la visita e che, al termine del "viaggio", riceve la propria FuturAbility, ovvero un profilo personalizzato sulla propria attitudine al futuro e le proprie competenze digitali. Al profilo sono associati i Next step, ovvero indicazioni specifiche su corsi, letture, workshop, laboratori e consigli utili per "allenarsi" al futuro e diventare attore informato e

consapevole circa le infinite opportunità di crescita che l'innovazione digitale ci prospetta.

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 offre a tutta la comunità un ampio programma scientifico-culturale, con appuntamenti gratuiti e prenotabili online con relatori d'eccezione sui temi legati al mondo digitale e alle grandi questioni della società contemporanea, per suggerire ai visitatori ulteriori spunti di riflessione e di approfondimento che si articolano in filoni che toccano in profondità le tematiche affrontate dal visitatore nel percorso di visita.

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.

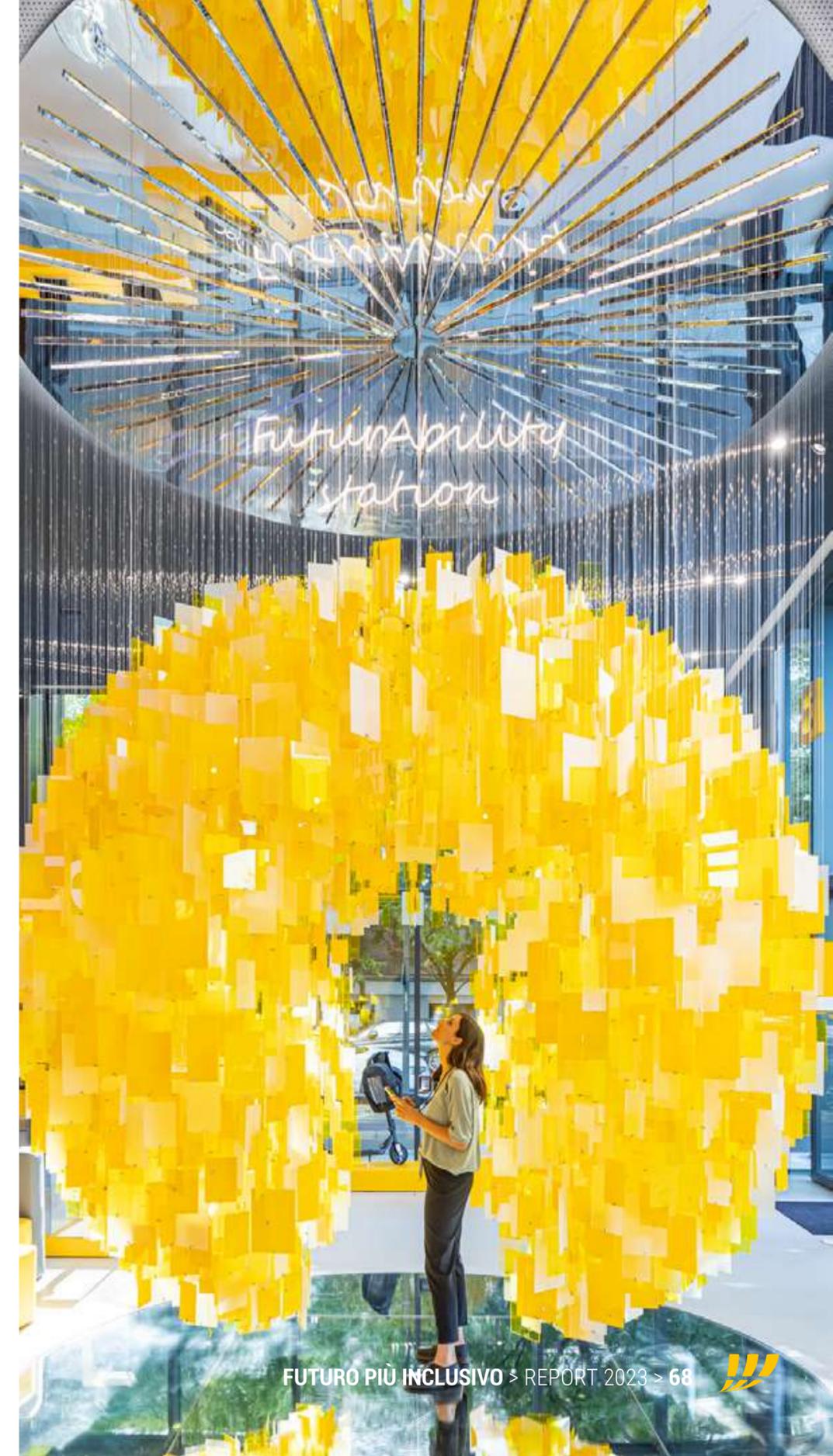
Tuttavia, il percorso rivolge un'attenzione particolare ai **ragazzi** e ai **giovani**, che devono orientarsi nel mondo del lavoro in costante trasformazione. E proprio per aiutare i ragazzi e le ragazze nelle loro scelte future è stata realizzata all'interno di STEP un'area dedicata alle professioni del domani dove è possibile scoprire e approfondire le professionalità che saranno sempre più ricercate sul mercato del lavoro. Inoltre, STEP offre programmi dedicati per le scuole, a partire dall'ultimo anno della scuola primaria fino all'ultimo anno della scuola secondaria di 2° grado, che prevedono sia il percorso di visita che un articolato catalogo di **laboratori didattici** in linea con i programmi ministeriali con l'obiettivo di orientare al futuro e promuovere cultura e competenze digitali. Ogni attività si focalizza sull'apprendimento delle discipline STEAM (Science, Technology, Engineering, Art and Mathematics) e delle tematiche legate allo sviluppo della creatività del futuro. Gli insegnanti possono scegliere moduli didattici personalizzati per vivere

un'esperienza unica che integra cultura, piattaforme educative digitali ed intelligenza emotiva e affiancarli al loro percorso di visita.

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.

Nel 2023 i visitatori di STEP sono stati circa 16.500 e più di 5.378 cittadini hanno preso parte alle sue attività gratuite del programma scientifico-culturale: 36 workshop di carattere scientifico-culturale e 35 appuntamenti domenicali dedicati ai ragazzi e le loro famiglie.

Inoltre, sono oltre 4.600 gli studenti e le studentesse che nel 2023 hanno visitato STEP frequentando anche i laboratori didattici dedicati alle Scuole e le attività per l'anno scolastico 2023-2024 sono in corso.



### LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

Politica di Responsabilità Sociale

SA 8000 (Responsabilità sociale)



### I NOSTRI OBIETTIVI

Divulgare la piattaforma Benessere Digitale Scuole al maggior numero di insegnanti e studenti di scuole secondarie di primo e secondo grado per migliorare le abilità e le competenze digitali dei giovani

### PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2023

2.773 insegnanti hanno partecipato alla formazione, circa 6.800 studenti hanno effettuato il test a fine 2023

### IL NOSTRO APPROCCIO

Progetto Benessere Digitale Scuole

GRI 3-3

### PROGETTO BENESSERE DIGITALE SCUOLE

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.

Il benessere digitale è un tema ritenuto di grande importanza dagli stakeholder di Fastweb e perciò è proseguito nel 2023, grazie alla collaborazione di Fastweb con l'Università Bicocca e con una rete di scuole, il progetto **Benessere Digitale Scuole**. L'iniziativa prevede un percorso formativo online gratuito dedicato agli insegnanti, fruibile attraverso il portale della Pubblica Amministrazione e 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 2023, 2.773 insegnanti avevano partecipato ai corsi di formazione e circa 6.800 studenti della secondaria di primo e secondo grado avevano sostenuto il test di competenza digitale.

Sempre sul tema del Benessere Digitale, Fastweb ha dedicato alcuni incontri all'interno del programma culturale e scientifico di STEP con la presenza di educatori e psicologi esperti delle problematiche dell'età evolutiva.



# Una cultura aziendale volta alla Diversity, Equity e Inclusion

5.3

## LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

Policy Diversity & Inclusion

Politica di Responsabilità Sociale

SA 8000 (Responsabilità sociale)

UNI PdR 125:2022 (Parità di genere)

Linee Guida per il Linguaggio inclusivo in Fastweb

Linee Guida per la promozione dell'equilibrio di genere in eventi, convegni e tavole rotonde



## I NOSTRI OBIETTIVI

Rafforzare ulteriormente le iniziative di training e sensibilizzazione sui temi di Diversity & Inclusion, raggiungendo almeno il 50% della popolazione aziendale nel 2023

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

## PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2023

80% di impiegati formati con corsi sulla Diversity&Inclusion

> 50% assunzioni in Fastweb S.p.A. nel 2023 di persone di genere femminile.

## IL NOSTRO APPROCCIO

La strategia di Diversity, Equity e Inclusion

La tutela della diversità

### GRI 3-3

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.



**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 dai dipendenti di 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. **il linguaggio inclusivo**, che mira ad integrare un approccio comunicativo rispettoso e consapevole delle diverse identità, esperienze e prospettive delle persone;
3. **l'ageismo**, che riguarda le differenze generazionali;
4. **l'orientamento sessuale e l'identità di genere**, che esprimono la diversità nella pluralità di relazioni sentimentali tra le persone;
5. **la disabilità**, che riguarda la diversità dovuta ad un handicap, alla

limitazione nelle attività e alla restrizione nella partecipazione;

6. **la multiculturalità**, che descrive la diversità di etnia, cultura, orientamento politico e religione;

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, nel 2023 è stata aggiornata la Policy Diversity & Inclusion includendo il tema delle molestie, 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, anche quest'anno, ha 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. Parte della diffusione di una cultura socialmente inclusiva deriva anche dalle attività nell'ambito del progetto Settimana del Futuro (rif. par. 5.6).

Nel 2023 è stata posta una particolare attenzione alle tematiche della **diversità di genere**, anche in preparazione alla certificazione per la

parità di genere UNI/PdR 125, del **linguaggio inclusivo** e dell'**ageismo**, promuovendo un panel molto denso di attività e iniziative.

### LA DIVERSITÀ DI GENERE

#### Certificazione UNI/PdR 125:2022

“Questo riconoscimento premia il percorso che da tempo abbiamo intrapreso per realizzare e promuovere un ambiente sempre più inclusivo, equo e ricco dal punto di vista della diversità. Lavorare per raggiungere un miglior equilibrio di genere contribuisce a rendere l'azienda non solo più equa ma anche più solida, perché in grado di fare leva su capacità e professionalità diverse che si confrontano nella realizzazione degli stessi obiettivi.” Matteo Melchiorri, Chief Human Capital Officer Fastweb S.p.A.

Ad ottobre 2023 Fastweb S.p.A. ha ottenuto la certificazione UNI/PdR 125:2022 che riconosce la capacità dell'azienda di aver adottato negli anni misure concrete per promuovere una cultura aziendale e un ambiente di lavoro inclusivi e rispettosi delle pari opportunità. Il riconoscimento è stato assegnato dall'ente certificatore Bureau Veritas sulla base di un processo di valutazione e di interviste ai dipendenti rispetto a sei indicatori chiave quali cultura e strategia, governance, processi HR, opportunità di crescita e inclusione delle



donne in azienda, equità remunerativa per genere, tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro.

La certificazione ha riconosciuto le azioni avviate per lo sviluppo e la crescita professionale delle donne in azienda, anche attraverso uno specifico programma di valorizzazione che ha coinvolto oltre cento dipendenti donne (**Your Evolution**). Inoltre, ha tenuto conto delle ulteriori azioni, come l'impegno ad assumere il 50% di persone di genere femminile nel 2023 e a migliorare l'equilibrio di genere nelle promozioni ai ruoli manageriali, dirigenziali e nel Top management. Fastweb S.p.A. si è inoltre dotata di un Comitato Guida per la Parità di Genere con funzioni di consulenza e monitoraggio. Nell'ambito della certificazione, Fastweb ha registrato un aumento della presenza femminile sia nel Consiglio di Amministrazione che nei ruoli direttamente subordinati all'Amministratore Delegato, oltre che nei dipendenti responsabili di budget.

Da anni, Fastweb si impegna nella diffusione di un diverso approccio culturale per il sistema Paese attraverso attività di formazione e sensibilizzazione nelle scuole e Università italiane, di avvicinamento delle donne alle materie STEM e di Empowerment femminile.

A conferma di questo impegno, nel 2023 Fastweb ha svolto numerose attività a favore dell'avvicinamento e della valorizzazione delle donne nell'ambito delle 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>16</sup> dove i dipendenti partecipano come supporter, mentor e trainer di ragazze e donne rifugiate.

Nel 2023, Fastweb ha inoltre affiancato il progetto "**Hackher\_**" nelle città di Milano, Roma, Genova e Napoli, con l'obiettivo di avvicinare le giovani studentesse al mondo STEM e diffondere la cultura dell'integrazione di genere. Hackher\_ vuole contribuire a colmare il divario di genere attraverso un evento che coinvolge 100 studentesse in ogni tappa, durante il quale le partecipanti hanno la possibilità di mettersi alla prova ideando e sperimentando soluzioni tecnologiche che possono favorire l'equità di genere, dalla fase di briefing fino alla realizzazione delle grafiche dei mockup, acquisendo competenze legate alla scelta di materiali, strumenti e tecnologie con cui potranno ideare e realizzare il loro progetto. Le studentesse sono accompagnate da un gruppo di donne manager del mondo dell'imprenditoria e delle istituzioni, tra cui colleghe Fastweb, che, grazie alla condivisione di esperienze professionali ed aspirazioni, consente alle ragazze di confrontarsi sulle tematiche di gender equality.

GRI 401-3

Un'altra iniziativa messa in campo a supporto delle donne di Fastweb da agosto 2023 è stata l'introduzione della figura di **maternity buddy**, ovvero la possibilità per chi entra in maternità di scegliere una collega tra quelle che si sono autocandidate che possa aiutarla e sostenerla durante la gravidanza e al rientro al lavoro.

Inoltre, Fastweb nel 2023 ha preso la decisione volontaria di **incrementare al 100% l'indennità prevista per la maternità facoltativa** per la durata di 4 mesi e di riconoscere al **padre ulteriori 10 giornate** di congedo, usufruibili entro il compimento dell'anno di età del bambino, oltre a quelle previste dalla legge italiana. Come previsto dal Contratto Collettivo Nazionale (CCNL), la totalità dei dipendenti di Fastweb può usufruire del congedo parentale. Nel 2023, 96 dipendenti hanno usufruito del congedo parentale, di cui 44 donne e 52 uomini. Il tasso di rientro è stato pari al 100% contando 96 dipendenti rientrati al lavoro nel 2023. 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 97% contando 88 persone ancora in forze 12 mesi dopo aver usufruito del congedo parentale, di cui 38 donne e 50 uomini.

Nel 2023, Fastweb ha esteso il riconoscimento dell'intero variabile teorico anche alle persone in maternità e congedo parentale (compresi i papà). Sempre in ambito delle iniziative interne a favore della parità di genere rientra il progetto **Your Evolution** che, nel 2023, ha coinvolto 100 dipendenti donne identificate come figure con un talento da esprimere. Il progetto prevede l'inserimento in un programma pluriennale di sviluppo che favorisca un'accelerazione della crescita delle figure femminili.

<sup>16</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.



Nel 2023 è stato inoltre sviluppato il webinar **“La consapevolezza finanziaria per la libertà di azione”** volto ad aumentare la consapevolezza finanziaria, dedicato in particolare alle donne ma a cui hanno potuto partecipare anche i dipendenti uomini.

Fastweb, fiera dei risultati raggiunti ma consapevole che può essere fatto ancora molto, anche per il 2023 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. Nel 2023 oltre ad un valore quantitativo, l'index ha fornito anche un valore qualitativo.

L'8 marzo, in occasione della Giornata internazionale per i diritti della donna, Fastweb ha partecipato alla corporate challenge **“ConosciLE”**, una gara a squadre con quiz sui temi del gender gap rivolta a dipendenti dell'azienda promossa da WeWorld<sup>17</sup>. L'innovativa attività ha avuto l'obiettivo di coinvolgere le persone di Fastweb in un'azione di informazione e sensibilizzazione sui diritti delle donne, con un approccio di gamification. Lo stesso giorno Fastweb ha organizzato il webinar **“Ciao Bella”** dedicato al tema del catcalling a cui hanno partecipato 98 persone.

### IL LINGUAGGIO INCLUSIVO

La strategia Inclusion@Fastweb prevede la diffusione all'interno dell'organizzazione di un **linguaggio inclusivo**, sia nella comunicazione interna, sia nella comunicazione esterna all'azienda.

A novembre 2023 Fastweb ha mandato in onda in streaming il game show **“Parole senza barriere”<sup>18</sup>**, che, con la partecipazione del linguista

Alessandro Lucchini ed il giornalista Antonio Giuseppe Malafarina, ha coinvolto alcuni dipendenti Fastweb in un confronto sul tema del linguaggio inclusivo. Questa iniziativa è stata affiancata da altre attività di sensibilizzazione quali webinar con esperti e corsi di formazione interni ed esterni all'azienda.

Inoltre, a marzo del 2023 è stato pubblicato su Spotify il primo Podcast Fastweb intitolato **“La disputa felice: dissentire senza litigare”**, con Bruno Mastroianni, giornalista e filosofo, legato ad una forma di linguaggio inclusivo che eviti l'hate speech e faciliti la connessione con gli altri.

### L'AGEISMO

Nel febbraio 2023, 253 colleghe e colleghi hanno partecipato ad un incontro organizzato da Fastweb sul tema della cross-generazionalità, ovvero sulla presenza di generazioni diverse all'interno della stessa organizzazione e su come si possa attivare al meglio la capacità di inclusione a prescindere dall'appartenenza ad una specifica generazione. Su questo tema, Fastweb ha inoltre partecipato a degli eventi esterni e sarà presente come ospite ad una puntata specifica di un Podcast dedicato all'inclusione sul tema delle generazioni a confronto.

### L'ORIENTAMENTO SESSUALE E L'IDENTITÀ DI GENERE

In continuità con quanto svolto negli anni precedenti, Fastweb ha reso orgogliosi i suoi dipendenti partecipando, nel giugno 2023, alla **Milano PRIDE**, a supporto della comunità LGBTQIA+, in qualità di sponsor tecnico e attraverso attività di volontariato di circa 30 dipendenti. In aggiunta, quest'anno Fastweb ha realizzato momenti di sensibilizzazione attraverso iniziative quali la raccolta di due

testimonianze di colleghi e colleghe riguardo alla loro storia e al loro momento di coming out, finalizzato alla realizzazione di un Podcast, e la creazione di una scheda didattica sul significato dell'acronimo LGBTQIA+.

La partecipazione attiva alla Milano PRIDE e l'implementazione di iniziative volte alla sensibilizzazione rappresentano 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.

Infine, nel 2023, circa 100 persone del management aziendale di Fastweb hanno partecipato per la prima volta al corso **“Break the Bias”**, dedicato alla lotta contro qualunque pregiudizio, inclusi quelli legati all'orientamento sessuale (rif. par. 5.4.6).

### LA DISABILITÀ

Fastweb abbraccia la diversità e favorisce l'inclusione anche attraverso lo sviluppo di iniziative per persone con disabilità. Nel gennaio 2023, infatti, Fastweb ha corredato tutti i propri siti web pubblici con un **widget** che permette alle persone con disabilità di personalizzare le impostazioni del sito, andando oltre il rispetto della c.d. legge Stanca, che riconosce e tutela il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione da parte dei disabili.

<sup>17</sup>. Organizzazione italiana indipendente impegnata da 50 anni a garantire i diritti di donne, bambine e bambini in 27 Paesi.

<sup>18</sup>. Per maggiori informazioni: <https://4w4i.it/event/parole-senza-barriere-un-game-show-sulla-sensibilita>



L'azienda si dedica anche a sensibilizzare sul tema mediante approcci alternativi. Nel 2023 ha portato avanti una collaborazione con un influencer, che ha creato su Tik Tok un contenuto multimediale dove si è discusso il tema della disabilità. Inoltre, in occasione della Design Week di Milano, Fastweb ha cofinanziato, insieme al POLI.Design, **"Future of Human Fragilities @2033"**<sup>19</sup>, la mostra nell'ambito delle diversità e dell'inclusione realizzata a partire dal lavoro degli studenti della Scuola del Design del Politecnico di Milano. L'evento mira a portare attenzione su un design di prodotti e servizi che sia inclusivo e fruibile dal maggior numero di persone possibili.

#### LA COMMUNITY DEGLI INCLUSIVE AGENTS

Per sviluppare in modo verticale una cultura di Diversity, Equity e Inclusion all'interno dell'azienda, nel mese di giugno 2023 Fastweb ha creato la community degli **Inclusive Agents**, con circa 35 colleghi e colleghe. Il loro ruolo consiste da un lato di diffondere, in qualità di Ambassador, le azioni e iniziative in campo, dall'altro di raccogliere le possibili tematiche e bisogni delle persone di Fastweb nell'ambito della diversità e inclusione. Gli Inclusive Agents, promotori di diverse iniziative sopracitate, non solo hanno contribuito dall'alto verso il basso al coinvolgimento e alla realizzazione di tali iniziative, ma hanno anche portato con sé competenze personali, arricchendo ulteriormente il panorama aziendale con una prospettiva partecipativa e inclusiva.

Fastweb ha partecipato ad una innovativa ricerca sociale della Kingston University di Londra, la quale ha selezionato l'azienda per la sua indagine sulle best practices e sul clima all'interno di aziende che si occupino di temi di diversità e inclusione. Lo studio scientifico, partito a marzo 2023, ha una durata di circa 18 mesi e si concluderà quindi nella primavera 2024. Lo studio prevede l'erogazione di 3 questionari a distanza di 6 mesi rivolti in maniera volontaria a tutta la popolazione aziendale. Lo scopo è quello di misurare il livello di attenzione che l'azienda pone verso i temi e il livello di percezione delle persone rispetto agli impegni concreti dell'azienda. Il primo e il secondo ciclo di ricerca, conclusi rispettivamente a marzo e a ottobre 2023, hanno restituito risultati positivi, e hanno contato una partecipazione media di circa 1.400 persone a questionario, per un totale di 6 questionari.

19. Per maggiori informazioni: <https://www.fastweb.it/corporate/media/news-e-iniziativa/fastweb-alla-design-week-di-milano-sostiene-la-mostra-future-of-human-fragilities-2023/>

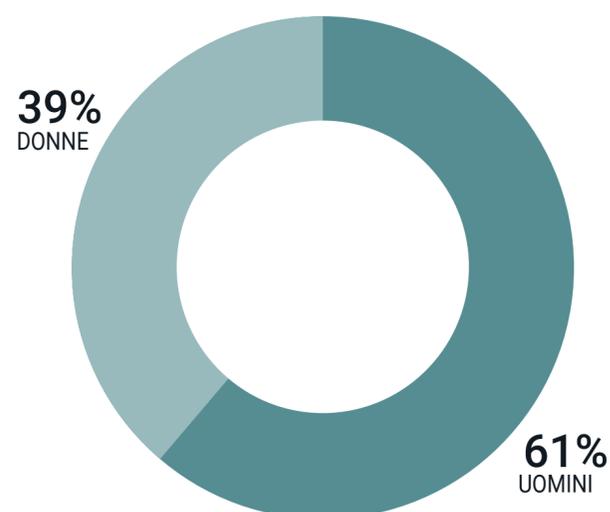


Le differenti caratteristiche personali e culturali di ciascuno sono una risorsa arricchente per tutti, per questo Fastweb si impegna a creare un ambiente di lavoro capace di includere e accogliere le diversità.

GRI 405-1, 405-2, 406-1

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 2023 non sono pervenute all'attenzione dell'azienda segnalazioni in merito a episodi legati a pratiche discriminatorie.

## DIPENDENTI DI FASTWEB PER GENERE



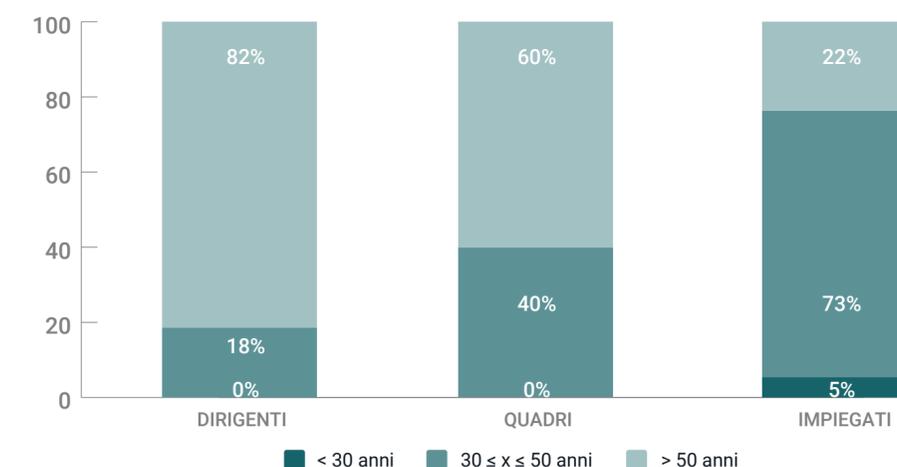
Nel 2023, il 61% della forza lavoro è composta di uomini. La prevalenza maschile è legata alle peculiarità del business, fortemente connotato da elementi tecnologici, che si riflette anche nella composizione dei dipendenti per qualifica: l'82% dei dirigenti, il 73% dei quadri e il 58% degli impiegati 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.

## 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>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
di cui donne	1	1	0
di cui uomini	3	1	2
<b>Età superiore ai 50 anni</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
di cui donne	1	1	0
di cui uomini	1	1	4

Il 67% dei dipendenti ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni. In questa fascia di età si collocano il 73% degli impiegati, il 40% dei quadri e il 18% dei dirigenti.

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



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 2023, il rapporto tra lo stipendio teorico lordo medio annuo dei dipendenti donna e quello dei dipendenti uomo è stato di circa 92% per i dirigenti, il 90% per i quadri e l'89% per gli impiegati. Analizzando, invece, il rapporto tra la remunerazione totale delle donne e quella degli uomini, considerando quindi lo stipendio base maggiorato dalla retribuzione variabile detta MBO, la percentuale risulta pari all'87% per i dirigenti, all'88% per i quadri e al 85% per gli impiegati, in lieve calo rispetto al 2022 per i quadri, in aumento per i dirigenti e gli impiegati.



## LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

Politica di Responsabilità Sociale

Politica Safety

Policy Diversity and Inclusion

ISO 45001 (salute e sicurezza nei luoghi di lavoro)

SA 8000 (Responsabilità sociale)



## I NOSTRI OBIETTIVI

Definire un modello ibrido di lavoro che continui a favorire l'equilibrio vita privata/lavoro

Promuovere la strategia di attrazione dei giovani talenti per sostenere la talent acquisition e le esigenze di recruiting

Proseguire nella diffusione della cultura del feedback

Far evolvere le competenze dell'azienda rispetto alla digitalizzazione e alle sfide di business in atto

## PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2023

Confermato l'accordo per cui fino al 70% delle giornate lavorative può essere svolto da casa

149 persone che hanno partecipato all'induction program

4.069 studenti ingaggiati

Rilascio della nuova app "HEI"

97% di dipendenti che hanno partecipato ai corsi del Fondo Nuove Competenze di ANPAL

## IL NOSTRO APPROCCIO

Working smart(er): oltre lo smart working

L'ascolto, l'engagement e il dialogo, dentro e fuori dall'azienda

Un wellbeing innovativo costruito sull'ascolto dei dipendenti

Tutelare la salute per tutelare il capitale umano

Un datore di lavoro attrattivo

Il percorso di sviluppo e formazione in Fastweb



GRI 3-3

“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, adattandosi rapidamente al nuovo modo di lavorare e di vivere e 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 2023, per la terza 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 alle 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 90% e hanno riportato un ampio apprezzamento per il clima di lavoro interno. Infatti, l'82% 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.

## Working smart(er): oltre lo smart working

5.4.1

A settembre 2023, anche visti i feedback positivi dalla popolazione aziendale, è stato confermato l'accordo di **smart working** introdotto nel 2022 per cui i dipendenti devono recarsi in sede per almeno il 30% delle giornate lavorative nell'arco di un trimestre, potendo gestire con flessibilità le giornate in cui lavorare da remoto o in presenza.

L'accordo sul lavoro ibrido, oltre a far riavvicinare le persone dopo un lungo periodo di lavoro a distanza, rappresenta il punto di arrivo del modello “**Working smart(er)**”, implementato 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.

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. 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.).

“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.

20. 7Layers può accedere in modalità lettura a tutte le comunicazioni e notizie pubblicate in Agorà.

21. Il video è disponibile sul canale Youtube di Fastweb.

## L'ascolto, l'engagement e il dialogo, dentro e fuori dall'azienda

5.4.2

**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 offerto dalle nuove tecnologie.**

L'**intranet aziendale Agorà**<sup>20</sup> rappresenta il punto di incontro tra l'azienda e le persone 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.

Quest'anno le attività di condivisione e di Corporate Culture si sono concentrate, da un lato, sulla ricerca delle sinergie tra le attività lavorative e i pilastri del Purpose di Fastweb, dall'altro sulla diffusione della cultura relativa alle nuove dimensioni tecnologiche che decretano il futuro del lavoro, in particolare l'Intelligenza Artificiale.

Molto costante è stata anche la comunicazione sulle attività legate a STEP FuturAbility District, in particolare per l'adesione ai tanti appuntamenti scientifico-culturali proposti dal calendario delle attività

2023, ma anche per gli incontri per famiglie a cui hanno partecipato i dipendenti Fastweb con le loro famiglie.

Una novità importate dell'anno 2023 è stata la transizione al nuovo Amministratore Delegato **Walter Renna**. La comunicazione di tale passaggio è avvenuta, oltre che con le consuete comunicazioni interne, attraverso 5 incontri in 5 sedi diverse di Fastweb. È stata data così ai due AD la possibilità di salutare e presentarsi ai dipendenti. Inoltre, nella fase cruciale di passaggio, un evento di saluto all'AD uscente, che ha avuto come cerimoniere il nuovo AD, ha ritualizzato questo cambiamento oltre a permettere alle persone di celebrare in modo simbolico e con partecipazione attiva gli ultimi 10 anni di vita in azienda.

Un altro progetto di particolare rilevanza dell'anno è stata la **ristrutturazione della sede siciliana di Aci Castello**, co-progettata attraverso una serie di incontri tra le persone dell'area di Aci Castello e Catania e le funzioni Real Estate e Internal Communication & Inclusion, per rispecchiare i loro bisogni e desideri.

Fastweb ha continuato a sfruttare alcune attività nate internamente a favore di un dialogo con il mondo esterno. È continuata infatti la campagna **#connessicontroubullismo** che nel 2023 ha visto realizzato un evento in cui è stato presentato il video **“Una storia di ordinario cyberbullismo”**<sup>21</sup> e successivamente discusso con degli esperti.



## Un wellbeing innovativo costruito sull'ascolto dei dipendenti

5.4.3

**Wellbeing@Fastweb** è il modello di wellbeing aziendale 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 sia a livello lavorativo che personale.

**L'indagine effettuata nel 2023 da Great Place to Work ha evidenziato per il terzo anno consecutivo l'elevato apprezzamento per le politiche legate allo smartworking e ai nuovi servizi di Wellbeing aziendale che vanno dal worklife balance ai servizi differenziati di supporto alla persona.**

In continuità con gli impegni presi negli anni precedenti, Fastweb S.p.A. e Fastweb Air, oltre ad offrire servizi di wellbeing gratuiti e in linea con quanto previsto nell'Accordo Integrativo aziendale, hanno confermato anche per il 2023 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 di ricevere in busta paga alla fine dell'anno il credito convertito e non utilizzato.

Nel 2023 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.

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.



## LE INIZIATIVE 2022 DI FAST4ME WELLBEING@FASTWEB

### 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 (in collaborazione con Unicredit) particolarmente rivolta alle donne; 2 webinar con esperti del settore finanziario e di una psicologa**
- Convenzioni e sconti per gli acquisti
- Consulenza legale agevolata
- 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
- Piano sanitario aziendale UniSalute\*
- DOC 24: Telemedicina h24

### FAMILY & FUTURE

#### WE CARE

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

#### GENITORI

- SOS genitori: programma di sostegno alla genitorialità con focus su adolescenza e webinar dedicati
- Neo genitorialità: voucher di 200€ su servizi legati alla neo genitorialità, ad esempio: prepararsi alla nascita, nutrirsi in gravidanza, sostegno

psicologico pre e post parto, assistenza domiciliare al neonato, allattamento, sonno del bambino/a, svezzamento e alimentazione del neonato/a, "terrible 2" e inserimento al nido, webinar di accompagnamento.

#### FASTWEB EDU

Programma sull'istruzione rivolto ai figli dei dipendenti dai 6 ai 23 anni, composto da:

- Voucher di 400€ a 100 dipendenti 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 il Politecnico, acquisti nei Campus
- Orientamento alla scelta Universitaria, attraverso la possibilità di svolgere sessioni di Coaching 1-to-1 per l'orientamento

Nel 2023 Fastweb EDU ha premiato il merito attraverso l'erogazione di **13 borse di studio per studenti meritevoli**. Oltre alle borse di studio basate sul merito scolastico, dal 2022 è attiva l'erogazione di **borse di studio solidali** per i figli dei dipendenti deceduti, finalizzate a sostenere il percorso di studi dei ragazzi.

#### PUSH TO OPEN JUNIOR

- Programma di orientamento rivolto alle scuole medie per aiutare i ragazzi e ragazze nella scelta della scuola superiore



## FEEL BETTER

### BENESSERE PSICOLOGICO

GRI 403-6

**Servizio di consulenza psicologica gratuita**, Fastweb fornisce per il terzo anno consecutivo ai dipendenti 5 incontri individuali con un professionista da remoto, tramite chat, email, telefono o Teams, garantendo la massima riservatezza di ogni singolo incontro. A partire dal 2023 Fastweb ha esteso questa iniziativa, alle stesse condizioni, ai familiari conviventi e maggiorenni dei dipendenti

### SPORT E NUTRIZIONE

- **Wellbeing lab**, uno spazio nella nostra sede di Milano Nexxt dove sono sempre a disposizione nuovi macchinari per un allenamento aerobico, funzionale e di forza, da fare in piena autonomia. In pausa pranzo è possibile accedere a corsi di Yoga, Functional trainer, Pilates e Mindfulness
- Nel 2023 è stata lanciata l'iniziativa interna: **Call to Action**, che ha dato vita a lezioni di personal training condotte da dipendenti Fastweb certificati. I dipendenti trainer hanno la possibilità di ricevere crediti spendibili attraverso i flexible benefit o di includere tali lezioni nella partecipazione all'iniziativa Settimana del Futuro (rif. par. 5.6).

### SALUTE E PREVENZIONE

- **Webinar** di sensibilizzazione sul tema della prevenzione sanitaria, sia femminile che maschile, e sul tema "Amore e prevenzione", dedicati in particolare ai dipendenti under 35. I webinar, tenuti da professionisti specializzati, vengono registrati e rimangono a disposizione dei dipendenti, che possono usufruirne in qualsiasi momento

## ART & FUN

### TEATRI E MUSEI

- Biglietti gratuiti per stagione teatrale 2022/2023 del teatro Franco Parenti Milano

### EVENTI VARI

- Campionati di Rugby
- Salone Nautico di Venezia
- Biglietti gratuiti per la stagione calcistica dell'Atalanta
- Partite della Lega Basket
- Campionato Europeo del salto agli ostacoli
- Eventi organizzati in STEP
- Biglietti gratuiti open famiglia per visita in STEP
- Redbull Wake The City
- Opening Party performance di wakeboard

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



GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-8, 403-9

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. Il modello organizzativo per la gestione degli aspetti di salute e sicurezza, sistema volontario certificato in accordo con lo standard internazionale ISO 45001, viene applicato a tutti i lavoratori per tutte le attività e luoghi di Fastweb S.p.A. e Fastweb Air S.r.l.

La struttura 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 e Fastweb Air (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 è stato adottato fino al **30 giugno 2023** il Protocollo aziendale di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del Covid-19 negli ambienti di lavoro. 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 tuttora attiva la casella di posta elettronica attraverso cui, già a partire dal 2020, i dipendenti hanno potuto fare le dovute segnalazioni in merito al proprio stato di salute, segnalazioni che negli ultimi mesi del 2023 sono calate se non cessate del tutto. Con l'obiettivo di facilitare la comprensione delle norme di comportamento e diffondere le buone pratiche di prevenzione a tutta la popolazione aziendale, anche nel 2023 è stata mantenuta la **"Covid Newtiquette"**, la **sezione in Agorà dedicata agli aggiornamenti normativi riguardanti il Covid-19**.

All'interno dell'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 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 dicembre 2023.



Anche per il 2023, 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 **443** adesioni.

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 2023 è stata completata una nuova valutazione che affronta anche tematiche legate al tecno-stress, in modo da comprendere in modo più approfondito gli effetti del lavoro da remoto sul benessere psicofisico dei dipendenti.

La nuova valutazione ha considerato, tra i fattori psicosociali che afferiscono al concetto di stress lavorativo, anche le violenze e le molestie (di genere).

È in corso la riorganizzazione delle squadre per la gestione delle emergenze, al fine di garantire un numero di **addetti all'evacuazione dei luoghi di lavoro** adeguato ai rischi specifici dell'attività lavorativa, alle dimensioni delle sedi e al numero di persone presenti nelle sedi, non più prevedibile a seguito dell'adozione dello smart working strutturato. L'obiettivo è designare **250 nuovi addetti** all'emergenza, in aggiunta agli **attuali 222 addetti** antincendio presso le sedi, con adeguate conoscenze dei mezzi disponibili e delle misure da adottare in caso di evacuazione dei luoghi di lavoro. Nel 2023 la riorganizzazione ha previsto anche il completamento dell'erogazione della formazione per 82 nuovi preposti di sede, in aggiunta ai 159 preposti già identificati.

In tutte le sedi sono presenti le cassette di primo soccorso, che riportano un QR code per consentire ad ogni dipendente di segnalare l'utilizzo o l'eventuale mancanza di un prodotto per la medicazione abitualmente disponibile.

Tutti i lavoratori hanno la possibilità di segnalare eventuali situazioni di potenziale rischio incidente e infortuni attraverso uno specifico tool accessibile dall'intranet aziendale. Eventuali segnalazioni possono essere effettuate anche attraverso i canali citati nel paragrafo 3.2.1.

Nell'organizzazione della Safety aziendale, è stato predisposto uno specifico sistema di **deleghe safety** dal quale si evincono chiaramente tutte le figure che ricoprono ruoli attivi nel sistema di gestione.

Anche nel corso del 2023 il sistema di deleghe è stato aggiornato coerentemente con l'evoluzione dell'organizzazione aziendale. Sono stati individuati nuovi soggetti delegati a cui è stata impartita una specifica formazione in ambito salute e sicurezza sul lavoro. Le deleghe sono state validate con atto notarile ed accettate da parte dei **11 delegati**.

Gli attuali **30 dirigenti safety** e i **159 preposti** sono stati individuati secondo le indicazioni rispettivamente dei delegati e dei dirigenti, sulla base dell'organizzazione del lavoro in ciascun ambito di attività.

Per garantire inoltre la presenza di almeno un **preposto** all'interno di tutte le **sedi territoriali**, inclusi i **negozi** societari, sono stati individuati come preposti anche gli ASPP e i responsabili Fastweb e Fastweb Air che hanno in totale più di 5 collaboratori, ad eccezione degli Store Manager, responsabili dei negozi societari.

Nel mese di gennaio 2024, i **82 nuovi preposti** (14 ASPP + 68 responsabili) hanno ricevuto una lettera di nomina firmata dal delegato o dal dirigente di riferimento ed è stato associato loro uno specifico distintivo nel portale Agorà.

La formazione obbligatoria per tutti i lavoratori in ambito salute e sicurezza è proseguita anche nel corso del 2023. Al fine di garantire un presidio costante dei luoghi di lavoro in caso di situazioni di emergenza, è continuata la formazione di base in materia di primo soccorso e antincendio in modalità e-learning<sup>22</sup>.

Complessivamente, nel 2023 sono state **5.719** le ore di formazione obbligatoria fruita, di cui **3.324** in aula o tramite webinar, **2.395** in modalità e-learning.

Inoltre, in 7Layers nel corso del 2023 sono stati erogati i corsi di formazione e aggiornamento in materia di safety previsti dalla normativa vigente, per un totale di **376 ore** (3,27 ore pro-capite).

Nel corso dell'anno Fastweb ha registrato **14 infortuni sul lavoro** (5 donne e 9 uomini), di cui **12** in itinere (durante spostamenti non organizzati dall'azienda) o nei pressi della sede durante la pausa pranzo, che hanno comportato **257** giornate di assenza e **2** occorsi durante attività in Smart working per **50** giorni di prognosi. In Fastweb non vi è presenza di lavoratori dipendenti coinvolti in attività lavorative con un elevato tasso, o rischio, di malattie professionali.

22. 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.



## Un datore di lavoro attrattivo

5.4.5

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, anche nel 2023, Fastweb si è focalizzata sulla **strategia di Employer Branding**<sup>23</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

Elemento di novità della strategia nel 2023 è stato il lancio di una nuova campagna di awareness e di posizionamento dell'azienda. La campagna è stata ideata per offrire a chi vuole lavorare in Fastweb uno scorcio esaustivo del mondo che troverà attraverso il racconto di persone, atmosfera, luoghi e azioni utilizzando una comunicazione multicanale su LinkedIn, Instagram, Tik Tok, sia per parlare a livello più istituzionale, sia per raggiungere il target giovane.

Nell'ambito della comunicazione, Fastweb si impegna inoltre in attività comunicative sia interne, tramite l'intranet aziendale, che esterne, attraverso il sito corporate e iniziative specifiche, come la realizzazione di un video, pubblicato nel 2023, in collaborazione con l'influencer

Fabiana Andreani (@fabianamanager), con l'obiettivo di coinvolgere i giovani al di sotto dei 35 anni.

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.

### PARTNERSHIP CON LE UNIVERSITÀ

In continuità agli anni precedenti, Fastweb ha rinnovato i programmi di collaborazione con gli istituti universitari. Le iniziative sviluppate con gli atenei e i partner accreditati hanno previsto anche l'organizzazione di eventi e career day svolti in modalità digitale per studenti e studentesse, profili laureandi e neolaureati, finalizzati a conoscere e incontrare la realtà Fastweb.

### RECRUITING & EMPLOYER BRANDING 2023

ASSOCIATE PROGRAM	2	Partnership: Politecnico di Milano e Università commerciale Luigi Bocconi
	11	Eventi
	3	Borse di studio e contributo alla ricerca
INDUCTION PROGRAM	149	Collegli neoassunti coinvolti
	7	Welcome day

23. La strategia di Employer Branding descritta si applica a Fastweb S.p.A. e Fastweb Air.



Nel 2023 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, concluso a febbraio 2023, ha previsto anche una recruiting session a cui hanno partecipato 27 candidati e candidate volta all'inserimento di profili in target con i ruoli ricercati in Fastweb. L'iniziativa ha comportato l'inserimento di un candidato nell'area Technology.

BOCCONI	BREAKFAST	Evento di networking tra una manager di Fastweb e studentesse dell'ateneo volto all'empowerment femminile e ad approfondire in particolare le skill necessarie per avviare una carriera in ambito Marketing.
	CHAT WITH ALUMNI	Evento di networking tra studenti dell'ateneo a un professionista di Fastweb alunno Bocconi, che ha presentato la funzione Marketing in azienda.
	DROP-IN SESSION	Evento di networking e recruiting in cui studenti e studentesse possono conoscere la realtà di Fastweb e condividere il proprio CV.
	MOCK INTERVIEWS	Vere e proprie simulazioni del colloquio di lavoro. Questo appuntamento rappresenta un'importante occasione per riflettere sui propri punti di forza e le aree di miglioramento, oltre che sulle modalità per presentarsi in modo efficace. Le sessioni sono guidate da colleghi Fastweb.
	TESTIMONIANZE	Inserimento dell'azienda nelle docenze attraverso una prima testimonianza a novembre 2023 riguardo all'ambito della comunicazione nel corso di laurea magistrale Economics and Management of Innovation and Technology.
	EVENTO DI NETWORKING	Nel novembre 2023, presso la sede di Fastweb a Milano, è stato organizzato un evento di networking, durante il quale gli studenti hanno avuto l'opportunità di approfondire la propria comprensione sulla strategia aziendale e valutare le possibilità di inserimento nell'azienda.
POLITECNICO DI MILANO	RECRUITING DAY ONLINE	Pubblicazione di job profile sui canali social e web di ateneo, raccolta di cv e colloqui individuali con gli studenti in target.
	CAREER TALK	Evento dedicato a raccontare progetti innovativi condotti dall'azienda.
	TAVOLA ROTONDA CON GLI STUDENTI DI INGEGNERIA	Partecipazione di un referente aziendale ad una tavola rotonda rivolta a studenti e studentesse di ingegneria informatica in cui raccontare il proprio percorso professionale, le principali attività e progetti svolti in azienda.
	MEET YOUR CAREER ADVISOR	Incontro con un career advisor per valutare il proprio CV e ricevere consigli sul proprio percorso professionale.



Sempre nell'ambito della collaborazione con il Politecnico di Milano, anche nel 2023 Fastweb ha aderito al progetto "**Girls@Polimi - Borse per future ingegnere**", nato con l'obiettivo di valorizzare il talento femminile in ambito STEM, premiando con una borsa di studio una studentessa meritevole che mostra interesse, già dall'ultimo anno di scuola superiore, ad immatricolarsi a un **percorso di studi ingegneristico a bassa frequenza femminile presso il Politecnico di Milano**.

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 alle 5P dello Sviluppo Sostenibile. Così come per l'edizione 2022, anche nel 2023 sono state 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.

Questi progetti vogliono dimostrare l'impegno di Fastweb nell'abbattere gli stereotipi di genere, soprattutto nell'ambito delle materie STEM.

Il coinvolgimento con le Università continua con il rinnovo della partnership con il **master dell'Università Cattolica del Sacro Cuore in Sales Management**, per cui alcuni colleghi del mondo enterprise di Fastweb hanno affiancato in attività di shadowing gli studenti del master,

oltre a fornire testimonianze aziendali. Ad esempio, alcuni dipendenti di Fastweb che in passato hanno partecipato al master, hanno fornito una testimonianza per la stesura del libro bianco per le professioni sales & marketing.

Nel 2023 è inoltre proseguita la collaborazione di Fastweb con la **5G Academy Postgraduate** dell'Università Federico II di Napoli. L'iniziativa ha previsto l'implementazione di lezioni frontali su tematiche trasversali e tematiche verticali quali la tecnologia Fixed Wireless Access (FWA), l'IoT, il 5G, e tanto altro, oltre che la partecipazione a livello di business nella progettazione dei prototipi per il project work. Due dei quattro progetti presentati all'evento di chiusura hanno avuto un'impronta Fastweb.

Sempre nell'ambito del 5G, nel 2023 si è aperta una collaborazione con l'Università di Cagliari attraverso un seminario sulla **5G Experience**. Nel corso del 2023 si sono inoltre intraprese nuove collaborazioni con l'Università di Pavia, l'Università Sapienza di Roma, l'Università Roma Tre e il Politecnico di Torino, attraverso eventi di speech aziendale ed esperienze concrete. In particolare, Fastweb ha partecipato ad una giornata di orientamento organizzata dalla facoltà di Economia dell'Università di Pavia, con focus sul marketing e le competenze maggiormente richieste nel settore. L'iniziativa ha previsto inoltre la presentazione delle opportunità professionali in Fastweb.

È proseguita inoltre la collaborazione con l'Università di Salerno e l'Università Ca' Foscari nell'ambito del progetto **Inspiring Ability**, svolto in partnership con Diversity Opportunity, che ha lo scopo di promuovere attività di orientamento al mercato del lavoro delle Telecomunicazioni, per

studenti con disabilità o disturbi specifici dell'apprendimento.

In occasione de "**La Giornata Internazionale delle persone con disabilità**" istituita dall'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU) nel 1992 con lo scopo di promuoverne i diritti, il benessere e la piena dignità, il Politecnico di Milano ha organizzato un palinsesto di eventi di sensibilizzazione per supportare le studentesse e gli studenti con disabilità e DSA. Fastweb ha aderito in particolare al percorso di mentoring per l'inclusività: dopo l'evento di lancio, mentor di diverse realtà aziendali (tra cui Fastweb) hanno incontrato in modalità one-to-one studenti e studentesse in un percorso che ha consentito loro di comprendere e di confrontarsi per arrivare più consapevoli al mondo del lavoro, trattando tematiche come l'essere parte di un team, prepararsi al colloquio e all'ingresso in azienda, sviluppare le competenze necessarie per la crescita professionale.

### **CAREER DAY**

Anche nel 2023 è proseguita la partecipazione di Fastweb a diversi career day. In collaborazione con il Politecnico di Bari, sono state organizzate nel corso dell'anno una career fair online multibrand ed un recruiting day esclusivo per Fastweb, offrendo la possibilità di conoscere alcuni professionisti Fastweb, sostenere colloqui di selezione e presentare i propri curricula.

Nell'ambito dei career day organizzati dai partner di employer branding, Fastweb ha partecipato per la prima volta al **Virtual Job Meeting STEM Girls** organizzato da Cesop, evento multibrand con focus sulle carriere femminili in ambito STEM, e alla **Digital Talent Fair** organizzata da Employerland.



## SOSTEGNO ALLE NUOVE GENERAZIONI

Fastweb nel 2023 ha aderito all'iniziativa **Youth in Action for Sustainable Development Goals**, la Call for Ideas promossa da Fondazione Accenture con il patrocinio di ASviS - Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile - che raccoglie e premia le idee progettuali più innovative presentate da giovani under 30 per rispondere alle sfide che il mondo Business e del Terzo Settore devono affrontare, contribuendo al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile individuati nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Nell'ambito dell'iniziativa Fastweb ha lanciato la Challenge "Soluzioni tecnologiche per diminuire l'impatto ambientale nelle città intelligenti", al fine di trovare soluzioni che rendano le città sempre più sostenibili e vicine alle esigenze dei cittadini, garantendo una qualità di vita migliore grazie all'impiego di tecnologie innovative come il 5G, il Cloud e l'Intelligenza Artificiale.

È proseguito anche quest'anno l'impegno di Fastweb per sostenere la crescita e lo sviluppo delle giovani generazioni attraverso nuovi **Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO)**. Per l'edizione 2023 Fastweb ha siglato una partnership con Junior Achievement, organizzazione no profit attiva a livello globale che vuole avvicinare i giovani all'imprenditorialità. Il progetto, rivolto alle classi III, IV e V delle scuole secondarie italiane, avrà una durata triennale e si svolgerà in modalità ibrida, in modo particolare sull'educazione imprenditoriale. Per l'anno scolastico con termine a luglio 2023, le attività si sono declinate in due iniziative:

- **Impresa in Azione**, percorso in cui ogni classe partecipante ha simulato una mini-impresa chiamata a sviluppare una vera e propria idea imprenditoriale, dal concept fino al lancio sul mercato.

Gli studenti, supportati da una figura Fastweb di Dream Coach, hanno poi partecipato a competizioni a livello regionale e nazionale. La competizione territoriale della Lombardia, Piemonte e Liguria è stata ospitata in STEP;

- **La Maratona dell'Orientamento**, ciclo di webinar sul tema delle professioni del futuro in cui ciascun webinar si è focalizzato su una professione specifica. Fastweb ha fornito il proprio contributo attraverso l'erogazione di una masterclass.

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

## IL WORKPLACE DI FASTWEB

Fastweb ha proseguito il proprio impegno per i giovani rilanciando il progetto **Young@Fastweb**. L'iniziativa ha lo scopo di presentare Fastweb come un workplace adatto e attrattivo rispetto alle esigenze delle nuove generazioni. In particolare, nel 2023 l'iniziativa è stata messa a terra attraverso il percorso di sviluppo **Young Mentoring**, per cui le persone di Fastweb nella fascia under 35 sono state affiancate ad un mentor con maggiore esperienza e competenze. 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 a Rimini nel mese di ottobre 2023, con la partecipazione di 50 dipendenti Fastweb under 30. L'evento si è articolato in due giornate di workshop, talk e seminari utili a ragionare sul futuro del mondo del lavoro. La collaborazione con Ambrosetti è stata arricchita anche attraverso la definizione di leve di sviluppo dei programmi dedicati ai dipendenti Fastweb. Tra questi programmi si segnala **Leader del Futuro**, che coinvolgerà dieci persone di talento nella fascia di età under 35, ed il programma **Share the Voice**, che, attraverso la creazione di infografiche e proposte progettuali darà l'opportunità di far sentire la voce dei giovani e delle giovani all'interno dell'azienda.

Per il sesto anno consecutivo Fastweb ha inoltre partecipato in qualità di Partner alla **Milano Digital Week**<sup>24</sup>, la più grande manifestazione italiana dedicata all'educazione e all'innovazione digitale, ospitando alcuni eventi della manifestazione all'interno di STEP FuturAbility District. In particolare, Fastweb ha partecipato presso il Palazzo Giureconsulti al "**Tram dell'Innovazione - Speed date**", l'iniziativa promossa da Women&Tech@ ETS, per coinvolgere attivamente le nuove generazioni attraverso l'incontro con rappresentanti di istituzioni e aziende, tra cui manager di Fastweb, per confrontarsi sulle sfide del lavoro e dello sviluppo professionale.

24. Per maggiori informazioni: <https://www.fastweb.it/corporate/media/comunicati-stampa/fastweb-e-partner-della-milano-digital-week-2023/>



## 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, nel 2023 il Welcome Day, che si svolge con cadenza trimestrale, è tornato ad essere in presenza con uno svolgimento in due giornate. La prima giornata è incentrata sulla conoscenza del purpose aziendale e delle opportunità per i dipendenti (incluse le iniziative anche a beneficio dei loro familiari) e si conclude con la visita degli spazi di STEP FuturAbility District. Nella seconda giornata vengono invece presentati il business e la strategia di Fastweb, seguiti dalla visita al Data Center certificato Tier IV di Fastweb.

L'Induction Program prevede anche un palinsesto formativo accessibile tramite "Cornerstone", piattaforma adottata in azienda per l'erogazione dei corsi online, aggiornata e arricchita periodicamente. 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 e viene assegnato un percorso di affiancamento specifico in funzione del ruolo e delle competenze richieste.

## Il percorso di sviluppo e formazione in Fastweb<sup>25</sup>

5.4.6

### LO SVILUPPO DI NUOVE COMPETENZE

GRI 404-2

Nel 2023 Fastweb ha aderito al bando ANPAL (Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro) per il **Fondo Nuove Competenze**, cofinanziato dal Fondo sociale europeo, e nato per contrastare gli effetti economici dell'epidemia Covid-19, permettendo alle imprese di adeguare le competenze dei lavoratori, destinando parte dell'orario lavorativo alla formazione.

Nell'ambito di questo progetto, Fastweb ha strutturato un piano formativo dedicato alla **Digital Transformation** per tutti i dipendenti ad eccezione della classe dirigente, che ha visto realizzati da metà giugno a metà settembre 2023 dei moduli formativi in e-learning per un totale di **43 ore per ogni dipendente**, portati a termine dal **97% dei dipendenti**.

Le aree specifiche su cui si sono incentrati i corsi sono state la digital transformation, la cybersecurity e la comunicazione digitale.

Il programma "**All in the game**" è continuato anche nel 2023: 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 transazioni formative mappate ha raggiunto, a dicembre 2023, quota 2.081, con un +217 rispetto ai dati di dicembre 2022.

Un altro strumento che Fastweb ha mantenuto nel 2023 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.

25. Dove non specificato, le iniziative di sviluppo e formazione descritte si applicano a Fastweb S.p.A. e Fastweb Air



Uno degli strumenti realizzati per favorire l'allenamento dei comportamenti è la **Web App "HEI"** (Human Engagement Interaction). 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. Lo strumento fornisce, oltre a survey e sondaggi, 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. HEI è stata rilasciata a settembre del 2023, sostituendo The Feedback; in soli 3 mesi il numero di utenti attivi è stato di 1858, pari al 54% della popolazione aziendale. Nello stesso periodo sono stati erogati 11 feedback 360°.

Un ulteriore filone del programma di formazione è il **Programma per i talenti**, lanciato nel 2023 nel quale sono state messe a terra diverse iniziative e azioni dedicate alla popolazione aziendale femminile e finalizzate alla crescita e allo sviluppo delle donne.

Nello specifico, il programma **"Your Evolution"**, che proseguirà nel 2024, prevede il coinvolgimento di 100 dipendenti donne selezionate all'interno dell'organizzazione in base alla performance review e alla valutazione della linea manageriale. Il programma ha visto nel 2023 una prima fase di assessment, condotta da assessor esterne. Le prove dell'assessment hanno previsto una fase di self assessment, basata su questionari psicometrici, e una fase in presenza con business case di gruppo e interviste individuali da parte dell'assessor. Nel 2024, si proseguirà con la progettazione di percorsi personalizzati di formazione e sviluppo.

Nel corso del 2023, Fastweb ha portato avanti un aggiornamento della pagina dedicata alla formazione e sviluppo all'interno della propria intranet aziendale. Questo aggiornamento mira a rendere l'offerta formativa più chiara e accessibile per tutti i dipendenti, ponendo particolare enfasi sulla distinzione tra **"Quello che puoi fare per te"** e **"Quello che facciamo per te"**. In quest'ottica, è stata delineata una netta separazione tra le attività che i dipendenti possono intraprendere autonomamente per il proprio sviluppo e quelle che l'azienda offre per favorire lo sviluppo specifico all'interno del ruolo di ciascun individuo, al fine di guidare i dipendenti nella comprensione di come possono contribuire in modo proattivo al proprio percorso di crescita, differenziandolo dagli interventi promossi dall'azienda per il loro sviluppo professionale specifico.

#### **LE LEVE DI SVILUPPO DI FASTWEB**

Nel 2023 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.

Nel corso del 2023 Fastweb ha progettato un nuovo programma di mentoring dedicato alla popolazione più giovane anagraficamente e aziendalimente, denominato **Young Mentoring**, che ha come focus l'approfondimento del modello di comportamento (Pocket Workout) adottato da tutta l'azienda. Nell'anno 2023 lo Young Mentoring ha coinvolto in 2 edizioni circa 70 coppie mentor e mentee.

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 2023 ha visto la partecipazione di 70 risorse. Al fine di migliorare il percorso di coaching, nel 2023 è stato integrato alla Web App "HEI" il questionario **"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. Nel 2023 sono state coinvolte 29 persone.

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 2023 l'iniziativa ha coinvolto 7 persone su diversi team aziendali.



## LE INIZIATIVE DI FORMAZIONE

Nel gennaio 2023 è stata lanciata la nuova piattaforma di formazione **"My Talent"**, al fine di avere in unico strumento l'accesso alla parte learning, al processo di performance review e agli obiettivi dell'anno del singolo.

Fastweb, anche nel 2023, 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. Dal 2022 sono stati ripresi anche i corsi erogati in presenza, modalità che è proseguita anche nel 2023.

Nel 2023 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.

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. Complessivamente nel 2023 sono stati coinvolti 128 capi, con un totale di 1581 training hours per un totale di 10 edizioni, nelle quali sono stati integrati e arricchiti i contenuti aggiungendo il tema dell'inclusion.

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.

Data l'adesione al piano **ANPAL**, di cui si è detto sopra, di fatto quindi la formazione "tradizionale" si è svolta fino a tutto maggio e da ottobre

in poi, saltando le 14 settimane del progetto ANPAL previste da giugno a settembre.

La formazione 2023 ha coinvolto **2.007 dipendenti** in attività di formazione tecnica e professionale su temi quali PowerBi, QlickSense, Data Analytics, Cybersecurity, Design Thinking, Content Design, Agile/Scrum e OTN.

Nel 2023 sono state inoltre attivate anche alcune importanti azioni di formazione mirate all'ottenimento di certificazioni tecniche molto importanti per l'azienda, ad esempio Prince2, PMP, CISM e ITILv4.

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 o live, in aula. Questi corsi di formazione sono tenuti dai dipendenti stessi, che decidono di mettere a disposizione dei colleghi le proprie competenze.

Il programma ha visto, nel 2023, un grosso aumento dei numeri, che sono triplicati rispetto agli anni precedenti, in forza del fatto che a febbraio 2023 è stata rilasciata in azienda la nuova piattaforma della formazione, MyTalent, un learning management system (LMS) che ha consentito maggiore praticità per i dipendenti nella conoscenza dell'offerta e nell'adesione all'offerta formativa. Le edizioni dei corsi ILEX nel 2023 sono state 90 e hanno coinvolto 1617 partecipanti (pax). Questi alcuni titoli: Excel day by day; Non fare tu quello che può fare Python; 5G; Finance for no Finance; Business Case; Cloud & FastCloud: tutto quello che devi sapere; Networking Base; etc.

In relazione al proprio core business, 7Layers prevede percorsi di crescita per tecnici specializzati senior, finalizzati all'ottenimento di certificati specifici per il mercato della cybersecurity. Nel 2023, 3 persone di 7Layers hanno conseguito questi certificati.

Nel corso dell'anno 2023, i membri dell'Executive Committee, i loro primi riporti e i dirigenti di Fastweb hanno preso parte per la prima volta a un innovativo programma di formazione intitolato **"Break the Bias"**. Questo corso, della durata di 4 ore e tenuto da qualificati docenti esterni, si è concentrato sull'analisi dei pregiudizi, con particolare attenzione agli stereotipi di genere. L'iniziativa è stata pensata non solo per sensibilizzare il management aziendale ma anche per promuovere una comprensione più approfondita di come Fastweb sia rappresentata, non solo come un'entità aziendale, ma come un ambiente inclusivo e diversificato.

GRI 404-1

**Nel corso del 2023 sono state erogate ai dipendenti del gruppo Fastweb 19.710 (13%) ore di formazione in modalità sincrona<sup>26</sup> e 134.557 (87%) ore di formazione in modalità asincrona, di cui 130.983 ore dedicate ad ANPAL.**

Si riporta in appendice tecnica il dettaglio delle ore di formazione erogate nel triennio 2021-2023, 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.

26. Formazione erogata in modalità sincrona in aule sia fisiche sia virtuali.



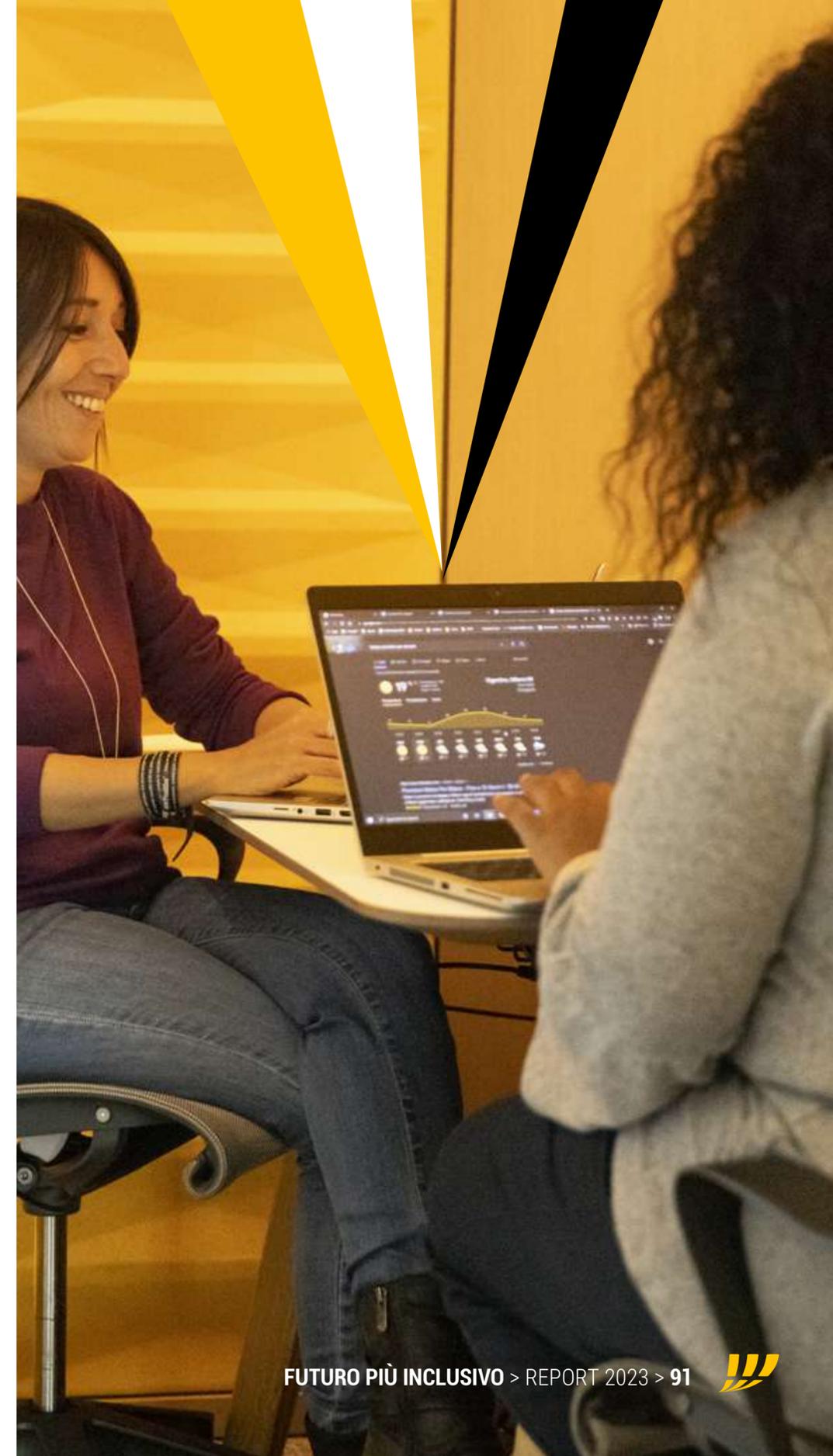
## STRUMENTI DI VALUTAZIONE E SUPPORTO PER CRESCERE AL MEGLIO DELLE PROPRIE POTENZIALITÀ

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.

Al fine di implementare un nuovo modello di assegnazione degli obiettivi, nel 2023 è stato introdotto, attraverso un progetto pilota sulla performance review di due funzioni aziendali, l'utilizzo della modalità **OKR** (Objectives and Key Results). Questo metodo organizzativo stabilisce un collegamento diretto tra gli obiettivi che si desidera raggiungere e i risultati chiave utilizzati per valutare il loro conseguimento passando per le iniziative che rendono il tutto fattibile. In questo modo, gli obiettivi vengono integrati con le attività quotidiane, creando una focalizzazione di tutta l'organizzazione verso i risultati attesi.



## LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

CSA STAR – 2 Livello (sicurezza e affidabilità dei servizi Cloud)

SO 22301 (continuità operativa)



## IL NOSTRO APPROCCIO

L'ascolto e l'attenzione verso i clienti

La relazione con i consumatori

Le procedure di conciliazione

GRI 3-3

Nel 2023 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 con cadenza variabile, da mensile ad annuale.

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 2023 è stato un anno complesso per l'industria italiana, che ha visto un netto calo della fiducia e della reputation nei confronti delle aziende. La pressione inflattiva e la sensibilità dell'opinione pubblica verso il potere di acquisto, porta infatti gli utenti ad allontanarsi dai brand.

Il mercato telco, in particolare, in questo contesto critico è il settore che meno subisce i cali reputazionali nonostante si registri una decrescita di 2 punti a partire dall'inizio del 2022.

Nonostante questo momento di forte difficoltà, Fastweb riesce a mantenere la propria reputazione stabile, aumentando leggermente il divario rispetto alla media del mercato TLC.

Questo traguardo dimostra il riconoscimento dell'impegno di Fastweb a mettere in pratica i "desiderata", e rispondere alle esigenze espresse dagli utenti.

Fastweb si è distinta in particolare sotto la sfera dei parametri legata ai prodotti e servizi (+1,5 rispetto alla media mercato), nei temi di eticità e condotta sul mercato (+1,6 rispetto alla media mercato) e nei temi che si riferiscono alla percezione delle modalità adottate dall'azienda quale datore di lavoro (+1,0 rispetto alla media mercato).

In generale, l'indagine ha riconosciuto che le imprese nel settore delle Telecomunicazioni, nonostante un calo nel periodo post pandemico, svolgono un ruolo di abilitatori per la società e per i cittadini nel modificare le proprie abitudini grazie alla connettività e alla digitalizzazione.

Fastweb, in particolare, è riuscita nei suoi traguardi anche grazie al consolidamento e al riconoscimento da parte dell'opinione pubblica del purpose #TuSeiFuturo, che ha concretizzato parlando di Sostenibilità, Futuro, Inclusione.



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.

Nel corso del 2023 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).

Il 2023 è stato inoltre l'anno di lancio di **FastwebAI**, l'assistente virtuale sviluppato per portare le potenzialità dell'Intelligenza Artificiale sul sito ufficiale di Fastweb e aiutare i clienti a orientarsi tra le molte offerte a disposizione. Questa soluzione di Intelligenza Artificiale generativa (Generative AI), permette un'assistenza clienti a 360° che riesce a rispondere in maniera puntuale a qualsiasi tipo di richiesta da parte degli utenti e, soprattutto, è disponibile 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.

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. Nel corso del 2023, Fastweb ha visto una significativa trasformazione nella relazione con i propri clienti enterprise, passando ad un rapporto non solo basato sulla fiducia ma anche sull'orgoglio di essere clienti Fastweb.

Durante il 2023, Fastweb ha dedicato diversi momenti per incontrare i clienti business, attraverso numerose partecipazioni ai principali eventi di settore (AWS Summit Milano, It's All B&I, Security Summit Clusit, Codemotion Tech Conference, Sap Now, RedHat Summit Connect) e l'organizzazione di **8 workshop** che hanno toccato diverse città italiane (Milano, Roma, Misano, Bologna e Bari).

In collaborazione con STEP è stato, inoltre, avviato un percorso ispirazionale per accompagnare le aziende verso il futuro tramite **3 workshop** in ambito Cloud, Security e AI, intitolati "**Inspire Your Future**", ai quali ha partecipato anche l'AD a dimostrazione dell'impegno attivo di Fastweb verso l'ascolto dei clienti. Obiettivo degli incontri è stato quello di fornire possibili scenari evolutivi nel mercato business ed evidenziare come i nuovi paradigmi tecnologici rappresentino il motore di crescita e di sviluppo sostenibile.

Tutte le attività sopra descritte hanno permesso di interagire con oltre 1.500 partecipanti tra clienti e potenziali clienti ed altrettanti in streaming.

In relazione ai clienti Enterprise, Fastweb anche quest'anno ha condotto, insieme alla società Ernst & Young, un'**analisi di mercato** sull'evoluzione delle infrastrutture e delle esigenze del mondo business. Questa analisi, volta ad individuare le esigenze e le problematiche tipiche dei clienti di Fastweb, ha portato alla luce un gap sempre più ampio nelle competenze per gestire un'evoluzione del proprio business sul cloud garantendo un adeguato livello di sicurezza.

Inoltre, Fastweb mantiene attiva anche nel 2023 la partecipazione a diversi Osservatori del Politecnico di Milano, usufruendo di questa collaborazione per acquisire approfondite conoscenze sui trend di mercato.



A seguito delle attività di ascolto e attenzione al cliente sopradescritte, Fastweb ha identificato **diversi ambiti di azione** su cui concentrare il proprio impegno nel 2023: Cloud, Security e Connettività, Intelligenza Artificiale.

Nel 2023, Fastweb ha perciò sviluppato in modo organico tutti i propri prodotti e servizi, concentrandosi principalmente su soluzioni basate **sull'Intelligenza Artificiale**, per integrare le esigenze dei clienti riscontrate e rispondere alla particolare attenzione che le aziende hanno verso la trasformazione dei loro processi in ottica digitale. L'obiettivo di Fastweb è quello di portare soluzioni di valore a tutti i livelli del mercato business, adattandoli alle esigenze sia delle grandi che piccole e medie imprese grazie alla standardizzazione del processo e all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale. Il successo di Fastweb nel mondo enterprise è dato dalla capacità di proporre un servizio end to end: Fastweb è infatti uno dei pochi attori in Italia ad offrire da un lato soluzioni cloud e di cybersecurity e dall'altro soluzioni di rete.

In particolare, Fastweb ha rafforzato i servizi **Cloud**, in modo da accompagnare i clienti nella migrazione dei sistemi tradizionali verso un nuovo paradigma ICT, e ha introdotto nuovi servizi innovativi come la piattaforma proprietaria **FASTEdge**<sup>27</sup>, che consente l'accelerazione digitale delle aziende. Sfruttando una rete di mini-datacenter regionali e l'integrazione con le reti ultraveloci fisse e 5G mobili di Fastweb, FASTedge mette a disposizione elevate capacità di calcolo direttamente in prossimità delle aziende e delle applicazioni, elaborando enormi volumi di dati in tempo reale e garantendo in ogni momento la massima sicurezza e protezione delle informazioni (rif. par. 4.2.2).

Nell'ambito dei servizi di cybersecurity particolare attenzione è stata dedicata ad un innovativo servizio che, fondato sull'Intelligenza Artificiale e dedicato alle PMI, consente di affrontare prontamente e in modo strutturato potenziali problematiche legate alla sicurezza informatica (Defender AI). Continua inoltre l'attenzione di Fastweb al tema dell'awareness, cioè della formazione del personale delle aziende su tematiche di cybersecurity mediante 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 AWS - Amazon Web Services, il servizio NeXXt Communication e la partnership con SAP.

Nel 2023, grazie alla partnership con AWS, Fastweb ha sviluppato con IDC (International Data Corporation) delle analisi di mercato sulle predictions, ovvero analisi in ottica prospettica per anticipare i maggiori trend evolutivi delle aziende sui temi del cloud e della cybersecurity. Per prevenire le esigenze del cliente, Fastweb sta predisponendo delle piattaforme machine to machine di IoT verticali con un software basato sull'Intelligenza Artificiale.

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 2023 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.

Con l'obiettivo di fornire un supporto a 360° ai propri 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, strategie di Digital Marketing, ossia l'utilizzo dei social media per migliorare la propria reputazione e aumentare il bacino di clienti, 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.

27. Per maggiori informazioni: <https://www.fastweb.it/grandi-aziende/cloud/scheda-prodotto/fastedge/>  
o <https://www.fastweb.it/corporate/media/comunicati-stampa/fastweb-lancia-fastedge-la-piattaforma-cloud-distribuita-e-vicina-ai-clienti-per-lo-sviluppo-delle-applicazioni-del-futuro/>



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 2023, la qualità dei servizi erogati ha confermato la sua eccellenza, con un NPS stabile. Questo risultato testimonia la qualità elevata dei servizi erogati, in un contesto economico competitivo sempre più sfidante. 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.

## 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, fin dal 2003 - anno in cui all'interno dell'organizzazione è stato creato un team preposto alla gestione delle segnalazioni inoltrate da tutte le associazioni presenti sul territorio - Fastweb ha mantenuto **un rapporto diretto** con le associazioni dei consumatori, ritenendo il confronto quotidiano un valido strumento utile a migliorare i processi aziendali e accrescere la customer experience dei clienti.

Attraverso questo canale dedicato nel corso del 2023 sono state gestite 2.155 segnalazioni su un totale di 2.236 di segnalazioni ricevute al 31 dicembre 2023.

In particolare, con Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Federconsumatori e U.Di.Con è stata portata a termine la revisione e digitalizzazione delle **Carte dei Servizi**<sup>28</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.

28. 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.

In collaborazione con Altroconsumo, Fastweb ha pubblicato sul suo sito corporate la guida pocket digitale sulla connettività di quinta generazione "**5G, il futuro ad un passo da noi**", 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.



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 Co.Re.Com; nel 2023 sono state presentate n. 8.196 istanze nei confronti di Fastweb. Il 14% del totale delle istanze presentate nel 2023 e discusse (7.835) 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 2023 sono state ricevute presso la Segreteria di Conciliazione 684 domande da parte delle Associazioni Consumatori. A fronte delle verifiche di ammissibilità effettuate, sono state gestite complessivamente 641 pratiche di conciliazione, di cui 190 pervenute nel 2022 e 451 nel 2023. Nel 93% dei casi (594 pratiche) esse si sono concluse con un verbale positivo, ossia con una piena soddisfazione da parte del cliente. Poco meno del 7% 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 2024.



## LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

Politica di Responsabilità Sociale

Policy Donazioni

Policy Sponsorizzazioni

SA 8000 (Responsabilità sociale)



## I NOSTRI OBIETTIVI

Proseguimento della Settimana del futuro, durante la quale tutti i dipendenti Fastweb possono dedicare 5 giorni all'anno al raggiungimento degli obiettivi di responsabilità sociale, diffusione delle competenze digitali e di sostenibilità ambientale.

## PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2023

2.108 colleghi hanno aderito alla Settimana del futuro per un totale di 6.956 giornate effettuate

## IL NOSTRO APPROCCIO

Supporto alle popolazioni colpite dal terremoto in Turchia e Siria

Emergenza Emilia-Romagna

Solidarietà per Marocco e Libia

Fastweb per ActionAid

Fastweb per la pace con Save the Children

Iniziative a sostegno dell'ambiente



GRI 3-3, 413-2

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 2023 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 ALLE POPOLAZIONI COLPITE**

##### **DAL TERREMOTO IN TURCHIA E SIRIA**

**Fastweb è stata al fianco delle popolazioni colpite dal terremoto in Turchia e Siria, lanciando con l'organizzazione umanitaria indipendente ActionAid Italia una raccolta fondi solidale per offrire un aiuto concreto all'emergenza causata dal sisma.**

Attraverso una donazione di **66.000 euro** da parte dei dipendenti, raddoppiata con altri 66.000 euro forniti dall'azienda, Fastweb ha contribuito a garantire alle comunità colpite dal terremoto un accesso sicuro e tempestivo all'assistenza umanitaria e alle necessità di base.

La donazione di Fastweb insieme ai suoi dipendenti, è stata destinata alla realizzazione di un ampio intervento che ha assicurato a 250 nuclei famigliari, circa 1.250 persone, forniture di cibo pronto e acqua potabile, generi di prima necessità come vestiti termici e coperte contro il freddo, oltre alla realizzazione di ripari temporanei attrezzati con servizi di prima accoglienza.

In aiuto alle popolazioni di Turchia e Siria e per facilitare le comunicazioni, Fastweb ha inoltre azzerato per un periodo di circa 2 mesi il costo delle chiamate da rete fissa, di sms e roaming da rete mobile, da e verso la Turchia e la Siria, per tutti i propri clienti residenziali, partita iva e piccole e medie imprese.

##### **EMERGENZA EMILIA-ROMAGNA**

A seguito dell'alluvione dello scorso maggio che ha colpito l'Emilia-Romagna, Fastweb ed i suoi dipendenti hanno lanciato una raccolta fondi solidale per sostenere la popolazione e finanziare la riapertura di case-famiglia e centri socioeducativi che accolgono bambini e bambine in situazioni di disagio a Castel Bolognese, uno dei Comuni più colpiti in provincia di Ravenna.

Grazie ai contributi dei propri dipendenti, che Fastweb ha raddoppiato in valore, sono stati donati a **Fondazione CESVI** 148.000 euro a favore



di **“Educare Insieme”**, cooperativa sociale presente con diverse attività e centri servizi a Castel Bolognese per l'accoglienza di persone in difficoltà, con l'obiettivo di sostenere la riapertura dei servizi educativi e case per minori con situazioni familiari difficili e madri con bambini che necessitano di aiuto. L'intervento ha assicurato la sostituzione degli elettrodomestici, degli impianti idraulici ed elettrici danneggiati dall'alluvione, del mobilio e dei locali cucine, oltre alla sostituzione del mezzo di trasporto usato per l'accompagnamento dei minori. Il contributo di Fastweb e dei suoi dipendenti ha permesso alle oltre 100 persone ospitate, in particolare bambini e bambine, di tornare a trovare accoglienza e supporto presso l'associazione.

Fastweb ha inoltre azzerato per un periodo di 3 mesi, in segno di solidarietà, tutti i costi relativi al canone di rete fissa per tre mesi per i propri clienti partita iva e piccole e medie imprese isolati dalla rete Internet nei territori colpiti dall'alluvione. Inoltre, per i clienti che hanno effettuato un trasloco della linea la richiesta è stata totalmente gratuita.

### **SOLIDARIETÀ PER MAROCCO E LIBIA**

In supporto alle popolazioni del Marocco colpite dal sisma e a quelle della Libia afflitte dalle alluvioni, Fastweb ha azzerato, per un periodo di circa 2 mesi, il costo delle chiamate da rete fissa, di sms e roaming da rete mobile, da e verso il Marocco e la Libia per tutti i propri clienti residenziali, partite iva e piccole e medie imprese.

### **FASTWEB PER ACTIONAID**

In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2023 Fastweb ha sostenuto associazioni benefiche che lavorano sul territorio, raddoppiando l'importo donato dai propri clienti tramite abbonamento. In particolare, per il terzo 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.

### **FASTWEB PER LA PACE CON SAVE THE CHILDREN**

Sulla spinta della situazione internazionale e dei numerosi conflitti nel mondo, Fastweb ha deciso di lanciare alla collettività un messaggio

forte per esortare le persone a lavorare insieme per colmare i “gap” e costruire la Pace. Per questo, lo street-artist Giulio Gebbia, in arte Rosk, ha aggiornato il murales di via de Castilla a Milano realizzato nel 2021, con il messaggio “Close the Gap. Peace is our Future”. Per aiutare i bambini che soffrono in ogni angolo del mondo a causa dei conflitti, Fastweb ha effettuato una donazione di 50mila euro al **Fondo Emergenze per i Bambini di Save the Children** per portare un aiuto concreto e contribuire ad alleviare le sofferenze dei più piccoli.

### **INIZIATIVE A SOSTEGNO DELL'AMBIENTE**

Nell'ambito dell'iniziativa **“1 milione di euro per il pianeta”**, partita nel 2022 e che continuerà nei prossimi anni, Fastweb nel 2023 si è impegnata in tre diversi progetti a sostegno dell'ambiente riguardanti il **clima**, la **riqualificazione dei territori urbani**, la **salute dei mari e la protezione della biodiversità**.

La descrizione dettagliata dei tre progetti è riportata nel paragrafo 6.4.

#### **SETTIMANA DEL FUTURO**

Fastweb si impegna in prima persona per uno sviluppo davvero sostenibile e un futuro più inclusivo rendendo concreto il proprio purpose “Aiutare tutti a costruire il proprio futuro, con fiducia”.

La “Settimana del Futuro” è il progetto avviato nel 2022 e continuato nel 2023 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 2023, 2.108 persone di Fastweb hanno dedicato 6.956 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, enti 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 6.956 giornate di volontariato effettuate nel 2023 si sono così suddivise tra le varie aree:

- **Ambiente 25%**
- **Sociale 41%**
- **Divulgazione Digitale 7%**
- **People Empowerment 27%**

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 1.447 persone e ha permesso di raccogliere e smaltire 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 mentor 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, 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 alla divulgazione digitale si segnala una partnership con il Comune di Milano per l'upskilling e il reskilling di persone da reinserire nel mondo del lavoro e altre figure per cui è necessaria un'alfabetizzazione digitale.

Nell'ambito della Settimana del Futuro sono state attivate azioni in tutte le regioni in cui Fastweb è presente, anche con connotazioni specifiche. Nell'ambito di volontariato a supporto di inclusione sociale e tematiche D&I si segnala in particolare l'assistenza didattica a studenti in preparazione dell'esame per la conclusione del ciclo di studi relativo alla secondaria di primo grado in collaborazione con Save The Children.



06

---

# Futuro più ecosostenibile



# Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici

6.1

## LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

Politica Ambientale

Politica Energetica

ISO 14001 (Sistemi di gestione ambientale)

ISO 14064-1 (Progettazione, sviluppo, gestione e rendicontazione degli inventari di emissioni GHG)

ISO 50001 (Sistemi di gestione dell'energia – Data Center Tier IV di Milano Caracciolo)



## I NOSTRI OBIETTIVI

Raggiungere gli obiettivi di riduzione SBTi entro il 2030 e lo status di Carbon Neutrality entro il 2025

Definire obiettivi ancora più ambiziosi nella riduzione della Carbon Footprint aziendale

Proseguire anche nel 2023 la collaborazione con Legambiente sul Marchio di Sostenibilità

## PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2023

Riduzione del 54% dello Scope 1 nel 2023 rispetto al 2018

Acquisto del 100% di energia elettrica da fonti rinnovabili per tutto il 2023

Sono state compensate 111.034 tonnellate di CO<sub>2</sub> eq.

Approvazione da parte di SBTi dell'aggiornamento volontario degli obiettivi Fastweb S.p.A. al 2030

Approvazione da parte di SBTi dei nuovi obiettivi Net zero entro il 2035 di Swisscom Group

Collaborazione con Legambiente confermata anche nel 2023

## IL NOSTRO APPROCCIO

L'obiettivo di Net Zero al 2035 di Swisscom

Gli obiettivi di riduzione Science Based Targets initiative al 2030

Il percorso per la Carbon Neutrality al 2025

Il monitoraggio della Carbon Footprint

Le iniziative per la riduzione della Carbon Footprint

Il mobility management in Fastweb



Fastweb crede che per combattere i cambiamenti climatici sia necessario un impegno serio e costante nel tempo: **acquista dal 2015 il 100% dell'energia elettrica** prodotta da **fonti rinnovabili** e ha fissato obiettivi di riduzione della carbon footprint in linea con gli Accordi di Parigi sul Clima, approvati dalla Science Based Targets initiative. **Già oggi compensa tutte le emissioni dirette** e quelle correlate **all'erogazione dei servizi e all'utilizzo dei prodotti da parte dei clienti**.

#### GRI 3-3

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.

Per dare il proprio contributo, Fastweb ha preso due importanti impegni:

- ha fissato ambiziosi **obiettivi di riduzione della propria carbon footprint**, in linea con gli Accordi di Parigi sul Clima, approvati dalla **Science Based Targets initiative** (SBTi);
- ha definito un piano per compensare progressivamente le emissioni che non può eliminare, con l'obiettivo di **diventare totalmente Carbon Neutral entro il 2025**.

#### L'OBIETTIVO DI NET ZERO AL 2035 DI SWISSCOM

Il Gruppo Swisscom si impegna, da fine 2022, a raggiungere

l'obiettivo di **Net Zero entro il 2035 nell'intero Gruppo**, obiettivo approvato a novembre 2023 da SBTi e che Fastweb, in qualità di sussidiaria, ha approvato nel febbraio 2023 e per cui si impegna insieme a Swisscom. Tale iniziativa si traduce nell'anticipazione di cinque anni rispetto alle altre società di telecomunicazioni, che prevedono il raggiungimento del target Net zero entro il 2040.

#### GLI OBIETTIVI DI RIDUZIONE SCIENCE BASED TARGETS AL 2030

Nel 2023 Fastweb ha aggiornato in maniera volontaria i propri **obiettivi di riduzione delle emissioni** al 2030, fissati nel 2020 e approvati dalla **Science Based Targets 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>29</sup>.

**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 Targets initiative.**

Gli obiettivi aggiornati di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra di Fastweb approvati da parte di SBTi sono:

1. Riduzione del 64%, entro il 2030, delle emissioni dirette (Scope 1) rispetto al 2018;
2. 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);

3. Riduzione del 46%, entro il 2030, delle emissioni indirette (Scope 3) rispetto al 2018.

Fastweb raggiungerà questi obiettivi realizzando diversi interventi, tra cui il coinvolgimento dei propri fornitori nella riduzione delle emissioni, la sostituzione del parco auto con auto elettriche e ibride, l'eliminazione delle centrali termiche a gas naturale, l'adozione di tecniche più efficienti nella posa della fibra e la riduzione dei consumi.

#### IL PERCORSO PER LA CARBON NEUTRALITY AL 2025

In linea con questi obiettivi, nel 2023 Fastweb continua a impegnarsi nel raggiungimento del proprio target di diventare completamente **Carbon Neutral entro il 2025**: oltre alla riduzione delle proprie emissioni, l'azienda compensa tutte le emissioni dirette residue e indirette correlate all'erogazione dei servizi e all'utilizzo dei prodotti da parte dei clienti<sup>30</sup>.

Da settembre 2022 Fastweb ha deciso di **compensare per conto dei propri clienti** anche le emissioni residue generate in fase di produzione, trasporto, utilizzo e smaltimento dei propri prodotti, senza alcun sovrapprezzo. In questo modo anche i clienti Fastweb contribuiscono alla salvaguardia dell'ambiente.

29. 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.

30. L'obiettivo di Carbon Neutrality e le relative iniziative di compensazione delle emissioni non concorrono al raggiungimento dei target di riduzione approvati da SBTi.



Si tratta di un importante impegno per il futuro, che già in questi anni ha portato al raggiungimento di risultati significativi. **Dal 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);
- tutte le emissioni legate alle "**operations**", ovvero le attività finalizzate all'erogazione dei servizi ai clienti, come la posa della fibra ottica (parte delle emissioni Scope 3).

**Da settembre 2022**, l'azienda compensa anche le emissioni generate dall'**utilizzo del servizio da parte dei clienti**, ovvero le emissioni generate dall'acquisto di apparecchiature per i clienti, dall'utilizzo dei prodotti venduti e dal fine vita degli stessi (un'altra parte delle emissioni Scope 3).

Nel 2023 sono state compensate complessivamente 111.034 tonnellate di CO<sub>2eq</sub><sup>31</sup>. grazie all'acquisto di crediti di carbonio derivanti da importanti **progetti internazionali di forestazione, tutela forestale e produzione di energie rinnovabili**<sup>32</sup>, identificati grazie alla collaborazione con **AzzeroCO<sub>2</sub> e Legambiente**.

31. Il dato si riferisce ai crediti di carbonio acquistati nell'anno 2023. Eventuali crediti aggiuntivi saranno acquistati a consuntivo al termine delle attività di verifica previste per la certificazione ISO 14064.

32. Al seguente link: <https://www.fastweb.it/corporate/futuro-piu-ecosostenibile/fastweb-carbon-neutral/> è possibile visionare il dettaglio delle emissioni compensate e scaricare i relativi certificati.

33. Dalla mappatura degli impatti sono esclusi solo i punti vendita multimarca, i cui contributi sono comunque trascurabili.

## FASTWEB EUROPE CLIMATE LEADER 2023

Anche per il 2023 Fastweb si conferma Europe's Climate Leader collocandosi nella speciale classifica che il quotidiano economico Financial Times e Statista pubblicano ogni anno sulle società a livello europeo che maggiormente hanno ridotto il proprio impatto sull'ambiente attraverso la riduzione delle proprie emissioni di gas a effetto serra (GHG).

In particolare, con uno Score di 67.9 Fastweb si colloca al 6° posto tra le aziende italiane presenti in classifica, posizione che riconosce ancora una volta il costante impegno e la serietà con cui l'azienda persegue la sua strategia di sostenibilità con l'obiettivo di diventare completamente Carbon Neutral già al 2025.

## IL MONITORAGGIO DELLA CARBON FOOTPRINT

La definizione degli obiettivi e l'adesione alla Science Based Targets initiative rappresentano 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

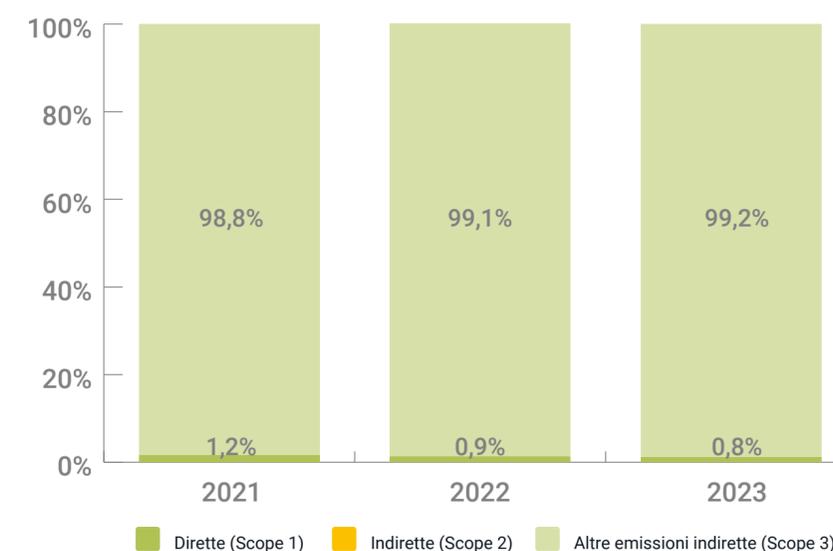
e le **altre emissioni indirette** (Scope 3), che scaturiscono da sorgenti di gas a effetto serra non di proprietà o controllate da soggetti esterni.

Attraverso il modello di calcolo della Carbon Footprint di Fastweb, revisionato nel 2023 per garantire un migliore processo di monitoraggio, Fastweb dispone 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>33</sup>.

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

Nel 2023 la carbon footprint aziendale (Scope 1, Scope 2 e Scope 3) è pari a 214.821 ton CO<sub>2eq</sub>, prevalentemente generate dai contributi afferenti allo Scope 3.

## RIPARTIZIONE DELLE EMISSIONI DI CO<sub>2eq</sub>

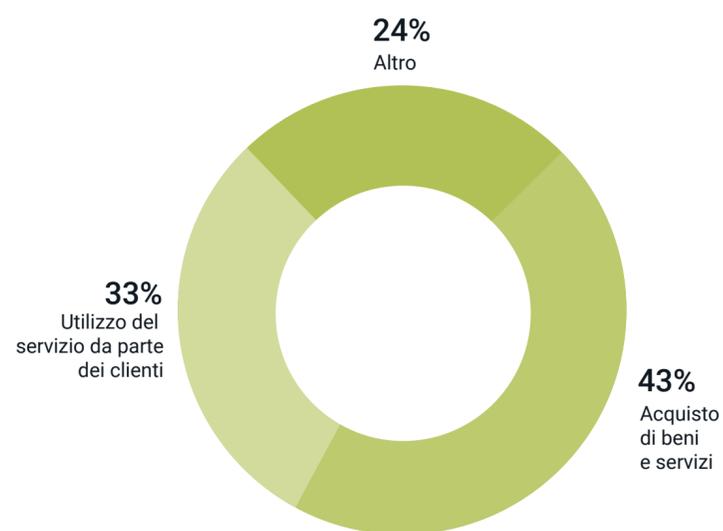


Analizzando nel dettaglio i singoli ambiti si rileva come le emissioni dirette (Scope 1) sono passate da 2.090 a 1.712 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq. (-18% rispetto al 2022)<sup>34</sup>, trend dovuto principalmente al minor consumo di gas naturale e all'aumento della percentuale della flotta auto composta da veicoli ibridi.

Per quanto riguarda le emissioni di Scope 2, il valore registrato è stato pari a zero nel triennio dal 2021 al 2023, poiché il 100% dell'energia elettrica acquistata direttamente dall'azienda è prodotta da fonti rinnovabili. Grazie alla politica di approvvigionamento da fonti rinnovabili, nel 2023 Fastweb ha evitato l'emissione in atmosfera di 37.235 ton CO<sub>2</sub>eq.<sup>35</sup>.

Per quanto concerne infine le altre emissioni indirette (Scope 3), queste sono passate da 219 a 213 mila ton CO<sub>2</sub>eq. (-3%).

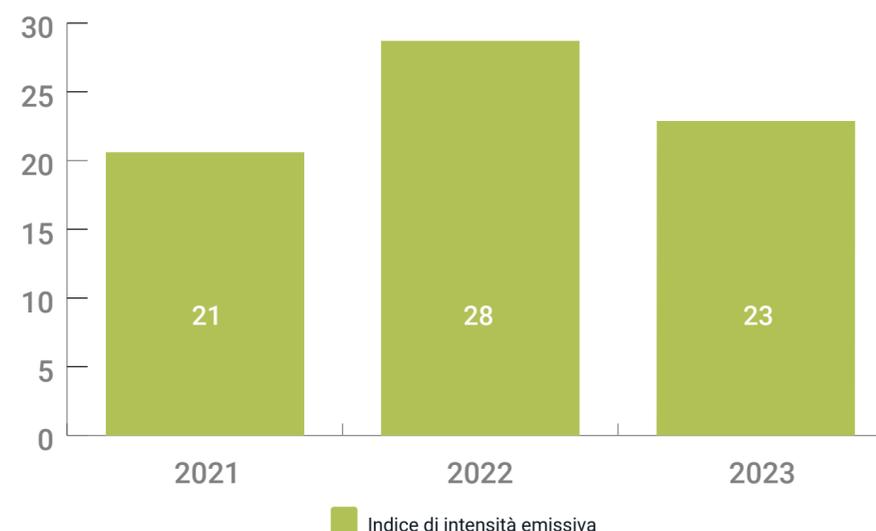
#### ALTRE EMISSIONI INDIRETTE (SCOPE 3) PER ORIGINE



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>2</sub>eq.) e il volume di traffico registrato sulla rete (espresso in TByte).

Per il 2023 tale indice è pari a 23, registrando una diminuzione del 20% rispetto al 2022. La riduzione dell'intensità emissiva è legata principalmente alla diminuzione delle emissioni complessive, dovuto soprattutto alla già citata riduzione delle emissioni Scope 3, che rappresentano il 99,2% del totale delle emissioni.

#### INDICE DI INTENSITÀ EMISSIVA (Kg CO<sub>2</sub>eq/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>36</sup>. Si stima che Fastweb nel 2023 abbia evitato ai propri clienti l'emissione di 289.216 ton CO<sub>2</sub>eq. L'incremento dell'8,5% delle emissioni evitate registrato nel 2023 rispetto all'anno precedente è legato alla sempre maggiore richiesta di servizi digitali, con particolare riferimento ai servizi di connettività, 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 2023 è stato pari a 1,3. 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.

34. I valori di emissione dello Scope 1 del 2022 sono stati modificati rispetto a quanto riportato nel Report di Sostenibilità 2022, a seguito alle verifiche dei dati effettuate in ambito della certificazione ISO 14064. Allo stesso modo, una variazione dei dati 2023 potrebbe essere riscontrata tra il presente Report e quello del 2024.

35. Valore delle emissioni con calcolo location-based, ottenuto considerando il mix energetico nazionale.

36. 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.

## LA COLLABORAZIONE CON LEGAMBIENTE: IL MARCHIO "FASTWEB PER LA SOSTENIBILITÀ"<sup>37</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 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 (4 per le famiglie, 6 per le partite IVA e le piccole imprese e 9 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<sup>38</sup>.

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.



### LE INIZIATIVE PER LA RIDUZIONE DELLA CARBON FOOTPRINT

Fastweb ha in corso diversi tipi di iniziative per la riduzione della Carbon Footprint.

In relazione alla riduzione delle **emissioni dirette**, Fastweb procede con l'elettificazione della flotta auto con auto hybrid e full electric (vedi paragrafo: Il mobility management in Fastweb: Go Fast, Go Green), e la sostituzione degli impianti di riscaldamento alimentati a gas naturale con impianti alimentati da energia elettrica da fonti rinnovabili.

Per diminuire le **emissioni indirette**, la strategia di Fastweb intende agire sulla Catena di Fornitura e sugli apparati quali i modem e gli Internet box NeXXt, oltreché sull'efficientamento energetico.

Nel corso del 2023 sono stati condotti diversi workshop coinvolgendo alcune funzioni aziendali interessate al fine di sviluppare iniziative concrete volte alla diminuzione delle emissioni. Queste sessioni di collaborazione hanno favorito la condivisione di idee e la delineazione di azioni mirate, consolidando così l'impegno e il coinvolgimento diretto dell'azienda nel percorso verso una gestione più sostenibile e a ridotto impatto ambientale. Nello specifico, le sessioni di incontro

hanno interessato due macroaree strategiche per il settore: l'efficientamento energetico dei prodotti e l'allungamento della vita dei prodotti.

Gli ultimi due anni sono stati oggetto di numerosi interventi di **efficientamento energetico** dei siti tecnologici e della rete di Fastweb, con particolare attenzione al decommissioning e alla produzione di energia rinnovabile, come dettagliato nel paragrafo 5.2.

In un'ottica di economia circolare, Fastweb ha intrapreso inoltre un percorso di **efficientamento e di rigenerazione dei modem** i cui dettagli si possono consultare nel paragrafo 5.3.

In ambito di collaborazione internazionale, Fastweb ha partecipato al tavolo di lavoro dell'Unione Europea "Workshop on Sustainability Indicators" come membro di ECTA (European Competitive Telecommunications Association). ECTA è l'Associazione europea degli operatori OLO (Other Licensed Operators – ovvero gli operatori di rete in diretta competizione con il fornitore nazionale) e vuole favorire la liberalizzazione dei mercati delle telecomunicazioni e garantire il libero accesso agli stessi da parte di nuovi soggetti.

L'obiettivo dei workshop svolti è stato quello di definire gli indicatori di sostenibilità per il settore delle telecomunicazioni, a cui Fastweb ha contribuito attraverso la condivisione di una proposta di indicatori rilevanti per le aziende del settore.

<sup>37</sup>. Per maggiori informazioni:  
<https://www.fastweb.it/corporate/futuro-piu-ecosostenibile/soluzioni-digitali-per-l-ambiente/>

<sup>38</sup>. Per maggiori informazioni:  
<https://www.fastweb.it/corporate/futuro-piu-ecosostenibile/soluzioni-digitali-per-l-ambiente/>



## 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:

1. Le emissioni aziendali
2. Gli spostamenti casa-lavoro
3. 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 2023, Fastweb ha raggiunto la percentuale di circa il 60% di vetture aziendali ad alimentazione ibride/elettriche.

Per favorire il raggiungimento degli obiettivi indicati sopra, la car list 2023 è stata aggiornata prevedendo una prevalenza di modelli

ibridi ed un ulteriore incremento dei modelli full elettrici ed è stato confermato il meccanismo di co-finanziamento premiante per le scelte più green.

Nel 2023 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 160 tessere attivate;
- l'installazione di **colonnine di ricarica di energia elettrica** per vetture nei parcheggi della sede Nexxt di Milano. In particolare, nel corso del 2023 si sono registrate migliaia di sessioni di ricarica che hanno permesso l'erogazione di più di 30mila kWh di ricarica elettrica;
- infine, è stata attivata una convenzione con il nostro partner Enel X grazie alla quale è stata data la possibilità a tutti i dipendenti, assegnatari di vettura aziendale e non, 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.

Per aggiornare l'analisi sugli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti, anche per il 2023 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 68% 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 2023 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 2023 i dipendenti hanno acquistato più di 2.000 voucher per rispondere alle proprie esigenze di mobilità e hanno sottoscritto circa 140 abbonamenti al trasporto pubblico. Si prevede che quest'ultimo dato continuerà a crescere per diverse ragioni, perché sono aumentati sia i vettori di sharing che i trasporti pubblici locali (sede di Catania e Bari), e perché è stata data la possibilità di acquistare gli abbonamenti del trasporto pubblico locale anche per i familiari.

Nel 2023 l'offerta del mobility program è stata ulteriormente arricchita con l'attivazione di nuovi moduli all'interno della nuova APP:

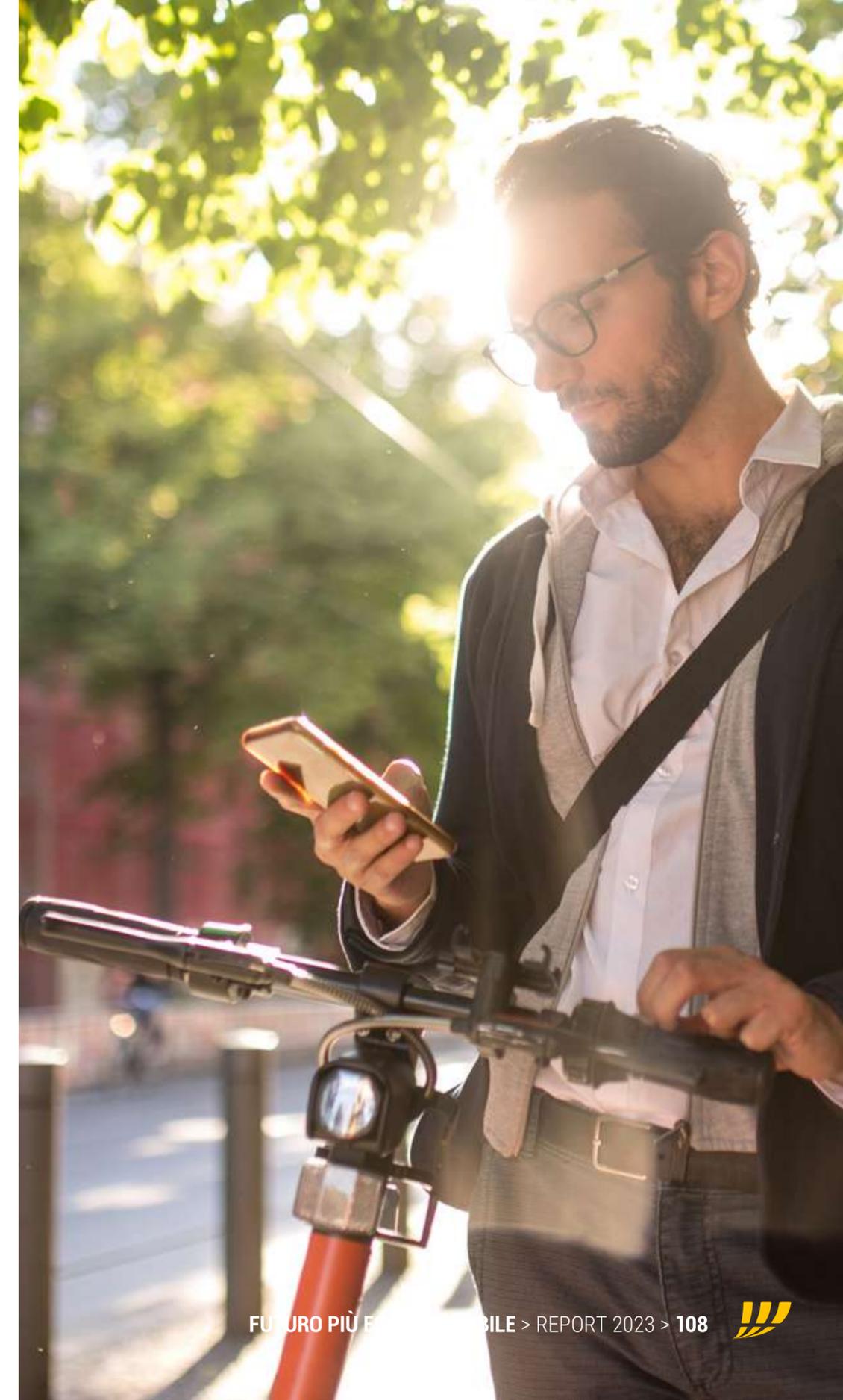
- **Carpooling** è lo strumento che, coinvolgendo l'intera popolazione aziendale, favorisce la condivisione dei mezzi privati mettendo in contatto tra loro i dipendenti, riducendo l'impatto economico e ambientale;
- **Activities** è la funzione che permette di ottenere punti in base alla modalità di viaggio, i chilometri percorsi e le emissioni inquinanti generate dal proprio tragitto casa lavoro;

- **Gamification** è il sistema premiante dove si può scegliere il premio maturato.

Anche nel 2023, in occasione della **European Mobility Week**, promossa dalla Commissione europea, Fastweb ha organizzato diverse attività laboratoriali sul tema della mobilità sostenibile, coinvolgendo i dipendenti con i propri familiari:

- a Bari, in collaborazione con il Comune di Bari, sono state organizzate delle veleggiate con momenti di lettura sulla sostenibilità ambientale per i bambini;
- a Napoli, in collaborazione con la Città della Scienza, sono state organizzati degli interactive lab su tematiche ambientali;
- a Roma, in collaborazione con il museo dei bambini Explora, i dipendenti con i propri figli hanno partecipato a diversi laboratori organizzati per fasce di età dei bambini;
- a Milano, in collaborazione con il museo di Storia Naturale di Milano, Fastweb ha organizzato un laboratorio con un science show finale, direttamente presso gli uffici della sede di Nexxt.

Infine, in collaborazione con Movesion, è stato organizzato l'incontro "STEP TO THE FUTURE" rivolto alle aziende per confrontarsi su abitudini e scenari futuri riguardanti la mobilità sostenibile.



## LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

### Politica Energetica

ISO 50001 (Sistemi di gestione dell'energia  
Data Center Tier IV di Milano Caracciolo)



## I NOSTRI OBIETTIVI

Migliorare l'efficienza energetica dell'infrastruttura di rete con potenzialità complessiva di riduzione dei consumi di energia elettrica di 5 GWh nominali annui

## PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2023

Riduzione di 13 GWh nominali annui grazie ad interventi effettuati nel 2023

## IL NOSTRO APPROCCIO

### Efficienza energetica di rete e impianti

Decommissioning e ottimizzazione della rete

Monitoraggio dei consumi

Ottimizzazione delle operations

Produzione on-site e off-site di energia rinnovabile

La crescita del traffico dati e la conseguente espansione delle reti pongono numerose sfide per il settore delle telecomunicazioni sul fronte dei consumi energetici, ed è quindi per Fastweb una **massima priorità promuovere azioni e progetti per contenere l'impatto generato**. Per questo Fastweb acquista il 100% dell'energia elettrica da fonti rinnovabili, si impegna costantemente per **migliorare l'efficienza energetica** della rete e gestisce il Data Center Tier IV secondo le best practice dettate dalla ISO 50001.

### GRI 3-3

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:

- efficientamento energetico della rete e degli impianti;
- decommissioning e ottimizzazione della rete;
- monitoraggio continuo;
- ottimizzazione delle operations;
- produzione "on-site" e "off-site" di energia rinnovabile.

### **EFFICIENZA ENERGETICA**

Anche nel 2023, con l'obiettivo di migliorare costantemente l'**efficienza energetica** della sua infrastruttura, intesa sia come apparati ICT/ Network sia come impianti, Fastweb 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. Dal punto di vista dell'efficientamento degli impianti, 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.

Inoltre, in fase di costruzione dei nuovi siti, Fastweb adotta costantemente le migliori tecnologie disponibili. Ciò significa che Fastweb seleziona macchinari che già offrono prestazioni di efficienza energetica al massimo livello, allineandosi alla tecnologia più avanzata presente sul mercato.

### **L'EFFICIENZA ENERGETICA DELLE SEDI**

A dimostrazione dell'attenzione di Fastweb alla sostenibilità anche nella scelta delle proprie sedi, due edifici in cui si inseriscono gli uffici di Fastweb sono certificati LEED. Nello specifico, 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), mentre l'edificio in cui è ubicata la sede di Fastweb a Roma ha ottenuto la certificazione LEED Gold.

### **DECOMMISSIONING E OTTIMIZZAZIONE DELLA RETE**

Un'altra linea d'azione strategica della gestione energetica di Fastweb si fonda sul **decommissioning e ottimizzazione della rete**, ossia sulla valutazione, sito per sito, delle tecnologie di rete che possono essere dismesse o di apparati compatibili con un'operazione di compattamento e ottimizzazione utile alla riduzione dell'impatto energetico. Il decommissioning è stato uno dei principali focus di Fastweb nel corso del 2023, in risposta alla crisi energetica e al conseguente incremento dei costi. Questo progetto è stato introdotto in modo strutturale all'interno di Fastweb, anche grazie alla creazione di un team dedicato alla gestione dei progetti di decommissioning. A tal proposito, il principale progetto di decommissioning riguarda la 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 quindi molto

più efficiente energeticamente, oltre che più performante.

### **MONITORAGGIO DEI CONSUMI**

Il monitoraggio dei consumi energetici è condotto dalla struttura di Energy Management aziendale, che verifica e rendiconta 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.

A seguito dell'implementazione della piattaforma sviluppata nel 2022, che attraverso circa 26.050 contatori (il numero dei contatori rispetto all'anno scorso è diminuito di circa 8.500 unità grazie al decommissioning) automatizza il processo di raccolta dati dei consumi energetici, nel 2023 Fastweb si è concentrata maggiormente sulla gestione e automatizzazione del sub-metering legato alla strumentazione interna di Fastweb. I dati trasmessi dai sub-meter (dispositivi di misurazione nstallati a valle di un contatore principale per monitorare il consumo di energia di un determinato spazio) saranno in futuro raccolti in modo automatizzato, garantendo un costante monitoraggio dei consumi in grado di evidenziare tempestivamente eventuali anomalie, elaborare i flussi e migliorare la gestione dei contratti di energia.

Nel corso del 2023 sono state condotte 17 diagnosi energetiche sui siti di Fastweb ai sensi del D. Lgs. 102/2014 selezionati per coprire



oltre il 50% del fabbisogno dei siti. Le diagnosi sono state affidate ad una società esterna e hanno consentito di evidenziare ulteriori opportunità per incrementare l'efficienza energetica dei siti.

### OTTIMIZZAZIONE DELLE OPERATIONS

Fastweb si impegna inoltre nel controllo e ottimizzazione delle operations dei siti. Nel 2023 Fastweb S.p.A. ha proseguito le attività finalizzate al 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 energia acquistata proveniente da fonti rinnovabili.

A dimostrazione dell'impegno di Fastweb di garantire una rete affidabile, Fastweb si assicura di mantenere elevati livelli di manutenzione dei siti attraverso il controllo periodico sia con i team interni sia attraverso professionisti esterni.

### PRODUZIONE ON-SITE DI ENERGIA RINNOVABILE

Per quanto riguarda la **produzione on-site** di energia rinnovabile, Fastweb può contare nel 2023 su 8 impianti fotovoltaici di autoproduzione: oltre ai 4 impianti già presenti, nel 2023 sono stati installati altri 4 impianti, di cui due già attivi (Padova e Latina) e due a Roma in fase di attivazione; a questi si aggiunge l'impianto fotovoltaico di 7Layers attivo nella sede di Montelupo.

Un'altra iniziativa legata alla produzione di energia rinnovabile riguarda la realizzazione entro il 2025 di 26 impianti fotovoltaici locati sopra i cosiddetti shelter, dei container metallici utilizzati per rigenerare il segnale a lunga distanza e situati in zone remote.

Grazie agli interventi realizzati nel 2023 (efficientamento, decommissioning, ottimizzazione e all'installazione di impianti fotovoltaici on-site) Fastweb potrà beneficiare di un risparmio complessivo di 13.017.231 kWh nominali annui (pari a 46.862 GJ)<sup>39</sup>.

### PRODUZIONE OFF-SITE DI ENERGIA RINNOVABILE

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, ha previsto la realizzazione di un nuovo impianto fotovoltaico nel Lazio, in provincia di Latina, diventato operativo nel corso del 2023, il quale contribuisce a soddisfare parte del fabbisogno energetico di Fastweb attraverso energia rinnovabile da un impianto specifico. A giugno 2023 Fastweb ha sottoscritto un **secondo PPA** che prevede la realizzazione di due nuovi impianti fotovoltaici in Piemonte che produrranno ogni anno circa 19 GWh di energia elettrica in esclusiva per Fastweb. Il primo dei due impianti, con una produzione di 10 GWh, diventerà operativo nel primo quarter del 2024, mentre per il secondo sono in corso le attività con l'obiettivo di attivarlo entro il 2024.

A Dicembre 2023 Fastweb ha siglato un **terzo PPA** offsite basato su un impianto eolico esistente localizzato in provincia di Foggia on una produzione di circa 20 GWh con decorrenza del PPA già dal 1° gennaio 2024.

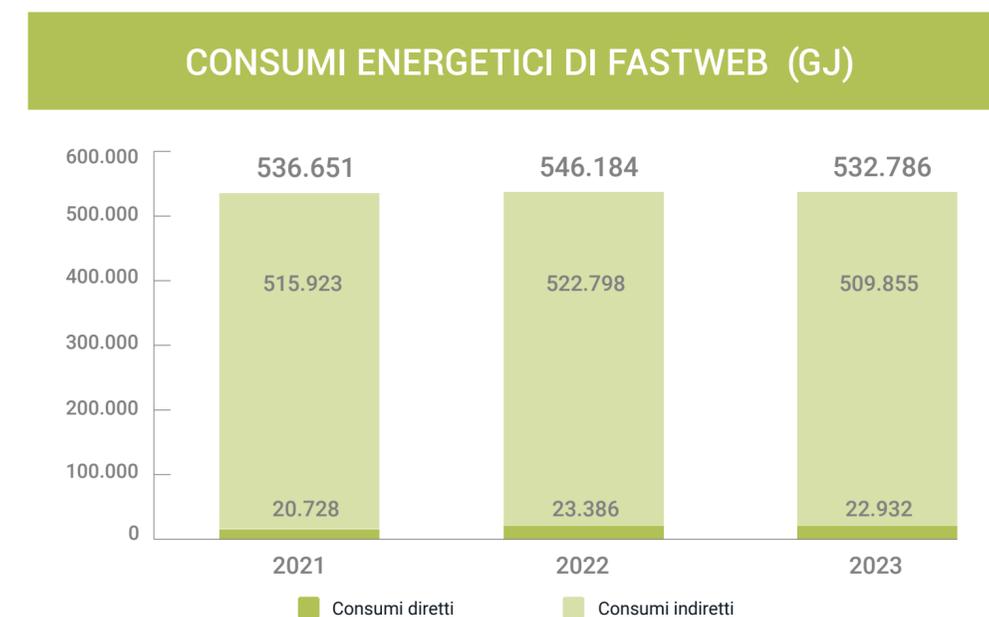
Gli accordi raggiunti con i PPA si inseriscono nel percorso verso

la Carbon neutrality che l'azienda ha iniziato già dal 2015 con l'**acquisto del 100% di energia rinnovabile** certificata con Garanzia d'Origine.

### I CONSUMI DI FASTWEB

GRI 302-1, 302-3, 302-4

I consumi energetici di Fastweb si attestano sui 532.786 GJ nel 2023. Su questo valore incidono in particolare i consumi di energia elettrica<sup>40</sup> e, con un peso residuale, i consumi di carburante e di gas naturale<sup>41</sup>. Rispetto al 2022 si registra una riduzione dei consumi di circa il 2,5%, legata all'implementazione degli interventi di efficientamento.



39. Il dato relativo al risparmio energetico è un dato nominale annuo, ovvero esprime il risparmio teorico annuale derivante da un determinato intervento, indipendentemente da quando è stato realizzato. La stima viene effettuata dall'energy manager per tutti gli interventi realizzati nel corso dell'anno.

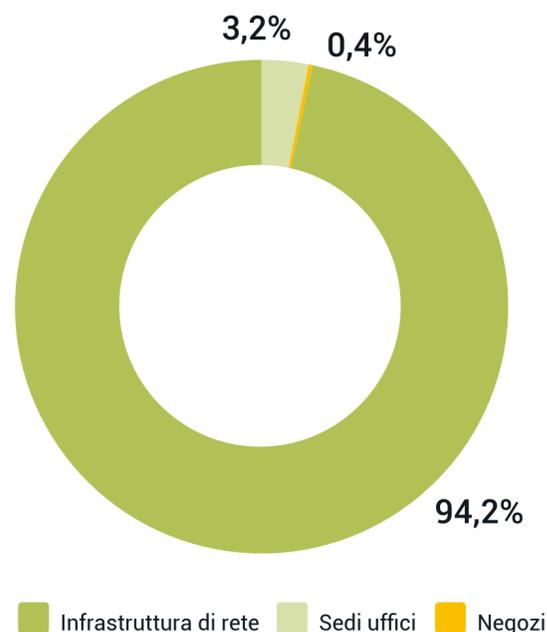
40. Il monitoraggio dei consumi di energia elettrica comprende tutti i punti di prelievo (POD) per i quali Fastweb ha stipulato un contratto diretto con il fornitore, ovvero tutti quelli gestiti direttamente da Fastweb, le cui scelte gestionali possono influire sui consumi.

41. I valori dei consumi diretti includono l'autoproduzione (impianti fotovoltaici).



I consumi energetici indiretti (energia elettrica acquistata) ammontano a 509.855 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 3,6% del totale. Rispetto al 2022, i consumi diretti ed indiretti sono diminuiti rispettivamente dell'1,9% e del 2,5%.

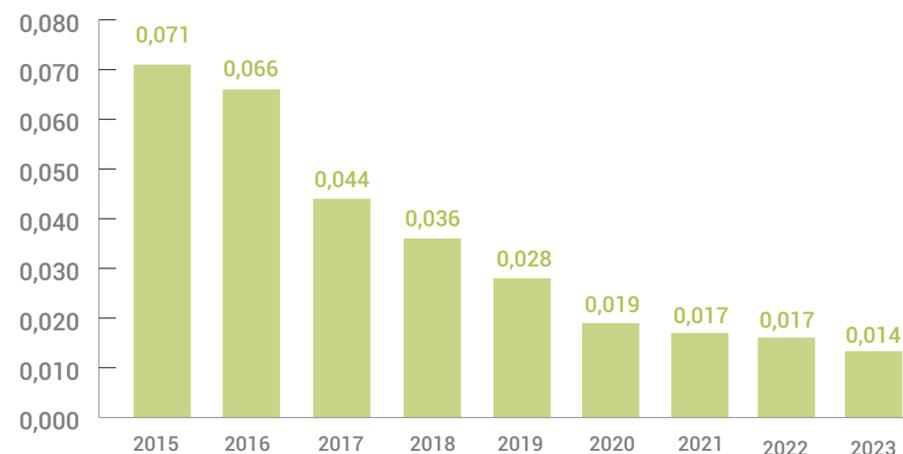
### CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI PER UTILIZZO



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 dell'80% dei kWh consumati per Gigabyte di traffico

dal 2015 a oggi. Nel 2023 il livello di intensità energetica della rete è stato pari a 0,014. Rispetto al 2022, si evidenzia quindi una riduzione dell'intensità energetica a fronte di un aumento di traffico dati e di consumi inferiori rispetto allo scorso anno.

### INTENSITÀ ENERGETICA DELLA RETE (kWh/GByte)



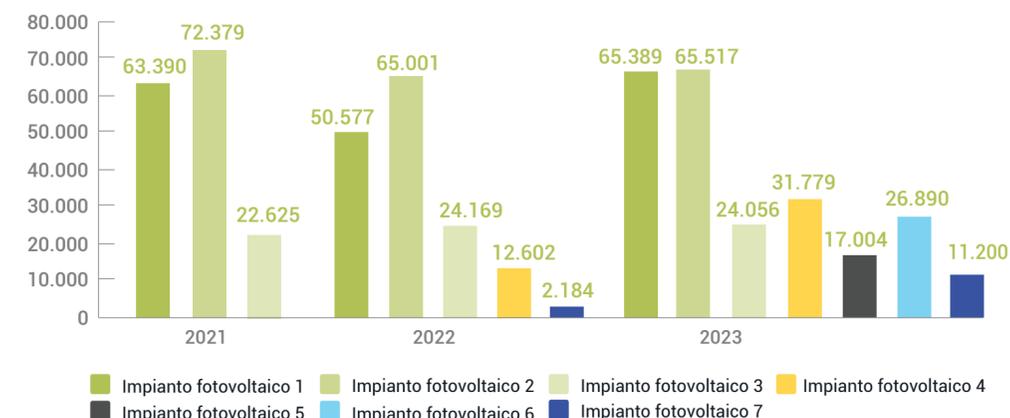
Questi risultati evidenziano l'efficacia delle iniziative realizzate per migliorare l'efficienza della rete, che è stata raggiunta grazie ai numerosi interventi di upgrade, estensione e potenziamento dell'infrastruttura realizzati negli ultimi anni. Questi interventi hanno potuto supportare la grande richiesta di connettività registrata durante

gli ultimi anni e il forte aumento del volume di traffico dati (cresciuto del 21,5% rispetto al 2022).

Considerando il totale dei consumi di energia elettrica (infrastruttura di rete, uffici, negozi, stazioni radio base), nel 2023 si registra un valore di intensità energetica totale pari a 0,015.

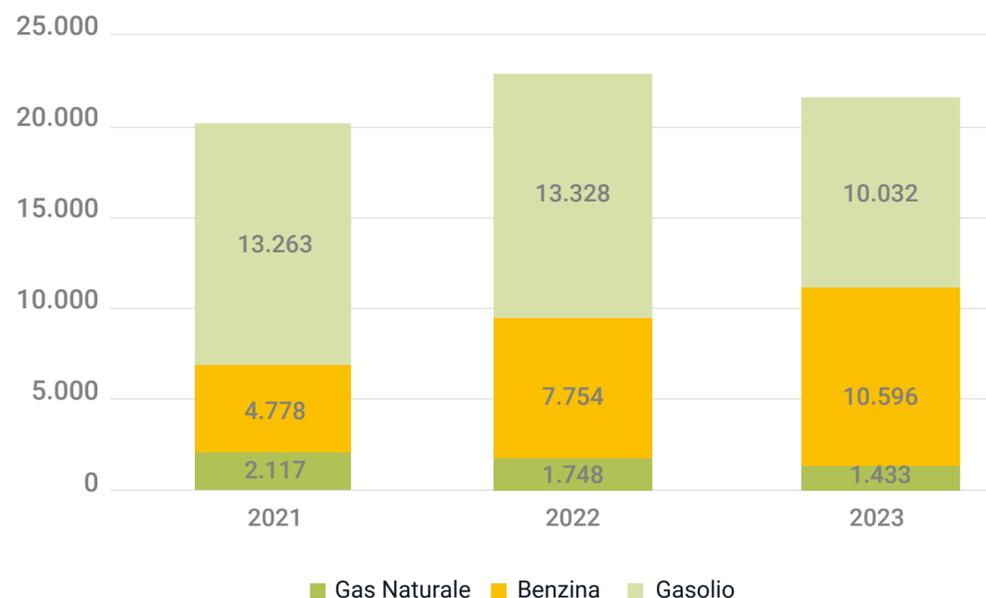
Grazie agli impianti fotovoltaici installati dal 2016 presso i siti Fastweb, nel 2023 sono inoltre stati complessivamente prodotti e utilizzati per auto-consumo 241.834 kWh, in aumento del 56% circa rispetto all'anno precedente grazie all'attivazione di due nuovi impianti fotovoltaici a Latina e Padova (rispettivamente "impianto fotovoltaico 5" e "impianto fotovoltaico 6" nel grafico).

### ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA IMPIANTI FOTOVOLTAICI (KWh)



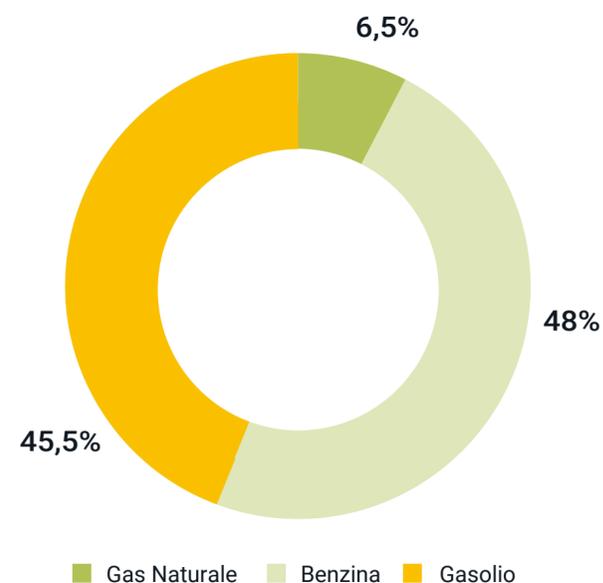
Oltre ai consumi di energia prodotta da impianti fotovoltaici, i consumi energetici diretti sono dovuti al consumo di gas naturale, benzina e gasolio. Il gas naturale viene utilizzato negli impianti termici delle sedi degli uffici<sup>42</sup> e in misura minore per l'autotrazione, mentre la benzina e il 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.

### I CONSUMI DI GAS NATURALE E CARBURANTE (GJ)



42. 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, Padova e negozio di Milano Garibaldi. Risultano invece escluse le sedi di Bologna, Genova, Napoli, Sesto Fiorentino e Torino.

### I CONSUMI DI GAS NATURALE E CARBURANTE (GJ)



Nel 2023 è stata riscontrata una riduzione nei consumi di gas naturale del 18% rispetto al 2022, dato che riflette le iniziative di risparmio energetico messe in atto dall'azienda.

Per quanto riguarda la benzina e il gasolio, i consumi di benzina sono aumentati rispetto al 2022 mentre i consumi di gasolio sono diminuiti di circa il 25% a causa delle attività di rinnovo della flotta aziendale con auto ibride.

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.



# Il nostro contributo per un'economia circolare e una migliore gestione dei rifiuti

6.3

## LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

Politica Ambientale

ISO 14001 (Sistemi di gestione ambientale)



## IL NOSTRO APPROCCIO

Packaging

Design dei modem

Smartphone rigenerati

EcoSIM ed eSIM

La gestione dei rifiuti

GRI 3-3, 306-1, 306-2

**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.

Fastweb ha intrapreso nel 2022 uno studio sul ciclo di vita dell'Internet Box NeXXt per identificare gli impatti ambientali derivanti dal suo utilizzo. Lo studio di Life Cycle Assessment (LCA) di NeXXt ha portato all'individuazione delle iniziative di economia circolare svolte nel 2023.

Tra le principali iniziative vi è quella di progettazione di soluzioni software mirate a ridurre i consumi energetici sia dell'Internet Box NeXXt che dei nuovi modem, che, unitamente all'efficientamento energetico delle componenti, andranno a confluire nell'offerta di un nuovo prodotto, più efficiente e sostenibile, nell'arco del 2024.

In questo senso, nel 2023 è continuata la campagna di sensibilizzazione

ad un uso più consapevole dei modem verso i clienti Fastweb, in particolare per invitarli a spegnere l'Internet Box NeXXt nei momenti di inutilizzo.

### PACKAGING

Altri spunti di miglioramento sono emersi dallo studio dei materiali utilizzati per la fabbricazione e il packaging dell'Internet Box NeXXt. Ad esempio, Fastweb nel 2023 ha migliorato il packaging in cui i modem sono contenuti, riducendone le dimensioni, rendendolo plastic-free tramite l'utilizzo di solo cartone riciclabile certificato FSC (Forest Stewardship Council) misto e/o FSC riciclato e di inchiostro vegetale.

In particolare, relativamente all'inchiostro utilizzato, l'uso di inchiostro bianco è stato sostituito con inchiostro nero, in quanto porta ad un minor numero di passate necessarie per imprimere le scritte sul packaging. Inoltre, quest'ultimo è stato ottimizzato in termini di forma e dimensione, con evidenti vantaggi logistici: i nuovi imballaggi sono infatti progettati per occupare più efficientemente gli spazi dei veicoli deputati al trasporto. In aggiunta, anche ai componenti minori del packaging è stata rivolta un'attenzione specifica, come gli stickers di cartone, che sono costituiti di cartone riciclato.



## DESIGN DEI MODEM

L'attenzione all'utilizzo di materiali più sostenibili riguarda anche i modem stessi, 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.

Fastweb ha intrapreso un percorso di rigenerazione dei modem, attraverso il ritiro dei modem usati in modo da recuperarli e riutilizzarli: i modem usati vengono inviati ad appositi CAT (Centri di Assistenza Tecnica) dove vengono testati per verificarne la corretta funzionalità e valutarne la possibilità di riutilizzo. Nel 2023 tra i device testati il 70% ha avuto un riscontro positivo ed è stato avviato a rigenerazione per essere rimesso 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 dal CAT a smaltimento. Nel 2023 sono stati rigenerati e rimessi sul mercato un totale di 140.022 modem.

Il design dei modem è stato inoltre modificato per renderli facilmente disassemblabili, per incrementare la percentuale di recupero. Il case è infatti composto da due scocche facilmente separabili per accedere ai componenti elettronici interni, senza danneggiare il case esterno.

Il miglioramento di 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, riduzione degli impatti dovuti al trasporto e al correlato fine vita.

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.

## SMARTPHONE RIGENERATI

Nel 2023, Fastweb ha ufficialmente lanciato l'iniziativa di economia circolare **"Mobile Re-Generation"**: in partnership con Recommerce®, società specializzata nel riacquisto, recupero e ricondizionamento di smartphone, tablet e console gaming, Fastweb offre ai clienti la possibilità di riciclare il proprio smartphone usato e ricevere l'accredito del suo valore direttamente sul proprio conto corrente. Fastweb successivamente mette in vendita, in abbinamento alle offerte mobili Fastweb, gli smartphone rigenerati con grade A+ e A.

L'obiettivo dell'iniziativa è promuovere verso i propri clienti un uso più attento e sostenibile della tecnologia attraverso il riuso dei dispositivi limitando così l'impatto sulle risorse ambientali,

le emissioni di CO<sub>2</sub> e lo smaltimento dei rifiuti elettronici.

## EcoSIM ED eSIM

A metà 2023, Fastweb ha lanciato le nuove **SIM "eco-friendly"** realizzate in plastica riciclata al 100% e certificate Carbon Neutral in fase di produzione da Thales, azienda leader nella realizzazione di eco-SIM. Le nuove SIM, che sostituiranno progressivamente le SIM attualmente prodotte in plastica tradizionale, sono **ricavate dalla plastica riciclata dallo smaltimento di vecchi frigoriferi** attraverso un processo di riutilizzo della materia prima a basso impatto ecologico. Rispetto alle SIM precedenti, le nuove SIM hanno una **dimensione dimezzata** anche nel packaging, che è stato rinnovato utilizzando poliestere biodegradabile e cartone certificato FSC.



Inoltre, per ridurre ulteriormente l'impatto delle proprie SIM, Fastweb ha lanciato a settembre 2023 le **Embedded SIM (eSIM)**, le nuove SIM virtuali che offrono le funzionalità di una SIM tradizionale senza però la necessità di una SIM fisica all'interno del dispositivo. Le eSIM, disponibili in tutti i negozi Fastweb, contribuiscono a ridurre la plastica utilizzata per la produzione delle SIM tradizionali, inoltre il film esterno è realizzato in materiale biodegradabile e il packaging è in cartone certificato FSC.



## LA GESTIONE DEI RIFIUTI

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 2023 è stata confermata la scelta di aderire all'iniziativa del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica **#PlasticFree**<sup>43</sup>, rinnovando quindi l'impegno di Fastweb verso un consumo responsabile della plastica monouso negli uffici: negli uffici di Fastweb S.p.A. i distributori automatici erogano le bevande calde in bicchieri in materiale biodegradabile, con palette in legno, offrendo inoltre la possibilità di utilizzare la propria tazza. Le cialde e capsule sono compostabili o in materiale poliaccoppiato e vengono ritirate dal fornitore al fine di essere riciclate correttamente. L'acqua confezionata è disponibile in contenitori in tetrapack o 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.

In questo senso, nel 2023 sono stati posizionati nuovi erogatori per l'acqua in tutte le sedi Fastweb S.p.A. ed Air. I nuovi erogatori hanno prestazioni superiori ai precedenti, sono più igienici e più efficienti dal punto di vista energetico, attraverso sistemi di temperatura regolabile, spegnimento nelle fasce orarie di inutilizzo e spegnimento delle luci dei distributori. 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. Nel 2023 sono state acquistate 1,5 tonnellate di carta per stampa, in forte riduzione rispetto al dato del 2022 pari a circa 5 tonnellate.

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 2023 sono stati creati circa 12.800 Documenti di Trasporto e circa 13.100 Rapporti di intervento in formato digitale, permettendo il risparmio di 416,8 Kg di CO<sub>2eq</sub>.

Relativamente ai **rifiuti legati alle 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, dei siti tecnologici e data center. In particolare, nel primo caso, le tipologie di rifiuti principali sono: rifiuti urbani, tra cui 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 la gestione dei toner

esauriti delle stampanti è in carico al fornitore del global service di stampa, fotocopiatura e fax.

Le tipologie di rifiuti maggiormente prodotte da Fastweb risultano 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);
- i rifiuti ingombranti, in particolare l'arredamento delle sedi e negozi. Per minimizzare la generazione di questa categoria di rifiuti, Fastweb trasferisce i mobili inutilizzati di sedi e negozi a destinazioni aziendali alternative, ottimizzando così l'uso delle risorse.

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: terre e rocce da scavo, materiali derivanti dalla rimozione del manto stradale e altri rifiuti come fibra ottica, cavi, plastica e imballaggi misti.

43. <https://www.mase.gov.it/pagina/come-aderire-alla-campagna-plasticfree>



## LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

Politica Ambientale

ISO 14001 (Sistemi di gestione ambientale)



## I NOSTRI OBIETTIVI

Proseguire la campagna di piantumazione Mosaico Verde

## PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2023

Piantati 7.000 alberi e arbusti a Milano, Roma, Pescara, Cagliari, Torino e Pomigliano d'Arco

## IL NOSTRO APPROCCIO

Progetto Seaty

Progetto Mosaico Verde

Progetto Marine Biomass Rigeneneration

GRI 3-3, 304-3

Per rafforzare ulteriormente il proprio contributo a sostegno dell'ambiente, nel 2023 Fastweb ha continuato a sostenere i tre progetti ambientali **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.

Nel 2023 sono stati inaugurati **due nuovi SEATY** all'interno dell'**Area Marina Protetta di Capo Testa** - Punta Falcone in Sardegna e all'interno dell'**Area Marina Protetta di Capo Milazzo** in Sicilia, che si sono aggiunti all'area di conservazione marina istituita nel 2022 a **Golfo Aranci, in Sardegna**. Il SEATY di Golfo Aranci, in particolare, ha una superficie di poco superiore a 79.000 m<sup>2</sup>, di cui circa il 36% è occupato dalla Posidonia oceanica, habitat che assume un ruolo fondamentale per la biodiversità nell'ecosistema marino.



## FASTWEB PER LA PROTEZIONE DEI MARI

La vita dell'uomo dipende dal mare e dagli Oceani, per l'influenza che hanno sul clima, per l'alimentazione, per l'assorbimento della CO<sub>2</sub>. Fastweb si impegna a sostenere progetti che riguardano la salute dei mari e della biodiversità.

L'obiettivo è stato quello di sensibilizzare cittadini e turisti sull'importanza della salute e della tutela del mare, attraverso laboratori e attività educative di pulizia delle spiagge, di esplorazione e di monitoraggio marino costiero, oltre a visite in snorkeling alla scoperta della biodiversità marina e a sessioni di yoga in spiaggia. Nel 2023, oltre 880 persone hanno partecipato ai tour di snorkeling e circa 250 persone hanno frequentato le lezioni di yoga in spiaggia. Inoltre, sono stati svolti degli eventi di clean up delle spiagge che hanno visto coinvolte più di 50 persone e diversi laboratori per bambini e scuole estive, che hanno coinvolto 303 ragazzi. I nuovi SEATY diventano delle Aree di Educazione Marina Locale all'interno delle Aree Marine Protette e comprendono oltre 5.000 ettari complessivi tra i due territori. L'installazione di una cartellonistica informativa fissa, posizionata lungo il litorale e in mare, contribuisce ad informare il pubblico sulla preservazione della biodiversità nelle Aree Protette.

**L'Area Marina Protetta di Capo Testa - Punta Falcone** è caratterizzata da una grande diversità biologica e da una ricca varietà di habitat marini. Nelle sue zone più profonde si possono incontrare esemplari

di particolare interesse naturalistico come il corallo rosso (*Corallium rubrum*), il falso corallo nero (*Savalia savaglia*) e specie in pericolo di estinzione, come la Patella ferruginea. In occasione dell'inaugurazione di quest'area marina protetta, Fastweb ha incontrato 83 studenti dell'Istituto Comprensivo "P.F.M. Magnon", per coinvolgere gli studenti e far conoscere SEATY nelle scuole.

**L' Area Marina Protetta di Capo Milazzo** è invece uno dei pochi luoghi nel Mediterraneo dove è possibile osservare le balene comuni durante le loro migrazioni, oltre a delfini e tartarughe marine. Rappresenta una posizione privilegiata per la ricerca scientifica e la divulgazione, oltre che per la protezione di specie vitali per il benessere dell'ecosistema marino.

Per contribuire a favorire la gestione efficace delle Aree Marine Protette, Worldrise con il supporto di Fastweb ha inoltre realizzato il toolkit AMP Academy, che mette a disposizione di tutti gli amanti del mare risorse online gratuite per vivere al meglio le Aree Marine Protette.

**Il progetto Mosaico Verde** è una campagna nazionale per la forestazione di aree urbane ed extraurbane lanciata da AzzerCO2 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 4000 alberi piantati nel 2021 e 2022 nelle città di Milano,

Roma, Bari e Catania, nel 2023 si è proseguito con la piantumazione, coinvolgendo anche i comuni di Pomigliano d'Arco, nella periferia di Napoli, Pescara, Cagliari e Torino, per un **totale di 7.000 alberi** e arbusti. Nel corso dell'inaugurazione della nuova area verde di Pomigliano d'Arco sono stati coinvolti anche i bambini e le bambine dell'Istituto Comprensivo Sulmona-Catullo e Pomigliano Infanzia-Asilo Nido San Rocco, che si sono cimentati nella piantumazione di 25 piante aromatiche nella zona dell'orto aromatico.

## RIFORESTAZIONE IN ITALIA

Oltre a sostenere progetti internazionali in India, Brasile, Nicaragua e Uganda, Fastweb si impegna per migliorare anche il territorio italiano: per questo ha deciso di collaborare con AzzerCO2 e Legambiente alla campagna nazionale Mosaico Verde, un importante progetto di riforestazione e tutela di alcune città italiane.

Alle iniziative di Milano, Cagliari e Roma 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, cosicché gli oceani non solo possano essere rigenerati, ma possano anche svolgere la loro naturale funzione di assorbimento della CO<sub>2</sub>.

#### **RIGENERAZIONE DEGLI OCEANI**

Il Centre for Climate Repair Cambridge, con il supporto di Fastweb, sta sviluppando una serie di analisi e modelli, e collaborando a livello internazionale su esperimenti mirati, per determinare se gli Oceani possono essere rivitalizzati e per stabilire che contributo potrebbero dare all'assorbimento dell'anidride carbonica, una delle principali sfide della nostra epoca.





07

# informazioni integrative

GRI 2-2, 2-3

## L'APPROCCIO AL REPORTING E I PRINCIPI PER DEFINIRE LA QUALITÀ DEL REPORT

Giunto alla sua 12° edizione, il Report di Sostenibilità di Fastweb è stato predisposto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" della Global Reporting Initiative (GRI) secondo l'opzione in conformità ("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 2021-2023 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 del gruppo;

- 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.

GRI 2-3

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 2023.

Per informazioni e suggerimenti è possibile scrivere a: [sustainability@fastweb.it](mailto:sustainability@fastweb.it).

## IL PERIMETRO DEL REPORT

GRI 2-2

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.

Eccetto se diversamente specificato, le politiche e certificazioni menzionate all'interno del Report si applicano a Fastweb S.p.A. e/o Fastweb Air, come indicato nel par. 3.2.1.

### **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".

### **LA METODOLOGIA DI CALCOLO**

Si riportano di 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. Nel calcolo delle assunzioni non sono stati considerati i reintegri.

#### **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 2023 (n. Persone rientrate dal congedo parentale nel 2023/ n. Persone che hanno usufruito del congedo parentale nel 2023): 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 2021-2023 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 2023 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" (2023).

Il dato relativo al risparmio energetico è un dato nominale annuo che esprime il risparmio teorico annuale derivante da un determinato intervento. La stima viene effettuata dall'Energy Manager per tutti gli interventi realizzati nel corso dell'anno di rendicontazione.

Per il calcolo dei consumi esterni all'organizzazione sono stati considerati i consumi degli apparati venduti ai clienti, dato raccolto e utilizzato per il calcolo delle emissioni di Scope 3 categoria 11, secondo le indicazioni del Global Greenhouse Gas Protocol. Per la conversione dei consumi in GJ, sono stati utilizzati i coefficienti indicati dallo standard internazionale GRI 3.1 (1MWh=3,6 GJ).

### **Le emissioni di gas ad effetto serra**

Il calcolo delle emissioni (Scope 1, Scope 2 e Scope 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 v3.9 e il metodo di impatto utilizzato è Environmental Footprint v 3.1 (basato su IPCC AR6, 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.





## Dichiarazione di assurance indirizzata agli stakeholder di Fastweb S.p.A.

### 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 2023, 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 i principi della Global Reporting Initiative (GRI) versione 2021.

### 2. RESPONSABILITÀ, METODOLOGIA E LIMITAZIONI

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Bilancio 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;
- verifica complessiva delle informazioni e in generale riesame dei contenuti del Report di Sostenibilità 2023.

Le attività di verifica sono state condotte presso la sede dell'azienda in Piazza Olivetti, 1 a Milano 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 2023, sia per la parte riguardante Fastweb che per le sue controllate Fastweb Air S.r.l. e 7Layers S.r.l., 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 2023 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 2023 – 31 Dicembre 2023) e per le affermazioni di politica, intento ed obiettivo, ci si è limitati a verificarne la coerenza con i presupposti metodologici di riferimento.

Bureau Veritas | C2 - Internal

### 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 2023. A nostro parere, il Report fornisce una rappresentazione attendibile delle attività condotte da Fastweb durante il 2023 e dei principali risultati raggiunti. Le informazioni sono riportate in maniera generalmente chiara, comprensibile ed equilibrata; nei casi eccezionali invece in cui dati ed indicatori non potevano essere raccolti ed analizzati con assoluta precisione, ciò è stato riportato in maniera trasparente. 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 riguarda i principi di rendicontazione dichiarati dall'organizzazione nella nota metodologica, a nostro parere sono stati osservati i principi previsti dal GRI 1: Principi Fondamentali 2021 (accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività, verificabilità). Si conferma inoltre che l'organizzazione soddisfa tutti i requisiti GRI per redigere una reportistica "in conformità" agli Standard GRI e che le nostre attività di verifica soddisfano a loro volta i requisiti dello standard in materia di assurance.

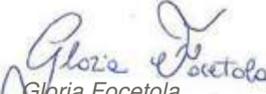
In merito al processo di analisi di materialità, Fastweb ha riportato con chiarezza la lista delle tematiche rilevanti connesse agli impatti considerati significativi.

### 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, 21 Febbraio 2023

  
Gloria Focetola  
Local Technical Manager



<b>Dichiarazione d'uso</b>	Fastweb ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo 01.01.2023 - 31.12.2023.
<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>						
<b>GRI 2 -Informative Generali -versione 2021</b>	2-1 Dettagli organizzativi	1.1 Chi siamo;				
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	7.1 Nota metodologica				
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	7.1 Nota metodologica				
	2-4 Revisione delle informazioni	7.5 Appendice tecnica				I restatements sono indicati nelle note in Appendice Tecnica relativamente alle tabelle dei seguenti indicatori GRI: 305-1, 305-3, 404-1, 405-2.
	2-5 Assurance esterna	7.1 Nota metodologica				
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Chi siamo; 4.4.1 Il procurement di Fastweb				
	2-7 Dipendenti	7.5 Appendice tecnica				
	2-8 Lavoratori non dipendenti	7.5 Appendice tecnica				
	2-9 Struttura e composizione della governance	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa				
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa				



STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Informative Generali</b>						
<b>GRI 2 -Informative Generali -versione 2021</b>	2-11 Presidente del massimo organo di governo	7.3 GRI Content Index				Il Presidente del CdA non è anche un senior manager di Fastweb.
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa				
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa				
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa				
	2-15 Conflitti d'interesse	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa				
	2-16 Comunicazione delle criticità	3.2.1 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi 7.3 GRI Content Index				Nessuna istanza è pervenuta al CdA nel 2023 attraverso i meccanismi di segnalazione.
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	7.3 GRI Content Index				Il CDA, il CEO e i Chief, che si occupano rispettivamente di approvare il Report 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 2023, 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	7.3 GRI Content Index				Non è in essere un sistema di valutazione delle performance del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa	Punto a	Vincolo di riservatezza	Si tratta di informazioni strettamente confidenziali	
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa 7.3 GRI Content Index				L'unico portatore di interesse coinvolto nel processo di remunerazione è l'azionista.



STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/ OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Informative Generali</b>						
<b>GRI 2 -Informative Generali -versione 2021</b>	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale		Sì	Vincolo 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				
	2-23 Impegno in termini di policy	3.2.1 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi				
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa 3.2.1 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi				
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	3.2.1 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi				
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	3.2.1 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi				
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	3.2.1 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi				
	2-28 Appartenenza ad associazioni	1.1 Chi siamo				
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2.1 Le attività di stakeholder engagement				
	2-30 Contratti collettivi	5.3.1 La strategia di Diversity, Equity e Inclusion 5.4.1 Working smart(er) oltre lo smartworking 5.4.3 Un wellbeing innovativo costruito sull'ascolto dei dipendenti 7.3 GRI Content Index				La totalità dei dipendenti Fastweb è coperta da contratto collettivo "Telecomunicazioni", in accordo con quanto previsto dalla legislazione nazionale in materia di occupazione.



STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/ OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Temi materiali</b>						
<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità				
	3-2 Elenco di temi materiali	2.2 L'analisi di materialità				
<b>Tema materiale: Etica e compliance</b>						
<b>GRI 3 – Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità 3.2 Etica e compliance				
<b>GRI 205: Anticorruzione 2016</b>	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	3.2.1 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi	Omissione per la società 7Layers	Vincolo di riservatezza	Si tratta di informazioni soggette a vincoli di privacy in quanto la società 7Layers è posseduta al 70% da Fastweb S.p.A.	
	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	3.2.1 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi 7.5 Appendice tecnica	Omissione per la società 7Layers	Vincolo di riservatezza	Si tratta di informazioni soggette a vincoli di privacy in quanto la società 7Layers è posseduta al 70% da Fastweb S.p.A.	
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	7.3 GRI Content Index	Omissione per la società 7Layers	Vincolo di riservatezza	Si tratta di informazioni soggette a vincoli di privacy in quanto la società 7Layers è posseduta al 70% da Fastweb S.p.A.	Nel corso del 2023 non si sono registrati incidenti di corruzione.
<b>GRI 207: Tasse 2019</b>	207-1 Approccio alle imposte	3.2.2 L'approccio alla fiscalità				
	207-2 Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	3.2.2 L'approccio alla fiscalità				
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte	3.2.2 L'approccio alla fiscalità				
	207-4 Reportistica per Paese	7.5 Appendice tecnica				



STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Tema materiale: Contributo allo sviluppo economico</b>						
<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità 4.1 Il contributo di Fastweb allo sviluppo economico del Paese				
<b>GRI 203: Impatti economici indiretti 2016</b>	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	4.1 Il contributo di Fastweb allo sviluppo economico del Paese 4.2 Infrastrutture digitali per il paese				
<b>GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016</b>	204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	4.1 Il contributo di Fastweb allo sviluppo economico del Paese 4.4.1 Il procurement di Fastweb				
<b>Tema materiale: Infrastrutture digitali per il Paese</b>						
<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità 4.2 Infrastrutture digitali per il Paese				
<b>GRI 203: Impatti economici indiretti 2016</b>	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	4.1 Il contributo di Fastweb allo sviluppo economico del Paese 4.2 Infrastrutture digitali per il paese				
<b>Tema materiale: Data protection e cybersecurity</b>						
<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità 4.3 Data protection e cybersecurity				
<b>GRI 418: Privacy del cliente 2016</b>	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	4.3.2 La tutela della privacy				
<b>Tema materiale: Gestione responsabile della catena di fornitura</b>						
<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità 4.4 La gestione responsabile della catena di fornitura				
<b>GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016</b>	204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	4.1 Il contributo di Fastweb allo sviluppo economico del Paese 4.4.1 Il procurement di Fastweb				



STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Tema materiale: Gestione responsabile della catena di fornitura</b>						
<b>GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016</b>	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	4.4.1 Il procurement di Fastweb				
	308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e misure adottate	4.4.1 Il procurement di Fastweb				
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	4.4.1 Il procurement di Fastweb				
<b>GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016</b>	407-1 Attività e fornitori presso i quali il diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio	7.3 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.
<b>GRI 408: Lavoro minorile 2016</b>	408-1 Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro minorile	7.3 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.
<b>GRI 409: Lavoro forzato o obbligatori 2016</b>	409-1 Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro -forzato o obbligatorio	7.3 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.
<b>GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016</b>	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	4.4.1 Il procurement di Fastweb				
	414-2 Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	4.4.1 Il procurement di Fastweb				
<b>Tema materiale: Competenze digitali per il futuro ed inclusione digitale</b>						
<b>GRI 3 – Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità 5.1 Competenze digitali per il futuro e inclusione digitale				
<b>GRI 203: Impatti economici indiretti 2016</b>	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	5.1 Competenze digitali per il futuro ed inclusione digitale				
<b>GRI 413: Comunità locali 2016</b>	413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	7.3 GRI Content Index				Non sono stati evidenziati significativi impatti negativi sulle comunità dovute all'operato di Fastweb.



STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Tema materiale: Benessere digitale</b>						
<b>GRI 3 – Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità 5.2 Benessere digitale				
<b>Tema materiale: Diversity, equity and inclusion</b>						
<b>GRI 3 – Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità 5.3 Una cultura aziendale volta alla diversity, equity e inclusion				
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>	401-3 Congedo parentale	5.3 Una cultura aziendale volta alla diversity, equity e inclusion 7.5 Appendice tecnica				
<b>GRI 405: Diversità e Pari opportunità 2016</b>	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	5.3.2 La tutela della diversità 7.5 Appendice tecnica				
	405-2 Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	5.3.2 La tutela della diversità 7.5 Appendice tecnica				
<b>GRI 406: Non discriminazione 2016</b>	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	5.3.2 La tutela della diversità				
<b>Tema materiale: Working smart: le persone al centro</b>						
<b>GRI 3 – Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità 5.4 Working Smart(er): le persone al centro				
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>	401-1 Nuove assunzioni e turnover	7.5 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	7.3 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.



STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/ OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Tema materiale: Working smart: le persone al centro</b>						
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5.4.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	5.4.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	5.4.4 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	5.4.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5.4.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano 7.3 GRI Content Index				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	5.4.3 Un wellbeing innovativo costruito sull'ascolto dei dipendenti 5.4.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5.4.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano 7.3 GRI Content Index				La società 7Layers dispone di un sistema di gestione della salute e sicurezza nel rispetto della normativa vigente.
	403-9 Infortuni sul lavoro	5.4.4 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano 7.1 Nota metodologica 7.5 Appendice tecnica	Punto b	Informazioni non disponibili	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	7.3 GRI Content Index				Non sono stati registrati casi di malattie professionali nel triennio 2021-2023.
	<b>GRI 404: Formazione e Istruzione 2016</b>	404-1 Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per categoria di lavoratori e genere	5.4.6 Il percorso di sviluppo e formazione in Fastweb 7.5 Appendice tecnica			
404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione		5.4.6 Il percorso di sviluppo e formazione in Fastweb				
404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo personale		7.3 GRI Content Index				Tutti i dipendenti ricevono un feedback sul proprio operato in azienda per il loro miglioramento, indipendentemente dal periodo contrattuale di lavoro.



STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Tema materiale: Qualità del servizio</b>						
<b>GRI 3 – Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità 5.5 Qualità del servizio				
<b>Tema materiale: Support al territorio e alle comunità locali</b>						
<b>GRI 3 – Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità 5.6 Supporto al territorio e alle comunità locali				
<b>GRI 413: Comunità locali 2016</b>	413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	7.3 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>						
<b>GRI 3 – Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità 6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici				
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici 7.1 Nota metodologica 7.5 Appendice tecnica				
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici 7.1 Nota metodologica 7.5 Appendice tecnica				
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici 7.1 Nota metodologica 7.5 Appendice tecnica				
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici 7.1 Nota metodologica				
	305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici 7.1 Nota metodologica 7.5 Appendice tecnica				
<b>Tema materiale: Efficienza energetica</b>						
<b>GRI 3 – Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità 6.2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica				
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	6.2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica 7.1 Nota metodologica 7.5 Appendice tecnica				
	302-2 Consumo di energia esterno all'organizzazione	7.3 GRI Content Index 7.1 Nota metodologica				Nella misurazione della carbon footprint 2023 sono considerati i consumi di energia elettrica legati all'uso delle apparecchiature ICT da parte dei clienti, stimati per un totale di 203.700,76 GJoule/anno



STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
<b>Tema materiale: Efficienza energetica</b>						
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-3 Intensità energetica	6.2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica 7.1 Nota metodologica 7.5 Appendice tecnica				
	302-4 Riduzione del consumo di energia	6.2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica 7.1 Nota metodologica 7.5 Appendice tecnica				
<b>Tema materiale: Economia circolare e gestione dei rifiuti</b>						
<b>GRI 3 – Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità 6.3 Il nostro contributo per un'economia circolare e una migliore gestione dei rifiuti				
<b>GRI 306: Rifiuti 2020</b>	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	6.3 Il nostro contributo per un'economia circolare e una migliore gestione dei rifiuti				
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	6.3 Il nostro contributo per un'economia circolare e una migliore gestione dei rifiuti				
	306-3 Rifiuti prodotti	7.5 Appendice tecnica				
	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	7.5 Appendice tecnica	Sottopunti i, ii e iii dei punti b e c	Informazioni non disponibili/incomplete	I dati relativi alla suddivisione per operazione di recupero del peso totale dei rifiuti pericolosi e non pericolosi non sono disponibili. La raccolta dati su questi indicatori non è effettuabile nel breve e medio periodo.	Tutti i rifiuti raccolti nel 2023 sono stati destinati ad operazioni di recupero/riutilizzo presso siti esterni autorizzati.
	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	7.5 Appendice tecnica				Tutti i rifiuti prodotti nel 2023 sono stati destinati ad operazioni di recupero.
<b>Tema materiale: Biodiversità</b>						
<b>GRI 3 – Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità 6.4 Biodiversità				
<b>GRI 304 Biodiversità 2016</b>	GRI 304-1 Siti operativi di proprietà, concessi in leasing o gestiti in aree protette e in aree di elevato valore in termini di biodiversità fuori da aree protette oppure vicini a tali aree		Si	Informazioni non disponibili/incomplete	La mappatura dei siti in gestione non è attualmente disponibile	I siti di proprietà sono tutti al di fuori di aree protette. Per quanto riguarda i siti operativi in gestione, non è attualmente disponibile una mappatura completa che consenta di identificare eventuali impatti su aree protette in termini di biodiversità
	GRI 304-3 Habitat protetti o ripristinati	6.4 Biodiversità				



**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.

**Banda ultralarga (Ultra Broadband).** 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.

**Carbon Neutrality.** Con “Carbon Neutrality” ci si riferisce a uno stato in cui le emissioni di gas a effetto serra prodotte da un'attività vengono bilanciate da misure volte a rimuovere o compensare la stessa quantità di emissioni, riducendo così l'impatto netto sull'ambiente.

**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 e i consumi generati dagli impianti fotovoltaici a servizio 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.

**Digital divide.** Con “digital divide” (divario digitale) ci si riferisce alla disparità nell'accesso e nell'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione tra diverse comunità, gruppi sociali o regioni.

**Digital readiness.** Con “digital readiness” (prontezza digitale) ci si riferisce alla capacità di individui, organizzazioni o comunità di utilizzare e sfruttare in modo efficace le tecnologie digitali per raggiungere i propri obiettivi e partecipare in modo significativo alla società digitale.

**Edge Computing.** Forma di elaborazione dei dati che viene eseguita in sede o in prossimità di una particolare origine dati, riducendo notevolmente la necessità di elaborare i dati in un data center remoto.

**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 arrivi 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.

**FWA.** Con FWA, Fixed Wireless Access, ci si riferisce a tutti i collegamenti con rete mista, formata in parte da Fibra Ottica e in parte da una rete che sfrutta le frequenze radio.

**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.

**IoT (Internet of Things).** Rete di oggetti e dispositivi connessi (detti "cose") dotati di sensori (e altre tecnologie) che consentono loro di trasmettere e ricevere dati, da e verso altre cose e sistemi.

**Infrastruttura di rete.** L'insieme di componenti fisiche e software che costituiscono la base tecnologica per la comunicazione e lo scambio di dati tra dispositivi e utenti all'interno di un sistema di comunicazione. Questi componenti comprendono ad esempio cavi, router, switch, server, dispositivi di rete e software di gestione.

**Intelligenza Artificiale (Artificial Intelligence – AI).** Tecnologia che consente di simulare i processi dell'intelligenza umana attraverso la creazione e l'applicazione di algoritmi.

**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.

**SOC (Security Operation Center).** I centri per le operazioni di sicurezza sono strutture operative per il monitoraggio proattivo e la mitigazione degli attacchi informatici che forniscono un presidio attivo 24 ore su 24, con il compito di svolgere attività di monitoraggio, analisi di vulnerabilità, prevenzione e difesa dalle minacce informatiche.

**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.

**5G.** Quinta generazione della tecnologia cellulare wireless, che offre velocità di upload e download più elevate, connessioni più costanti e una migliore capacità rispetto alle reti precedenti.



## PAR 3.2 ETICA E COMPLIANCE

205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione		
<b>Comunicazione delle procedure anticorruzione</b>	2023	
	N	%
Membri del CDA di Fastweb S.p.A. a cui sono state comunicate le procedure anticorruzione	6	100%
Membri del CDA di Fastweb Air a cui sono state comunicate le procedure anticorruzione	4	100%
<b>Dipendenti a cui sono state comunicate le procedure anticorruzione</b>	<b>3.165</b>	<b>99,9%</b>
<b>Dirigenti</b>	76	100%
<b>Quadri</b>	452	99,6%
<b>Impiegati</b>	2.637	100%
Partner aziendali a cui sono state comunicate le procedure anticorruzione	2.682	100%
<b>Formazione sull'anticorruzione</b>	2023	
	N	%
Membri del CDA di Fastweb S.p.A. che hanno ricevuto formazione sull'anticorruzione	3	50%
Membri del CDA di Fastweb Air che hanno ricevuto formazione sull'anticorruzione	4	100%
<b>Dipendenti che hanno ricevuto una formazione sull'anticorruzione</b>	<b>3.125</b>	<b>98,7%</b>
<b>Dirigenti</b>	76	100%
<b>Quadri</b>	450	99,1%
<b>Impiegati</b>	2.599	98,6%

## PAR 3.2.2 L'APPROCCIO ALLA FISCALITÀ

GRI 207-4 Rendicontazione Paese per Paese			
	2021 (€/000000)	2022 (€/000000)	2023 (€/000000)
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. 5.4.1 della presente appendice		
Ricavi da vendite a terze parti	2.354	2.475	2.633
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	38	8	6
Utile/perdita ante imposte	278	171	35
Immobilizzazioni diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti <sup>44</sup>	3.685	3.660	3.672
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa <sup>45</sup>	16	21	61
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	28	42	55
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.		

44. Sono escluse attività finanziarie, imposte anticipate ed altre attività non correnti.

45. L'importo indicato è da intendersi al lordo del credito di imposta usato in compensazione nell'anno.



PAR 5.4.1 WORKING SMART(ER): OLTRE LO SMART WORKING

GRI 2-7 Dipendenti				
Numero di dipendenti al 31.12.23 per genere e tipologia contrattuale		2021	2022	2023
Dipendenti con contratti a tempo indeterminato	Uomini	1.801	1.934	1.988
	Donne	1.034	1.226	1.284
<b>Totale tempo indeterminato</b>		<b>2.835</b>	<b>3.160</b>	<b>3.272</b>
		<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Dipendenti con contratti a tempo determinato	Uomini	3	2	3
	Donne	2	6	7
<b>Totale tempo determinato</b>		<b>5</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
<b>Totale dipendenti</b>		<b>2.840</b>	<b>3.168</b>	<b>3.282</b>
		<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Dipendenti full-time	Uomini	1.775	1.845	1.908
	Donne	779	878	943
<b>Totale a tempo pieno</b>		<b>2.534</b>	<b>2.723</b>	<b>2.851</b>
Dipendenti part-time	Uomini	49	91	83
	Donne	257	354	348
<b>Totale part-time</b>		<b>306</b>	<b>445</b>	<b>431</b>

GRI 2-8 Lavoratori non dipendenti				
Numero di lavoratori non dipendenti al 31.12.23		2021	2022	2023
Totale tirocini e stage		13	13	21
		<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Dipendenti con contratto a chiamata		0	0	0
		<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Lavoratori interinali		208	204	185
Lavoratori autonomi		0	6	4

GRI 401-1 Nuove assunzioni e turnover						
Tasso di turnover aziendale e suddivisione dei dipendenti						
Turnover e Tasso di Turnover totale	2021		2022		2023	
	N	%	N	%	N	%
Assunzioni – totale	136	4,8%	196	6,2%	155	4,7%
Cessazioni – totale	94	3,3%	143	4,5%	89	2,7%
Turnover – totale	230	8,1%	339	10,7%	244	7,4%
Turnover e Tasso di Turnover per genere	2021		2022		2023	
	N	%	N	%	N	%
Assunzioni – uomini	104	3,7%	135	4,3%	90	2,7%
Assunzioni – donne	32	1,1%	61	1,9%	65	2,0%
Cessazioni – uomini	32	1,1%	103	3,3%	61	1,9%
Cessazioni – donne	62	2,2%	40	1,3%	28	0,9%
Turnover e Tasso di Turnover per fasce d'età	2021		2022		2023	
	N	%	N	%	N	%
Assunzioni < 30 anni	24	0,8%	57	1,8%	54	1,6%
Assunzioni 30 ≤ x ≤ 50	102	3,6%	129	4,1%	93	2,8%
Assunzioni > 50 anni	10	0,4%	10	0,3%	8	0,2%
Cessazioni < 30 anni	9	0,3%	13	0,4%	9	0,3%
Cessazioni 30 ≤ x ≤ 50	54	1,9%	95	3,0%	55	1,7%
Cessazioni > 50 anni	31	1,1%	35	1,1%	25	0,8%



#### PAR 5.4.4 TUTELARE LA SALUTE PER TUTELARE IL CAPITALE UMANO

GRI 403-9 Infortuni sul lavoro				
Indici infortunistici dei dipendenti		2021	2022	2023
Numero di infortuni	Totale infortuni registrabili <sup>46</sup>	1	2	3
	Di cui fatali	0	0	0
	Indice di fatalità	0,0	0,0	0,0
	Di cui hanno causato gravi conseguenze	0	1	0
	Indice degli infortuni con conseguenze gravi <sup>47</sup>	0,0	0,22	0,0
	Indice di infortuni registrabili <sup>48</sup>	0,22	0,44	0,62

46. Il numero totale di infortuni non include i 12 infortuni in itinere indicati nel paragrafo 5.4.4, in quanto sono avvenuti durante gli spostamenti non organizzati dall'azienda, in accordo con l'indicatore GRI 403-9.

47. Indice in riferimento ai soli lavoratori dipendenti.

48. Indice di riferimento ai soli lavoratori dipendenti.

#### PAR 5.4.5 UN DATORE DI LAVORO ATTRATTIVO

GRI 401-3 Congedo parentale			
Congedo parentale - tipologia	2021	2022	2023
Numero di dipendenti con diritto alla maternità	1.066	1.220	1.291
Numero di dipendenti con diritto alla paternità	1.774	1.885	1.991
<b>Totale</b>	<b>2.840</b>	<b>3.105</b>	<b>3.282</b>
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità	29	39	44
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo di paternità	39	52	52
<b>Totale</b>	<b>68</b>	<b>91</b>	<b>96</b>
Numero di dipendenti rientrati dopo la fine del congedo di maternità	29	39	44
Numero di dipendenti rientrati dopo la fine del congedo di paternità	39	52	52
<b>Totale</b>	<b>68</b>	<b>91</b>	<b>96</b>
Numero di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro dopo un periodo di congedo di maternità	39	25	38
Numero di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro dopo un periodo di congedo di paternità	58	38	50
<b>Totale</b>	<b>97</b>	<b>63</b>	<b>88</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	95%	86%	97%
Tasso di retention - Uomini	98%	97%	96%
<b>Tasso di retention - Totale</b>	<b>97%</b>	<b>93%</b>	<b>97%</b>



PAR 5.3 UNA CULTURA AZIENDALE VOLTA ALLA DIVERSITY, EQUITY AND INCLUSION

GRI 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti							
Dirigenti							
Numero di dirigenti in funzione del genere e dell'età		2021		2022		2023	
		n	%	n	%	n	%
GENERE	Uomini	79	82%	71	83%	62	82%
	Donne	17	18%	15	17%	14	18%
FASCIA D'ETÀ	< 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
	30 ≤ x ≤ 50	32	33%	21	24%	14	18%
	> 50 anni	64	67%	65	76%	62	82%
Quadri							
Numero di quadri in funzione del genere e dell'età		2021		2022		2023	
		n	%	n	%	n	%
GENERE	Uomini	294	77%	288	76%	342	73%
	Donne	90	23%	93	24%	126	27%
FASCIA D'ETÀ	< 30 anni	0	0%	0	0%	2	0%
	30 ≤ x ≤ 50	159	41%	144	38%	185	40%
	> 50 anni	225	59%	237	62%	281	60%
Impiegati							
Numero di impiegati in funzione del genere e dell'età		2021		2022		2023	
		n	%	n	%	n	%
GENERE	Uomini	1.428	61%	1.577	58%	1.587	58%
	Donne	927	39%	1.124	42%	1.151	42%
FASCIA D'ETÀ	< 30 anni	94	4%	117	4%	132	5%
	30 ≤ x ≤ 50	1.887	80%	2.084	77%	1.991	73%
	> 50 anni	374	16%	500	19%	615	22%

49. Il dato del 2022 relativo allo stipendio lordo dei dirigenti di genere femminile è stato corretto rispetto a quanto precedentemente riportato, per un errore di rendicontazione.

50. I dati del 2021 e 2022 sono stati corretti rispetto a quanto precedentemente riportato, per un errore di rendicontazione.

GRI 405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

Stipendio lordo medio annuo per categoria di impiego (€)	2021			2022 <sup>49</sup>			2023		
	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%
Dirigenti	102.182	115.514	88%	101.200	120.030	84%	108.357	117.271	92%
Quadri	60.804	65.951	92%	62.039	66.983	93%	59.561	66.523	90%
Impiegati	33.085	38.499	86%	32.894	38.331	86%	31.400	35.338	89%
Remunerazione totale per categoria di impiego (€)	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%
Dirigenti	144.932	171.298	85%	150.133	180.182	83%	155.893	178.442	87%
Quadri	73.760	81.992	90%	75.179	83.886	90%	72.949	82.985	88%
Impiegati	35.020	42.284	83%	34.598	41.792	83%	33.082	38.720	85%

PAR 5.4.6 IL PERCORSO DI SVILUPPO E FORMAZIONE IN FASTWEB

GRI 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente<sup>50</sup>

Ore di formazione erogate per categoria	Totale Ore			Numero Dipendenti			Ore medie		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Dirigenti	2.721	427	447	96	86	76	28,34	4,97	5,88
Quadri	8.744	2.971	21.956	384	381	468	22,77	7,80	46,91
Impiegati	39.619	21.149	131.864	2.355	2.701	2.738	16,82	7,83	48,16
<b>Totale</b>	<b>51.084</b>	<b>24.547</b>	<b>154.267</b>	<b>2.835</b>	<b>3.168</b>	<b>3.282</b>	<b>18,02</b>	<b>7,75</b>	<b>47,00</b>
Ore di formazione erogate per genere	Totale Ore			Numero Dipendenti			Ore medie		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Donne	16.525	8.146	60.370	1.034	1.232	1.291	15,98	6,61	46,76
Uomini	34.559	16.401	93.897	1.801	1.936	1.991	19,19	8,47	47,16
<b>Totale</b>	<b>51.084</b>	<b>24.547</b>	<b>154.267</b>	<b>2.835</b>	<b>3.168</b>	<b>3.282</b>	<b>18,02</b>	<b>7,75</b>	<b>47,00</b>



## PAR 6.1 UN IMPEGNO CONCRETO NELLA LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI

<b>GRI 305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)</b> <b>GRI 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)</b> <b>GRI 305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)</b> <b>GRI 305-5 Riduzione delle emissioni di GHG</b>			
Calcolo delle emissioni (in ton CO <sub>2</sub> eq.)			
Tipologia di emissioni	2021	2022 <sup>51</sup>	2023
Dirette (Scope 1)	1.991	2.090	1.712
Indirette (Scope 2)	0	0	0
Altre emissioni indirette (Scope 3)	170.269	218.816	213.109
<b>Totale</b>	<b>172.260</b>	<b>220.905</b>	<b>214.821</b>
Enabling Effects (Scope 4)	253.894	266.630	289.216
Emissioni compensate	61.300	77.878	111.034

51. I dati Scope 1 e Scope 3 relativi al 2022 hanno subito delle modifiche in seguito allo svolgimento delle verifiche per il mantenimento della certificazione ISO 14064, avvenute dopo la pubblicazione del Report di Sostenibilità 2022. Per la stessa ragione, i dati delle emissioni Scope 1,2 e 3 rendicontati nel presente Report, potrebbero subire delle variazioni nel prossimo Report di Sostenibilità.

52. I dati dei consumi di energia elettrica e gas naturale sono parzialmente stimati per i mesi di novembre e dicembre poiché le bollette non erano disponibili alla data di chiusura del Report.

## PAR 6.2 CONSUMI ENERGETICI E INIZIATIVE DI EFFICIENZA ENERGETICA<sup>52</sup>

GRI 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione				
Calcolo dei consumi energetici indiretti (energia elettrica acquistata)		2021	2022	2023
Sedi Uffici	GJ	15.765	16.035	16.299
	kWh	4.379.186	4.454.123	4.527.424
Fastweb Air (Stazioni radio base)	GJ	10.963	16.092	11.062
	kWh	3.045.249	4.469.928	3.072.896
Negozi	GJ	2.166	2.306	2.214
	kWh	601.602	640.527	614.893
Infrastruttura di rete	GJ	487.029	488.365	480.280
	kWh	135.285.772	135.656.989	133.411.100
<b>Totale</b>	<b>GJ</b>	<b>515.923</b>	<b>522.798</b>	<b>509.855</b>
	<b>kWh</b>	<b>143.311.809</b>	<b>145.221.567</b>	<b>141.626.313</b>
Consumi energetici diretti		2021	2022	2023
Benzina	GJ	4.778	7.754	10.596
	l	144.239	234.667	320.824
Gasolio	GJ	13.263	13.328	10.032
	l	367.042	370.026	277.486
Gas Naturale	GJ	2.117	1.748	1.433
	Sm <sup>3</sup>	58.775	55.248	44.984
Impianti fotovoltaici	GJ	570	556	871
	kWh	158.394	154.533	241.834
<b>Totale</b>	<b>GJ</b>	<b>20.728</b>	<b>23.386</b>	<b>22.932</b>



### PAR 6.3 IL NOSTRO CONTRIBUTO PER UN'ECONOMIA CIRCOLARE<sup>53</sup>

<b>GRI 306-3 Rifiuti prodotti<sup>54</sup></b>		
<b>Rifiuti prodotti (t)</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Imballaggi (carta, cartone, legno e materiale misto)	8,94	8,82
Scarti provenienti da apparecchiature elettriche ed elettroniche	8,15	15,41
Batterie e accumulatori	0,05	0,13
Rifiuti da costruzione e demolizione	-	1,75
Frazioni oggetto di raccolta differenziata (tranne imballaggi in carta e cartone)	0,83	0,53
Rifiuti ingombranti (mobilio)	15,51	22,11
<b>Totale</b>	<b>33,48</b>	<b>48,75</b>
<b>Rifiuti pericolosi e non pericolosi prodotti (t)</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Rifiuti pericolosi	0,13	1,9
	0,38%	3,89%
Rifiuti non pericolosi	33,35	46,85
	99,62%	96,11%
<b>Totale</b>	<b>33,48</b>	<b>48,75</b>

53. Dal computo dei rifiuti sono esclusi i rifiuti avviati a raccolta differenziata attraverso il servizio di raccolta dei rifiuti comunale. Tutti i dati relativi a 7Layers sono pari a zero in quanto tutti i rifiuti sono smaltiti attraverso il servizio di raccolta comunale.

54. I dati del 2022 relativi ai rifiuti prodotti sono stati convertiti da chilogrammi a tonnellate.

