



REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2020

Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	2
LA RISPOSTA DI FASTWEB ALL'EMERGENZA COVID-19	4
HIGHLIGHTS 2020	5
1. IL MODELLO FASTWEB. DA SEMPRE UN PASSO AVANTI	8
1.1. Chi siamo	9
1.2. Il sistema di governance a salvaguardia del valore d'impresa	11
1.3. Etica e compliance: responsabili verso noi stessi e verso gli altri	17
2. LA SOSTENIBILITÀ PER FASTWEB: TECNOLOGIA E INNOVAZIONE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE	21
2.1. Il contributo della rivoluzione digitale nel raggiungimento degli SDGs	22
2.2. La risposta di Fastweb per connettere il presente al futuro	26
2.3. Gli impegni per il futuro	28
3. FASTWEB PER IL PAESE	31
3.1. Gli impatti di Fastweb sullo sviluppo socio-economico del Paese	32
3.2. Una nuova strategia: l'OTT infrastrutturato	34
3.3. Open innovation: un paradigma vincente per progettare insieme il futuro	44
3.4. Privacy e Cybersecurity: la sicurezza dei dati e dell'infrastruttura	46
3.5. Concorrenza leale e trasparenza nelle comunicazioni commerciali	50
4. FASTWEB PER LE PERSONE	52
4.1. #GetDigital: la crescita digitale del Paese e dei cittadini	53
4.2. Trasparenza, fiducia, semplicità e ascolto nella relazione con i nostri clienti	60
4.3. Working Smart(er): la persona al centro	67
4.4. Il nostro impegno a sostegno della comunità	87
5. FASTWEB PER L'AMBIENTE	91
5.1. Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici	92
5.2. Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica	98
5.3. L'attenzione al consumo delle risorse	101
5.4. Gestione e monitoraggio degli impatti ambientali	101
6. INFORMAZIONI INTEGRATIVE	102
6.1. Nota metodologica	103
6.2. Dichiarazione di assurance	111
6.3. GRI Content Index	113
6.4. Glossario	124
6.5. Appendice tecnica	127

Lettera agli stakeholder

Fastweb per la crescita digitale dell'Italia

Il 2020 è un anno che rimarrà segnato nella storia come periodo di profonda trasformazione della società e del mondo. Per far fronte alla pandemia e a una crisi sanitaria globale senza precedenti, le organizzazioni hanno dovuto essere resilienti e innovarsi.

Fastweb ha saputo far fronte alle difficoltà del periodo trovando la forza di continuare a crescere, innovando il modo di lavorare e creando una nuova relazione con i suoi clienti e con il territorio.

Care, coraggio e sostenibilità sono i valori che ci hanno guidato anche nel 2020 e che ci hanno portato al lancio, a fine anno, del progetto

Nexxt Generation 2025 con cui abbiamo voluto avviare il processo di trasformazione di Fastweb basato sull'innovazione tecnologica, la massima trasparenza e semplicità verso i clienti e importanti azioni di impegno e solidarietà per la comunità.

Fastweb per il Paese. Le nostre iniziative e i nostri progetti hanno un ruolo chiave nell'accelerazione della digitalizzazione dell'Italia.

Fastweb ha già investito in innovazione oltre 10 miliardi di euro e abbiamo in programma di investire altri 3 miliardi entro il 2025 per continuare l'evoluzione tecnologica ed estendere l'infrastruttura di rete. Oltre alla miglior connettività, il nostro obiettivo strategico è quello di garantire ai clienti un servizio analogo a quello degli over the top, in termini di immediatezza, semplicità ed efficacia.

Nonostante le difficoltà dovute allo stato di emergenza, nel 2020 sono proseguiti gli investimenti infrastrutturali e sono state internalizzate importanti competenze nel mondo del Cloud e della Cybersecurity, anche attraverso l'acquisizione di due società leader del settore, Cutaway e 7Layers.

Nel corso dell'anno abbiamo accelerato gli investimenti nelle reti per garantire continuità e velocità di connessione anche a fronte del forte aumento della richiesta di utilizzo registrato conseguentemente al lockdown. Abbiamo offerto il nostro contributo al Paese favorendo la prosecuzione delle attività lavorative anche da remoto, la didattica a distanza, aiutando il mantenimento delle relazioni sociali, colmando almeno parzialmente la distanza fisica imposta dalla pandemia.

Per il futuro, vogliamo portare tutto il Paese a una nuova velocità, attraverso la tecnologia del 5G applicata sia alla rete mobile che a quella fissa. Il 5G mobile di Fastweb sarà progressivamente a disposizione di tutti i clienti senza alcun costo aggiuntivo, e raggiungerà il 90% della popolazione



Urs Schaeppi

entro il 2025. La nostra rete 5G FWA ha già raggiunto 50 città italiane e arriverà in 2.000 città entro il 2024. La tecnologia FWA ci consente non solo di portare connettività fino a 1 Gbps anche nei centri urbani medio-piccoli, ma anche di ridurre vertiginosamente i tempi di attivazione dei servizi, entro 24 ore dalla richiesta del cliente.

Stiamo lavorando anche per migliorare ulteriormente le performance di connettività per i clienti già raggiunti dalla rete in fibra FTTH, portando entro il 2021 la velocità di connessione da 1 Gbps a 2,5 Gbps, rispondendo così al nuovo bisogno di connettività ultraveloce portato dal cambiamento di abitudini e stili di vita rispetto alle modalità di lavoro, studio ed intrattenimento.

Fastweb per le persone. Nel 2020 abbiamo continuato a creare valore per i clienti, per i nostri dipendenti e per la comunità.

In un anno così difficile, Fastweb ha rafforzato il suo impegno a favore della responsabilità sociale dando vita, insieme alle sue persone, a numerose azioni di solidarietà.

L'azienda ha tutelato innanzi tutto la salute dei propri dipendenti, consentendo al tempo stesso ai clienti di continuare a comunicare, lavorare, studiare, divertirsi.

*La pandemia ha accelerato il passaggio al digitale di Pubblica Amministrazione, imprese, mondo della scuola con modalità impensabili solo un anno fa, ma l'Italia è ancora in ritardo in termini di competenze digitali. Per questo abbiamo accelerato su **Fastweb Digital Academy, la scuola per le professioni digitali**, con l'obiettivo di sostenere la cultura digitale. Sono stati introdotti corsi online rivolti ai giovani in cerca di occupazione, agli insegnanti che dovevano affrontare la didattica a distanza, ai lavoratori che*

necessitano di maggiori competenze per affrontare la rivoluzione digitale in corso.

In un solo anno la scuola ha rilasciato oltre 4.600 certificati.

Ma il bisogno di formazione è in continua crescita e l'obiettivo è ora quello di aumentare la proposta formativa e di **raggiungere le 50.000 persone formate entro il 2025**.

Di primaria importanza, durante questo difficile anno di emergenza sanitaria, è stata la tutela della salute e della sicurezza delle nostre persone e delle loro famiglie: innanzitutto, abbiamo rivoluzionato il programma dedicato ai nostri dipendenti trasformandolo in **"Working Smart(er)"**.

In questo nuovo contesto dove lavorare in modo flessibile e autonomo è essenziale, Working Smart(er) ha previsto l'adozione di uno stile di management evoluto e basato sui principi di autonomia e flessibilità, fornendo **a tutti la possibilità di lavorare da remoto tutti i giorni**.

In un anno così difficile abbiamo dato il nostro contributo anche nella creazione di nuovi posti di lavoro, con l'assunzione di 288 persone.

Per supportare la comunità, che sta attraversando un momento di grave fragilità economica e sanitaria, in una prima fase Fastweb ha donato 300mila euro e i dipendenti 3.364 ore di lavoro agli ospedali di Milano, Roma e Bari, 1 milione di Giga ai clienti, 500 SIM ai pazienti ricoverati negli ospedali, 10.000 utenze WOW FI agli studenti senza connessione.

Inoltre, a dicembre, abbiamo creato un **fondo da 1 milione di euro** per erogare contributi economici a fondo perduto alle piccole realtà commerciali clienti in difficoltà e a rischio chiusura, e abbiamo realizzato un servizio di customer care a supporto della Regione Lombardia per il **tracciamento dei soggetti risultati positivi al Covid-19** e per il supporto loro, delle loro famiglie e dei loro cari.

Fastweb per l'ambiente. Il nostro impegno per l'ambiente nel 2020 si è rinnovato con nuovi e ambiziosi obiettivi.

Aderendo all'iniziativa internazionale Science Based Target initiative, abbiamo identificato obiettivi e azioni per ridurre le emissioni di gas a effetto serra



Alberto Calcagno

di 30.500 tonnellate di anidride carbonica entro il 2030: l'approvazione dei nostri obiettivi attesta che in questo modo contribuiremo fattivamente al raggiungimento del target globale fissato dall'Accordo di Parigi sul clima. Anche per il 2020 abbiamo rinnovato la collaborazione con Legambiente sul nostro marchio **"Fastweb per la sostenibilità"** che identifica i prodotti e i servizi che permettono ai nostri clienti di ridurre il proprio impatto sull'ambiente (in termini di riduzione delle emissioni di CO₂) rispetto ad altri prodotti più tradizionali presenti sul mercato.

L'intento è da un lato quello di offrire la possibilità di orientare le scelte di acquisto anche sulla base degli effetti ambientali generati, e dall'altro di aumentare la consapevolezza di tutti sull'importanza dello sviluppo sostenibile.

Abbiamo chiuso il 2020 in crescita per clienti e margini. In linea con la nostra Capogruppo Swisscom, vogliamo continuare a valorizzare il potenziale delle nuove tecnologie a favore delle persone e dell'ambiente, promuovendo un futuro sostenibile capace di dare valore alle comunità.

Urs Schaeppi

Presidente del Consiglio di Amministrazione

Alberto Calcagno

Amministratore Delegato

La risposta di Fastweb all'emergenza Covid-19

La pandemia globale del Covid-19 che ha caratterizzato il 2020 sta avendo un impatto epocale, dando origine a una trasformazione dell'intero scenario macroeconomico e di mercato, e a un cambiamento radicale della vita di tutte le persone.

Per fronteggiare gli effetti della pandemia, Fastweb si è impegnata fin dall'inizio in tre aree principali: garantire la connettività a tutti i clienti, tutelare la salute e il benessere delle persone e sostenere la comunità.

Fastweb si è impegnata per garantire la connettività a tutti i clienti, fornendo un servizio basato su trasparenza, semplicità e fiducia.

Nel 2020 Fastweb ha accelerato gli investimenti nelle reti per garantire continuità e velocità di connessione anche a fronte dell'esponentiale aumento della richiesta di utilizzo dei servizi di connettività, consentendo così la prosecuzione delle attività lavorative da remoto, la didattica a distanza e il mantenimento delle relazioni sociali. L'azienda ha investito maggiori risorse nel cloud e nella sicurezza per abilitare i servizi di smart working di aziende, Università e Pubbliche Amministrazioni.

Fastweb ha inoltre mantenuto l'ambizione di trasformarsi in un OTT Infrastrutturato, impegnandosi a offrire ai suoi clienti un servizio analogo a quello degli *over the top*, in termini di immediatezza, semplicità ed efficacia.

Per conoscere i piani di sviluppo dell'infrastruttura, le azioni messe in campo per garantire la connettività, il percorso di trasformazione in OTT infrastrutturato
» **vai al Paragrafo 3.2.**

Fastweb è rimasta vicina alle sue persone in un momento difficile e di lontananza fisica e ha stimolato la crescita delle competenze digitali nel Paese.

Durante la pandemia, la priorità assoluta dell'azienda è stata quella di tutelare la salute e la sicurezza delle proprie persone. Numerose sono state le iniziative messe in campo per supportare al meglio i dipendenti e i loro familiari, sia per quanto riguarda strettamente la salute

e la sicurezza, sia per quanto attiene al benessere fisico e psicologico, e all'engagement interno.

Anche sul piano dei percorsi di sviluppo e formazione, l'azienda si è attivata sin da subito per offrire anche da remoto nuove e importanti opportunità di crescita.

La necessità improvvisa di trasferire online le attività lavorative, formative e sociali, emersa con forza a fronte della crisi pandemica, ha reso ancora più evidente l'esigenza diffusa di maggiori competenze nell'utilizzo degli strumenti digitali.

Nel 2020 Fastweb ha confermato e intensificato il proprio impegno nella diffusione di tali competenze, attraverso i corsi della **Fastweb Digital Academy**.

Per maggiori approfondimenti sul modello Working Smart e sulle iniziative messe in campo a favore delle persone » **vai al Paragrafo 4.3.**

Per maggiori informazioni sull'impegno di Fastweb nella diffusione delle competenze digitali
» **vai al Paragrafo 4.1.**

Fastweb si è impegnata per sostenere la comunità in cui opera e offrire servizi alla popolazione.

Fastweb è intervenuta fin dai primi giorni dell'emergenza sanitaria per **sostenere con azioni concrete la comunità**: donazioni in denaro agli ospedali in prima linea nella lotta al coronavirus, raccolta fondi con i dipendenti, donazioni di SIM e servizi di connettività per favorire la comunicazione all'interno dei reparti di terapia intensiva sia tra personale medico che tra pazienti e familiari, accesso alla rete WOW FI e servizi di connettività gratuita per favorire la prosecuzione della didattica a distanza e delle attività di formazione da remoto.

Inoltre, a dicembre ha avviato la creazione di un fondo da 1 milione di euro a favore delle microimprese colpite dalla crisi in collaborazione con Fondazione Cesvi.

Per maggiori informazioni sull'impegno di Fastweb per la comunità » **vai al Paragrafo 4.4.**

Highlights 2020

Fastweb per il Paese



2,3 MILIARDI

Di ricavi
(+4%)



3 MILIARDI

Contributo al PIL nel
2020 e 489 milioni di
contribuzione fiscale



29.831

Posti di lavoro
generati in Italia



86 %

Acquisti
e investimenti in Italia



25 %

Ricavi investiti in
infrastruttura di rete



10 MILIARDI

Investimenti in
infrastrutture dal 1999



2

Società acquisite per lo sviluppo
strategico della società
(cloud e sicurezza)



2,7 MILIONI

Di clienti
su rete fissa



1,9 MILIONI

di clienti
su rete mobile



22 MILIONI

Di famiglie e imprese raggiunte
dai servizi Fastweb su tutto il
territorio italiano



50

Città raggiunte
dalla tecnologia
FWA 5G



1 GIORNO

Tempo di attivazione
della rete ultra FWA



40%

L'aumento dei picchi di richiesta di rete,
passati da 2,8 Tbit/s del 2019
a 3,9 Tbit/sec nel 2020



43 MILIONI

Di attacchi informatici
transitati sulla rete
e gestiti



Fastweb per le persone



8.797

Certificati di competenza digitale rilasciati da Fastweb Digital Academy dal 2016 a oggi



8.601 ORE

Di formazione gratuita erogate da Fastweb Digital Academy dal 2016 a oggi a giovani e professionisti sulle competenze digitali



1.300

Insegnanti iscritti ai corsi di formazione gratuita di Fastweb Digital Academy sulla DAD



DIGITAL IQ: OLTRE 15.300

Profili di autovalutazione delle competenze digitali rilasciati



1 MILIONE DI EURO

Fondo per il sostegno delle piccole realtà imprenditoriali in condizione di fragilità



300.000 EURO E 3.364 ORE

Di lavoro dei dipendenti donati agli ospedali impegnati nella lotta al coronavirus



540 SIM E TABLET

Donati alle strutture ospedaliere insieme a Huawei per mettere in contatto i ricoverati con le loro famiglie



1 MILIONE DI GIGA

Traffico internet gratuito donato a tutti i clienti residenziali e Partita IVA



10.000

Accessi gratuiti alla rete WOW FI agli studenti in difficoltà, per proseguire la didattica a distanza



OLTRE 1.300 MONITOR e 200 PC

Donati al BITeB e ai Comuni di Milano e Bari per le scuole del territorio



2.775 DIPENDENTI

+8% rispetto al 2019



288

nuovi assunti nel 2020 (compresi i dipendenti delle società acquisite)



100%

Dipendenti abilitati allo Smartworking



2.056

Test sierologici, molecolari e rapidi gratuiti per i dipendenti



100%

Dipendenti coperti dalla nuova assicurazione in caso di infezione da Covid-19

Fastweb per le persone



24 ORE SU 24

Di assistenza
medica qualificata
fruibile
e distanza



**950
PARTECIPANTI**

Webinar erogati ai
dipendenti sui temi
di salute e sicurezza



41.677

Ore di formazione
erogate ai dipendenti
in aula e online



195

Certificati di formazione
specialistica rilasciati
da Enti terzi



266

Opportunità gratuite
per i figli dei
dipendenti nell'ambito
dell'educazione

Fastweb per l'ambiente



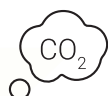
100%

Energia elettrica acquistata
prodotta da fonti rinnovabili



-30.500 TON CO₂EQ

Riduzione della Carbon
Footprint entro il 2030
Obiettivo approvato da SBTi



1,4

Rapporto tra le emissioni
di CO₂ evitate ai clienti e
quelle emesse in un anno
di attività



61.623 TON CO₂EQ

Emissioni evitate nel 2020
grazie all'acquisto di energia
da fonti rinnovabili



-69%

Riduzione dei consumi
per Gigabyte di traffico
negli ultimi 5 anni



OLTRE 245.000 TON CO₂EQ

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



400 ALBERI

Piantati all'interno
del Parco Nord di Milano, che
assorbiranno complessivamente
266 ton CO₂



A photograph of a modern building with a glass facade and concrete X-shaped supports, overlaid with a yellow filter. The building features a grid of windows and a large glass section. The concrete supports are prominent in the foreground. The ground is paved with a pattern of light and dark stones.

1

**Il modello Fastweb.
Da sempre un passo avanti**

1.1. CHI SIAMO

Fastweb è uno dei principali operatori di telecomunicazioni in Italia con 2,7 milioni di clienti su rete fissa e 1,9 milioni su rete mobile. L'azienda offre una vasta gamma di servizi voce e dati, fissi e mobili, a famiglie e imprese.

Dalla sua creazione nel 1999, la società ha puntato sull'innovazione e le infrastrutture di rete per garantire la massima qualità nella fornitura di servizi a banda ultralarga. Fastweb è stata pioniera nel portare la fibra in Italia e nel corso degli ultimi 20 anni ha sviluppato una infrastruttura di rete nazionale in fibra ottica che raggiunge oggi 50.500 chilometri, con oltre 4 milioni di chilometri di fibra, investendo più di 10 miliardi di euro. Grazie all'espansione e al continuo potenziamento della rete ultrabroadband, Fastweb raggiunge oggi 22 milioni di famiglie e imprese, di cui 8 con rete proprietaria, con velocità di collegamento fino a 1 Gigabit.

Nel corso del 2020, grazie al potenziamento del servizio di connettività fissa e mobile e al progressivo roll out di una infrastruttura di nuova generazione in 5G, Fastweb ha annunciato il lancio di NeXXt Generation 2025, il piano per connettere con il futuro milioni di famiglie e imprese sul territorio nazionale. La crescita digitale dell'Italia e dei suoi cittadini rappresenta infatti uno degli obiettivi principali della società che si è impegnata a mettere a disposizione di tutte le famiglie e imprese italiane una connettività di tipo gigabit entro il 2025. Il piano di Fastweb prevede la copertura attraverso tecnologia Ultra FWA (Fixed Wireless Access) di 500 Comuni entro il 2021 e di 2.000 entro il 2024, raggiungendo complessivamente ulteriori 8 milioni di case nelle aree grigie e 4 milioni nelle aree bianche e di coprire il 90% della popolazione con servizio mobile in 5G entro il 2025.

Da sempre leader nell'innovazione in Italia Fastweb fornisce servizi di telecomunicazioni

ad aziende di tutte le tipologie, dalle start-up alle piccole e medie imprese, dalle società di grandi dimensioni fino al settore pubblico, offrendo connettività e servizi ICT avanzati, come l'housing, il cloud computing, la sicurezza informatica e la comunicazione unificata.

Fastweb S.p.A. fa parte del gruppo Swisscom ed è una società a socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG, esercitata attraverso la controllata Swisscom Italia S.r.l. dal settembre 2007. A sua volta, Fastweb S.p.A. controlla al 100% la società Fastweb Air S.r.l., costituita il 7 agosto 2018 e nel corso del 2020 ha acquisito, direttamente e indirettamente, rispettivamente, le società Cutaway S.r.l. e Cutaway Solution S.r.l. A far data dal 1° dicembre 2020 entrambe le società sono state incorporate in Fastweb S.p.A.

A partire dall'attuale periodo di rendicontazione, l'azienda detiene anche il 70% delle quote delle società 7Layers Group S.r.l. e 7Layers S.r.l.

Inoltre, Fastweb detiene una partecipazione di minoranza in Flash Fiber del 20% e in Open Hub Med del 11%. Flash Fiber è la società nata nel 2016 da una joint venture tra TIM e Fastweb, per favorire la realizzazione nelle principali città italiane delle infrastrutture a banda ultralarga con tecnologia FTTH (Fiber To The Home), mentre Open Hub Med è un consorzio che punta a rappresentare il primo hub neutrale in Italia per lo scambio delle comunicazioni nel bacino del Mediterraneo tra Africa, Medio Oriente, Asia e il resto del mondo.

I ricavi totali di Fastweb si sono attestati a 2.304 milioni di euro, in crescita del 4% rispetto al 2019, con un EBITDA complessivo di 784 milioni di euro, in aumento del 5% rispetto al 2019.

1.1.1. VISION E VALORI DI FASTWEB: I PRINCIPI GUIDA

Il successo di Fastweb e la sua capacità di affrontare le sfide del mercato sono il frutto della condivisione di Vision e di Valori comuni a cui la società e i suoi dipendenti si ispirano ogni giorno.

I valori di Fastweb, rinnovati nel 2019, sono l'espressione dell'azienda, della sua volontà di guardare al futuro e sono capaci di offrire una direzione chiara, semplice e condivisa per tutte le sue persone.

Il 2020 è stato senza dubbio l'anno in cui è stata più evidente la capacità di Fastweb di prendersi cura delle persone (CARE), consentendo ai clienti di continuare a vivere e crescere personalmente e professionalmente e garantendo un ambiente di lavoro sicuro ai suoi dipendenti.

La perseveranza e tempestività con cui Fastweb ha accelerato il percorso di innovazione digitale del Paese è stato poi un atto di grande CORAGGIO: gli investimenti pianificati nel medio termine sono stati anticipati per rafforzare ulteriormente la capacità trasmissiva dell'intera infrastruttura permettendo al Paese di rimanere connesso e attivo. La creazione di valore per tutti (SOSTENIBILITÀ) per la società, per la comunità, per le persone e per l'ambiente, anche nel 2020 è stato al centro dell'agire di Fastweb.



Clicca qui per scoprire di più su Vision e Valori



1.2. IL SISTEMA DI GOVERNANCE A SALVAGUARDIA DEL VALORE D'IMPRESA

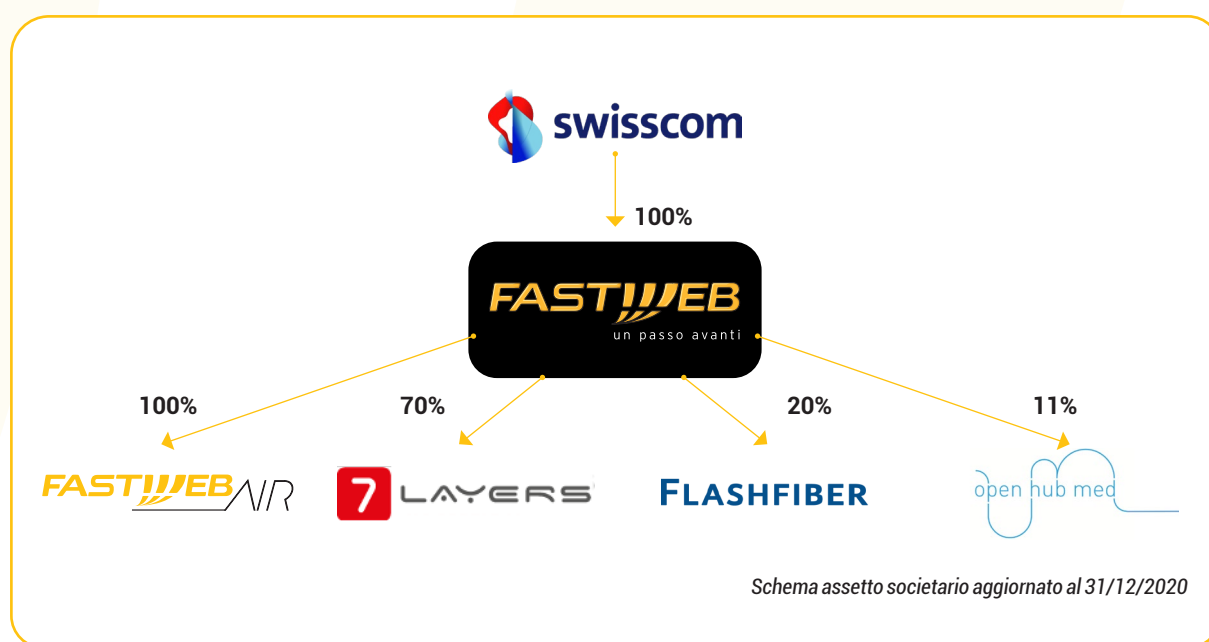
La struttura di Governance di Fastweb S.p.A. è caratterizzata dalla presenza dei seguenti organi: Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione (assistito dal Comitato di Controllo Indipendente e dal Management Board) e Collegio Sindacale. La struttura di Governance di Fastweb Air S.r.l. è caratterizzata dalla presenza dei seguenti organi: Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale.

Il 30 settembre 2020 Fastweb ha acquisito, rispettivamente, in via diretta e in via indiretta il 70% delle quote di 7Layers Group S.r.l. e 7Layers S.r.l.,

società leader nei servizi di Cyber Security (da qui in avanti nominate "7Layers").

La struttura di Governance delle società è caratterizzata dalla presenza del Consiglio di Amministrazione e da un sindaco unico avente anche la funzione di revisore legale dei conti.

Inoltre, il 4 di giugno 2020 sono state acquisite al 100%, rispettivamente, in via diretta e in via indiretta, le società Cutaway S.r.l. e Cutaway Solution S.r.l., specializzate in progetti Cloud e ICT (da qui in avanti nominate "Cutaway"). A far dal 1° dicembre 2020 le due società sono state fuse per incorporazione in Fastweb S.p.A.



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI FASTWEB S.P.A.

Urs Schaeppi 17/05/1960	Presidente	Rappresentanza legale di fronte a terzi e in giudizio
Alberto Calcagno 08/09/1972	Amministratore Delegato e Direttore Generale	Rappresentanza Legale di fronte a terzi e in giudizio e poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società
Christoph Aeschlimann 28/03/1977	Consigliere	
Peter Burkhalter 23/09/1964	Consigliere	
Alberto Giussani 23/08/1946	Consigliere indipendente	
Eugen Stermetz 10/04/1972	Consigliere	
Maria Antonietta Gervasio 06/02/1960	Segretario	

Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea dei Soci del 26 marzo 2019 e scadrà con l'assemblea di approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2021.

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

Alberto Giussani Presidente

Klaus Rapp

Eugen Stermetz

Peter Burkhalter

COLLEGIO SINDACALE DI FASTWEB S.P.A.

Michele Siri Presidente
22/09/1965

Roberto Spada Sindaco effettivo
25/09/1963

Francesco Turati Sindaco effettivo
23/05/1973

Fabio Vittori Sindaco supplente
21/10/1967

Cristiano Proserpio Sindaco supplente
14/10/1975

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



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

Matteo Melchiorri Presidente
24/03/1972

Rappresentanza legale di fronte a terzi e in giudizio

Andrea Lasagna Amministratore Delegato
26/05/1967

Rappresentanza Legale di fronte a terzi e in giudizio e poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società

Maria Antonietta Gervasio Amministratrice
06/02/1960

Paolo Lesbo Amministratore
27/02/1969

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

COLLEGIO SINDACALE DI FASTWEB AIR S.R.L.

Michele Siri Sindaco Effettivo e Presidente
22/09/1965

Gilberto Comi Sindaco Effettivo
03/05/1964

Francesco Turati Sindaco Effettivo
23/05/1973

Paolo Baruffi Sindaco Supplente
08/05/1959

Fabio Fusco Sindaco Supplente
28/10/1974

Il Collegio Sindacale di Fastweb Air è stato nominato il 3 dicembre 2018 e rimane in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2020.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI 7LAYERS GROUP S.R.L. E 7LAYERS S.R.L.

Augusto Di Genova 5/01/1972	Presidente	Rappresentanza legale di fronte a terzi e in giudizio e poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società
Riccardo Baldanzi 11/09/1974	Amministratore Delegato	Rappresentanza Legale di fronte a terzi e in giudizio e poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società, con deleghe in area commerciale
Fabrizio Rosina 14/10/1978	Amministratore Delegato	Rappresentanza Legale di fronte a terzi e in giudizio e poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società, con deleghe in area tecnica
Marco Pennarola 13/02/1967	Consigliere	
Andrea Romano 24/09/1974	Consigliere e CFO	Rappresentanza legale di fronte a terzi e in giudizio e poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società

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

COLLEGIO SINDACALE DI 7LAYERS GROUP S.R.L. E 7LAYERS S.R.L.

Roberto Spada
25/09/1963

Sindaco effettivo

Il Collegio Sindacale di 7Layers Group S.r.l. e 7Layers S.r.l. è stato nominato il 30 settembre 2020 e rimane in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2024.

CUTAWAY S.R.L. E CUTAWAY SOLUTION S.R.L.

Augusto Di Genova
5/01/1972

Amministratore

Rappresentanza legale di fronte a terzi e in giudizio e poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società

L'Amministratore Unico di Cutaway S.r.l. e Cutaway Solution S.r.l. è stato nominato all'atto dell'acquisizione delle due società ed è rimasto in carica fino all'avvenuta di fusione per incorporazione delle due società in Fastweb S.p.A.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Fastweb S.p.A. è governata da un Consiglio di Amministrazione (CdA) con un mandato della durata di tre esercizi rieleggibile. Il Consiglio di Fastweb S.p.A. è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società e ha la facoltà di compiere tutti gli atti necessari per il raggiungimento dell'oggetto sociale.

La procedura per la nomina del Consiglio di Amministrazione prevede che l'assemblea nomini gli amministratori su proposta del socio unico. Tali nomine decadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio in cui gli amministratori sono in carica.

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

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

Il Consiglio di Amministrazione 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. La prima seduta dell'anno del Consiglio di Amministrazione è dedicata all'approvazione del budget per l'esercizio di riferimento e del progetto del bilancio di esercizio. Nel corso del 2020 si sono tenute 17 riunioni consiliari.

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

Detta procedura è adottata ai sensi e per gli effetti di cui all'art.2391-bis del Codice Civile, all'art. 2427, comma 1, numero 22-bis, del codice civile, che richiede, per le società non quotate, di evidenziare in nota integrativa le operazioni con parti correlate, quando queste risultino contestualmente rilevanti e concluse a condizioni non di mercato, e dello IAS 24, che disciplina l'informativa di bilancio sui rapporti con parti correlate.

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

Fastweb Air S.r.l. è governata da un Consiglio di Amministrazione (CdA) in carica fino a revoca o dimissioni. Il Consiglio di Fastweb Air S.r.l. è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società e ha la facoltà di compiere tutti gli atti necessari per il raggiungimento dell'oggetto sociale.

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

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

Il Consiglio di Amministrazione 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. La prima seduta dell'anno del Consiglio di Amministrazione è dedicata all'approvazione del budget per l'esercizio di riferimento e del progetto del bilancio di esercizio. Nel corso del 2020 si sono tenute 5 riunioni consiliari.

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

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

7Layers Group S.r.l. e 7Layers S.r.l. sono governate da un Consiglio di Amministrazione (CdA) con un mandato della durata di tre esercizi rieleggibile.

Il Consiglio di amministrazione delle due società è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria



e straordinaria della Società e ha la facoltà di compiere tutti gli atti necessari per il raggiungimento dell'oggetto sociale.

La procedura per la nomina del Consiglio di Amministrazione prevede che l'assemblea nomini gli amministratori su proposta dei soci. Tali nomine decadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio in cui gli amministratori sono in carica.

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

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

Il Consiglio di Amministrazione 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. La prima seduta dell'anno del Consiglio di Amministrazione è dedicata all'approvazione del budget per l'esercizio di riferimento e del progetto del bilancio di esercizio. Nel corso del 2020 si sono tenute 5 riunioni consiliari per 7Layers Group S.r.l. e 4 riunioni consiliari per 7Layers S.r.l.

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

Cutaway S.r.l. e Cutaway Solution S.r.l., ora acquisite da Fastweb S.p.A., sono state governate da un Amministratore Unico fino al 30 novembre 2020.

IL COMITATO PER IL CONTROLLO INDIPENDENTE

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

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

Il Comitato attualmente in vigore è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione del 26 marzo 2019 e scadrà con l'assemblea di approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2021.

IL COLLEGIO SINDACALE

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

IL DIRETTORE GENERALE

Il Consiglio di Amministrazione di Fastweb S.p.A. può nominare uno o più direttori generali determinandone i poteri, anche di rappresentanza, nonché gli emolumenti.

In data 8 novembre 2010 il Consiglio di Amministrazione di Fastweb S.p.A. ha deliberato di nominare Alberto Calcagno Direttore Generale, tuttora in carica, attribuendogli ampi poteri per la gestione della Società. Il Direttore Generale riferisce all'organo delegato ed è responsabile di tutte le Divisioni e i Dipartimenti della Società.

IL MANAGEMENT BOARD

Il Consiglio di Amministrazione di Fastweb S.p.A. ha formalmente istituito un comitato consultivo composto di manager esterni al CdA, fatta eccezione per l'Amministratore Delegato che lo presiede, denominato Management Board. Il comitato ha un ruolo di coordinamento funzionale delle attività svolte dalle direzioni operative di Fastweb, anche attraverso l'esame preliminare degli argomenti di rilevanza strategica per il futuro sviluppo dell'azienda e delle operazioni che abbiano un rilievo economico, patrimoniale e finanziario. Il Management Board,



inoltre, svolge funzioni consultive sugli argomenti e sulle operazioni che il Consiglio di Amministrazione ritenga di indicare.

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

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

L' ASSEMBLEA

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

GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

La funzione Corporate Social Responsibility indirizza le strategie, presiede, coordina e supervisiona i principali progetti e iniziative di sostenibilità di Fastweb, in linea con gli obiettivi strategici.

Tale funzione, sotto la responsabilità del Chief Institutional & External Relations Officer, riporta direttamente all'Amministratore Delegato. Quest'ultimo, insieme al Consiglio di Amministrazione per le tematiche di maggior rilevanza, approva la strategia di sostenibilità e i progetti correlati.

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

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

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

Nel 2020 non si sono verificati casi che hanno portato all'applicazione della procedura per le operazioni in conflitto d'interessi o con interessi di altri amministratori o dipendenti.



1.3. ETICA E COMPLIANCE: RESPONSABILI VERSO NOI STESSI E VERSO GLI ALTRI

IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi rappresenta l'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire l'identificazione, la misurazione, la gestione e il monitoraggio dei principali rischi aziendali.

Come approvato dal CdA, a partire da aprile 2019 fanno parte di questo sistema (oltre al Consiglio di Amministrazione, CEO, Compliance & Risk Management, CFO, Collegio Sindacale, Management Board, Revisori esterni, Management, Dipendenti) il DPO e il Security&Real Estate Officer.

Il sistema di controllo interno si avvale inoltre del Comitato di Controllo Indipendente, con funzione consultiva e propositiva nei confronti del Consiglio di Amministrazione, dell'Organismo di Vigilanza (si veda il paragrafo sotto) e dell'Internal Audit, che è incaricato di verificare che il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi sia funzionante e adeguato.

Fastweb si è inoltre dotata di una Policy di Enterprise Risk Management (ERM) e di politiche per identificare, analizzare, monitorare e mitigare i rischi aziendali. La funzione Risk Management, all'interno della Divisione Internal Audit, Compliance & Risk Management, ha l'obiettivo di mantenere questo modello e di progettare e gestire cicli di Risk Assessment periodici, realizzati con la collaborazione delle diverse funzioni aziendali coinvolte.

Per ogni rischio individuato è identificato un Risk Owner che detiene la responsabilità della definizione del piano delle misure di mitigazione o dell'accettazione del rischio stesso. Con il supporto delle funzioni responsabili dei singoli rischi, è inoltre predisposto un Report di aggiornamento trimestrale sullo stato dei rischi, differenziato sulla base delle esigenze di ciascuno degli stakeholder di riferimento (Swisscom, ICC, Consiglio di Amministrazione, Top Management).

IL MODELLO 231

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

Il [Modello 231](#) è periodicamente aggiornato sulla base delle evoluzioni normative e organizzative di riferimento. Nel secondo semestre 2020 è stato avviato un risk assessment per la valutazione della rilevanza sul sistema di controllo interno

di nuovi reati rilevanti ai fini del D.Lgs. 231/01, quali ad esempio i reati tributari, frodi nelle pubbliche forniture, contrabbando, che porterà ad un adeguamento del proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01.

Il Codice Etico di Fastweb S.p.A. è stato esteso a Fastweb Air S.r.l. con approvazione del CdA del 21 febbraio 2019; Fastweb Air S.r.l. dispone inoltre di un proprio Modello 231, approvato dal CdA di Fastweb Air nel 31 marzo 2020.

Ogni aggiornamento del Codice Etico e del Modello è tempestivamente comunicato a tutti i dipendenti, mentre ai neoassunti viene inviata una mail informativa sul contenuto del Codice Etico e del Modello 231 e viene loro richiesto di seguire il corso di formazione in e-learning entro due mesi dall'assunzione. I principi e gli standard contenuti nel Modello sono comunicati e applicati anche a coloro che, pur non essendo lavoratori subordinati, operano su mandato o per conto di Fastweb.

Tali soggetti, per effetto di apposite clausole contrattuali nell'ambito dei rapporti costituiti con la Società, si impegnano a tenere comportamenti rispettosi delle disposizioni normative vigenti e comunque idonei a prevenire la commissione riguardo ai reati in relazione ai quali si applicano le sanzioni previste nel D.Lgs. 231/2001.

IL RUOLO DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza (OdV) di Fastweb S.p.A. è composto dal Presidente del Comitato di Controllo Indipendente, dal Chief Audit Executive e da un avvocato penalista come componente esterno e ha una durata in carica equiparata a quella del CdA che lo nomina. L'OdV di Fastweb Air è composto da un componente esterno e dal *Senior Manager of Internal Audit*, ed ha una durata in carica equiparata a quella del CdA che lo nomina.

L'OdV verifica la corretta applicazione del Modello 231 attraverso apposite attività di vigilanza soprattutto per quanto riguarda la sua effettiva applicazione nelle aree a maggior rischio di reato, e riferisce poi al CdA le eventuali criticità riscontrate. Nell'ambito di questa responsabilità, nel corso del 2020 l'OdV ha svolto continue verifiche sul contenuto dei flussi informativi periodici ricevuti e numerosi controlli sull'applicazione delle procedure e regole interne su attività sensibili riguardanti in particolar modo i rapporti con la Pubblica Amministrazione e le procedure attuate in azienda per la gestione dell'emergenza Covid e per l'acquisto dei relativi DPI. Il team Compliance ha reportizzato agli OdV di riferimento gli esiti di 15 controlli su processi



e aree sensibili ai fini del Modello 231, che ha in seguito presentato agli OdV.
Sono inoltre previsti continui flussi informativi verso l'OdV come richiesto dall'art. 6 comma 2 lettera d) del Decreto Legislativo n. 231/01.
La tipologia e la periodicità delle informazioni sono condivise dall'Organismo stesso con i rispettivi Responsabili Interni dei processi sensibili in linea con modalità e tempistiche concordate.

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

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

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

Fastweb dispone di un **piano anticorruzione** e di **Linee Guida Anticorruzione**, volti a rafforzare ulteriormente il presidio interno per quanto concerne il monitoraggio e la gestione dei rischi. Sono valutate per i rischi legati alla corruzione tutte le operazioni di Fastweb, in particolare i processi rientranti nella risk map per questo ambito sono: gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione, gestione delle attività di vendita di prodotti e servizi, gestione delle risorse finanziarie, gestione delle risorse umane e gestione dei rapporti commerciali di acquisto beni/servizi (c.d. "ciclo passivo").

I rischi sono stati mappati all'interno della Policy Anticorruzione attraverso l'identificazione di Aree Sensibili, soggette ad un monitoraggio specifico per garantire il rispetto del divieto di pratiche corruttive, negli ambiti di gestione dei rapporti con la pubblica amministrazione, conflitti di interesse, contributi a partiti politici, attività di lobbying, donazioni e sponsorizzazioni, regali, omaggi e ospitalità, relazioni con stakeholder esterni quali clienti e fornitori e gestione risorse umane.

Le linee guida sono state sviluppate sulla base dei risultati delle attività di risk assessment periodicamente condotte per l'aggiornamento del Modello 231.
In questo modo è stato possibile approfondire alcune aree e processi sensibili per quanto riguarda la gestione

dei rapporti con la Pubblica Amministrazione, la relazione con i fornitori e con i dipendenti.

Anche in questo caso Fastweb garantisce la **massima trasparenza** e le linee guida sono state diffuse internamente a tutto il personale attraverso l'intranet aziendale Agorà e mediante attività di formazione specifica per tutti i dipendenti, nonché all'esterno tramite il sito internet di Fastweb.

Nel luglio 2020 il Consiglio di Amministrazione di Fastweb S.p.A. ha approvato le **linee guida Antitrust** e il **codice di condotta rivolti a tutti i dipendenti** di Fastweb S.p.A e delle società controllate.

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

- I ruoli e le responsabilità nella prevenzione degli illeciti Antitrust
- Le aree a maggior rischio di illecito Antitrust
- I comportamenti da adottare (Codice di Condotta) nelle situazioni a rischio Antitrust

Queste linee guida si collocano nell'ambito del Programma volontario in materia antitrust adottato nel 2019 da Fastweb, in occasione del quale è stato nominato un Responsabile dedicato.

In aggiunta, Fastweb, nel 2020, ha aggiornato la procedura per inoltrare le segnalazioni così da essere in linea con le procedure di Swisscom.

Questa procedura fa parte della **policy "Whistleblowing: gestione delle segnalazioni"**, definita ormai da diversi anni, che disciplina le Segnalazioni di Comportamenti Illegittimi riscontrati dai dipendenti nello svolgimento delle proprie attività. La policy ed il canale di invio delle segnalazioni sono estesi anche a Fastweb Air S.r.l.

A dimostrazione dell'importanza del tema della legalità per l'azienda, anche quest'anno Fastweb ha partecipato alle attività del **Business Integrity Forum (BIF)**, iniziativa guidata dalla ONG Transparency International. Durante il forum, svoltosi nell'edizione del 2020 interamente da remoto, è stato approfondito il ruolo della Business Intelligence per le attività di compliance e di anticorruzione. Business Integrity Forum riunisce le più grandi aziende italiane già attive sui temi di integrità e trasparenza che, attraverso il BIF, si impegnano a prevenire e combattere la corruzione nelle pratiche di business adottando strumenti specifici e diffondendo la cultura della legalità.

Formazione Integrata: il pilastro della compliance normativa aziendale

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

Per questo motivo, Fastweb ha avviato un progetto di formazione integrata, basata su risk assessment di specifiche attività/aree aziendali, volti 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. Inoltre, poiché la formazione e sensibilità dei singoli dipendenti sono il pilastro di una società conforme alle normative applicabili, Fastweb si è impegnata a cambiare gli standard della formazione in materia di compliance, non solo a livello di contenuti, più mirati e specifici, ma anche di modalità di erogazione. Guidata dalla spinta dell'emergenza Covid-19, sono stati intensificati i programmi di

formazione, rendendoli digitali senza rinunciare all'interazione con il singolo, attraverso sondaggi in diretta, domande e verifiche finali per valutare l'effettiva comprensione dei partecipanti.

Nel corso del 2020 sono stati organizzati 19 diversi corsi di formazione, per un totale di 47 ore erogate verso un totale di 771 soggetti, comprendenti alcuni dipendenti di Fastweb S.p.A., tutta la popolazione aziendale Fastweb Air e Cutaway, tutti i somministrati, 32 tra le principali aziende di telemarketing e televendite e 2 società di videosorveglianza. È inoltre stato avviato il corso di formazione integrata antitrust e GDPR verso tutta la popolazione aziendale con scadenza ultima 28 febbraio 2021.

Per Fastweb la formazione in ambito compliance è intesa come promotrice di cambiamenti e miglioramenti. Per questo motivo il processo di formazione è in continua evoluzione: il risultato delle matrici di controllo permette all'azienda di identificare le aree più critiche dove effettuare nuova formazione o ricalibrare quella precedente.

LE NORME VOLONTARIE: LE POLICY E LE CERTIFICAZIONI

Oltre ai presidi interni citati precedentemente, sono state definite una serie di **Policy che hanno il compito**

di sintetizzare e comunicare l'impegno di Fastweb

in ambiti che spaziano dall'anticorruzione, all'ambiente, fino alla tutela della sicurezza e della privacy.

Le principali politiche che guidano l'azione di Fastweb

- **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;
- **Direttiva anticorruzione:** indica le regole di comportamento da seguire per ridurre i rischi di commissione di reati di corruzione nell'ambito delle attività aziendali svolte;
- **Direttiva anticorruzione, inviti ad eventi:** illustra la procedura operativa per ridurre il rischio di commissione di reati di corruzione nel caso di inviti ad eventi sportivi, culturali, informativi verso clienti pubblici e privati;
- **Policy Omaggi:** fissa le condizioni per l'accettazione e l'elargizione di omaggi nelle relazioni con soggetti terzi quali, ad esempio, fornitori, clienti e Pubblici Ufficiali;
- **Policy Tutela della Privacy e dei Dati della clientela:** definisce le modalità attraverso cui Fastweb informa tutti i clienti sulle modalità di trattamento dei dati personali in continuità con i diritti dell'utente espressi dal «Codice Privacy»;
- **Policy Ambiente:** basata sulla norma internazionale ISO 14001, delinea il quadro di riferimento per stabilire e adeguare obiettivi di tutela ambientale;
- **Policy 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

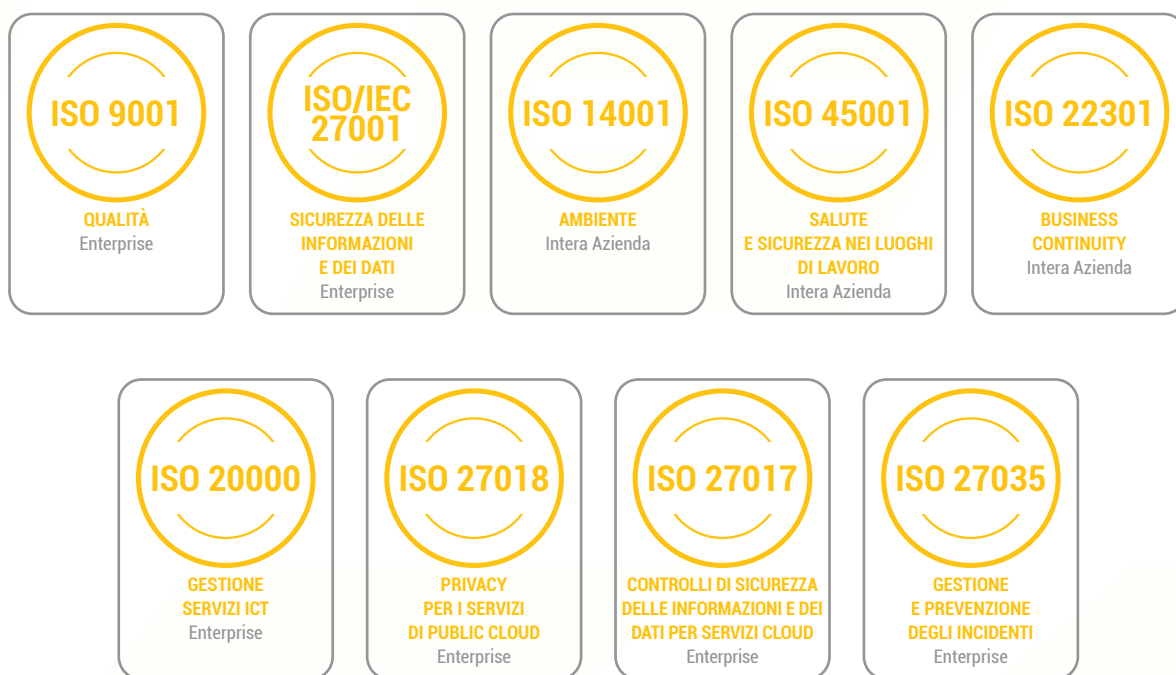
e le modalità di gestione da parte dell'azienda. Le segnalazioni possono essere effettuate via telefono, posta tradizionale oppure possono essere inviate in forma anonima utilizzando il link di rete Internet pubblica contenente il modulo per le segnalazioni, disponibile anche nella intranet aziendale. Tutte le segnalazioni vengono analizzate ed eventualmente gestite attraverso gli interventi più opportuni con la massima riservatezza.

■ **Policy 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.

Molte delle Policy interne sono legate all'adozione, in Fastweb S.p.A., di sistemi di gestione certificati secondo norme volontarie specifiche. I sistemi adottati sono stati integrati fino ad ottenere un **unico sistema di gestione che guida l'operatività interna e garantisce la corretta applicazione delle regole aziendali nei diversi ambiti operativi**. Tale sistema include: qualità dei processi (ISO 9001)

sicurezza delle informazioni e dei dati (ISO 27001), sicurezza delle informazioni e dei dati per i servizi di cloud computing (ISO 27017), gestione della privacy per i servizi di Public Cloud (ISO 27018), gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni (ISO 27035-1), ambiente (ISO 14001), salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (ISO 45001), gestione dei servizi ICT (ISO 20000) e continuità operativa (ISO 22301).



A photograph of an open-plan office environment. Several employees are seated at long wooden desks, working on computers. In the foreground, two people are seen from behind, sitting in ergonomic mesh chairs. The office has large windows on the left, providing natural light. A motorcycle helmet sits on a shelf in the background. The floor is covered with a grey and orange patterned carpet. The image is overlaid with a semi-transparent orange geometric shape.

2

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

2.1. IL CONTRIBUTO DELLA RIVOLUZIONE DIGITALE NEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI SDGS

Digitalizzazione e sviluppo sostenibile sono temi strettamente correlati tra loro.

Le tecnologie della quarta rivoluzione industriale quali intelligenza artificiale, robotica e 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.

Secondo un recente studio del *World Economic Forum*, tali tecnologie permettono di accelerare il raggiungimento del 70% dei 169 target derivanti dai 17 Sustainable Development Goals per la realizzazione dell'Agenda 2030¹.

La transizione digitale rappresenta una grande promessa per l'effettiva realizzazione dell'Agenda 2030 in ambiti diversi quali la promozione della salute, l'istruzione, la decarbonizzazione dei sistemi economici e l'effettiva messa in pratica di modelli di produzione e di consumo circolari.

Le tecnologie per lo sviluppo sostenibile a livello internazionale¹

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



La tecnologia potrebbe avere un alto impatto su

10 dei **17** SDGs



70% dei **169**
target SDG possono essere direttamente favoriti dall'innovazione tecnologica

SDGs con il più alto numero di soluzioni 4RI ad oggi:

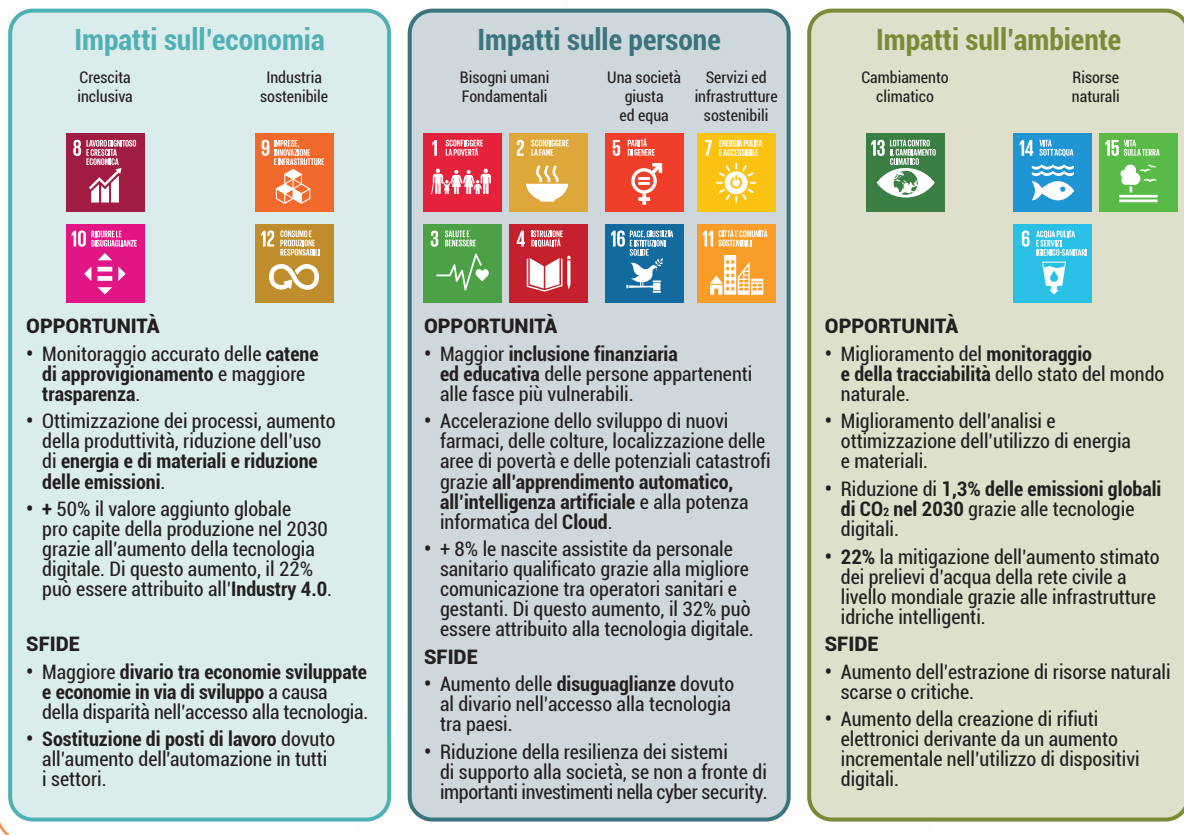


SDGs con il più basso numero di soluzioni 4RI ad oggi:



1: World Economic Forum, 2020, Unlocking technology for the Global Goals

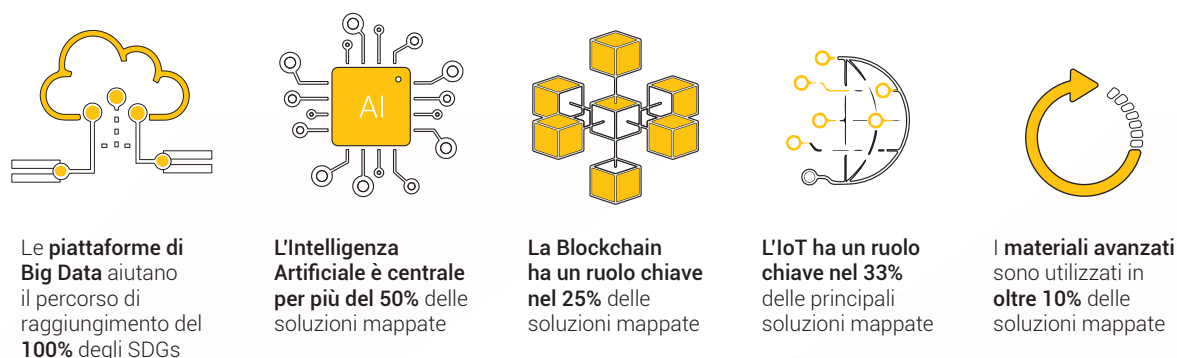
Le tecnologie per lo sviluppo sostenibile: gli ambiti di impatto nel dettaglio²



L'entità del contributo al raggiungimento degli SDGs varia in funzione della tecnologia: le piattaforme di Big Data hanno la capacità di supportare l'avanzamento di tutti i target di sviluppo sostenibile,

seguono l'Intelligenza Artificiale, la Blockchain e le soluzioni IoT, la robotica, la realtà virtuale, il 5G e le connessioni ultraveloci.

Le tecnologie per lo sviluppo sostenibile: il contributo per tecnologia³



Il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile è inoltre determinato da diversi fattori chiave: una governance responsabile della tecnologia, una forte leadership per mobilitare gli impegni e gli standard e la collaborazione e formazione di partnership tra diversi attori. Altri fattori includono le politiche pubbliche e regolamenti applicabili alla

quarta rivoluzione industriale, l'utilizzo dei meccanismi della finanza per stimolare nuove soluzioni di mercato, lo sviluppo di un'agenda di innovazioni rivoluzionarie per affrontare le sfide sociali e ambientali più urgenti, lo sviluppo di nuovi modelli per la collaborazione nella raccolta e analisi dei dati, la necessità di upskilling e reskilling delle persone e lo sviluppo dei talenti.

2. GeSI e Deloitte, 2019, "Digital with Purpose: Delivering a SMARTer2030", rielaborazione dati a cura di Ernst & Young

3. United Nations, 2020, "The Sustainable Development Goals Report 2020"

L'importanza del contributo delle tecnologie ICT nel raggiungimento degli SDGs è strettamente correlato alla capacità infrastrutturale, alla connettività e alle competenze delle persone.

Le sfide che gli operatori ICT si trovano ad affrontare sono state rese ora ancora più complesse dalla crisi sanitaria mondiale, che ha bruscamente rallentato il percorso avviato nei diversi Paesi per il raggiungimento degli SDGs.

La situazione pandemica ha avuto un impatto particolarmente negativo sulle persone più povere e vulnerabili, inasprendo le disuguaglianze

e le disparità: ad esempio, uno studio delle Nazioni Unite, "The Sustainable Development Goals Report 2020"³, segnala 71 milioni di persone a livello globale spinte verso la povertà estrema nel 2020, registrando il primo aumento della povertà globale dal 1998.

Nonostante queste difficoltà, i valori e i principi degli SDGs sono la chiave per avviare un piano di ripartenza sostenibile, inclusivo ed equo.

Il ruolo delle soluzioni digitali è fondamentale in questo contesto, offrendo nuove possibilità e opportunità non solo per il business, ma anche per le comunità e l'ambiente.

Opportunità e sfide economiche



260

MILIARDI DI EURO

sono gli investimenti che ogni anno l'Unione Europea investirà fino al 2030 per raggiungere gli obiettivi fissati dal Green New deal tra cui ricadono l'approvvigionamento di energia rinnovabile, la riduzione dei rifiuti, la promozione di iniziative di economia circolare e l'investimento in nuove reti di comunicazione.

Fonte: European Commission's public consultation on EU climate ambition for 2030 and for the design of certain climate and energy policies of the European Green Deal, 2020



3°

è la posizione dell'Italia tra i Paesi europei con il maggior numero di città abilitate al 5G (13 città) nel 2020.

Fonte: Osservatori Digital Innovation della school of Management del Politecnico di Milano - Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in Italia, 2020



+5

MILIARDI DI EURO

sono i nuovi ricavi generati nei settori chiave grazie alle soluzioni ICT entro il 2030.

Fonte: GeSI e Deloitte, 2019, "Digital with Purpose: Delivering a SMARTer2030"



76%

è la percentuale delle organizzazioni che prevede di pianificare aumenti del budget per la sicurezza informatica nel 2020.

Fonte: Clusit 2020



14%

è la percentuale di attacchi gravi emersi nel corso del primo semestre 2020 direttamente riferibili al tema Covid.

Fonte: Clusit 2020

Opportunità e sfide sociali



25°

è la posizione dell'Italia, su 28 Paesi europei, nell'indice DESI che misura i progressi dei diversi Paesi europei in termini di digitalizzazione dell'economia e della società nel 2019. L'Italia è inoltre al 28° posto per quanto riguarda il Capitale Umano nel 2019.

Fonte: Osservatori Digital Innovation della school of Management del Politecnico di Milano - Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in Italia, 2020



4,3%

è l'aumento della richiesta di figure professionali per le quali è necessario il possesso di competenze digitali nel 2019 rispetto al 2018.

Fonte: Analisi della domanda di competenze digitali nelle imprese, Sistema informativo Excelsior di Unioncamere e Anpal, 2019



1,5

MILIONI

sono gli occupati in possesso di competenze digitali di base che saranno necessari alle imprese tra il 2020 e il 2024.

Fonte: Previsioni dei Fabbisogni occupazionali in Italia a medio termine, Sistema informativo Excelsior di Unioncamere e Anpal, 2020



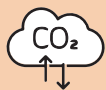
54%

è la percentuale di imprese italiane che hanno riferito di avere difficoltà a reclutare specialisti ICT nel 2019.

Fonte: DESI Report 2020 - Human Capital - Digital Inclusion and Skills



Opportunità e sfide ambientali



15%

è la percentuale di emissioni globali di gas serra che il settore digitale potrebbe contribuire a ridurre entro il 2030 grazie interventi diretti; 35% è l'ulteriore riduzione che potrebbe essere ottenuta indirettamente grazie al digitale influenzando le decisioni dei consumatori e del business e attraverso trasformazioni di sistema.

Fonte: Exponential Roadmap - Scaling 36 solutions to halve emissions by 2030, ver. 1.5, 2020



1,97%

è il contributo percentuale di carbon footprint dell'industria ICT previsto nel 2030, in diminuzione rispetto al 2,3% registrato nel 2020.

Fonte: GeSI e Deloitte, 2019, "Digital with Purpose: Delivering a SMARTer2030"



30

MILIONI

sono le tonnellate di CO₂ risparmiate al 2040 grazie alle tecnologie ICT applicate alla gestione della disponibilità di energia da fonti rinnovabili.

Fonte: Digitalisation and Energy, Technology Report 2017, IEA



30%

è il target al 2023 fissato dall'Unione Internazionale delle Telecomunicazioni per il riciclo degli e-waste, che corrisponderebbe ad un aumento del 12,6% rispetto alla media 2020.

Fonte: The Global E-waste Monitor 2020, UNU, ITU and ISWA

2.2. LA RISPOSTA DI FASTWEB PER CONNETTERE IL PRESENTE AL FUTURO

La trasformazione digitale coinvolgerà tutti i settori industriali: dai trasporti all'energia, dalla salute all'istruzione, e le sue applicazioni non potranno trascurare gli aspetti legati a tematiche sociali e ambientali.

Fastweb è consapevole delle opportunità legate alla sostenibilità e alla digitalizzazione ed è per questo che nel corso degli ultimi anni ha intrapreso un percorso di crescente sviluppo all'insegna dell'integrazione della sostenibilità nel business.

La **visione della sostenibilità di Fastweb** è riassunta in tre aree strategiche.

'Fastweb per il Paese' esprime la volontà di Fastweb di essere un punto di riferimento nell'**accelerazione della digitalizzazione del Paese**.

L'emergenza sanitaria ha richiesto una straordinaria disponibilità di connettività per sostenere le esigenze personali e professionali a livello nazionale e internazionale. La tempestiva risposta di Fastweb ha visto la presenza di ingenti investimenti in infrastruttura di rete e nella diffusione della tecnologia 5G per la realizzazione di reti convergenti fisso-mobile, con l'obiettivo finale di offrire a tutti una connettività con le migliori prestazioni.

A fronte di un esponenziale impiego del digitale, è aumentata l'importanza della cybersecurity e della protezione delle informazioni e dei dati dei Clienti. Fastweb continua a investire in infrastrutture, risorse e competenze per assicurare sempre i massimi livelli di sicurezza della propria rete.

La crescita del Paese avviene anche attraverso una rinnovata scelta dei servizi che Fastweb offre ai propri clienti. Il percorso verso l'**OTT Infrastrutturato** intende fornire ai clienti un'esperienza eccellente e servizi innovativi basati sulla semplicità d'uso e sulla trasparenza.

L'introduzione del 5G accelera ulteriormente la trasformazione di Fastweb in operatore convergente, grazie allo sviluppo delle nuove tecnologie Ultra FWA e 5G Mobile, che consentiranno a un numero sempre maggiore di città di fruire di connessioni ultraperformanti. Gli ingenti investimenti a favore dell'innovazione tecnologica e dell'open innovation permetteranno di applicare il 5G in numerosi settori e contesti territoriali.

'Fastweb per le persone' si manifesta nell'**impegno della diffusione delle competenze digitali e nell'attenzione verso le esigenze dei propri dipendenti, dei clienti e della comunità locale**.

Con **#GetDigital Fastweb** continua a rispondere alla sfida delle competenze digitali attraverso azioni volte a ridurre il gap culturale italiano sull'utilizzo degli strumenti digitali, con l'obiettivo di trasformare la transizione tecnologica in opportunità concrete per cittadini e imprese. La pandemia ha senz'altro accelerato il passaggio al digitale di Pubblica Amministrazione, imprese, mondo della scuola, rendendo però ancora più evidente il gap di competenze digitali attualmente esistente. Nel corso dell'anno tramite la Fastweb Digital Academy sono stati erogati, oltre ai corsi già attivi, nuovi corsi online rivolti ai giovani in cerca di occupazione, agli insegnanti per affrontare la didattica a distanza, ai lavoratori che necessitano di maggiori competenze per affrontare la rivoluzione digitale in corso.

"Working Smart(er)" è invece la risposta straordinaria di Fastweb per tutelare la salute il benessere dei propri dipendenti. Si basa su uno stile di management evoluto e basato sui principi di autonomia e flessibilità per i dipendenti, che dà a tutti la possibilità di lavorare da remoto tutti i giorni. Per le persone che lavorano in Fastweb e per le loro famiglie sono state organizzate numerose iniziative di supporto e sostegno sia nell'ambito della salute che in quello del benessere, per affrontare questo difficile anno.

L'attenzione alle persone si è espressa anche attraverso l'**attenzione alle comunità**. Ospedali, scuole, associazioni e piccole realtà imprenditoriali sono state supportate da Fastweb attraverso progetti e iniziative nazionali e locali, donazioni monetarie e non monetarie, che hanno visto anche il coinvolgimento dei propri dipendenti e clienti.

I servizi di connettività che Fastweb ha erogato nell'anno di rendicontazione sono stati sempre caratterizzati dalla massima qualità e dalla trasparenza nei rapporti con i clienti, in linea con il percorso Niente Come Prima che ha visto l'azienda protagonista di un profondo cambiamento nella gestione del cliente basato sulla chiarezza delle offerte e l'abolizione dei costi nascosti.

'Fastweb per l'ambiente' è la terza declinazione della visione di sostenibilità dell'azienda. Il monitoraggio degli impatti ambientali,

insieme alla definizione di obiettivi per il futuro, sono passaggi chiave per la riduzione della *carbon footprint* aziendale.

Aderendo nel 2020 alla Science Based Target initiative, Fastweb ha definito un chiaro obiettivo, nella lotta ai cambiamenti climatici, ovvero la riduzione delle emissioni di gas a effetto serra di 30.500 tonnellate di anidride carbonica entro il 2030. Tale obiettivo è stato validato scientificamente e confermato in linea con i target fissati dall'Accordo di Parigi sul clima del 2015.

L'azienda agisce inoltre attraverso diverse iniziative, eventi e partnership per sostenere la lotta ai cambiamenti climatici e promuove la divulgazione di una cultura ambientale sia all'interno sia all'esterno dell'azienda attraverso l'organizzazione di webinar e altri strumenti di comunicazione.

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

I temi chiave della sostenibilità in Fastweb

Fastweb per il Paese

- Infrastrutture digitali per il Paese
- 5G come tecnologia abilitante
- Rivoluzione digitale e innovazione tecnologica
- Performance economica e creazione di valore per gli stakeholder
- Privacy e cybersecurity

Fastweb per le persone

- Crescita digitale del Paese e dei cittadini
- Benessere digitale
- Trasparenza, semplicità, ascolto e fiducia
- Working smart: le persone al centro
- Impegno per la comunità

Fastweb per l'ambiente

- Lotta ai cambiamenti climatici
- Efficienza energetica
- Soluzioni ICT per lo sviluppo sostenibile
- Attenzione all'utilizzo delle risorse

Tema trasversale

- Etica e compliance

I punti sopra citati sono stati presentati da Fastweb nel **Report di Sostenibilità** e rappresentano le tematiche che l'azienda ha rilevato come maggiormente significative per gli stakeholder e per la propria strategia, svolgendo quella che il Global Reporting Initiative (GRI) individua come analisi di materialità.

Quest'anno, Fastweb ha ritenuto necessario **aggiornare la denominazione dei temi considerati rilevanti** (materiali) per sottolineare alcune specificità. "Innovazione tecnologica e open innovation" è stato rinominato come "rivoluzione digitale

e open innovation", con l'obiettivo di valorizzare l'accelerazione dello sviluppo delle tecnologie digitali a cui sta contribuendo l'azienda, "Trasparenza, ascolto e fiducia" è stato rinominato in "trasparenza, semplicità, ascolto e fiducia" per evidenziare l'impegno dell'azienda nell'offrire soluzioni alla portata di tutti, "vicinanza al territorio e alle comunità" è stato rinominato "Impegno per la comunità" per sottolineare il supporto alle persone del territorio e alle comunità e "cambiamento climatico" è stato rinominato come "lotta ai cambiamenti climatici" per esprimere meglio il ruolo attivo condotto dall'azienda sul fronte ambientale.

2.3. GLI IMPEGNI PER IL FUTURO

Il quadro degli obiettivi e dei target, definiti da Fastweb nel corso del 2019, è stato aggiornato rispetto alle performance del 2020.

La tabella mostra lo stato di avanzamento degli obiettivi, declinati in relazione ai Sustainable Development Goals (SDGs).

Fastweb per il Paese

IMPEGNI PER IL 2020	PERFORMANCE 2020	SDG DI RIFERIMENTO
Entro il 2026 raggiungere il 90% della popolazione italiana con un servizio Gigabit utilizzando una combinazione di infrastrutture convergenti di nuova generazione fisse e mobili	20% della popolazione italiana con un servizio Gigabit	
Entro il 2024 garantire collegamenti fino a 1 Gigabit a 24 milioni di famiglie e imprese in Italia , attraverso l'estensione capillare dei servizi sul territorio e la stipula di accordi con altri operatori	80 nuove città raggiunte da una connessione con velocità fino a 1 Gigabit per secondo grazie all'accordo con Open Fiber	 
Entro il 2023 raggiungere 8 milioni di famiglie e imprese con la tecnologia 5G FWA	50 nuove città italiane raggiunte dalla tecnologia NeXXt FWA garantendo una connessione con velocità fino a 1 Gigabit per secondo	 
Entro il 2020 lanciare il servizio mobile 5G sul mercato	Lancio di NeXXt mobile 5G	 
Raddoppiare la popolazione aziendale coinvolta attivamente nel programma di Open Innovation e sviluppare maggiormente le relazioni con startup, Innovation Hub e Università per generare prodotti e servizi innovativi	200 idee innovative raccolte, di cui 80 dai dipendenti e 120 da Start Up 200 dipendenti coinvolti (+100 rispetto al 2019) 6 progetti avviati a prototipazione	 
Mantenere e rafforzare il presidio sulle tematiche di Privacy e Cybersecurity per garantire la miglior tutela dei dati e delle informazioni dei clienti (consumer ed enterprise)	Rafforzamento dell'organizzazione interna, dei processi e dei controlli Acquisizione al 70% della società 7Layers S.r.l.	

Impegni per il futuro



■ Entro il 2024 garantire collegamenti fino a 1 Gigabit a 24 milioni di famiglie e imprese in Italia

Entro il 2025 raggiungere con copertura in fibra FTTH il **76% delle unità immobiliari delle aree grigie e nere**, corrispondenti a circa 16,5 milioni di unità in oltre 1.600 città

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

■ Entro il 2025 coprire il 90% della popolazione con servizio mobile in 5G

■ Entro il 2021 lanciare un upgrade tecnologico della rete proprietaria per portare la velocità di connessione da 1 a 2,5 Gigabit in 30 grandi città con una copertura complessiva di 4 milioni di case

■ Aumentare la popolazione aziendale coinvolta attivamente nel Programma di Open Innovation e sviluppare maggiormente le relazioni con startup, Innovation Hub e Università per generare prodotti e servizi innovativi

■ Mantenere e rafforzare il presidio sulle tematiche di Privacy e Cybersecurity per garantire la miglior tutela dei dati e delle informazioni dei clienti (consumer ed enterprise)



Fastweb per le persone

IMPEGNI PER IL 2020	PERFORMANCE 2020	SDG DI RIFERIMENTO
Contribuire ad accrescere le competenze digitali delle persone attraverso le attività della Digital Academy	8.797 certificati rilasciati dalla Digital Academy, di cui 4.687 nel 2020	   
Estendere il perimetro dei corsi della Fastweb Digital Academy al re-skilling di lavoratori oltre al segmento dei giovani	Erogati corsi per le PMI, per gli insegnanti, per il re-skilling dei lavoratori	
Estendere lo studio sul benessere digitale con Bicocca alle scuole secondarie di primo grado e mettere a disposizione il test sulle competenze digitali a tutte le scuole secondarie di secondo grado	Sviluppati quattro moduli formativi rivolti agli insegnanti delle scuole medie e superiori	
Estendere il programma welfare sull'istruzione Fastweb Edu per raggiungere un maggior numero di dipendenti	266 dipendenti premiati con opportunità offerte dal programma	
Aprire al territorio alcune iniziative di welfare, per estendere alla comunità locale i benefici offerti ai dipendenti	Introduzione di iniziative di welfare pensate non solo per i dipendenti ma anche per le loro famiglie	 
Aumentare la flessibilità per tutti dipendenti, per favorire un maggior equilibrio vita privata / lavoro	100% dei dipendenti abilitati a lavorare in Smart working tutti i giorni della settimana. Nuovo accordo sindacale sperimentale per estendere questa modalità anche superata l'emergenza sanitaria	 
Far evolvere le competenze dell'azienda rispetto alla digitalizzazione e alle sfide di business in atto	Lancio del nuovo OTT learning program 41.677 ore di formazione erogate 195 persone formate attraverso corsi di formazione certificata	 
Diffondere la cultura del feedback anche attraverso l'adozione di strumenti digitali	Diffusione e implementazione della nuova Web App The Feedback	 
Connessioni: Coinvolgere le comunità in un dialogo aperto con l'azienda che ambisce ad essere intesa come luogo di condivisione di esperienze, saperi e cultura	Pubblicazione online degli eventi Connessioni Digital Edition	

Impegni per il futuro



- Contribuire alla crescita digitale dei cittadini attraverso i corsi della Fastweb Digital Academy. Rilasciare 50.000 certificati entro il 2025
- Divulgare i moduli formativi sul Benessere Digitale nel maggior numero di scuole secondarie
- Rendere l'esperienza di welfare dei dipendenti sempre più semplice e immediata e migliorare ulteriormente il panorama dei servizi offerti e la *user experience*
- Aumentare la flessibilità per tutti dipendenti, per favorire un maggior equilibrio vita privata / lavoro
- Far evolvere le competenze dell'azienda rispetto alla digitalizzazione e alle sfide di business in atto
- Proseguire nella diffusione della cultura del feedback in tutti gli ambiti aziendali
- Mantenere elevati i livelli di engagement e senso di appartenenza dei dipendenti anche con le nuove modalità di lavoro di "smartworking esteso".



Fastweb per l'ambiente

IMPEGNI PER IL 2020	PERFORMANCE 2020	SDG DI RIFERIMENTO
Migliorare l'efficienza energetica dell'infrastruttura di rete Riduzione dei consumi di energia elettrica di circa 1.000.000 kWh annui grazie a interventi di miglioramento dell'infrastruttura	Avviati lavori su un sito e quattro locali tecnologici, grazie ai quali si stima che Fastweb consegnerà un risparmio energetico a regime pari a 900.000 kWh/anno	 
Completare l'eliminazione della plastica monouso da tutti i siti Fastweb	Il progetto Plastic Free è stato completato e confermato anche durante la pandemia	 
Proseguire nel percorso di digital transformation dei processi e individuare le priorità di digitalizzazione	Digitalizzazione del 90% dei processi aziendali Digitalizzazione di alcuni importanti processi verso i clienti Introduzione di nuovi strumenti di assistenza digitale nell'app MyFastweb	 
Proseguire anche nel 2020 la collaborazione con Legambiente sul Marchio di Sostenibilità	Collaborazione con Legambiente confermata anche per il 2020 e per il 2021	 

Impegni per il futuro



■ Entro il 2030 ridurre le emissioni di CO₂ di 30.500 tonnellate

- Riduzione del 62% dello Scope 1 (rispetto al 2018)
- Conferma dell'acquisto del 100% dell'energia da fonti rinnovabili fino al 2030
- Riduzione del 15% dello Scope 3 (rispetto al 2018)



■ Migliorare l'efficienza energetica dell'infrastruttura di rete

Riduzione dei consumi di energia elettrica di circa 1.000.000 kWh annui grazie a interventi di miglioramento dell'infrastruttura

- Proseguire nel percorso di digital transformation dei processi
- Proseguire anche nel 2021 la collaborazione con Legambiente sul Marchio di Sostenibilità



A modern office interior with large windows overlooking a city. The scene is overlaid with a complex network of blue, wavy lines and semi-transparent geometric shapes, creating a dynamic and abstract visual effect. The office furniture, including a long table and chairs, is visible in the foreground.

3

Fastweb per il Paese

3.1. GLI IMPATTI DI FASTWEB SULLO SVILUPPO SOCIO-ECONOMICO DEL PAESE

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

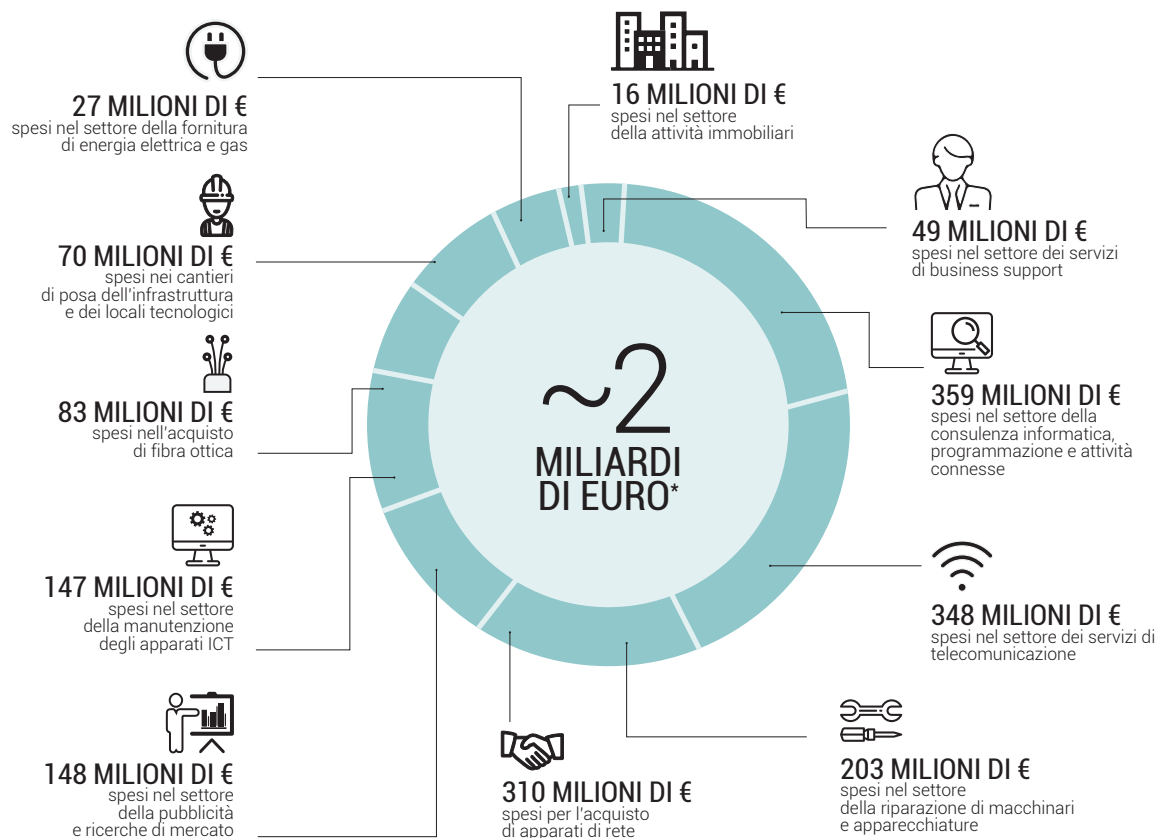
L'analisi risponde alla volontà dell'azienda di fornire una rendicontazione più ampia e completa degli impatti derivanti dal proprio operato. Un'analisi che non si limita al solo **impatto diretto** ma che si estende anche alla creazione di valore lungo la catena di fornitura, attraverso l'acquisto di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

Le principali voci di spesa in Italia si concentrano nel

settore della consulenza informatica, programmazione e attività connesse (21% del procurato), dei servizi di telecomunicazione (20% procurato), della riparazione di macchinari e apparecchiature (12% del procurato), nell'acquisto di apparati di rete (11% del procurato), nel settore della pubblicità e ricerche di mercato (9% del procurato), della manutenzione degli apparati ICT (7% del procurato), nell'acquisto di fibra ottica (5% del procurato), nei cantieri di posa dell'infrastruttura e dei locali tecnologici (4% del procurato), nei servizi di business support (3% del procurato), nella fornitura di energia elettrica e gas (2% del procurato) e nelle attività immobiliari (1% del procurato).

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

Le principali voci di spesa in Italia



* Nel grafico vengono rappresentate le principali voci di spesa, in termini di acquisto di beni e servizi e di investimenti, di Fastweb S.p.A. e Fastweb Air S.r.l. in Italia (95% dello speso totale in Italia).

Gli impatti di Fastweb	29.831 posti di lavoro generati		3 miliardi di euro Contributo al PIL		489 milioni di euro Contribuzione fiscale	
	Impatti diretti	2.775 posti di lavoro (persone)	954 milioni di euro valore aggiunto	103 milioni di euro contribuzione fiscale		
	Impatti indiretti	20.658 posti di lavoro (FTEs)	1.440 milioni di euro valore aggiunto	295 milioni di euro contribuzione fiscale		
	Impatti indotti	6.398 posti di lavoro (FTEs)	404 milioni di euro valore aggiunto	91 milioni di euro contribuzione fiscale		
	Cosa significa					
	12 posti di lavoro attivati indirettamente per ogni milione di euro speso da Fastweb	0,84 milioni di euro di valore aggiunto generato indirettamente ogni milione di euro speso da Fastweb	0,17 milioni di euro di contributi fiscali versati indirettamente ogni milione di euro speso da Fastweb			
	14 posti di lavoro attivati per ogni milione di euro speso dai consumatori attivati direttamente ed indirettamente	0,87 milioni di euro di valore aggiunto generato per ogni milione di euro speso dai consumatori attivati direttamente ed indirettamente	0,20 milioni di euro di contributi fiscali versati per ogni milione di euro speso dai consumatori attivati direttamente ed indirettamente			
	10 posti di lavoro attivati per ogni dipendente di Fastweb	1,9 milioni di euro di valore aggiunto generato per ogni milione di euro di valore aggiunto di Fastweb				

(*) I risultati includono le attività Fastweb S.p.A. e Fastweb Air S.r.l.

La gestione della catena di fornitura

Il processo di approvvigionamento è regolato dalla **Procurement Policy** che sancisce l'impegno da parte di Fastweb nella promozione dell'integrità e della trasparenza lungo la catena di fornitura, assicurando che i fornitori operino per garantire la migliore qualità possibile, rispettando e condividendo l'impegno aziendale nei confronti dei clienti, della società e dell'ambiente.

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

risulta obbligato. Il processo di qualifica risulta in questi casi modulato anche sulla base degli obblighi contrattuali in corso.

L'obiettivo della qualifica è di garantire che l'eventuale rischio di impresa relativo agli acquisti sia monitorato e tracciato e, dove necessario, mitigato. I fornitori sono qualificati su tre livelli di rischio: alto, medio e basso, valutati in relazione ad aspetti di tipo giuslavoristico, di safety o ambientale, e rispetto alle attività core di business aziendale.

Il processo di qualifica è guidato da principi inderogabili di **trasparenza, efficienza economica e conformità** alle normative vigenti. Al fine di concludere positivamente il processo di accreditamento, tutti i fornitori devono sottoscrivere specifiche clausole relative a **tematiche ambientali e di responsabilità sociale** che includono: il rispetto della normativa applicabile, il possesso dei titoli autorizzativi previsti e l'adozione di principi di tutela dei diritti dei lavoratori, con particolare attenzione alla tutela

dei diritti fondamentali dei lavoratori sanciti a livello internazionale. Attraverso queste verifiche, la funzione acquisti monitora periodicamente il parco fornitori e formalizza l'analisi dei fornitori con criticità in un report dedicato.

La qualifica dei fornitori, nonché tutti gli adempimenti amministrativi relativi all'emissione dell'ordine e alla consuntivazione dei servizi forniti sono gestiti da Fastweb S.p.A. attraverso una nuova **piattaforma digitale**, adottata dall'azienda a partire dal 2019. Nel corso del 2020 è stato avviato il processo di estensione dell'utilizzo della piattaforma, a partire dalla qualifica dei fornitori, anche alla società Fastweb Air S.r.l.

Nel 2020 Fastweb ha lavorato con circa 1.300 fornitori (di cui 190 iscritti al nuovo albo fornitori e 160 qualificati nel corso dell'anno). Inoltre, l'86% del valore degli acquisti si è concentrato su fornitori italiani.

Con l'obiettivo di integrare elementi di sostenibilità rilevanti nella gestione degli approvvigionamenti, Fastweb intende integrare **nuove dimensioni della sostenibilità** tra i requisiti di qualifica dei fornitori, nonché sviluppare un sistema di valutazione dei fornitori strutturato capace di dare valore al business e aumentare progressivamente la cultura di sostenibilità lungo l'intera catena di fornitura.

3.2. UNA NUOVA STRATEGIA: L'OTT INFRASTRUTTURATO

Nel 2020 Fastweb ha proseguito nella propria strategia per diventare un **"OTT (Over The Top) Infrastrutturato"**, coniugando la propria vocazione infrastrutturale con l'immediatezza e semplicità d'uso consentite dalle piattaforme digitali avanzate. L'obiettivo è quello di offrire una connettività con le migliori prestazioni ovunque e in qualsiasi momento, una customer experience semplice e veloce, massima sicurezza informatica e protezione dei dati.

In questo framework di riferimento si inquadrano le iniziative avviate quest'anno per lo sviluppo infrastrutturale e le importanti acquisizioni di Cutaway, società specializzata nello sviluppo di progetti ICT e Cloud per il mercato Enterprise, e del 70% di 7Layers, società leader nei servizi innovativi per la sicurezza informatica – che hanno fornito ulteriori competenze preziose per poter rispondere ai bisogni fondamentali dei clienti.

3.2.1. SVILUPPO INFRASTRUTTURALE E RETI DI NUOVA GENERAZIONE

Dal punto di vista infrastrutturale Fastweb ha proseguito e ulteriormente sviluppato le proprie strategie, spinte verso l'innovazione tecnologica, la convergenza fisso-mobile e il miglioramento continuo della qualità di connessione. Oggi in Italia può navigare in internet alla velocità di 1 Gbps solo il 20% della popolazione, tipicamente quella delle grandi città. Nei centri medio-piccoli l'accesso alla rete avviene ancora con velocità significativamente più basse, nonostante le esigenze di connettività siano molto aumentate, anche a seguito dell'emergenza sanitaria in atto, e continueranno ad aumentare in futuro.

L'obiettivo di Fastweb è quello di eliminare il digital divide in Italia, 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 di tipo gigabit entro il 2025.

Per raggiungere questo importante obiettivo, Fastweb ha definito un piano di potenziamento della propria infrastruttura di rete che sfrutta soluzioni di ultima generazione su rete fissa, mobile e convergente.

Primo operatore in Italia e tra i primi in Europa, Fastweb ha lanciato a fine 2020 la propria **rete Ultra FWA** che coniuga la potenza della fibra e quella delle frequenze 5G: questa rete consente 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 sarà resa disponibile principalmente nelle città situate in aree grigie e bianche, in modo da dare anche nelle città medio-piccole, al momento escluse dalla connettività a 1Gbps, la possibilità di accedere alle medesime opportunità riservate finora alle grandi città.

Il servizio è stato lanciato a fine 2020 nelle prime 50 città, ma l'obiettivo è quello di estendere la rete a 500 comuni entro il 2021 e raggiungere i 2.000 centri abitati entro il 2024, per una copertura complessiva di **8 milioni di famiglie e imprese nelle aree grigie e 4 milioni nelle aree bianche**⁴, ovvero il 45% della popolazione italiana. Sarà possibile abbattere tempi e costi di attivazione del servizio collegando l'ultimo miglio non con la fibra ma con le frequenze 5G mobili.

4. La rete Ultra FWA viene realizzata nell'ambito dell'accordo stipulato con Linkem a dicembre 2019, e ulteriormente esteso in agosto 2020 per raggiungere anche le aree bianche.

La tecnologia Ultra FWA

La tecnologia Ultra FWA utilizza in maniera ibrida la potenza della rete fissa e le frequenze del 5G, e in particolare lo spettro in banda 26 GHz che Fastweb si è aggiudicata nell'ambito dell'asta pubblica indetta dal Ministero dello Sviluppo Economico nel 2018, per coprire in modalità mobile gli ultimi 250-500 metri e portare alle abitazioni, tramite piccoli apparati outdoor posizionati sui tetti o sui balconi, connessioni ultra-performanti del tutto analoghe a quelle realizzate con la fibra. Questa soluzione permette di connettere le aziende e le abitazioni con tempi e costi di realizzazione notevolmente ridotti rispetto alle tradizionali reti in fibra, garantendo comunque le migliori performance della rete FTTH e raggiungendo velocità di collegamento fino al Gigabit per secondo.

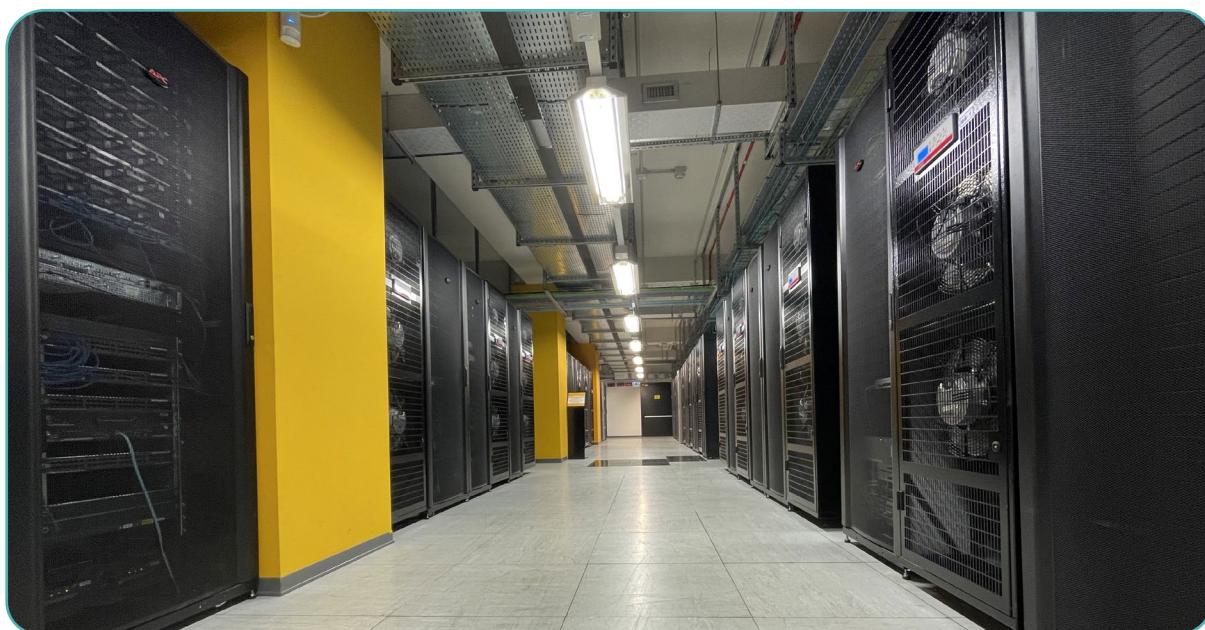
Ulteriori investimenti sono stati realizzati anche per l'espansione dell'infrastruttura di rete fissa, in modo da raggiungere in FTTH una fetta sempre più grande di popolazione. Fastweb ha consolidato le collaborazioni avviate negli ultimi anni, finalizzate a realizzare sinergie per l'ottimizzazione delle risorse e degli investimenti. Con **Open Fiber**, Fastweb ha rafforzato ulteriormente la copertura dei propri servizi nelle zone in cui non dispone di infrastruttura proprietaria, raggiungendo e superando nel 2020 l'obiettivo di essere presente in **80 nuove città con reti FTTH**, come previsto dall'accordo siglato nel 2019.

Il piano di espansione previsto per **Flash Fiber s.r.l.**, la joint venture creata nel 2016 con TIM, è stato realizzato nei tempi e completato nel 2020, consentendo a Fastweb di raggiungere in FTTH oltre **3 milioni di famiglie e imprese in 29 città**, con velocità di connessione fino a 1 Gigabit per secondo.

Per il futuro, si intende rinnovare la collaborazione con la creazione nel 2021 di **FiberCop**, in cui verranno conferite la rete secondaria in rame di TIM e la rete in fibra sviluppata da FlashFiber.

L'attuale accordo prevede che FiberCop sia detenuta per il 58% da TIM, per il 4,5% da Fastweb e per il 37,5% dal fondo infrastrutturale KKR⁵. La New Company avrà l'obiettivo di proseguire il piano di copertura FTTH, con velocità di connessione di 1 Gbps, e di raggiungere, entro il 2025, il 76% delle unità immobiliari delle aree grigie e nere, corrispondenti a circa 16,5 milioni di unità immobiliari in oltre 1.600 città.

Complessivamente, grazie alla nuova tecnologia FWA e all'attività di FiberCop, il numero di famiglie e imprese coperte da banda ultra larga passerà dagli attuali 8 milioni, con tecnologia FTTH e FTTN, a **23 milioni** nel 2025. Per quanto riguarda l'infrastruttura di rete fissa, per far fronte al fortissimo incremento dell'utilizzo dei servizi di connettività da parte dei clienti durante le fasi di lockdown e più in generale di emergenza sanitaria, sono stati realizzati investimenti molto consistenti che hanno accelerato l'incremento della capacity realizzando in 2 mesi i potenziamenti previsti per i prossimi 2 anni. Questo ha consentito di garantire la continuità del servizio per tutti i clienti, in tutti i settori.



5. L'accordo prevede il conferimento del 20% della partecipazione in FlashFiber di Fastweb a fronte del quale quest'ultima deterrà il 4,5 per cento della nuova entità.

Per le connessioni in FTTH già esistenti, Fastweb ha pianificato un innovativo upgrade tecnologico della rete proprietaria, che porterà nei primi mesi del 2021 la velocità di connessione da 1 Gbps attuale a 2,5 Gbps.

Questo intervento interesserà **30 grandi città**, per una copertura complessiva di circa 4 milioni di abitazioni, per rispondere al nuovo bisogno

di connettività che il cambiamento di abitudini e stili di vita imposto dall'emergenza sanitaria ha portato rispetto alle modalità di lavoro, studio e intrattenimento. La possibilità di rendere disponibili queste nuove performance dal punto di vista della velocità conferma quanto il controllo della rete end-to-end e la proprietà dell'infrastruttura siano l'abilitatore chiave dell'innovazione.

Fastweb per la tenuta delle reti in fase di emergenza da Covid-19

Nel 2020, con l'introduzione del lockdown per fronteggiare l'emergenza sanitaria, il traffico Internet è aumentato in maniera esponenziale mettendo a dura prova la capacità delle reti. Il volume di dati complessivo giornaliero della rete fissa è quasi raddoppiato rispetto ai livelli normalmente raggiunti (passando da 10-12 a 18-20 PetaByte), mentre i "picchi" di utilizzo della rete hanno registrato un aumento di circa il 40% rispetto alla normale attività (passando da 2,8 a circa 3,9 Terabit/secondo). In particolare, il traffico sulla rete fissa ha subito un aumento del 90% a marzo e dell'80% ad aprile, rispetto agli stessi periodi del 2019. L'utilizzo della rete fissa è rimasto ancora alto nei mesi autunnali del 2020: a settembre è stato registrato un aumento del traffico della rete fissa del 33% rispetto allo stesso periodo del 2019.

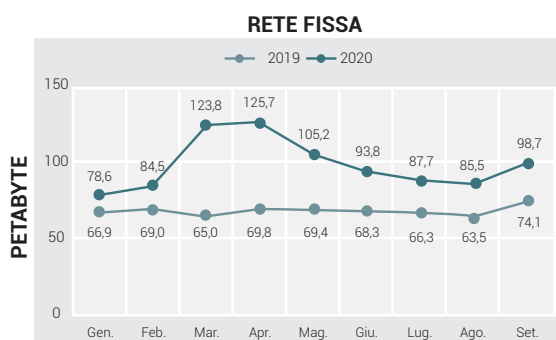
La rete mobile ha subito variazioni simili, con un aumento del 79% a marzo e del 46%

a settembre, rispetto agli stessi periodi del 2019.

In tale contesto, Fastweb è intervenuta tempestivamente sulla propria infrastruttura di rete mettendola in condizione di supportare picchi fino a 4,4 Terabit/secondo, molto al di sopra dei picchi registrati, evitando così la congestione della rete e garantendo l'utilizzo regolare del servizio di connettività, senza fenomeni di rallentamento per gli utenti.

Questo è stato possibile grazie agli interventi di ridimensionamento della rete che Fastweb aveva messo in atto già da diversi anni e l'attivazione, a marzo 2020, di un piano straordinario di aumento della capacità della rete in tempi estremamente stringenti. Oltre 100 interventi sono stati condotti su tutto il territorio nazionale nel tempo record di 2 settimane, alleviando la congestione di rete che si era formata e riportando Fastweb sotto la soglia di occupazione massima del 90%, ossia la soglia oltre la quale la rete viene sovraccaricata e subisce rallentamenti.

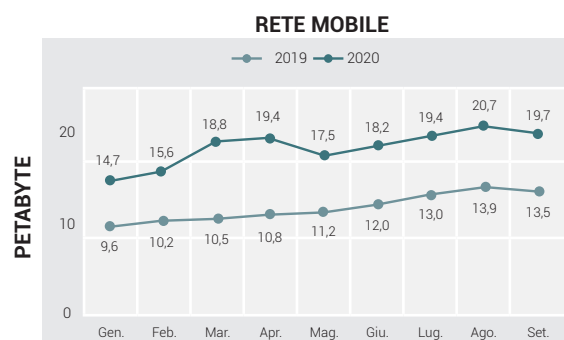
Grafico del traffico dati medio giornaliero (download + upload) di rete fissa e rete mobile⁶



- Traffico dati giornaliero: valori medi di periodo**
(Gen. - Set. 2019) 68,0 petabyte → (Gen. - Set. 2020) 98,2 petabyte
+44,4%
- Andamento mensile nel 2020 (variazioni %)**

Gen. - Feb.	+7,4
Feb. - Mar.	+46,5
Mar. - Apr.	+1,6
Apr. - Mag.	-16,4
Mag. - Giu.	-10,8
Giu. - Lug.	-6,5
Lug. - Ago.	-2,5
Ago. - Set.	+15,5
- Variazioni annuali (2019 - 2020) (variazioni %)**

Gen.	+17,5
Feb.	+22,4
Mar.	+90,4
Apr.	+80,2
Mag.	+51,5
Giu.	+37,3
Lug.	+32,2
Ago.	+34,5
Set.	+33,3



- Traffico dati giornaliero: valori medi di periodo**
(Gen. - Set. 2019) 11,7 petabyte → (Gen. - Set. 2020) 18,2 petabyte
+56,4%
- Andamento mensile nel 2020 (variazioni %)**

Gen. - Feb.	+5,6
Feb. - Mar.	+20,7
Mar. - Apr.	+3,2
Apr. - Mag.	-9,8
Mag. - Giu.	+4,1
Giu. - Lug.	+6,7
Lug. - Ago.	+6,7
Ago. - Set.	-5,0
- Variazioni annuali (2019 - 2020) (variazioni %)**

Gen.	+52,8
Feb.	+53,3
Mar.	+79,0
Apr.	+78,9
Mag.	+55,7
Giu.	+51,9
Lug.	+49,1
Ago.	+48,6
Set.	+45,8

6. Osservatorio sulle Comunicazioni-Monitoraggio Covid-19 n.2/2020-AGCOM.

Nel corso del 2020 Fastweb ha lavorato anche alla realizzazione di una rete di telefonia mobile 5G e a fine anno ha lanciato il proprio servizio mobile 5G, mettendolo a disposizione di tutti i clienti (sia quelli nuovi, sia quelli che già ne utilizzavano i servizi) senza alcun costo aggiuntivo. Il 5G di Fastweb è stato "acceso" in un primo momento

nelle città di Milano, Bologna, Roma e Napoli, e si estenderà via via ad altri comuni, seguendo il roll out della rete mobile, per coprire il **90% della popolazione entro il 2025⁷**.

Grazie alla rete 5G, i clienti raggiunti dal servizio potranno usufruire di una connessione con velocità fino a 1 Gbps anche in mobilità.

WOW FI: la rete wi-fi più grande d'Italia

WOW FI è la soluzione di wi-fi diffuso di Fastweb per garantire una copertura di rete di alta qualità anche al di fuori delle mura domestiche. Con questo servizio, ogni modem Fastweb diventa un punto di accesso a disposizione dei clienti per navigare, sempre e ovunque, senza spese aggiuntive. Anche tutti i clienti di Fastweb mobile possono navigare dal proprio smartphone con traffico illimitato sulla rete WOW FI, con una modalità di accesso semplice e immediata che sfrutta il sistema di autenticazione offerto dalle SIM in tecnologia 4G.

Oggi WOW FI costituisce la rete wi-fi più grande d'Italia, con circa 2 milioni di home spot, modem dei clienti che hanno aderito all'iniziativa, a cui si aggiungono più di 1.400 hot-spot situati nei punti più frequentati delle principali città italiane, quali Bologna, Catania, Genova, Monza, Palermo, Roma, Torino, Verona e, a Milano, nelle principali piazze e all'interno delle principali stazioni della metropolitana. La copertura del servizio WOW FI arriva, così, a tutti i comuni italiani raggiunti dai servizi Fastweb.

⁷ 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.

3.2.2. 5G E IOT: I SERVIZI DEL FUTURO

Grazie alle sue caratteristiche di velocità, latenza e "capacità" in termini di quantità di connessioni abilitate, il 5G rivoluzionerà 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 consentiranno di evolvere i servizi e i prodotti, 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.

I vantaggi del 5G



La grande velocità

Scaricare tutti i tipi di file in tempi rapidissimi, anche quelli di notevoli dimensioni grazie a una velocità di download che potrà raggiungere i 3 Gigabit al secondo e livelli di capacità trasmissiva fino a 10 volte superiore alle attuali reti 4G.



La bassissima latenza

Trasmettere informazioni in tempo reale sarà semplice grazie all'abbattimento dei tempi di reazione che passeranno dai 25-35 millisecondi di oggi a pochi millisecondi.



La quantità di connessioni

Collegare in contemporanea un numero elevatissimo di oggetti che passeranno da qualche migliaia, con le attuali reti 4G, ad alcuni milioni di device per chilometro quadrato diventerà una realtà. Grazie al 5G i dispositivi saranno connessi e potranno interagire tra di loro, una caratteristica indispensabile per dare impulso, nel prossimo futuro, allo sviluppo del cosiddetto "Internet delle cose".

5G e IoT: i primi ambiti di applicazione

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. In generale, infatti, aumenta l'aspettativa media di vita della popolazione⁸ e aumenta l'incidenza delle patologie croniche⁹.

La telemedicina è una modalità di erogazione di servizi di assistenza sanitaria, tramite il ricorso a tecnologie innovative, in situazioni in cui il professionista della salute e il paziente (o due professionisti) non si trovano nella stessa località.

La prestazione in Telemedicina non sostituisce la prestazione sanitaria tradizionale nel rapporto personale medico-paziente, ma la integra per potenzialmente migliorarne efficacia, efficienza e appropriatezza.

Una soluzione che da un lato favorisce i pazienti, riducendo gli spostamenti domicilio-ospedale e viceversa, o controllando la corretta assunzione dei farmaci e l'esecuzione di esami programmati eseguibili localmente, dall'altro consente di ottimizzare tempi e costi sostenuti dalle strutture sanitarie e di raggiungere un maggior numero di pazienti.

Fastweb propone in questo ambito soluzioni di e-health basate su tecnologia di ultima generazione, su piattaforme cloud affidabili e sicure, con un servizio di connettività altamente performante e stabile, che permette di usufruire di più servizi contemporaneamente. Nel corso del 2020 sono stati realizzati diversi *use case* presso alcune strutture ospedaliere, ad esempio per la gestione della cura di pazienti durante la fase di post-ospedalizzazione, o per l'assistenza di soggetti fragili.

Smart Security

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

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

8. Secondo gli ultimi dati del Rapporto Bes Istat (2019), l'aspettativa media di vita nel nostro Paese si attesta a 80,8 anni per gli uomini e 85,2 anni per le donne.

9. Secondo ResearchGates, per esempio, il numero di pazienti affetti da diabete nel mondo passerà dai 177 milioni del 2010 ai 366 milioni del 2030.



counting. Nel corso del 2020 alcune di queste soluzioni sono state applicate presso un importante stadio calcistico di rilevanza nazionale. Per tale struttura sono stati realizzati sistemi di controllo per il conteggio e il monitoraggio degli accessi, per la lettura e il controllo della temperatura corporea, per il controllo della distribuzione delle persone al fine di prevenire la formazione di assembramenti.

Smart Infrastructure

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

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

Anche in questo caso nel corso dell'anno soluzioni di smart infrastructure sono state realizzate per il

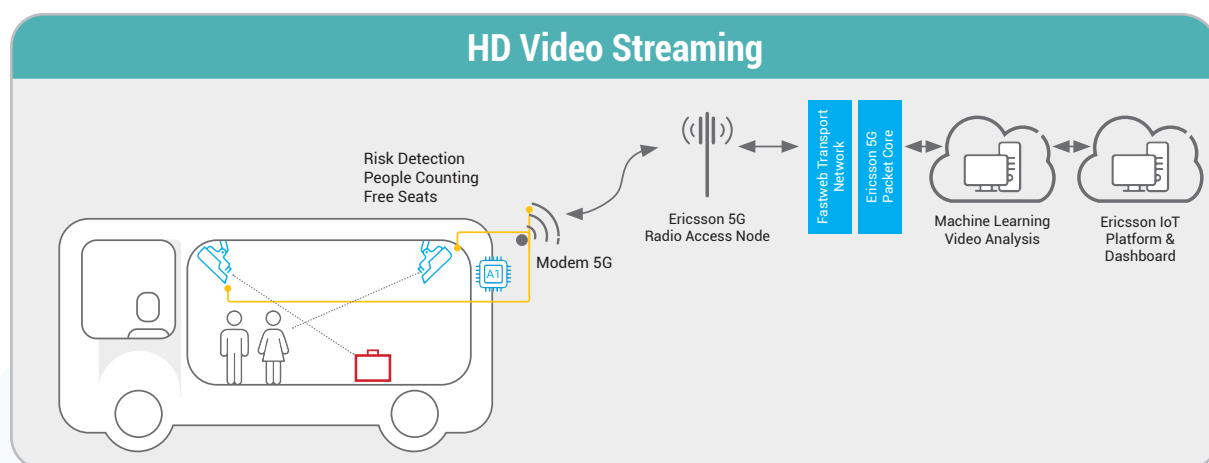
monitoraggio e controllo di infrastrutture stradali, acquedotti, scuole, attraverso l'utilizzo di sensoristica in fibra ottica e di droni, coniugando le potenzialità dell'IoT con quelle della connettività 5G.

#Roma5G

Con la logica di avere un impatto positivo sulla società, in collaborazione con Ericsson e Roma Capitale, Fastweb ha raggiunto l'obiettivo di portare servizi innovativi basati su reti wi-fi e 5G in alcune aree del territorio del Comune di Roma.

La capitale ha potuto disporre di collegamenti mobili altamente performanti e **sperimentare nuove applicazioni digitali in ambiti strategici**, come il turismo, con applicazioni digitali per valorizzare il patrimonio culturale, la sicurezza, con telesorveglianza ad altissima definizione, e la mobilità urbana, con applicazioni di tracciamento automatico, nuovi modelli di tariffazione, telemetria della diagnostica di bordo e analisi predittiva dei guasti.

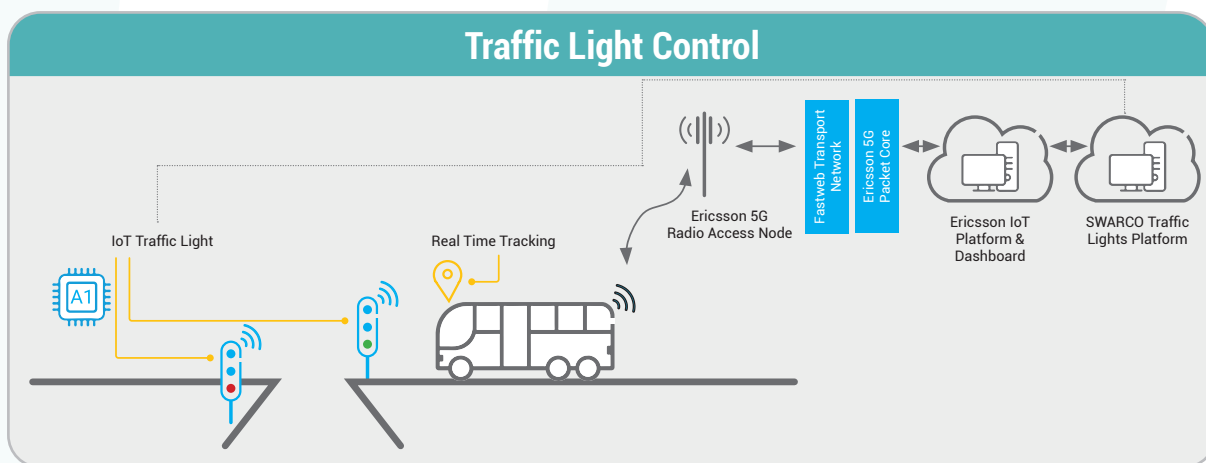
In particolare, il 23 luglio 2020 è stato presentato il primo autobus connesso in 5G, con alcuni scenari applicativi realizzati per migliorare sensibilmente l'efficienza e l'affidabilità del trasporto pubblico. Per garantire la sicurezza dei passeggeri, è stata realizzata una **piattaforma di videosorveglianza** che consente il monitoraggio e la segnalazione di situazioni di pericolo: tre videocamere di ultima generazione trasmettono immagini in alta definizione al centro di controllo Atac che, grazie all'utilizzo dell'intelligenza artificiale, le analizza in tempo reale per segnalare situazioni critiche all'interno dell'autobus (es. bagagli incustoditi, scene di panico, presenza di armi).



La soluzione di **telemetria real time e manutenzione predittiva** consente invece, grazie a un sistema di diagnostica di bordo, di tenere monitorato il buono stato dell'autobus per effettuare interventi di manutenzione e riparazione in ottica preventiva.

Nell'ambito della sperimentazione è stato inoltre sviluppato un **sistema di gestione intelligente**

del traffico che, grazie all'integrazione con il sistema di gestione semaforica urbana, consente di regolare il traffico attraverso la riconfigurazione dei semafori e di dare quindi la priorità di passaggio ai mezzi pubblici, riducendone i tempi di percorrenza. La stessa soluzione può essere adottata per favorire il passaggio di mezzi di soccorso o delle forze dell'ordine.



Il lancio di queste soluzioni innovative è stato accompagnato da quello di una nuova app dedicata ai cittadini, che consente di avere in tempo reale informazioni sui tempi di attesa e sul grado di affollamento del mezzo, e di richiedere una fermata assistita.

Sempre nell'ambito di #Roma5G, in collaborazione con gli enti locali, nel 2020 Fastweb ha inoltre realizzato una copertura wireless delle Biblioteche Comunali di Roma rendendo disponibile sia il segnale WOW FI per i propri clienti, sia il Wi-Fi pubblico di Roma Capitale, con SSID "DigitRoma". Dopo il progetto degli scorsi anni presso le Terme di Diocleziano, un'ulteriore iniziativa è stata lanciata in collaborazione con Roma Capitale, ZTE e L'Università degli Studi dell'Aquila: si tratta della sperimentazione di un innovativo scenario d'uso per il monitoraggio degli edifici con il 5G, che prevede l'utilizzo di una rete di sensori attivata

in due sale dei Musei Capitolini per la regolare registrazione di informazioni sulla struttura. Grazie alla rete 5G, infatti, i dati raccolti possono essere trasmessi in tempo reale, dando la possibilità di tenere sempre sotto controllo lo stato di manutenzione degli edifici monitorati.

Smart Parking

Nel corso del 2020 Fastweb ha sviluppato per un importante Comune italiano una soluzione di Smart Parking che, attraverso l'installazione di sensori e telecamere per il monitoraggio dell'occupazione dei posti auto cittadini, permette di ridurre il traffico e le emissioni e di ottimizzare il processo di ricerca di parcheggio. I Big Data sulla mobilità raccolti attraverso questa soluzione, riguardanti lo stato di occupazione dei parcheggi e dei flussi di mobilità dei cittadini in tempo reale alimentano una piattaforma di analytics che supporta l'Amministrazione nel prendere decisioni di governance della mobilità veicolare.

Officina 5G

Officina 5G è il nuovo progetto di Fastweb aperto a tutti i dipendenti per condividere quante più informazioni possibili sulle potenzialità del 5G e dell'Intelligenza Artificiale. L'obiettivo è quello di rendere tutti più consapevoli delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie per generare valore per le imprese, i clienti, i cittadini, per un ampio coinvolgimento nel disegno dei nuovi servizi.

Attraverso la intranet Agorà sono stati messi a disposizione dei dipendenti alcuni video e articoli di approfondimento, oltre a due webinar informativi e di confronto.

"Learn (5G) to fly", ad aprile 2020, ha offerto una panoramica nazionale e internazionale del mercato 5G, esplorato gli elementi chiave di questa nuova tecnologia e presentato i relativi progetti condotti da Fastweb. A settembre 2020, nel webinar "5G e salute: facciamo chiarezza", organizzato in collaborazione con Fondazione Umberto Veronesi e l'Associazione Italiana di Fisica Medica, i ricercatori hanno risposto agli interrogativi più pressanti sulla salute e dato risposte alle numerose "fake news" che circolano su questo argomento.

I webinar hanno avuto un grande successo, con 882 dipendenti iscritti alle dirette e 982 visualizzazioni delle registrazioni che sono state successivamente messe a disposizione di tutta la popolazione aziendale tramite la intranet Agorà.

Durante il periodo di emergenza sanitaria, Officina 5G ha sfruttato le potenzialità del 5G per sviluppare un nuovo strumento volto a facilitare le attività da remoto. In collaborazione con aziende leader nei settori della system integration e dello sviluppo dei sistemi IT, Fastweb ha presentato una soluzione di Realtà Virtuale per le visite da remoto.

I cittadini, gli appassionati di tecnologia, le istituzioni e i clienti potranno effettuare visite guidate virtuali in alcune infrastrutture strategiche di Fastweb al momento non accessibili, come per esempio il Data Center di Milano, che ospita i servizi ICT evoluti e Cloud dei clienti Enterprise.

La soluzione ideata consentirà al visitatore virtuale di immergersi completamente all'interno



dell'ambiente grazie a speciali visori VR (Virtual reality) collegati a una speciale cam dedicata (Ultra HD 4K), comandata a distanza dal singolo visitatore in maniera indipendente attraverso il movimento del viso. In affiancamento ai visori saranno utilizzabili anche cardboard dotati di smartphone, e una APP dedicata per la visualizzazione in VR, disponibile anche per desktop.

Il set di cam ad alta definizione – montate su un supporto mobile manovrato attraverso gli spazi oggetto della visita – consentirà ai visitatori di interagire in modo individuale ed estremamente realistico con gli spazi visitati, grazie a un video streaming ad altissima definizione.

Il visitatore verrà guidato da esperti dell'azienda all'interno del Data Center Tier IV e del Security Operations Center Enterprise, il centro attivo 24 ore su 24 che protegge le aziende e gli enti pubblici dagli attacchi informatici, o portato ad esplorare NEXXT, il nuovo headquarter di Milano.

Questa nuova modalità di interazione sfrutterà le potenzialità offerte dalla connessione dati 5G in modalità Fixed Wireless Access (FWA) integrata alla rete in fibra ottica di Fastweb, grazie alla quale il visitatore avrà la possibilità di vivere un'esperienza davvero immersiva.

Le funzionalità del Virtual Tour mediante la Virtual Reality potranno essere da subito riutilizzate per numerosi altri ambiti di applicazione, come per esempio la remotizzazione di attività rischiose previste da alcuni processi produttivi. Saranno, inoltre, uno stimolo per lo sviluppo di altre tipologie di Use Cases innovativi, abilitati e valorizzati al meglio dalle tecnologie 5G e 5G FWA di ultima generazione, che offrono un'altissima banda e una bassissima latenza.

5G ed elettromagnetismo: cosa sappiamo

Nel 2020, in occasione della pandemia globale, sono state diffuse nel mondo fake news sul 5G, aumentando i dubbi e timori circa i possibili effetti nocivi dei campi elettromagnetici emessi dalle antenne.

A questo proposito, Fastweb monitora puntualmente l'evoluzione della ricerca scientifica in questo campo per garantire la tutela della salute dei cittadini e il totale rispetto della normativa, particolarmente stringente.

La potenza del segnale emesso dall'antenna - direttamente proporzionale al campo elettromagnetico generato - è regolato da norme internazionali che adottano il principio di precauzione: le linee guida stilate dalla International

Commission on Non-Ionizing Radiation Protection (ICNIRP) e dall'IEEE International Committee on Electromagnetic Safety (IEEE ICES) e riconosciute dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) e dalla UE.

Nello specifico tali linee guida, aggiornate nel 2020, fissano limiti cautelativi uguali per tutte le tecnologie (2G, 3G, 4G e 5G) e prevedono limiti emissivi 50 volte inferiori ai valori SAR (Specific Absorption Rate) di soglia minima per i quali sono stati osservati effetti sanitari. In Italia, poi, il fenomeno è controllato in modo ancora più stringente: i limiti di emissione dei campi elettromagnetici sono stati fissati a un decimo rispetto a quelli suggeriti a livello europeo (6 V/m rispetto ai 60 V/m previsti dalla direttiva europea).

3.2.3. CUTAWAY E 7LAYERS: DUE ACQUISIZIONI STRATEGICHE

Durante l'anno 2020 Fastweb è stata protagonista di due importanti operazioni: l'acquisizione di Cutaway e l'acquisizione del 70% di 7Layers.

Entrambe le operazioni rappresentano misure mirate e specifiche per la realizzazione dell'obiettivo di diventare un OTT infrastrutturato, essendo finalizzate all'acquisizione di competenze ad alto valore per fornire un sempre miglior supporto alle aziende nel loro percorso di digitalizzazione.

Cutaway, società leader nello sviluppo di progetti ICT e Cloud, è stata acquisita con l'obiettivo di rafforzare il proprio posizionamento di fornitore di servizi Cloud nel mercato Enterprise attraverso lo sviluppo di soluzioni innovative, affidabili e sicure e il consolidamento del centro di competenza ICT interno.

L'operazione ha infatti permesso di acquisire professionalità e competenze preziose per lo sviluppo di progetti e servizi avanzati in ambito ICT e Cloud Computing, per soddisfare con maggior efficacia e rapidità i bisogni dei clienti business e PA, realizzare piattaforme abilitanti sempre più evolute che guardano all'Internet of Things e all'Intelligenza Artificiale e proporre soluzioni avanzate che siano in grado di accelerare il processo di digitalizzazione e di assicurare la continuità operativa, migliorando la customer experience.

Anche l'acquisizione del 70% di 7Layers, società leader nei servizi per la sicurezza informatica, è stata

realizzata nell'ottica di rispondere all'esigenza sempre crescente dei clienti Enterprise di sicurezza, tutela e protezione di informazioni e dati.

L'integrazione delle soluzioni di 7Layers nell'offerta Fastweb consentirà alla clientela Enterprise di beneficiare di servizi aggiuntivi coprendo integralmente il proprio fabbisogno di protezione e di sicurezza contro le minacce informatiche. Alla già solida proposta di Fastweb di servizi principalmente legati alla protezione delle infrastrutture di rete, monitorate costantemente dal Security Operation Center (SOC), si aggiungono soluzioni avanzate di Threat Management e di Threat Intelligence, l'area della Security più innovativa e in forte crescita, di cui 7Layers è leader, permettendo di aumentare sensibilmente il livello di protezione dell'IT aziendale grazie a un approccio preventivo e alla capacità di gestione e di mitigazione degli attacchi più evoluti (Managed Detection and Response).

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

L'integrazione di queste due realtà altamente innovative porta anche il beneficio di una "contaminazione culturale" tra la popolazione Fastweb e i nuovi ingressi, che sarà certamente stimolante in futuro, generando nuovi approcci innovativi.

La strategia di OTT infrastrutturato ha modificato anche le modalità di ideazione e sviluppo dei prodotti e dei servizi: con l'adozione di un approccio orientato ai prodotti, Fastweb intende ridurre in modo rilevante i tempi di realizzazione delle iniziative e allo stesso tempo aumentare progressivamente la qualità dei servizi offerti al mercato.

Se il tradizionale approccio waterfall, prevede una gestione sequenziale delle attività volta a rispondere a specifici requisiti dati, l'approccio orientato ai prodotti, con l'applicazione dei principi del design thinking, dell'agile, della continuous integration & continuous delivery e del devOps, consente invece rilasci più frequenti con aggiornamenti incrementali, dettati dal progressivo riscontro degli utilizzatori. In quest'ottica, anche la modalità di finanziamento del servizio o prodotto non è definita a priori ma viene valutata di pari passo in funzione dell'avanzamento e delle necessità del progetto stesso.

Nel 2020 Fastweb ha già sviluppato secondo questa modalità alcune iniziative che hanno avuto un grande successo sia per la rapidità di realizzazione e implementazione, sia per la loro qualità. La modalità "product centric" verrà estesa progressivamente per portare un ulteriore tangibile miglioramento ai servizi erogati.

Un ulteriore ingrediente fondamentale per il miglioramento dei servizi è rappresentato dall'applicazione strutturata delle tecniche

di **Intelligenza Artificiale**. In questo ambito, nel corso del 2020 sono state acquisite nuove e preziose competenze, con l'ingresso di 30 nuovi dipendenti per la creazione di un centro di eccellenza interno all'organizzazione. La creazione di questo nuovo polo, avviata a fine 2020, si inserisce in un programma più ampio di valorizzazione delle competenze che supera i luoghi fisici: con la modalità di lavoro da remoto, Fastweb intende promuovere un polo tecnologico "distribuito", permettendo ad esperti ICT di varie città d'Italia di lavorare in squadra per uno stesso obiettivo.

Questa nuova area di competenze permetterà di innovare prodotti e servizi per i clienti e migliorare i processi interni all'azienda. Già nel 2020 sono stati identificati da parte del management oltre 70 possibili use case di Intelligenza Artificiale che vanno dai servizi per i clienti, agli ambiti amministrativi, attraversando tutti i processi aziendali.

Nel percorso verso l'OTT infrastrutturato, Fastweb è cresciuta nell'ultimo anno con nuove risorse e nuove competenze. L'inserimento di giovani talenti - provenienti principalmente da discipline STEM in diverse aree del territorio, ha completato un team di professionisti di eccellenza nell'ambito delle TLC, creando così una combinazione ideale di conoscenze, esperienza ed entusiasmo. La multidisciplinarietà del team è un aspetto distintivo per creare sinergie e raggiungere grandi risultati.



3.3. OPEN INNOVATION: UN PARADIGMA VINCENTE PER PROGETTARE INSIEME IL FUTURO

Una nuova generazione di prodotti, servizi e modelli di business si sviluppa attraverso un ecosistema fatto di imprese, incubatori e centri di ricerca ed è possibile, oggi, grazie all'adozione di un paradigma basato sulla open innovation.



Il programma Open Innovation, lanciato all'inizio del 2019, è proseguito con una nuova edizione, con l'obiettivo di **alimentare e diffondere una cultura dell'innovazione aperta**.

Attraverso uno scambio continuo di idee tra le competenze interne e il dinamico mondo delle startup, degli hub di innovazione esterni e dei Centri di Ricerca, Fastweb vuole creare un ecosistema virtuoso e accelerare la trasformazione delle idee innovative in progetti concreti e rispondere alle sfide del mercato in modo semplice e rapido.

Il programma Open Innovation ha visto il lancio della prima wave nel 2019 con la Call for Ideas **"#CallFoRevolution"**. Rivolta al solo personale interno ha portato alla selezione di tre progetti che, a fine 2020, risultano in fase di scale up. In particolare, una delle soluzioni realizzate durante la prima wave

del Programma, basata sulla tecnologia Blockchain, è già stata adottata dai primi clienti Enterprise.

Questa prima esperienza ha permesso di affinare e ottimizzare il modello di gestione delle diverse fasi del processo che sostiene il programma. Nel 2020 è stato quindi possibile avviare una seconda wave con il lancio di #OpenTheFuture, un'iniziativa realizzata in collaborazione con Cariplo Factory aperta alla partecipazione, oltre che delle persone di Fastweb, anche dell'ecosistema esterno costituito da Startup, PMI, Centri di Ricerca e Università. In questa seconda wave è stata confermata la volontà di raccogliere idee innovative da trasformare in soluzioni digitali, per rispondere in maniera rapida e semplice alle esigenze di famiglie e imprese e contribuire ad accelerare la diffusione di una nuova cultura dell'innovazione.

L'iniziativa è orientata alla selezione e allo sviluppo di idee innovative in due principali aree di interesse: quella delle **soluzioni digitali** - per migliorare la qualità della vita dei clienti negli ambiti entertainment e tempo libero, Smart Home, salute e benessere, sicurezza - e quella delle **soluzioni data-driven** - per supportare la trasformazione e il miglioramento dell'efficienza operativa aziendale e dell'esperienza del cliente attraverso l'utilizzo dei big data, dell'intelligenza artificiale e di strumenti avanzati di automazione.

La fase di raccolta e selezione ha seguito un processo strutturato: le 200 idee raccolte sono state sottoposte a valutazione prima da un comitato esteso composto da persone di Fastweb rappresentanti ogni dipartimento e sede, e poi da un gruppo composto dai maggiori esperti interni all'azienda. Le migliori idee selezionate sono state presentate al Management Board nel luglio 2020, in occasione del Concept Selection Event.

La fase di finalizzazione del modello di business e valutazione della fattibilità economica è stata quindi riservata a 4 idee interne e 2 idee di start up, che sono state selezionate sulla base del livello di innovazione, dell'impatto sul business di Fastweb e dell'impatto sui clienti o sull'operatività aziendale. Tutti i progetti hanno superato la valutazione nel Project Approval Event, tenutosi a ottobre, e sono passati alla fase di Prototipazione.

Nei primi mesi del 2021 è prevista la presentazione al Board dei prototipi realizzati al fine di ottenere l'approvazione allo sviluppo della soluzione definitiva.

#OPEN2THEFUTURE: LE SOLUZIONI SVILUPPATE DAI VIRTUAL TEAM

In Fastweb siamo sempre un passo avanti. Per questo vogliamo costruire una piattaforma 5G business per consentire alle aziende di sviluppare soluzioni IoT a bassa latenza. #OPENINNOVATION Open innovation  	Facendo leva su Edge Computing, Micro Data Centers, 5G e Coding, Fastweb è in grado di sviluppare soluzioni IoT e servizi digitali a bassa latenza per le Aziende e le Pubbliche Amministrazioni attraverso una piattaforma unificata 5G business.
In Fastweb siamo sempre un passo avanti. Per questo vogliamo utilizzare una piattaforma software che ci permetta una comprensione in tempo reale dei bisogni dei nostri clienti. #OPENINNOVATION Open innovation  	Grazie a una piattaforma software le aziende possono effettuare ricerche di mercato in modo autonomo e in tempo reale, utilizzando sorgenti di dati digitali che forniscono informazioni immediate su consumatori, opinioni e trend, con l'obiettivo di creare offerte tempestive e personalizzate.
In Fastweb siamo sempre un passo avanti. Per questo vogliamo migliorare l'esperienza dei nostri dipendenti nella ricerca dei dati sui sistemi aziendali. #OPENINNOVATION Open innovation  	Uno strumento che supporta i dipendenti nella ricerca dei dati aziendali, garantendo un'esperienza più fluida e smart e permettendo al tempo stesso una riduzione di costi e tempi.
In Fastweb siamo sempre un passo avanti. Per questo puntiamo sulle potenzialità dell'Intelligenza Artificiale per nuovi sistemi di identificazione dei clienti mobile. #OPENINNOVATION Open innovation  	Le potenzialità dell'Intelligenza Artificiale, per offrire un'esperienza più efficace e coinvolgente nel processo di acquisizione e riconoscimento dei clienti mobile attraverso il digital onboarding.
In Fastweb siamo sempre un passo avanti. Per questo puntiamo su algoritmi di Intelligenza Artificiale per migliorare l'assistenza digitale ai clienti. #OPENINNOVATION Open innovation  	Un'analisi più immediata delle richieste e soluzioni più efficaci in tempi più rapidi, grazie all'utilizzo di algoritmi di Intelligenza Artificiale a supporto dell'assistenza digitale ai clienti.
In Fastweb siamo sempre un passo avanti. Per questo vogliamo personalizzare le comunicazioni dedicate ai clienti attraverso nuove tecnologie basate sull'Intelligenza Artificiale. #OPENINNOVATION Open innovation  	Le comunicazioni verso i clienti che hanno prestato il consenso vengono personalizzate, rispondendo a bisogni ed esigenze differenti, grazie all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale.

L'iniziativa ha permesso di sviluppare e implementare nuove modalità di lavoro e strumenti per trasformare, in modo agile, le proposte progettuali in servizi e soluzioni di business e di migliorare i processi interni in ottica di semplificazione e di crescita del mondo digitale.

Durante questa seconda wave il programma Open Innovation è stato perfezionato e standardizzato;

si prevede proseguirà anche negli anni a venire attraverso l'organizzazione di periodiche call aperte anche all'esterno, attivando sempre maggiori collaborazioni tra Fastweb e i suoi innovativi partner che si integreranno al già ampio ecosistema esistente. Open Innovation costituirà un'ulteriore fonte di idee, soluzioni e competenze proiettate verso il futuro e verso un'innovazione costante all'interno e all'esterno all'azienda.

I NUMERI DI OPEN INNOVATION NEL 2020:



3.4. PRIVACY E CYBERSECURITY: LA SICUREZZA DEI DATI E DELL'INFRASTRUTTURA

Il Rapporto Clusit¹⁰ 2020 dell'Associazione Italiana per la Sicurezza Informatica ha confermato, anche per il 2019, un aumento delle minacce alla sicurezza informatica registrando oltre a un incremento molto significativo del numero di attacchi, anche una crescita della loro gravità e dei conseguenti danni arrecati. L'Italia ha confermato questo trend e ha riscontrato, nel 2019, 1.670 attacchi gravi, con un aumento del 7% rispetto al 2018 e una media di 139 attacchi gravi al mese.

Il diffondersi dell'epidemia da Covid-19 ha inciso ulteriormente sulla qualità e quantità dei fenomeni legati al cybercrime, con particolare riferimento al crimine di tipo economico-finanziario. La pandemia ha inoltre spinto l'accelerazione digitale e tecnologica delle aziende, portando di conseguenza la necessità di aumentare la protezione dei dati e la cybersecurity.

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

Alla luce di questi trend, l'Europa e l'Italia hanno intensificato l'attenzione sul tema della cybersecurity,

anche dal punto di vista normativo. La Direttiva (UE) 2016/1148, nota come Direttiva NIS, recepita a livello nazionale con il D.Lgs 65/2018, rappresenta il primo provvedimento di carattere generale adottato in ambito europeo sul tema della sicurezza Cyber. La Direttiva ha introdotto disposizioni finalizzate a conseguire un elevato standard comune di sicurezza all'interno dell'Unione Europea prevedendo l'adozione, a carico dei soggetti operanti in settori strategici (OSE, Operatori di Servizi Essenziali, e FSD, Fornitori di Servizi Digitali), di misure tecniche e organizzative atte a garantire la sicurezza di reti e sistemi informativi e introducendo l'obbligo di notifica degli incidenti rilevanti.

In attuazione degli artt. 16-bis e 16-ter del D.Lgs. 259/2003 (c.d. Codice delle comunicazioni elettroniche) il Decreto MISE del 12 Dicembre 2018 (c.d. Decreto Telco) ha delineato una dettagliata regolamentazione in materia di sicurezza e integrità delle reti di telecomunicazioni, imponendo agli operatori Telco l'obbligo di adottare misure di sicurezza volte a ridurre i rischi di interruzione dei servizi forniti agli utenti e di segnalare al CSIRT (Computer Security Incident Response Team) italiano e all'ISCTI (Istituto superiore delle comunicazioni e delle tecnologie dell'informazione) gli incidenti con impatto significativo sui servizi.

Un'ulteriore importante modifica si è avuta nel 2019

10. IL CLUSIT è l'Associazione Italiana per la Sicurezza Informatica, nata nel 2000 con lo scopo di promuovere e diffondere nel Paese la cultura e la consapevolezza della sicurezza informatica attraverso iniziative di formazione e di sensibilizzazione, seminari, pubblicazione di documenti, ecc. Ogni anno il CLUSIT redige un Rapporto che fornisce una panoramica dello stato del cyber-crime e della CyberSecurity in Italia.

relativamente al c.d. Golden Power, ovvero quell'insieme di strumenti volti a salvaguardare le imprese operanti in ambiti strategici o di interesse nazionale, o ancora all'interno di settori considerati ad alta intensità tecnologica. Il D.L. n. 22 del 25 marzo 2019 ha infatti esteso il Golden Power alla nuova tecnologia 5G per questioni di sicurezza nazionale, allargando l'ambito di applicazione dei connessi poteri speciali in capo al Governo, ovvero la facoltà di esercitare potere di veto o di dettare specifiche prescrizioni agli accordi – conclusi con soggetti esterni all'UE – che abbiano come oggetto attività o beni funzionali all'implementazione della tecnologia 5G.

Da ultimo, il D.L. 105/2019 (c.d. Decreto Cybersecurity), convertito dalla L. 133/2019, ha istituito il c.d. perimetro di sicurezza nazionale cibernetica, all'interno del quale rientrano i soggetti pubblici e privati che esercitano funzioni o servizi essenziali dipendenti da reti, sistemi informativi e servizi informatici dalla cui discontinuità possa derivare un pregiudizio alla sicurezza nazionale. Tale disciplina mira a conseguire l'obiettivo della sicurezza di reti, sistemi informativi e servizi informatici di pertinenza dei soggetti rientranti nel perimetro prevedendo, oltre all'adozione di specifiche misure tecnico-organizzative e all'obbligo di notifica degli incidenti sui sistemi informativi, una procedura di valutazione da parte del CVCN (Centro di Valutazione e Certificazione Nazionale) degli affidamenti di forniture di beni, sistemi e servizi ICT, destinati a essere impiegati sulle reti.

Il decreto determina inoltre che per la falsa comunicazione delle informazioni agli organi preposti previste dalla normativa e per l'ostacolo alle attività di vigilanza previste siano applicate le sanzioni previste dal D. Lgs. 231/2001.

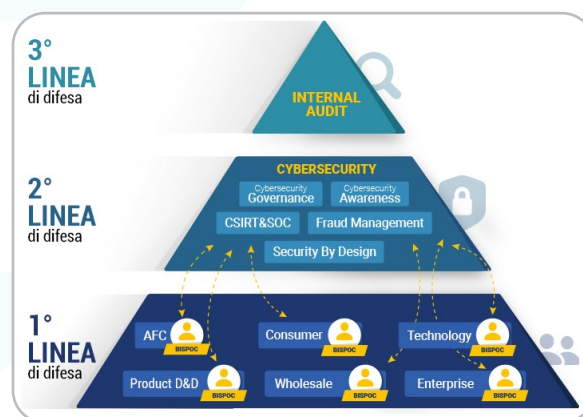
A questo fine, nel corso del 2021 saranno definiti dei flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza di Fastweb per garantire l'efficacia del modello di controllo per la prevenzione del nuovo reato presupposto.

3.4.1. CYBERSECURITY

Per rafforzare sempre più le proprie difese all'interno di un contesto in cui i rischi di attacco sono sempre maggiori, Fastweb ha definito una precisa organizzazione interna deputata alla prevenzione e al contrasto degli attacchi. È presente 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.

Nel 2020 è stata ulteriormente rafforzata l'organizzazione interna per la gestione della cybersecurity, nella convinzione che un apparato di contrasto alle minacce cyber, per essere realmente efficace, debba permeare l'intera azienda. Sono state pertanto individuate 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, all'interno di ciascuno dei quali è stata introdotta la figura del BISPoC (Business Information Security Point of Contact), un punto di contatto organizzativo bidirezionale con il Team Security, con ruolo di coordinamento proattivo e di facilitatore del Team, 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 la tematica da diversi punti di vista: dalla Cybersecurity nelle sue varie anime (aspetti tecnici, di processo, di contrasto ad attacchi e frodi, di consapevolezza delle persone), fino ad aspetti di continuità del business e sicurezza fisica. La terza linea di difesa è costituita dal dipartimento di Internal Audit, che svolge una funzione di verifica e controllo indipendente, volta ad assicurare che le eventuali problematiche aperte siano indirizzate in modo coerente con il livello di rischio associato, per rafforzare il Sistema di Controllo Interno. Le tre linee collaborano strettamente in un processo integrato mirato al raggiungimento di un massimo livello di sicurezza.



Anche nel corso del 2020 Fastweb ha sostenuto investimenti in risorse sia in termini di capitale umano, sia economico, secondo il Piano di sicurezza definito. Ha, inoltre, previsto azioni di sensibilizzazione e awareness rivolte a tutto il personale, relative sia ai temi di cybersecurity, sia alla tutela della sicurezza fisica delle persone.

Per quanto riguarda i corsi più specialistici, nel corso del 2020 sono stati erogati i moduli "Information Security Crash Course", "Information Security per la

Rete" e "Secure Coding per Sviluppatori Web", che hanno coinvolto 159 partecipanti. È stato inoltre erogato un corso cross-funzionale insieme alle aree di Privacy e Internal Audit, dal titolo "Education Awareness - credenziali di accesso e report", che ha contato 284 partecipanti.

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

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

Fastweb ha inoltre istituito un **Competence Center** specializzato nell'analisi delle esigenze del cliente e nella realizzazione di soluzioni ad hoc; si è inoltre dotata di un **Security Operation Center (SOC)** dedicato ai clienti Enterprise per il monitoraggio proattivo e la mitigazione degli attacchi informatici. Il SOC, attivo 24 ore su 24, registra e raccoglie in tempo reale eventi da tutti i punti della rete elaborando circa 800 milioni di segnali ogni giorno e individuando tempestivamente anomalie e potenziali attacchi.

Durante il 2020, a fronte della necessità delle aziende di accelerare la propria transizione digitale per continuare ad operare anche in un contesto emergenziale, Fastweb ha supportato clienti e fornitori evidenziando le criticità e proponendo di volta in volta le soluzioni più adeguate. Anche grazie a questo contributo è stato possibile per tali realtà continuare a offrire i propri servizi, in sicurezza, anche in un contesto difficile quale quello dell'emergenza da Covid-19.

Il 2020 ha visto l'importante acquisizione da parte di Fastweb di una quota di maggioranza di **7Layers**, società leader nei servizi per la sicurezza informatica: grazie a questa operazione l'azienda può proporre alle imprese soluzioni di cybersecurity ancora più avanzate e complete, integrando i servizi di protezione della rete con soluzioni che permettono la protezione dei dispositivi e degli apparati installati presso i clienti.

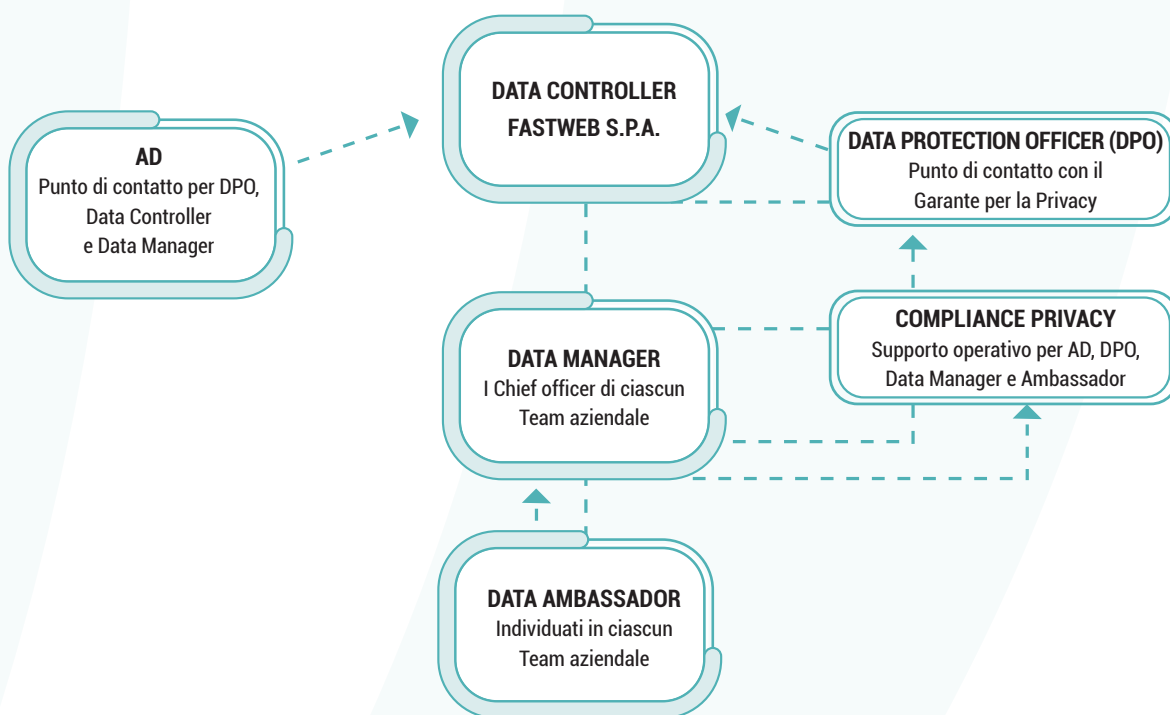
Anche per il 2020 Fastweb ha mantenuto le certificazioni dei propri sistemi di gestione sviluppati secondo gli standard internazionali: ISO 27001 per la gestione della sicurezza delle informazioni e dei dati, ISO 27018, relativa alla gestione della privacy per i servizi di Public Cloud, ISO 27017, che riguarda l'introduzione di controlli di sicurezza delle informazioni e dei dati specifici per i servizi di cloud computing e ISO 27035-1, che specifica le modalità da seguire per la gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni.



3.4.2. LA TUTELA DELLA PRIVACY

La tutela della privacy, per Fastweb, sta alla base del rapporto di trasparenza e fiducia con i propri clienti. Per assicurare una corretta gestione dei dati personali, Fastweb dispone di un modello organizzativo sviluppato

in accordo ai principi del Regolamento UE n. 2016/679, GDPR¹¹. Il processo è stato nel tempo reso più snello ed efficace e i processi di protezione dei dati sono stati consolidati.



In accordo con le disposizioni del GDPR è stato nominato un **Data Protection Officer (DPO)**, supervisore indipendente responsabile del presidio della gestione del trattamento di dati personali e della loro protezione. La sua nomina è stata formalizzata nel 2018 ed è stata aggiornata nel 2020, estendendo gli ambiti di responsabilità e competenza anche a Fastweb Air S.r.l. Fastweb ha reso pubblici i contatti del DPO (dpo@fastweb.it, dpo@pec.fastweb.it e indirizzo della sede) sia nell'informativa sulla privacy, sia sui canali web preposti.

Il GDPR prevede che l'organizzazione applichi i principi di *privacy by design* e *privacy by default*, responsabilità in carico ai **Data Manager** di Fastweb. I Data Manager di tutti i team sono stati designati: in questo modo i trattamenti sono in capo direttamente ai team e ciascun Data Manager riporta direttamente all'Amministratore Delegato di Fastweb S.p.A.

Nel corso del 2020 è stata aggiornata la lista dei **Data Ambassador**, figure definite da Fastweb con il ruolo di facilitatore dell'interazione fra i vari Team e il DPO, oltre che punto di riferimento per le questioni inerenti alla gestione dei dati personali.

Il modello organizzativo della gestione della privacy

prevede anche la struttura di **Compliance Privacy**, con ruolo di supporto e assurance al DPO, all'Amministratore Delegato di Fastweb S.p.A., ai Data Manager e ai Data Ambassador.

Al fine di consolidare ulteriormente i processi di Data Protection, durante il 2019 Fastweb ha creato un primo **Competence Center** all'interno del Team Enterprise, con l'obiettivo di predisporre un presidio e di supportare l'adeguamento dei contratti al GDPR. Il Competence Center fornisce, per esempio, supporto nella definizione delle responsabilità e delle misure tecniche e organizzative che Fastweb deve implementare nella gestione dei dati personali dei clienti. Un analogo Competence Center è in corso di consolidamento anche all'interno del Team Consumer, per fornire supporto nell'applicazione del GDPR sia nell'ambito della gestione del customer care, sia nell'ambito della gestione dei canali di vendita.

Infine, Fastweb ha costituito anche un Privacy Committee, responsabile di valutare le inadempienze rispetto alle previsioni contrattuali anche in ambito privacy, da cui scaturiscono le applicazioni di sanzioni e provvedimenti di altra natura.

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

La tutela dei dati per Fastweb significa anche assicurare una corretta gestione dei dati personali da parte delle agenzie di telemarketing ingaggiate dall'azienda. A questo proposito Fastweb, nell'ambito del proprio modello organizzativo, prevede una verifica preventiva delle liste utilizzate dalle agenzie per assicurare la qualità e il rispetto della compliance. Solamente dopo questa verifica le agenzie di telemarketing potranno utilizzare le liste. Quanto ai rapporti con gli interessati, per garantire una **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) e un indirizzo PEC (privacy@pec.fastweb.it).

Nel corso del 2020 sono state ricevute 2.383 richieste, di cui 48 pervenute dal **Garante della Privacy** - l'autorità di controllo nazionale per la protezione dei dati personali¹¹. Delle richieste ricevute, circa il 50% riguardava il diritto di opposizione e il 28% il diritto di cancellazione, mentre il restante 22% era riconducibile ad altre motivazioni: a ciascuna di esse Fastweb ha fornito puntuale risposta.

Dal 2020 le segnalazioni ricevute presso la casella di posta privacy vengono indicizzate e monitorate in maniera strutturata attraverso un sistema dedicato, che consente di monitorare in modo puntuale le richieste, assicurare una risposta adeguata e ridurre il tempo di risposta da 30 giorni a circa un giorno.

Descrizione	2018	2019	2020
Totale richieste pervenute	1.352	3.718	2.383
Di cui pervenute dal Garante Privacy	8	17	48
Sanzioni dal Garante Privacy	1	0	0

Fastweb inoltre si impegna per assicurare una corretta gestione del mercato, segnalando alle autorità le denunce pervenute sia dai propri clienti, sia dalle persone che non sono clienti e fornendo supporto all'identificazione dei numeri segnalati. Grazie a questa attività, nel 2020 Fastweb ha contribuito a depositare varie denunce di illeciti. Con riferimento alla sicurezza e all'archiviazione

dei dati, l'azienda ha ottenuto la dichiarazione di conformità allo Standard ISO 27018, già dal 2016, per la protezione dei dati personali nei servizi di Public Cloud.

Tale standard internazionale garantisce il rispetto delle norme sulla privacy nei servizi di Cloud Computing e rappresenta la best practice in materia di protezione dei dati personali da parte dei Public Cloud Provider.

3.5. CONCORRENZA LEALE E TRASPARENZA NELLE COMUNICAZIONI COMMERCIALI

Il rispetto delle regole della concorrenza e la trasparenza nella comunicazione al cliente rappresentano due aspetti centrali nel mercato delle

telecomunicazioni e per questo sono fortemente regolamentati e presidiati da diverse autorità pubbliche.

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)

L'AGCM è un'Autorità amministrativa indipendente cui è affidato il compito di garantire il rispetto delle regole che vietano le intese anti-concorrenziali tra imprese, gli abusi di posizione dominante e le concentrazioni in grado di creare o rafforzare posizioni dominanti dannose per la concorrenza.

Per maggiori informazioni, consultare il sito online: www.agcm.it/

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)

L'AGCOM ha il compito di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato delle telecomunicazioni e risponde del proprio operato al Parlamento, che ne definisce i poteri, lo statuto e ne elegge i componenti.

Per maggiori informazioni, consultare il sito online: www.agcom.it/

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



La trasparenza dei messaggi e la chiarezza nella comunicazione delle offerte sono due elementi chiave che rappresentano la qualità del servizio che Fastweb fornisce ai propri clienti.

Nel corso del 2020, sono stati rilevati da parte delle Autorità competenti elementi di difformità che hanno portato Fastweb a ricevere due provvedimenti sanzionatori.

A marzo 2020, l'AGCM ha concluso l'attività istruttoria avviata nel mese di febbraio 2018 ed ha accertato l'intesa posta in essere tra Tim, Vodafone, Fastweb e Wind Tre e consistente nell'avere, in occasione del ritorno dalla fatturazione quadrisettimanale (28 giorni) a quella mensile, coordinato le proprie strategie commerciali al fine di mantenere invariato l'aumento percentuale dell'8,6% della spesa annuale sostenuta dai clienti. L'AGCM ha irrogato complessivamente una sanzione di 228 mln di euro ai 4 operatori. In questo contesto, Fastweb S.p.A. è stata sanzionata per 14,76 milioni di euro. Fastweb ha impugnato il provvedimento al Tar Lazio ribadendo l'autonomia e differenza dei propri comportamenti rispetto a quelli dei competitor.

In particolare, Fastweb è passata alla fatturazione a 28 giorni per ultima (marzo 2017), a distanza di due anni dagli altri operatori (marzo 2015), e dopo averne avversato senza successo la legittimità anche attraverso segnalazioni all'Autorità di concorrenza in merito alla liceità concorrenziale del passaggio alla fatturazione quadrisettimanale fatto dagli operatori mobili.

Infatti, dopo il mancato intervento delle Autorità e al fine di rendere commercialmente confrontabili le proprie offerte rispetto a quello dei competitor, ha deciso adeguare il sistema di fatturazione a 28 giorni destinando però l'aumento nominale generato dal passaggio a 28 giorni non all'incremento dei propri margini, ma ad una strategia

di differenziazione radicale della propria politica commerciale #nientecomeprima, incentrata sulla totale trasparenza delle offerte e basata sulla progressiva abolizione dei costi nascosti nel bundle di servizi (ad esempio, i costi per la segreteria telefonica e l'avviso di chiamata), l'eliminazione dei c.d. "costi leganti", che riducono la mobilità della clientela, nonché il progressivo miglioramento complessivo del servizio (attraverso migrazioni a tecnologie più evolute e performanti con il conseguente passaggio a connessioni ultrabroadband, di indiscutibile maggior valore per il cliente finale).

A febbraio 2020, a conclusione dell'attività istruttoria avviata nel mese di agosto 2019, l'AGCOM ha deliberato nei confronti di Fastweb S.p.A. una sanzione di 1,5 milioni di euro, per non aver rimborsato automaticamente ai clienti interessati dalla modifica della cadenza di fatturazione, l'importo corrispondente ai giorni erosi nel passaggio dalla fatturazione mensile a quella a 28 giorni, pur avendo Fastweb informato i propri clienti della possibilità di scegliere se richiedere il ristoro economico o ottenere il rimborso tramite misure compensative alternative.

A marzo 2020 l'AGCOM ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Fastweb S.p.A. a seguito di alcune rimodulazioni contrattuali unilaterali attuate dalla società tra agosto e dicembre 2019. Nel corso dell'attività istruttoria l'Autorità aveva accertato che Fastweb non aveva provveduto a pubblicare sul proprio sito aziendale un'informativa idonea in merito a tali modifiche unilaterali, ritenendo che i testi delle comunicazioni rese alla clientela non fossero sufficientemente completi e trasparenti rispetto alla reale portata delle modifiche introdotte. Per evitare la sanzione, Fastweb ha presentato all'Autorità una proposta di impegni che sono stati ritenuti idonei a migliorare le condizioni di concorrenza del settore. Per questo motivo l'Autorità ha chiuso il procedimento sanzionatorio senza irrogare alcuna sanzione, approvando e rendendo obbligatorie le misure proposte da Fastweb, delle quali monitorerà l'attuazione per un periodo di tre anni.



4

Fastweb per le persone

4.1. #GETDIGITAL: LA CRESCITA DIGITALE DEL PAESE E DEI CITTADINI

#GetDigital rappresenta la risposta di Fastweb alla sfida delle competenze digitali: una piattaforma di azioni per **ridurre il gap culturale italiano in termini di digitalizzazione**, per contribuire alla diffusione di nuove conoscenze fondamentali e trasformare la transizione tecnologica in atto in benefici concreti per cittadini e imprese.

Il 2020 è da considerare un anno di **consolidamento per il programma**, durante il quale Fastweb ha continuato ad alimentare i progetti strategici chiave:

- **Fastweb Digital Academy**, la scuola per le competenze digitali lanciata con Cariplo Factory;
- **Digital IQ**, lo strumento di autovalutazione delle competenze e attitudini digitali rivolto a cittadini e imprese.

Il tema del **benessere digitale** in famiglia, per genitori e ragazzi, ha visto l'azienda rafforzare ulteriormente il proprio impegno, grazie a iniziative volte a promuovere un'esperienza di internet e delle tecnologie che sia, innanzitutto, positiva e consapevole.

FASTWEB DIGITAL ACADEMY: COMPETENZE DIGITALI PER TUTTI

Fastweb Digital Academy (FDA) è la scuola che si occupa della preparazione alle professioni digitali.

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

- **Imparare Digitale**: ovvero diffondere le logiche e le competenze del digitale;
- **Lavorare Digitale**: contribuire allo sviluppo dei nuovi mestieri digitali;
- **Agire Digitale**: promuovere attitudini e comportamenti funzionali alla crescita della cultura dell'innovazione in Italia.

Nel 2020, nonostante l'emergenza sanitaria, FDA non si è fermata e, al contrario, ha arricchito la sua offerta e si è adattata velocemente alle nuove modalità di insegnamento organizzando nuove iniziative di



formazione in linea con le esigenze emerse all'interno del mercato digitale; in soli quattro giorni i principali corsi in presenza sono stati convertiti in corsi online. Il primo, lanciato il 10 marzo per la prima edizione di "Social Neuro Marketing", ha riscosso grande successo ed è stato replicato in tre edizioni nell'arco di pochi giorni. Questa trasformazione ha consentito alla Fastweb Digital Academy di allargare praticamente a tutta Italia il bacino di utenza dei propri corsi, rendendo possibile a chiunque iscriversi e fruire dell'offerta formativa direttamente dalla propria abitazione.

È stata inoltre ampliata la tipologia di destinatari della formazione, focalizzandosi non più solamente sui giovani ma rivolgendosi anche ai professionisti per contribuire al reskilling e all'upskilling dei lavoratori. In particolare, nuovi corsi sono stati progettati ed erogati a supporto degli insegnanti nell'implementazione della Didattica a Distanza (DAD), dei dirigenti sindacali sull'evoluzione delle professioni e delle competenze nei lavori del futuro, dei dealer dei negozi Fastweb e del segmento dei clienti professionisti (titolari di Partita IVA) sulle opportunità offerte dall'e-commerce.

FDA ha inoltre previsto iniziative di formazione anche per gli studenti delle scuole superiori che quest'anno, a causa della modalità di lavoro in remoto, non hanno potuto partecipare al programma "Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento" (PCTO).



I corsi pensati per questi studenti sono stati incentrati sull'avvicinamento degli studenti alle competenze digitali e alle tecnologie più avanzate.

L'ampio ventaglio di corsi articolato su 4 aree - Digital Design & Making, Digital Development, Digital Marketing & Communication, Digital Soft Skills - è stato arricchito con contenuti nuovi. Le principali novità del 2020 sono stati i corsi di Machine learning, Social Neuro Marketing, Photoshop, i corsi Avanzati di Virtual Reality, Augmented Reality, Python e sulle tecnologie in ambito Industry 4.0.

Le attività formative erogate dalla Fastweb Digital Academy sono aperte a tutti e gratuite; la didattica è affidata a specialisti ed è previsto il rilascio di un attestato che certifica le competenze acquisite.

I risultati del 2020 sono stati estremamente positivi: si è registrato un numero di iscritti molto maggiore rispetto agli anni precedenti, con un effetto moltiplicatore dovuto all'aumento del numero di classi e alla possibilità di seguire i corsi online, svincolando i partecipanti dall'obbligatorietà della didattica in presenza.

Complessivamente, nel corso dell'anno, sono state organizzate 12 classi in aula e 92 classi online.

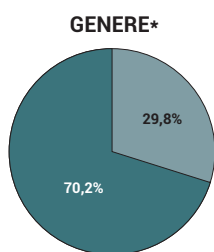
FASTWEB DIGITAL ACADEMY E FABBRICA FUTURO

Uno dei corsi speciali realizzati quest'anno, rivolto alla Federazione Italiana Metalmeccanici aderente alla Cisl, è **"Fabbrica Futuro"**. Il progetto di Fastweb Digital Academy si è svolto su tre giorni di formazione, con l'obiettivo di ripensare il lavoro in fabbrica alla luce delle nuove tecnologie: Cloud, 5G, Blockchain, Intelligenza Artificiale, Internet of Things e Cybersecurity. Al progetto hanno

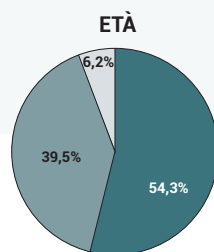
preso parte 32 persone che hanno acquisito le competenze richieste dalla trasformazione digitale in atto nel settore industriale, inclusa la capacità di utilizzare in maniera consapevole ed efficace i social media e i video, per promuovere se stessi o le loro iniziative. Inoltre, i partecipanti hanno avuto l'occasione di visitare il Data Center Tier IV di Fastweb e il Security Operations Center Enterprise, il centro attivo 24 ore su 24 che protegge le aziende e gli enti pubblici dagli attacchi informatici.

I risultati di Fastweb Digital Academy

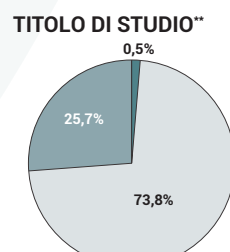
Il contributo di Fastweb Digital Academy dal 2016 a oggi	Nel 2018	Nel 2019	Nel 2020
8.797 Certificati rilasciati Di cui 4.393 online	1.241	1.389	4.687 4.393
388 Classi formate Di cui 92 online	72	83	104 92
230 Corsi attivati Di cui 16 per le PMI Di cui 1 per gli insegnanti	53 6	60 2	61 8 1
8.601 Ore di formazione erogata Di cui 1.294 online	2.102	1.929	1.604 1.294



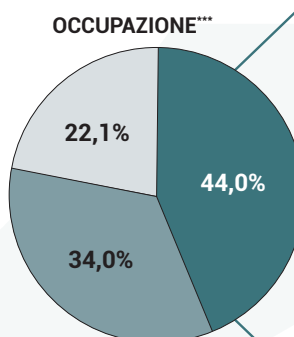
■ Donna ■ Uomo



■ <30 anni ■ 30 ≤ x ≤ 50 ■ >50 anni



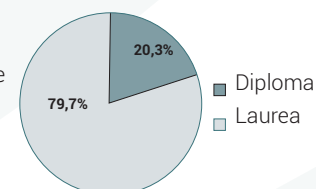
■ Licenza media ■ Diploma ■ Laurea



■ Senza occupazione
■ Occupati
■ Studenti

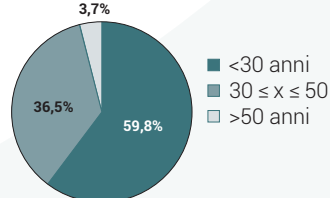
PARTECIPANTI AI CORSI, IN CERCA DI OCCUPAZIONE

per titolo di studio %****



■ Diploma
■ Laurea

per età %****



■ <30 anni
■ 30 ≤ x ≤ 50
■ >50 anni

* Dato calcolato sulle persone che hanno compilato l'anagrafica relativa al genere (97%)

** Dato calcolato sulle persone che hanno compilato l'anagrafica relativa al titolo di studio (95%)

*** Dato calcolato sulle persone che hanno compilato l'anagrafica relativa all'occupazione (94%)

**** Dato calcolato sulle persone senza occupazione che hanno compilato l'anagrafica relativa ad età e titolo di studio (92%)

In linea con quanto realizzato negli anni precedenti, nel 2020 FDA ha organizzato numerosi eventi,

attività e progetti speciali.

2016	2017	2018	2019	2020
Nuove iniziative: La bussola del futuro	Nuove iniziative: - Contentware Summit - Elle Active - Milano Film Festival	Iniziativa in continuità con l'anno precedente: - Elle Active - Milano Film Festival Nuove iniziative: - Milano Digital Week - Stem in the City - Alternanza digitale - Digital Meet (PD)	Iniziativa in continuità con l'anno precedente: - Milano Digital Week - Stem in the City - Elle Active - Alternanza digitale Nuove iniziative: - Millennials e Professioniste - Lucania Future Lab - 99&Lode	Iniziativa in continuità con l'anno precedente: - 99&Lode - Milano Digital Week - Stem in the City - Elle Active Nuove iniziative: - Digital Meet - Restart Talent Meet - VR e arte - L'Italia che fa - Concorso SI Fabbrica



Nell'ambito della terza edizione della **Milano Digital Week**, che ha visto oltre 500 eventi online e 120.000 partecipanti, Fastweb Digital Academy e Fastweb hanno organizzato webinar, approfondimenti, video on demand e incontri virtuali.

L'azienda ha inoltre preso parte a "Hack for Goals", un evento multi-hackathon virtuale che ha visto coinvolti circa 800 di partecipanti, otto aziende con otto sfide, ognuna legata a uno degli obiettivi di sviluppo sostenibile, con il patrocinio dell'"SDG Global Action Program" delle Nazioni Unite.

Fastweb ha partecipato attraverso **'Hack for Goal #9'**, il primo hackathon organizzato dall'azienda dedicato a giovani e innovatori sull'obiettivo 9 degli SDG: Industria, innovazione e infrastrutture, in particolare sulle soluzioni sostenibili a vantaggio di imprese e cittadini per il futuro delle Smart Cities.

L'Hackathon di Fastweb si è svolto su una piattaforma virtuale in cui 73 giovani, divisi in 17 gruppi, sono stati invitati a elaborare idee innovative per ripensare la città del futuro attraverso soluzioni che, facendo largo uso dei dati, offrano servizi a valore aggiunto che possano migliorare la qualità della vita e ridurre la burocrazia a favore dei singoli, delle famiglie, delle imprese

e delle comunità in ambiti quali salute e benessere, ambiente, sicurezza, trasporti ed energia.

Oltre a questa iniziativa, Fastweb e FDA sono stati coinvolti in diversi eventi su tematiche quali l'utilizzo della webcam durante le riunioni e i collegamenti online, l'importanza della reputation individuale per sé e per le organizzazioni di cui si fa parte, il benessere digitale e le competenze richieste per i lavori del futuro. Altri due eventi rilevanti sono stati: la partecipazione dell'Amministratore Delegato di Fastweb al talk "IAB Game Changers" e il live streaming in cui le persone Fastweb hanno illustrato il funzionamento di un Data Center di ultima generazione (Tier IV), i vantaggi offerti dal Cloud e il ruolo fondamentale svolto dal Security Operations Center (SOC).

Sempre in continuità con gli anni precedenti Fastweb Digital Academy e Cariplo Factory, in collaborazione con lo Donna, hanno promosso il progetto **99 e lode**: le 99 migliori laureate italiane hanno avuto la possibilità di accedere a un percorso di formazione gratuita, interamente online, sulle professioni digitali più richieste dal mercato del lavoro. Il progetto ha offerto a 99 neolaureate (33 per il Nord, 33 per il Centro



e 33 per il Sud), selezionate in base a criteri di eccellenza, tre settimane di formazione gratuita e orientamento sulle principali competenze digitali richieste dal mercato del lavoro, a partire da gennaio 2021. L'intero percorso di formazione si è svolto svolto online, attraverso una modalità di "campus digitale", adattandosi alla condizione di emergenza sanitaria attuale. Al termine del percorso, Fastweb ha offerto uno stage in azienda e RcS una borsa di studio per un master online in Social Media Communication alla Rcs Academy. Infine, a tutte le ragazze viene garantito l'accesso prioritario ai corsi della Fastweb Digital Academy per un anno.

FDA ha inoltre preso parte, per il terzo anno consecutivo, a **#STEMintheCity**, l'iniziativa del Comune di Milano volta a promuovere le materie tecnico-scientifiche e la cultura del digitale. Nel corso dell'anno, infatti, sono stati organizzati due webinar dal titolo "Digital Writing" e "Digital Fashion + Wearables" dove sono stati trattati il tema della comunicazione digitale e quello della moda come metodo per avvicinarsi alla tecnologia e al digitale.

In tema di promozione del talento femminile, per il quarto anno consecutivo la Fastweb Digital Academy ha partecipato al progetto **Elle Active 2020**, realizzato per la prima volta in versione digitale. Questa edizione, dal titolo "Smart Working, Smart Women", è stata un'occasione di riflessione e confronto su come la pandemia abbia rivoluzionato il modo di lavorare e ha portato suggerimenti e consigli utili per approcciarsi nel modo migliore al mondo del lavoro

in un'epoca sempre più mutevole e sempre più digitale.

Nel corso del 2020 FDA ha organizzato diversi progetti ed eventi completamente nuovi rispetto all'anno precedente, come **Restart Talent Meet**, un evento online della durata di tre giorni con dirette streaming e social, virtual room, hackathon e Digital Talks per la ripartenza del mercato del lavoro e lo sviluppo di nuovi percorsi di Sostenibilità ed Economia circolare (vedi par. 4.3.4).

Nell'ambito di **DIGITAL Meet**, il Festival promosso da Fondazione Comunica e Talent Garden Padova, sono inoltre stati realizzati due webinar formativi per approfondire il mondo dell'innovazione, a dimostrazione di come il digitale possa essere l'elemento chiave per abilitare il cambiamento nelle vite dei cittadini e delle imprese, oltre che per lo sviluppo di una nuova economia.

Altri due nuovi progetti sono stati promossi nel 2020 da Fastweb Digital Academy. Il primo è stato **'Virtual Reality e arte'**, un evento rivolto agli studenti dell'Accademia di Belle Arti di Brera su come la realtà virtuale possa svolgere un ruolo a supporto dell'arte. Il secondo è stato il **"Concorso SI_Fabbrica"**, un'iniziativa rivolta agli istituti tecnici della Lombardia che ha previsto l'elaborazione di un progetto per la realizzazione di idee innovative in ambiti quali Robotica, Automazione, IoT, Inter-istituto e Video. L'obiettivo del concorso è stato quello di accompagnare gli studenti in un percorso di crescita avvicinandoli al mondo del lavoro, valorizzando il loro talento e la loro creatività.

FASTWEB E REGIONE SICILIA, INSIEME PER LA DIDATTICA A DISTANZA

Durante il mese di luglio 2020, grazie alla volontà congiunta di Fastweb e della Regione Sicilia, è nato un percorso di formazione dedicato agli insegnanti delle scuole primarie e secondarie per orientarsi agilmente tra le proposte digitali per la didattica a distanza.

Il lockdown causato dalla pandemia di Covid-19 ha infatti modificato radicalmente le metodologie di insegnamento di scuole e istituti scolastici di ogni ordine e grado, rendendo necessaria da parte del corpo docente la conoscenza e l'utilizzo degli strumenti digitali. Fondamentali per la didattica a distanza, questi potranno diventare in futuro complementari alla didattica d'aula tradizionale.

Il percorso di formazione online **"Didattica a distanza: video tutorial per orientarsi fra app**

e piattaforme", rivolto agli insegnanti delle scuole primarie e secondarie, è stato messo a disposizione, gratuitamente, anche per i docenti degli istituti scolastici di tutta Italia sul sito di Fastweb Digital Academy. L'obiettivo: fornire una panoramica sulle funzionalità di base dei principali strumenti, riducendo il divario nelle conoscenze digitali e promuovendo la diffusione delle diverse piattaforme utilizzate per l'insegnamento da remoto. Il percorso di formazione, sviluppato in 5 moduli, è stato tenuto da Gianluigi Bonanomi, giornalista e formatore digitale.

Il percorso di formazione ha riscontrato un grande successo, con l'iscrizione di circa 1.300 insegnanti provenienti da tutta Italia, permettendo così di anticipare il bisogno di competenze digitali prima di iniziare il nuovo anno scolastico. Il gradimento è stato elevato: i docenti hanno espresso un punteggio medio di 9,3 su una scala da 1 a 10.

I moduli del corso di formazione:



FASTWEB PROTAGONISTA DEL PROGRAMMA "L'ITALIA CHE FA"

Fastweb e Fastweb Digital Academy sono state protagoniste di cinque puntate di "L'Italia che fa", il programma di Rai 2 che ha l'obiettivo di dar voce all'Italia della solidarietà con storie, progetti, desideri di chi si impegna per gli altri, guarda al futuro e vuole ripartire.

Nel corso delle puntate sono state raccontate le storie di tre giovani imprenditori che hanno frequentato con successo i corsi della Fastweb Digital Academy, riuscendo così a realizzare la propria idea di business e ad aprire una propria

attività. In seguito sono stati protagonisti rispettivamente Le Farfalle della nazionale di ginnastica ritmica e il velocista Filippo Tortu, entrambi testimonial di Fastweb. Si è poi parlato di sostenibilità, con un intervento dell'AD di Fastweb S.p.A. Alberto Calcagno, che ha sottolineato l'importanza dell'alfabetizzazione digitale che la Fastweb Digital Academy porta avanti da tempo. Nell'ultima puntata con Anna Lo Iacono, Responsabile CSR di Fastweb e Marco Gui del Centro Benessere digitale dell'Università di Milano-Bicocca, si è approfondito il tema del Benessere digitale, ovvero dell'uso consapevole e responsabile dei mezzi di comunicazione digitale.

DIGITAL IQ. LA CHIAVE D'ACCESSO ALLE COMPETENZE DIGITALI

Anche quest'anno Fastweb ha promosso la diffusione del **Digital IQ**, lo strumento di **autovalutazione delle competenze digitali** ideato internamente e realizzato grazie alla collaborazione scientifica del dipartimento di Sociologia e Ricerca sociale dell'Università Bicocca di Milano e del team di psicologi e psicometrismi della società di consulenza People&Business Value.

Si tratta di un test innovativo che valuta principalmente le **soft skill e le competenze digitali critiche richieste dal mondo scolastico e del lavoro** per consentire agli utenti di ottenere una valutazione individuale sulle competenze e sulle attitudini digitali acquisite, oltre a un badge digitale che può essere allegato al curriculum vitae o condiviso sui social media.

Una peculiarità dello strumento consiste nel considerare anche il "Benessere Digitale" come dimensione portante. Accanto alla gestione dell'overload informativo, considerata come

una competenza trasversale, sono state introdotte domande sul focusing, ossia sulla capacità di focalizzarsi e mantenere l'attenzione su informazioni specifiche e su molti altri aspetti del benessere digitale.

Digital IQ viene offerto in 2 versioni: una versione gratuita, disponibile sul sito web dedicato (www.digitaliq.it) che permette a chiunque sia interessato di svolgere il test in autonomia e di ricevere il badge sopra menzionato, e una versione per le aziende che prevede un test più approfondito con il quale le imprese possono testare le competenze dei dipendenti e avere una restituzione aggregata dello scenario, in modo da individuare i principali bisogni formativi.

A fine 2020¹², il Digital IQ è stato utilizzato da 15.302 persone, di cui 7.416 persone che hanno acceduto alla versione disponibile sul sito web, da 4.227 persone che hanno completato la versione dedicata alle aziende e da 3.659 studenti che hanno completato la versione scuole realizzata nel 2019.

12. Dato aggiornato al 28/12/2020



BENESSERE DIGITALE: INIZIATIVE PER GLI INSEGNATI, I GIOVANISSIMI E I LORO GENITORI

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

Il progetto, sviluppato nel 2019 attraverso un ciclo di eventi gratuiti per genitori e figli sull'uso responsabile e consapevole di Internet e delle nuove tecnologie, si è evoluto nel 2020 con l'obiettivo di raggiungere ancora più giovani e adolescenti. Quest'anno sono stati sviluppati quattro moduli formativi rivolti agli insegnanti delle scuole medie e superiori, finalizzati a fornire strumenti utili per insegnare agli studenti un approccio sano e consapevole nei confronti degli strumenti digitali.

Il progetto è stato reso disponibile online all'indirizzo www.benesseredigitalescuole.it, con accesso alla piattaforma e-learning dell'Università Bicocca per la fruizione dei quattro moduli formativi, ognuno con specifiche unità didattiche per gli insegnanti, da implementare direttamente in aula. Oltre al corso di formazione, la piattaforma e-learning offre una versione semplificata del test Digital IQ che può essere utilizzata per valutare il livello di conoscenza degli alunni prima di iniziare le lezioni di approfondimento e il loro miglioramento al termine del percorso, facendo loro ripetere il test.

Sempre sul tema del Benessere Digitale, nell'ambito della Milano Digital Week è stato organizzato il seminario **"Benessere Digitale al tempo del lockdown: le sfide per i genitori"**, realizzato in collaborazione con il centro di ricerca "Benessere Digitale" del Dipartimento di Sociologia e Ricerca

Sociale dell'Università di Milano-Bicocca. Durante l'incontro sono state analizzate le criticità e le opportunità offerte alle famiglie e alla scuola dal periodo di chiusura per progettare un migliore rapporto con la tecnologia digitale, anche dopo l'emergenza.

Durante il primo periodo di lockdown è stato inoltre realizzato, in collaborazione con il Corriere Tecnologia, il progetto **#Restoacasaaprogrammare**, dedicato ai bambini dai 7 ai 13 anni e ai loro genitori, con la finalità di favorire una maggiore consapevolezza sul funzionamento degli strumenti digitali anche tra i più giovani. Il progetto, reso nuovamente disponibile online nella seconda metà dell'anno, ha previsto 5 video-lezioni settimanali sul coding guidate da due personaggi animati e si è concluso con la costruzione di un videogioco utilizzando Scratch, il software di coding "a oggetti" creato dall'MIT, grazie al supporto di educatori specializzati nel portare il digitale nelle scuole.

Dopo aver collaborato informalmente per alcuni anni con **Parole O_Stili**, associazione che ha l'obiettivo di diffondere il linguaggio non ostile in rete per ridurre fenomeni di bullismo e di *hate speech*, nel 2020 Fastweb ha aderito ufficialmente al **"Manifesto della comunicazione non ostile"**.

Fastweb ha inoltre partecipato agli **International STEM Awards 2020**, la prima edizione della challenge internazionale rivolta a ragazzi e giovani appassionati di coding e materie STEM, con un format tutto digitale attraverso il webinar "Digital Parenting: essere genitori ai tempi di Instagram e TikTok" e il panel dedicato alle Donne e alle materie STEM. Il primo contest di International STEM Awards ha ottenuto un grande successo tra i giovani, si è concluso il 1° febbraio con 118 progetti selezionati e circa 300 partecipanti coinvolti dai 7 ai 25 anni, provenienti da 10 Paesi.

parole
Ostili

Il Manifesto della comunicazione non ostile

1. Virtuale è reale

Dico e scrivo in rete solo cose che ho il coraggio di dire di persona.

2. Si è ciò che si comunica

Le parole che scelgo raccontano la persona che sono: mi rappresentano.

3. Le parole danno forma al pensiero

Mi prendo tutto il tempo necessario a esprimere al meglio quel che penso.

4. Prima di parlare bisogna ascoltare

Nessuno ha sempre ragione, neanche io. Ascolto con onestà e apertura.

5. Le parole sono un ponte

Scelgo le parole per comprendere, farmi capire, avvicinarmi agli altri.

6. Le parole hanno conseguenze

So che ogni mia parola può avere conseguenze, piccole o grandi.

7. Condividere è una responsabilità

Condivido testi e immagini solo dopo averli letti, valutati, compresi.

8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare

Non trasformo chi sostiene opinioni che non condivido in un nemico da annientare.

9. Gli insulti non sono argomenti

Non accetto insulti e aggressività, nemmeno a favore della mia tesi.

10. Anche il silenzio comunica

Quando la scelta migliore è tacere, taccio.

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

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.

Per questo motivo, dal 2015 promuove un 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.

Nel corso del 2020 Fastweb ha aumentato il proprio livello di reputazione in maniera più significativa rispetto alla crescita media del settore. Le tematiche esplorate per la determinazione del punteggio sono relative al livello di apprezzamento dell'azienda sulla base di aspetti sia "emozionali", legati alla reputazione in senso generale, sia razionali, correlati alla percezione del livello di qualità dei prodotti, della capacità di innovare, della qualità del posto di lavoro, dell'eticità e della visione strategica a lungo termine.

Nello specifico, Fastweb ha registrato nel 2020 una crescita positiva rispetto all'anno precedente, in tutte le dimensioni oggetto di analisi. Una particolare crescita è stata riscontrata in quelle relative alla Corporate Social Responsibility, cresciute tutte di oltre due punti su una scala da 1 a 100. All'ambito della CSR afferiscono in particolare l'area "Citizenship", che misura il ruolo sociale dell'azienda, l'area "Governance", relativa alla trasparenza e al comportamento corretto sul mercato, e l'area "Workplace", riferita alla percezione delle modalità adottate dall'azienda quale datore di lavoro.

La metodologia di analisi adotta un approccio multi-stakeholder che prevede il coinvolgimento di

attori esterni (opinione pubblica informata e clienti residenziali su mobile, fisso e convergenti) e interni (personale dipendente) con cadenza variabile da mensile ad annuale a seconda dello stakeholder considerato. Oltre alla positività di punteggi registrata per tutte le categorie di stakeholder, è proprio con i propri dipendenti che Fastweb ha registrato nel 2020 un punteggio e un incremento outstanding rilevando punteggi eccellenti per la quasi totalità delle dimensioni.

Forti sono stati gli incrementi di punteggi registrati con le persone Fastweb soprattutto per il Workplace, la *Performance*, che misura la percezione delle prestazioni e della redditività dell'azienda e la *Leadership*, riferita principalmente all'efficacia nella gestione aziendale.

In generale l'indagine ha riconosciuto il ruolo primario di Fastweb e delle altre società del settore nell'assicurare la connettività e agevolare nuove modalità di dialogo, ascolto e contatto prima inesplorate. Le specifiche iniziative realizzate per sostenere la comunità nel far fronte all'emergenza dovuta al Covid-19 hanno fornito prova concreta del ruolo sociale svolto da Fastweb, che ha messo a disposizione le proprie risorse e competenze per supportare il tessuto sociale in un momento di grande difficoltà.

Tra le iniziative intraprese da Fastweb per far fronte all'emergenza sanitaria, che hanno contribuito a favorire il posizionamento della reputazione aziendale, si evidenziano: la donazione di 1 milione di Giga per tutti i clienti residenziali e a Partita IVA (clienti business) che hanno sottoscritto un'offerta mobile voce ricaricabile e la donazione di 300.000 euro per fronteggiare l'emergenza Coronavirus e sostenere il sistema sanitario nazionale (vedi par. 4.4).

#NIENTE COME PRIMA: IL PERCORSO DI INNOVAZIONE CONTINUA

#nientecomeprima è la formula che Fastweb ha scelto per dare **impulso a un cambiamento radicale nel mondo delle telecomunicazioni**, riscrivendo le regole del mercato attraverso un approccio innovativo all'insegna della **trasparenza**, della **semplicità**, della **velocità** e della **vicinanza al cliente**.

Lanciato nel 2017, #nientecomeprima si rivolge principalmente ai clienti residenziali e si compone

di dieci "episodi", che hanno introdotto nel tempo novità ad alto impatto per gli utenti e per l'intero settore delle telecomunicazioni.

Con l'introduzione del decimo e ultimo capitolo, nel 2020 è stato completato il percorso verso un'offerta chiara e semplice, e che risponde a tutte le esigenze dei clienti in termini di trasparenza e libertà di scelta. Tutti gli elementi costitutivi di #nientecomeprima saranno confermati anche nelle offerte future, e con il 2021 entrano a far parte della nuova proposizione strategica **NeXXt Generation 2025**.

#nientecomeprima

Fastweb ha intrapreso una rivoluzione sul mercato delle telecomunicazioni, con una serie di iniziative uniche sia per l'offerta fissa che mobile, portando sempre più trasparenza in un mercato fatto di promozioni e costi nascosti.



QUELLO CHE VEDI
= QUELLO CHE PAGHI



NESSUN
VINCOLO



GIÀ CLIENTI =
NUOVI CLIENTI



NUOVA
ASSISTENZA
CON
MYFASTWEB



UNICI CON
CHIAMATE
INTERNAZIONALI
INCLUSE



NIENTE
E COME
PROVARCI



PREZZO FISSO
E TUTTO
INCLUSO



PASSA ALLA
FIBRA CON
1 CLICK



VELOCITÀ E
TRASPARENZA



IL TUO CLOUD
FACILE, SICURO
E ILLIMITATO

Come accennato, nel corso del 2020, Fastweb ha sviluppato e condiviso il decimo e ultimo capitolo, con l'obiettivo di lanciare una novità volta ad aumentare ulteriormente la trasparenza e la libertà e capace di racchiudere e sintetizzare tutti i precedenti capitoli del progetto. Adottando un approccio "Over the Top-like", **"Freedom: liberi di cambiare idea"** descrive l'offerta **Fastweb Casa**, che consente a tutti i nuovi clienti di usufruire di un periodo di prova della durata di 30 giorni per testare le performance delle connessioni a banda ultralarga di Fastweb e tutti i vantaggi di poter accedere a un'offerta trasparente, senza vincoli di durata e costi nascosti, con velocità certificata alla propria abitazione e un'assistenza semplice e veloce. È così che Fastweb unisce alla semplicità e all'immediatezza dei propri servizi il concetto di "prova", lasciando al cliente la massima libertà non solo di sperimentare ma anche di disdire

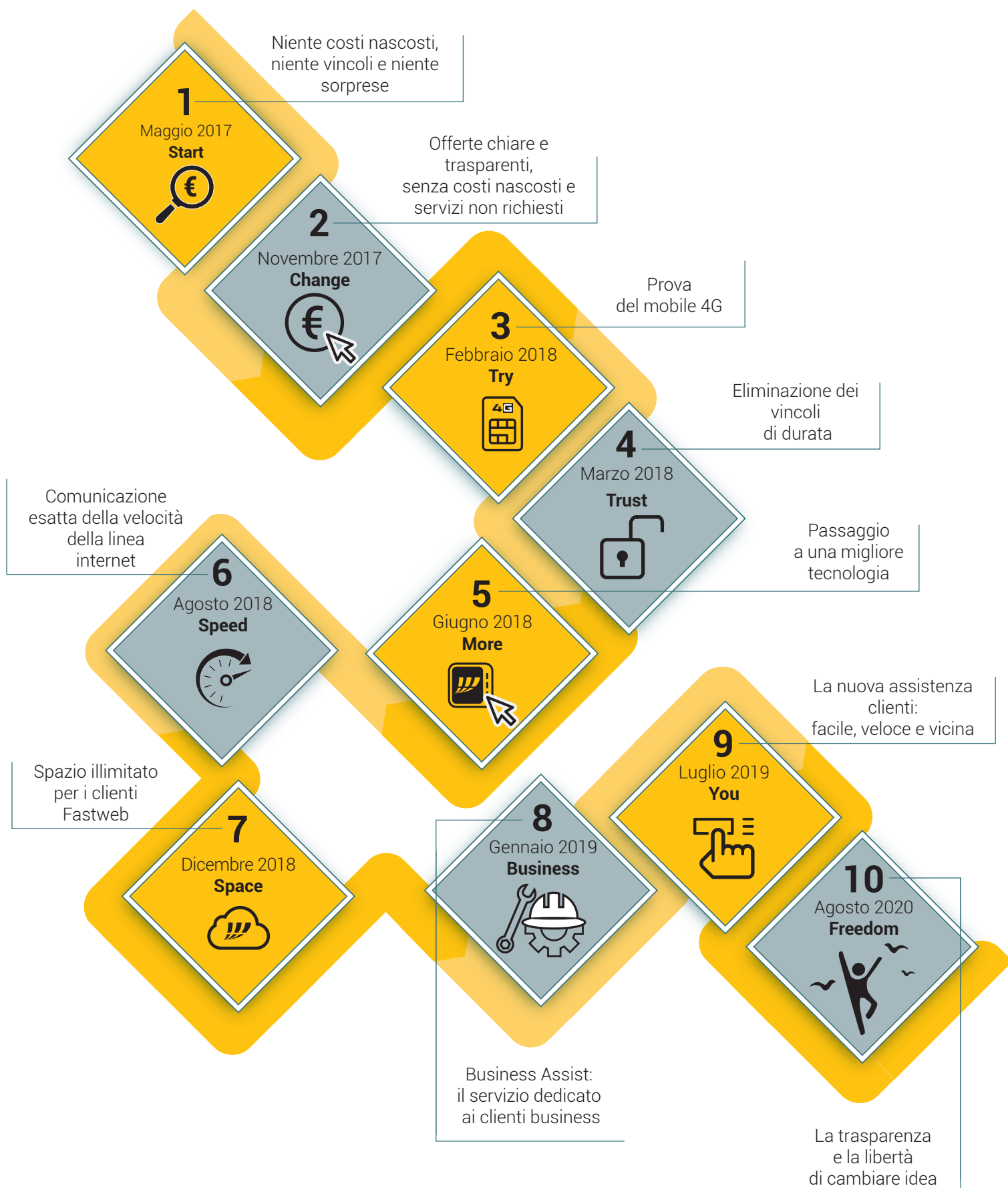
il servizio se non soddisfatto durante il periodo di prova, potendo richiedere il rimborso integrale dei costi sostenuti attraverso l'area clienti.

La scelta di totale trasparenza si traduce anche nell'aver introdotto la fattura "tutto incluso" in cui, all'interno del prezzo mensile, sono inserite tutte le componenti che solitamente vengono fatte pagare a parte, come il costo di attivazione, il contributo aggiuntivo per il modem o l'opzione Ultrafibra.

Fastweb è stato il primo **operatore sul mercato a comunicare al cliente, direttamente sul contratto di abbonamento, la velocità esatta della connessione di casa** ed è l'unico operatore che dà la possibilità al cliente di decidere se recedere o meno dal contratto, qualora la velocità reale dovesse essere inferiore. Il tutto, anche in questo caso, senza nessun vincolo e nessun costo.



#NIENTECOMEPRIMA: TUTTI I CAPITOLI



Il successo di #nientecomeprima è stato testimoniato dai dati di mercato che mostrano la diretta relazione tra il contenuto degli episodi e i principali fattori che spingono i clienti a scegliere un determinato operatore:

la velocità, la stabilità di connessione e la trasparenza delle offerte. #nientecomeprima è stato un percorso molto apprezzato dai clienti che percepiscono in modo chiaro e immediato i servizi come "Trasparenti, senza vincoli e con migliore rete".

#NIENTE COME PRIMA: VICINI AI CLIENTI IN QUALUNQUE MOMENTO

Nel 2020 è stato completato il percorso di digitalizzazione dei servizi, resi accessibili direttamente da smartphone tramite l'app MyFastweb e da PC in modalità desktop, pensato per i clienti residenziali, con la finalità di offrire una navigazione estremamente intuitiva e veloce e permettere al cliente di gestire in autonomia e semplicità i propri servizi e prodotti.

Attraverso MyFastweb il cliente, ovunque si trovi, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, può trovare in autonomia tutte le informazioni relative al suo contratto, visualizzare e modificare le opzioni e le offerte attive, monitorare i consumi in tempo reale, controllare le performance della linea fissa e molto altro ancora.

Nel 2020 è stata ulteriormente arricchita all'interno di MyFastweb la nuova area di assistenza "Supporto Fastweb" lanciata nel 2019. All'interno di "Supporto Fastweb" ciascun cliente può accedere a numerosi servizi, tra cui personalizzare la propria offerta, accedere al Conto Fastweb, modificare i propri dati, attivare nuovi servizi, configurare i propri dispositivi e ricevere assistenza con un semplice click.

Un'altra novità introdotta da Fastweb nel mercato delle telecomunicazioni in Italia è la possibilità per il cliente di essere ricontattato per ottenere informazioni o ricevere assistenza, evitando così

perdite di tempo e attese al telefono. Dall'area MyFastweb, attraverso il "Supporto Fastweb", il cliente può scegliere l'argomento di interesse, rispondere a semplici domande per trovare in modo autonomo le informazioni e le risposte e, nel caso in cui abbia necessità di ulteriore supporto, cliccare su "Ho ancora bisogno di aiuto" per essere ricontattato subito **da un operatore specializzato**¹³.

Questa soluzione nasce dalla volontà di Fastweb di lasciare al cliente la scelta dell'opzione più in linea con le proprie esigenze, che può preferire di volta in volta l'autodiagnosi e soluzione online dei problemi oppure il dialogo diretto con un operatore.

Nel corso del 2020, Fastweb ha aumentato il livello di digitalizzazione anche nella fase di acquisizione del cliente, attraverso un progetto di **digitalizzazione del canale agenti** nel segmento clienti liberi professionisti e piccole imprese: un'iniziativa che va oltre la necessità di comunicare da remoto dovuta all'emergenza sanitaria, che ha semplicemente accelerato un cambiamento che aveva delle basi già ben tracciate.

Nel mese di maggio i primi partner del canale "Vendite Agenzie" hanno iniziato a sperimentare la nuova modalità di approccio alla trattativa business, totalmente da remoto e in modalità virtuale, grazie ai nuovi strumenti di vendita raccolti in un **digital kit**: i post social per la raccolta di lead, i template mail per definire il video-appuntamento, le schede digitali, i video e le infografiche messe a disposizione per condurre la video-trattativa.

13. Il servizio di contatto immediato è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 21.00 per assistenza amministrativa/commerciale e dalle 8.00 alle 24.00 per assistenza tecnica.

liveFAST

ANCHE IL PROGRAMMA DI LOYALTY DI FASTWEB SI RINNOVA

liveFAST è il programma digitale, immediato e completamente gratuito dedicato ai clienti residenziali, creato per costruire con loro una relazione sempre più personale e significativa proponendo servizi e vantaggi pensati su misura che crescono in base agli anni trascorsi insieme.

Il programma è pensato e ottimizzato per offrire ai clienti un'esperienza unica e customizzata: con liveFAST, infatti, il cliente ha la possibilità di personalizzare il programma indicando i propri interessi e preferenze, l'approccio individuale alla tecnologia e le persone con cui vuole condividere i vantaggi previsti, per usufruire così di molteplici opportunità.

Da ottobre 2020, l'accesso al programma è stato reso ancora più fruibile grazie alla possibilità di ricevere premi o avere accesso ai concorsi senza necessità di iscrizione.

Inoltre, in liveFAST sono presenti offerte dedicate sui servizi Fastweb Mobile, Wow Space, Smart Home e FastGate. I clienti, infatti, possono usufruire di condizioni privilegiate per l'acquisto dei servizi che variano, ad esempio, in base agli anni trascorsi con Fastweb.

In continuità con gli anni precedenti liveFAST ha riproposto, anche nel 2020, l'iniziativa "dreamFAST": un "instant win" che offre ogni giorno premi che i clienti possono vincere partecipando a concorsi che hanno la forma di interfacce di gioco.

Nel 2020 l'azienda ha lanciato anche **#iorestoacasaconFastweb**, un'iniziativa creata con l'obiettivo di dare supporto alle persone

nel periodo di lockdown attraverso l'utilizzo degli strumenti digitali. I clienti Fastweb hanno potuto ricevere sei mesi di abbonamento gratuito a una selezione di riviste digitali del Gruppo Mondadori, un buono sconto da utilizzare per l'acquisto di un e-book su Rakuten Kobo, e infine due mesi di abbonamento gratuito a Storytel, una piattaforma di audiolibri e podcast. Tutti i contenuti digitali sono disponibili all'interno dell'area clienti nella sezione liveFAST o all'interno dell'app MyFastweb e sono stati pubblicati sul sito di solidarietà digitale del MID (Ministero per l'Innovazione tecnologica e la Digitalizzazione). Il programma **#iorestoacasaconFastweb** ha ricevuto un elevato gradimento tra i clienti Fastweb e ha ottenuto l'81% di rating positivi.

Nel 2020 liveFAST ha inoltre proposto ai suoi clienti residenziali il nuovo programma di engagement **"Atleti dentro"**, creato per colmare l'assenza dei giochi olimpici, annullati a causa dell'emergenza sanitaria. Da luglio ad agosto 2020 LiveFAST ha proposto cinque appuntamenti distribuiti settimanalmente: in ciascun episodio è stata presentata una "gara virtuale", animata e interattiva, con un premio abbinato.

LiveFAST, per il 2020, ha anche lanciato la campagna **"Road to 25"**, un programma dedicato ai clienti Fastweb che, in analogia alla tradizione del calendario dell'avvento, permette al cliente di ottenere premi e sconti dall'inizio di dicembre fino al giorno di Natale.

Complessivamente, il programma ha visto l'incremento del 60% dei clienti ingaggiati con oltre 7,5 milioni di voucher scaricati e partecipazioni ai concorsi.



UN MENÙ
SEMPRE PIÙ
RICCO

ACCEDI →
Come Liscenza

liveFAST
Tutti i vantaggi. Sempre gratis.

I migliori vantaggi del momento



LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Uno strumento strategico per monitorare il grado di soddisfazione dei clienti, anche in relazione alle misure di miglioramento introdotte, è rappresentato da una rilevazione che viene effettuata ormai da diversi anni:

il **Net Promoter Score (NPS)**. Le rilevazioni avvengono settimanalmente 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 l'azienda X 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).

Nel 2020 Fastweb ha ricevuto valutazioni molto positive, confermandosi come uno degli operatori più consigliato dai clienti residenziali in Italia. In particolare, le rilevazioni hanno evidenziato un vantaggio superiore ai 10 punti percentuali rispetto ai principali player delle telecomunicazioni nazionali.

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.

Dopo aver sottoscritto un protocollo d'intesa con cinque delle principali Associazioni dei Consumatori e aver realizzato, nel corso del 2019, la nuova [Carta dei Servizi per la telefonia fissa](#), ossia il 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 nel modo migliore, nel 2020 l'azienda ha deciso di creare la nuova [Carta dei Servizi anche per la telefonia Mobile](#). Come la precedente, anche questa nuova carta dei servizi è stata realizzata in collaborazione con Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Federconsumatori e U.Di.Con e ha come obiettivo quello di aumentare la chiarezza e la trasparenza dei servizi e rendere i consumatori ancora più informati e consapevoli dei propri diritti.

Questa nuova Carta dei Servizi contiene una descrizione chiara e dettagliata delle principali informazioni utili ai clienti: condizioni e procedure da attuare in fase di sottoscrizione, attivazione e chiusura di un contratto, indicazioni sulla gestione e sui servizi inclusi all'interno dell'abbonamento scelto, impegni assunti dall'azienda nel caso in cui dovessero verificarsi problematiche e reclami.

Anche la nuova Carta dei Servizi Mobile è disponibile sul sito www.fastweb.it ed è accessibile dall'utente

in qualunque momento e da qualsiasi device, in versione digitale interamente navigabile. Come quella dedicata alla telefonia fissa, è un documento tramite cui si possono consultare in modo agevole le sezioni di proprio interesse, ognuna delle quali riporta gli impegni reciproci in relazione a ciascuna fase dell'esperienza del cliente, dalla sottoscrizione dell'abbonamento alla disdetta.

Il protocollo d'intesa sottoscritto da Fastweb con le cinque Associazioni dei Consumatori sopra richiamate prevede un'attività di dialogo e confronto continuo, nell'ottica della tutela del cliente, non circoscritto all'aggiornamento e alla revisione della documentazione contrattuale ma esteso a molte altre attività rivolte ai consumatori. Da marzo 2020, ad esempio, dopo una prima fase di sperimentazione che si è protratta per tutto il 2019, Fastweb ha implementato un apposito canale di comunicazione diretta tra le cinque Associazioni firmatarie del protocollo d'intesa, gli utenti e l'azienda, utilizzabile dai clienti nel caso in cui abbiano la necessità di segnalare alle stesse Associazioni eventuali anomalie in merito al contenuto e all'applicazione della Carta dei Servizi. Sempre nel corso del 2020, grazie al dialogo con le Associazioni dei Consumatori, l'azienda si è impegnata ad eliminare il costo di riattivazione del servizio mobile applicato ai clienti morosi a seguito della disattivazione del servizio per il mancato pagamento della fattura entro i termini previsti.

Infine, nel mese di luglio 2020, è stato sottoscritto un addendum al protocollo d'intesa, con l'obiettivo di ampliare l'ambito di collaborazione includendovi anche lo sviluppo e la diffusione di una corretta informazione sulle nuove tecnologie 5G, tramite una serie di progetti ed iniziative congiunte che saranno realizzate a partire dai primi mesi del 2021.

LE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

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

La gestione delle procedure di conciliazione è affidata ai Co.Re.Com. (Comitati Regionali per le Comunicazioni), gli organi funzionali dell'Agcom operanti in ambito regionale che hanno l'obiettivo di garantire lo svolgimento delle funzioni di governo, garanzia e controllo sul sistema delle comunicazioni proprie dell'Agcom su tutto il territorio nazionale.

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.

Solo qualora il cliente sia impossibilitato a procedere per via telematica, può seguire la modalità tradizionale, ovvero presentando istanza e recandosi fisicamente presso le sedi di conciliazione. Le parti partecipano al procedimento di conciliazione di fronte a un funzionario in qualità di conciliatore e il verbale di accordo che viene redatto ha valore di titolo esecutivo.

Nel 2020 sono state ricevute tramite Co.Re.Com. oltre 11.500 domande di conciliazione, di cui 9.277 concluse nell'anno.

Tra queste solo 763 si sono concluse con un verbale di mancato accordo, pari al 8,22% del totale delle istanze discusse.

In alternativa alla gestione delle domande di conciliazione presso le sedi dei Co.Re.Com. o tramite ConciliaWeb, i clienti possono seguire la procedura ADR (in inglese, Alternative Dispute Resolution), procedura regolamentata di risoluzione alternativa

delle controversie introdotta nel Codice del Consumo dal D. Lgs. 130/2015. Questa modalità di gestione delle dispute consente di fornire soluzioni rapide, gratuite, semplici ed extragiudiziali alle controversie.

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.

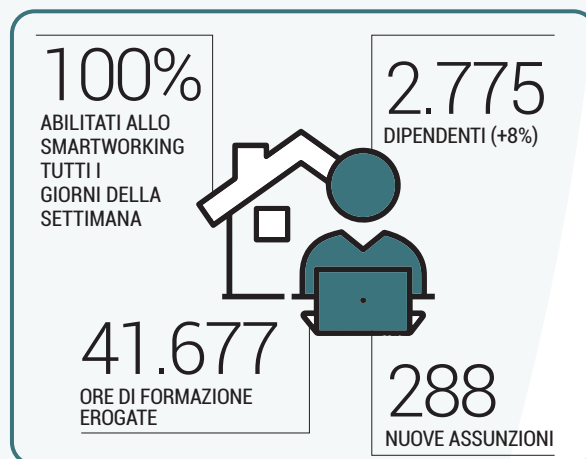
I clienti Fastweb possono rivolgersi alle Associazioni firmatarie, tramite le quali sono legittimati ad aderire alla procedura ADR, solamente nel caso in cui il loro reclamo non abbia ricevuto un riscontro entro il termine di 45 giorni oppure nel caso in cui i clienti non si ritengano soddisfatti della 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 online, oppure scrivendo direttamente alla Segreteria di Conciliazione tramite Raccomandata A/R o tramite mail all'indirizzo 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 2020 sono state ricevute presso la Segreteria di Conciliazione 929 domande da parte delle Associazioni Consumatori. A fronte delle verifiche di ammissibilità effettuate, sono state gestite 848 pratiche di conciliazione, che nel 95% dei casi (808 pratiche) si sono concluse con un verbale positivo, ossia con una piena soddisfazione da parte del cliente. L'1,6% delle pratiche attivate si è invece conclusa senza il raggiungimento di un accordo.

4.3. WORKING SMART(ER): LA PERSONA AL CENTRO

"Care" è uno dei valori di Fastweb che ha guidato le scelte dell'azienda nel 2020: Fastweb ha voluto stare accanto alle sue persone durante un periodo così particolare, caratterizzato dalla lontananza fisica e da un forte senso di incertezza e fragilità.

Fastweb ha dimostrato di essere un'azienda *Human Centric*, mettendo al primo posto la tutela della salute e sicurezza dei dipendenti e delle loro famiglie, e mettendo in campo tanta energia anche per sostenere le persone nel mantenimento del benessere fisico e psicologico, e per garantire la prosecuzione dei loro percorsi di crescita e sviluppo personale e professionale.



“

Davvero grazie! Una attenzione e una cura per nulla scontata. Sempre più orgoglioso di farne parte.

È rassicurante, in questo periodo, sapere che la tua azienda si preoccupa della tua salute e della tua vita quotidiana. Grazie.

Grazie per la fiducia, per la costante attenzione verso noi dipendenti e verso le nostre famiglie. #befastweb, sempre!

Lontani... ma più vicini di prima e adesso più che mai! Grazie per questa costante condivisione che personalmente mi rende sempre più coinvolta e aumenta sempre più il senso di responsabilità e appartenenza a questa grande squadra che è la nostra azienda.

Non è scontato lavorare in un'azienda che si prende cura delle proprie persone! Grazie di cuore!

Fiducia e Responsabilità. Penso siano le 2 cose che ci fanno tenere la rotta e che ci fanno incanalare tutta la nostra energia positiva verso la meta. Fiducia in se stessi per crederci, fiducia negli altri per lavorare "più leggeri", per non dissipare energia fisica e mentale. Responsabilità per mantenere gli impegni e per dare anche agli altri la possibilità di fidarsi! Lavoriamo responsabilmente!

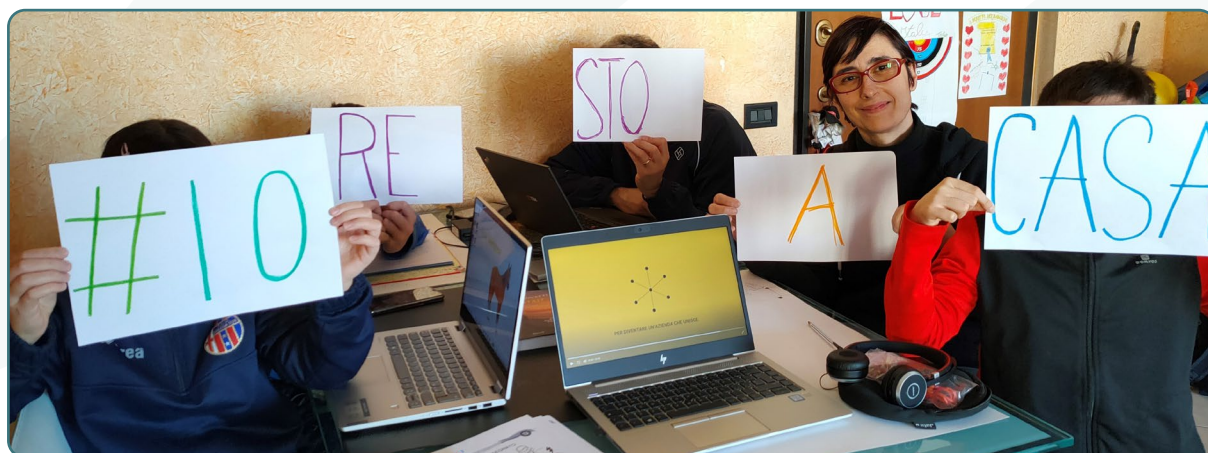
In un momento di grande incertezza, poter contare su chiarezza di informazione, cura e vision del futuro, ti fa essere pronto per il prossimo passo con cui iniziare.

Infinitamente grazie! In questi mesi avete sempre pensato al nostro bene e a quello delle nostre famiglie, ci avete sempre tutelato in tutto. Grande azienda formata da grandi persone! Grazie!

Grazie! Per la tempestività nelle comunicazioni, per la trasparenza, per il coraggio. Sono orgogliosa di far parte di questa meravigliosa famiglia Fastweb.

”

Alcune citazioni delle persone che lavorano in Fastweb,
condivise in modo spontaneo attraverso la Intranet aziendale



4.3.1. WORKING SMART(ER): OLTRE LO SMART WORKING

Nel 2020 Fastweb ha introdotto

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

"Working Smart(er)" è il risultato di un percorso avviato da anni: Fastweb è stata tra le prime aziende in Italia ad introdurre nel 2015 lo smart working, sin dall'inizio esteso a quasi tutte le categorie lavorative e fruibile 4 volte al mese. Con l'accordo sindacale del 06 febbraio 2020 è stato fatto un passaggio ulteriore, ampliando la fruibilità dello smart working prima a 6 e poi a 8 giorni 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, a estendere a tutta la popolazione aziendale, compreso il comparto customer care precedentemente escluso, la possibilità di lavorare in smart working tutti i giorni della settimana. Tale possibilità è stata mantenuta per tutti, anche quando si è verificata la possibilità di riaprire le sedi e quindi di consentire al personale di rientrare in ufficio.

La fiducia alla base delle relazioni e la responsabilizzazione delle persone hanno portato risultati estremamente positivi sia sul piano della soddisfazione delle persone, sia su quello

dei risultati aziendali, che si sono mantenuti su livelli molto elevati. La nuova modalità di lavoro è stata pertanto confermata attraverso la definizione di un nuovo accordo sindacale sperimentale siglato con le Organizzazioni Sindacali Nazionali del settore delle Telecomunicazioni, unitamente alle strutture territoriali e alle RSU, che sancisce l'avvio di sperimentazione a partire dal 16 ottobre 2020 e fino al 30 giugno 2021, indipendentemente quindi dal contesto emergenziale. L'accordo prevede per il 100% della popolazione aziendale la possibilità di ricorrere allo strumento dello smart working in completa flessibilità e autonomia, per tutti i giorni lavorativi, scegliendo ogni giorno se recarsi in ufficio o lavorare da remoto, in accordo con il proprio responsabile.

Il modello "Working Smart(er)" non trascura la necessità di garantire la separazione tra vita privata e lavorativa: all'interno dell'accordo sopra citato è stato pertanto introdotto e regolato il **"diritto alla disconnessione"**, non definito sulla base di orari ma sulla base della responsabilità individuale. Un'ulteriore e concreta prova di quanto lo stile di management scelto da Fastweb si concretizzi in una rivoluzione culturale basata sulla centralità della persona.

"Il percorso di trasformazione di Fastweb è innanzitutto culturale, prima ancora che tecnologico e organizzativo: si tratta di un approccio già avviato, sperimentato da alcune Big Tech, che posiziona l'azienda come "Over The Top" anche nella gestione del lavoro.

L'emergenza legata alla pandemia da Covid-19 ha accelerato alcune trasformazioni nel modo di vivere e lavorare e l'impegno di Fastweb è stato, sin da subito, fatto di azioni concrete.

Working Smart(er) rappresenta un segnale tangibile di questo cambiamento culturale all'interno dell'azienda".

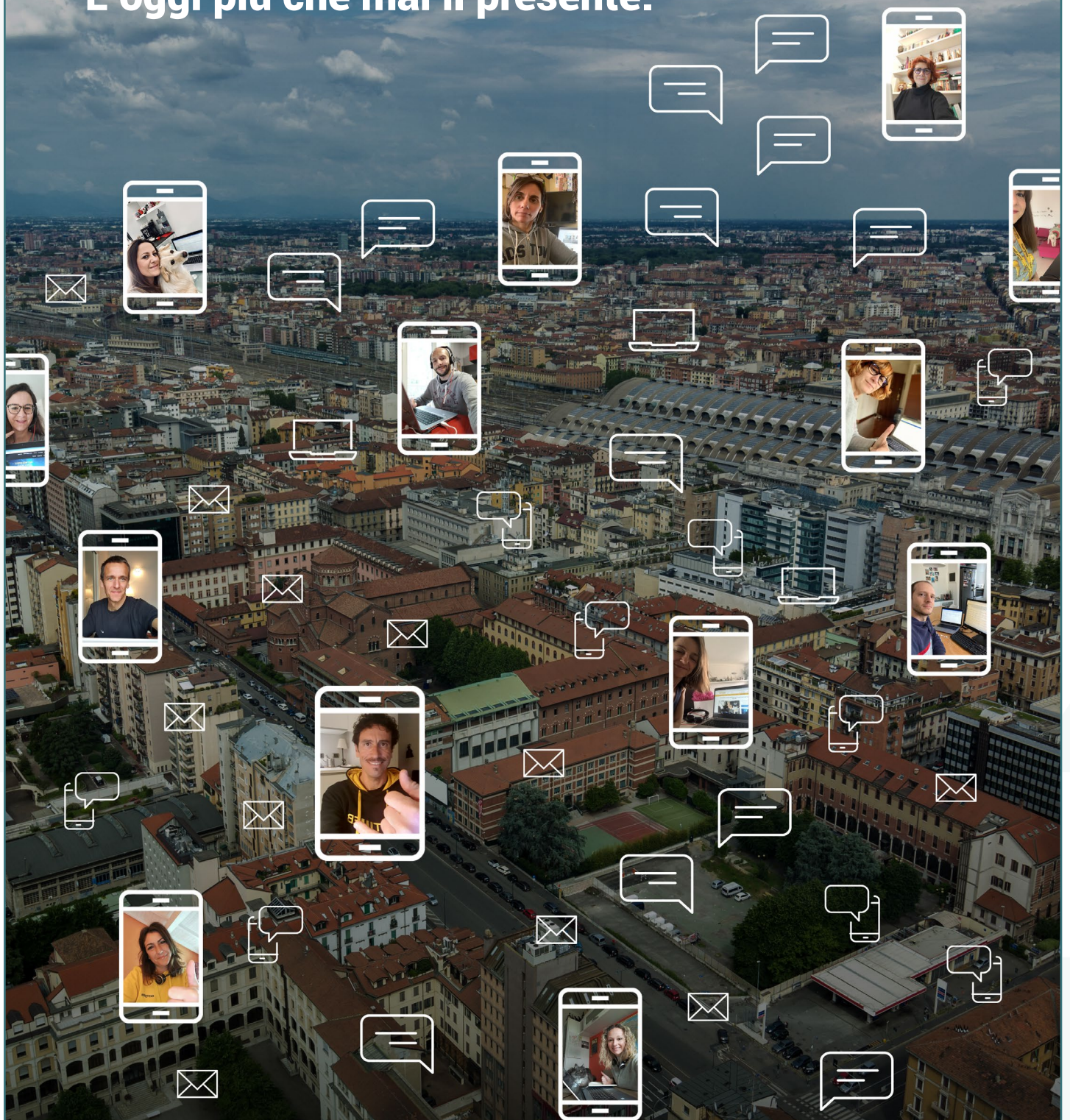
(Alberto Calcagno, AD Fastweb S.p.A.).

Voce	unità di misura	2018	2019	2020
N. Smartworker	n.	1.761	1.777	2.775
% vs forza ¹⁴	%	69%	72%	100%
GG/mese disponibili	n.	4	4	Tutti i giorni della settimana

14. Lo smart working è accessibile a tutti i dipendenti assunti a tempo indeterminato con almeno 6 mesi di anzianità lavorativa in Fastweb. Le uniche figure escluse sono i dirigenti, che per qualifica non necessariamente devono svolgere la prestazione lavorativa in una sede predefinita, il personale commerciale e le figure professionali che, per motivi organizzativi, tecnici e di presidio sede, non possono esercitare il loro ruolo da remoto. Durante il periodo di emergenza sanitaria lo smart working è stato reso accessibile a tutti i dipendenti Fastweb, dotandoli ove necessario dei dispositivi e degli strumenti di lavoro opportuni.



Insieme connettiamo il futuro, semplicemente. E oggi più che mai il presente.



Mai come oggi la tecnologia si è presa a cuore l'uomo, mettendolo al centro di tutto. Ci siamo trovati all'improvviso distanti eppure vicinissimi. Abbiamo continuato a lavorare, a scambiarci idee, a incontrarci fra un tavolo di lavoro e uno del salotto. Questo perché siamo la connessione potente che unisce l'Italia. Un traguardo che abbiamo conquistato in anni di scelte fatte con coraggio, anticipando sempre un po' i tempi e sempre un passo avanti. Un esempio? Lo smart working, una soluzione di sostenibilità che abbiamo adottato già da anni al nostro interno per prenderci cura delle nostre persone, dei loro cari e di tutti i nostri clienti: in un modo che sembrava inimmaginabile fino a poco fa eppure oggi è del tutto naturale.

Connected
together

FASTWEB
un passo avanti



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

Nel 2020 la dinamicità di Fastweb si è rivelata anche attraverso il coinvolgimento delle sue persone.

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

Questi investimenti si sono rivelati fondamentali per mantenere alti il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i dipendenti anche durante la situazione pandemica che ha interessato quasi tutto il 2020, portando l'intera popolazione aziendale a lavorare in smartworking a partire dalla fine di febbraio.

L'**intranet aziendale Agorà** è diventata il principale punto di incontro tra l'azienda e i dipendenti: un canale di comunicazione a due vie che da un lato ha reso possibile la divulgazione dei principali progetti aziendali e dall'altro ha permesso a tutti i dipendenti di esprimere la propria opinione, rispondere a sondaggi e aderire alle iniziative lanciate nel corso dell'anno. L'intranet, accessibile sia tramite computer che tramite smartphone con l'"AgorApp", ha supportato la collaborazione, ha contribuito all'adozione del modello di lavoro Working Smart(er), e si è confermata quale potente strumento per rimanere sempre in ascolto delle reali esigenze dei dipendenti e per monitorare nel tempo l'evoluzione delle loro aspettative.

Per tutto il 2020, la comunicazione interna è stata caratterizzata da tre principali direttrici: innanzitutto quella di fornire un'informazione chiara, puntuale ed equilibrata, al fine di mettere i dipendenti nelle condizioni di comprendere chiaramente le evoluzioni del contesto di emergenza sanitaria e le decisioni aziendali in merito alle precauzioni da seguire per garantire il lavoro di tutti in sicurezza. Il secondo

aspetto fondamentale è stato quello del *caring*, dell'ascolto delle esigenze, del fornire supporto in un momento di potenziale fragilità psicologica ed emotiva, dando anche spunti per riflettere sulla situazione di crisi e leggerla da nuove prospettive. Il terzo driver è stato quello dell'*engagement*, attraverso il lancio di iniziative di carattere culturale, ludico, musicale, solidale che hanno permesso di mantenere la vicinanza e la condivisione tra le persone, nonostante la distanza fisica.

Durante i difficili periodi di lockdown Agorà è stata quindi il canale preferenziale per offrire a tutti i dipendenti un palinsesto di attività e iniziative che andasse oltre i meri contenuti "aziendali", e che fornisse un vero e proprio supporto per affrontare il nuovo contesto, mantenere alcuni punti di riferimento, elaborare nuove chiavi di lettura.

In quest'ottica è proseguito anche quest'anno **Connessioni**, un format che prevede l'intervento di relatori autorevoli che affrontano tematiche sempre stimolanti e appassionanti, per offrire occasioni di approfondimento e riflessione. In gennaio 2020, nella sede di Bari è stato organizzato l'evento teatrale "Io, Ludwig Van Beethoven", mentre il mese successivo presso la sede NEXXT di Milano è stato affrontato il tema del rapporto che hanno i giovani, la cosiddetta "generazione Z", e il mondo del lavoro e la società con l'incontro "Ok, boomer e generazione Z".

Connessioni è stato riconvertito nei mesi successivi in "**Connessioni digital edition**": con questo format digitale sono stati proposti interventi virtuali con relatori d'eccezione, con l'intento di diffondere stimoli culturali e condividere riflessioni e chiavi di lettura diverse per vivere la nuova condizione lavorativa e di vita privata. "Connessioni digital edition" è stata realizzata con il patrocinio del Teatro Franco Parenti, dell'Associazione Pier Lombardo e della Fondazione di Comunità Milano.

Sempre nell'ambito di "Connessioni digital edition", è stato organizzato un evento in collaborazione con DiverCity, un magazine europeo d'inclusione e innovazione, per affrontare il tema della "**Sostenibilità Oggi**".

CONNESSIONI DIGITAL EDITION



Il secondo filone della digital edition **"Finestre sulla primavera"** è stato invece sviluppato con un focus sull'arte pittorica, guardando alle grandi opere per vivere, anche da casa, la primavera. I dieci appuntamenti sono stati realizzati in collaborazione con l'associazione

culturale Casa Testori. Complessivamente, "Connessioni digital edition" ha riscosso un grande successo e apprezzamento da parte delle persone, registrando ben 23.431 visualizzazioni dei contenuti proposti, sia all'interno che all'esterno dell'azienda.

CONNESSIONI DIGITAL EDITION – FINESTRE SULLA PRIMAVERA



Negli ultimi mesi dell'anno, "Connessioni digital edition" è stata invece declinata in **"L'arte che guarda il domani"**, una serie di appuntamenti video che hanno per protagonisti artisti che anticipano il futuro con nuove pratiche

e nuove forme di espressività, e che attraverso le loro opere hanno saputo colpire, innovare e anticipare la realtà Marina Abramovic – Liberare le energie profonde, Bill Viola – L'energia dello slow motion, Maurizio Cattelan – Reinventare la logica.

Confermando un approccio già sperimentato l'anno scorso, i contenuti pensati per le persone di Fastweb sono stati messi a disposizione anche all'esterno dell'organizzazione, attraverso la pubblicazione online, confermando la volontà di rafforzare la connessione tra interno ed esterno e di contribuire al sostegno e alla crescita della collettività.

Un ulteriore evento dedicato alle persone di Fastweb e organizzato in continuità con l'anno precedente è stato "The NEXXT Experience".

La mostra, realizzata nel 2019 presso la sede Headquarter di Fastweb e che racconta attraverso oggetti, foto, testi e immagini i 20 anni di storia dell'azienda, è stata trasformata in un'esposizione virtuale fruibile online sia dall'interno che dall'esterno. Attraverso Agorà sono stati realizzati numerosi altri interventi per mantenere alto l'engagement delle persone e per non perdere il grande spirito di partecipazione che le caratterizza: sono state lanciate sfide, proposte musicali, raccolta di fotografie, e tante altre iniziative che hanno favorito lo scambio e la partecipazione. La intranet è stata inoltre il mezzo principale per mantenere sempre attivo e costantemente aggiornato il canale di comunicazione relativo all'emergenza Covid-19, e ai comportamenti da adottare a casa, nelle sedi uffici se accessibili e nei negozi, per tutelare al meglio la propria salute e quella dei propri cari.



LA REPUTATION SURVEY

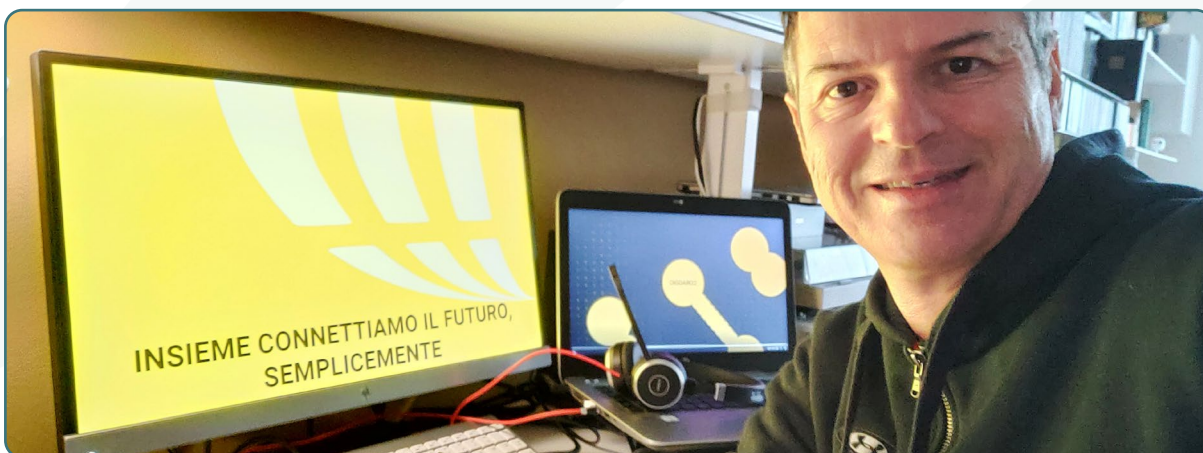
Nel corso del 2020 tutta la popolazione aziendale è stata coinvolta nel sondaggio periodico di ascolto delle aspettative dei dipendenti: la Reputation Survey, condotta da Reputation Institute.

Si tratta di un questionario anonimo e volontario, volto a raccogliere le valutazioni dei dipendenti in merito alle 7 aree di indagine della Reputation (vedi par. 4.2) e a due ulteriori aree relative alla comunicazione all'interno di Fastweb e alla connessione con la Strategia.

La survey, che ha avuto una redemption del 89%, ha evidenziato risultati estremamente positivi su tutte le aree di indagine, con un aumento esponenziale dell'apprezzamento complessivo (+12,2 punti) e dell'allineamento strategico (+6,7 punti).

Sono stati registrati circa 7.700 commenti e oltre il 90% dei rispondenti ha espresso un parere positivo sull'azienda.

I dipendenti di Fastweb si mostrano così a fine 2020 forti ambassador dell'azienda e dimostrano una grande consapevolezza e condivisione delle strategie aziendali, sentendosi protagonisti nel proprio lavoro quotidiano.



4.3.3. UN WELFARE INNOVATIVO COSTRUITO SULL'ASCOLTO DEI DIPENDENTI

Welfare@Fastweb è il modello di welfare aziendale, introdotto nel 2014, volto a promuovere il benessere dei dipendenti non solo in ufficio, ma anche nel contesto familiare. Costituito da un ricchissimo portafoglio di servizi, è 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.

Un recente assessment effettuato da Mercer, società di consulenza leader sui temi del capitale umano, ha confermato la competitività del pacchetto di welfare offerto da Fastweb: tutti i benefit si posizionano in linea o sopra i riferimenti di mercato.

L'emergenza da Covid-19, il conseguente prolungato periodo di lockdown e il nuovo modello di lavoro adottato in azienda nel corso dell'anno hanno portato a rivedere completamente la strategia del welfare, al fine di adattarla ai nuovi bisogni e alle nuove esigenze delle persone. Le iniziative già presenti sono state confermate e, dove necessario, riadattate per essere fruite da remoto; a queste si sono aggiunte nuove iniziative ad hoc, pensate per far fronte all'emergenza sanitaria anche dal punto di vista del benessere personale e familiare. Anche per quanto riguarda la comunicazione interna è stato necessario pensare a un intervento mirato, per raggiungere tutta la popolazione aziendale con informazioni e proposte tramite la intranet Agorà.

"Connettiamoci con l'energia" è il titolo scelto per il palinsesto delle iniziative rivolte ai dipendenti, strutturato su 4 principali filoni: Energia per il fisico, Energia per la mente e il cuore, Energia per la salute ed Energia per la socialità. Diverse e moltissime le iniziative di questo programma, il cui obiettivo generale è quello di aiutare le persone a prendersi cura del proprio benessere psicofisico, mantenere un atteggiamento propositivo, tutelare la propria salute e curare il proprio benessere nel rispetto delle norme di sicurezza nazionali.

Nel 2020, sono numerose le iniziative aggiunte nell'ambito del filone "Energia per la salute". È stato attivato il servizio **DOC24: un'assistenza medica qualificata fruibile a distanza, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7**, per rispondere sia a richieste "standard", sia a richieste strettamente correlate all'emergenza sanitaria. Il pacchetto assicurativo, attivato gratuitamente per tutti i dipendenti Fastweb, è stato arricchito con una copertura assicurativa gratuita per indennità **in caso di ricovero causato da infezione Covid-19**, indennità da convalescenza e un pacchetto di assistenza post ricovero.

Per affrontare al meglio la nuova quotidianità della situazione di emergenza nazionale, Fastweb ha organizzato un ricco **palinsesto di dirette streaming** sulla cura di se stessi, sulla gestione degli affetti e sulla cura della famiglia, nonché consigli per mantenersi sani e in buona salute. Le dirette sono state tenute da un pool di professionisti, con i quali i partecipanti hanno potuto confrontarsi e interagire attraverso un servizio di *live chat*.

Prendiamoci cura di Noi <i>interventi e consigli di self-caring quotidiano</i>	Gestione degli affetti <i>Nuove strategie di convivenza e cura della famiglia</i>	Salute Benessere oltre Covid <i>Consigli per mantenerci sani e in buona salute</i>
■ Incertezza nel cambiamento: come gestire le emozioni ■ Psicologia dello smart working. Restare concentrati quando si lavora da remoto ■ Nuova gestione e organizzazione del tempo in una nuova quotidianità ■ Team diffuso. Impariamo un nuovo modo di interagire, tra tecnologia e relazioni ■ Prepararci al dopo: nuove sfide, nuove domande e nuove opportunità	■ Scuole chiuse e figli a casa: come riorganizzare il tempo ■ Genitore Digitale: orientarsi tra compiti e lezioni di una scuola (semi) digitale ■ Relazioni e affetti familiari: come cambiano e come gestirli al meglio in un periodo di isolamento ■ Convivere e gestire i conflitti con i figli adolescenti ■ Caregiver e anziani. Essere vicini e organizzare l'assistenza anche da remoto	■ Consigli di esercizio fisico e alimentazione ai tempi del Covid ■ Appunti per riequilibrare la postura ■ Esercizi di respirazione e ansia, e mindfulness ■ Dalla gestione dello stress ad una nuova concezione di benessere ■ Insonnia? Sconfiggerla conoscendone le cause

È stata inoltre data la possibilità ai dipendenti di usufruire di un servizio di **consulenza psicologica** gratuita, gestita da un servizio esterno, in modo da garantire la massima riservatezza.

Infine, Fastweb ha fornito ai suoi dipendenti la possibilità di avere una **consulenza pedagogica** per gestire con successo le difficoltà nella crescita

dei figli. Questa forma innovativa di aiuto, gratuita e online, si propone di sostenere i genitori nel loro ruolo educativo e dare supporto nell'affrontare la situazione di ulteriore complessità dovuta alle attuali restrizioni previste per bambini e adolescenti.

Queste iniziative si sono aggiunte alle numerose già esistenti, previste dal programma welfare aziendale:

Le iniziative di Welfare del 2020

Welfare@Fastweb: la felicità conviene!



INIZIATIVE COVID-19

Beneficiari: tutti i dipendenti

- ✓ Assicurazione per indennità in caso infezione da Covid-19, per ricovero, assistenza post ricovero e convalescenza
- ✓ Assistenza sanitaria H24, 7 giorni su 7, con DOC24
- ✓ Supporto psicologico
- ✓ Consulenza pedagogica
- ✓ Webinar smart caring
- ✓ Webinar medici «informarci per formarci»



ISTRUZIONE

335 opportunità fruite

- ✓ Fastweb EDU
 - Summer camp gratuiti
 - Borse di studio
 - Lavora con il coach
 - Corso di inglese
 - Consulenza pedagogica
 - Ripetizioni
 - Consulenza DSA
 - Potenziamento matematico
 - Preparazione ai test di ingresso per Politecnico
 - Push to open junior
- ✓ Libri scolastici, acquisto online e rateizzazione in busta paga



SALUTE

5.550 opportunità fruite

- ✓ Test sierologici, molecolari e rapidi gratuiti
- ✓ Vaccinazioni antinfluenzali
- ✓ Piano sanitario aziendale UniSalute*
- ✓ Donazione del sangue con AVIS



ASSICURAZIONI

Beneficiari: tutti i dipendenti**

- ✓ Assicurazione gratuita sulla Vita
- ✓ Assicurazione gratuita per invalidità permanente da malattia
- ✓ Assicurazione rischi professionali ed extraprofessionali
- ✓ Assicurazione per indennità in caso infezione da Covid-19, per ricovero, assistenza post ricovero e convalescenza



PREVIDENZA COMPLEMENTARE

1.089 aderenti

- ✓ Previdenza complementare Telemaco*



AGEVOLAZIONI ECONOMICHE

4.531 opportunità fruite

- ✓ Flexible Benefit: possibilità di conversione premio di risultato in servizi Welfare
- ✓ Assistenza fiscale gratuita in ufficio
- ✓ Richieste di anticipo del TFR
- ✓ Carta di credito aziendale
- ✓ Promo aziendali: offerta dedicata ai dipendenti per fisso, mobile, sky, eni
- ✓ Convenzioni e sconti per gli acquisti (adesione non tracciata)
- ✓ Buoni pasto elettronici* (per tutti i dipendenti)



SPORT

1.063 opportunità fruite

- ✓ Run Happy Crew
- ✓ Welfare Room
- ✓ Yoga Day
- ✓ Dynamo Bike



CULTURA E TEMPO LIBERO

92 opportunità fruite

- ✓ Eventi culturali: biglietti gratuiti per dipendenti e familiari



MOBILITY

135 opportunità fruite

- ✓ Trasporto pubblico locale: sconti, rateizzazione in busta paga e consegna in ufficio



CONCILIAZIONE VITA-LAVORO

Beneficiari: tutti i dipendenti

- ✓ Smartworking*
- ✓ Flessibilità oraria*
- ✓ Permessi genitori*
- ✓ Part-time tempo determinato fino al 6° anno di età dei figli dei dipendenti*
- ✓ Possibilità di smonetizzazione festività coincidenti con la domenica*
- ✓ Fruizione ferie mezza giornata*

(*) derivanti da CCNL e/o accordi sindacali
 (**): Dipendenti assunti a tempo indeterminato
 Tutte le iniziative sono rivolte a Impiegati e Quadri



Nel 2020 è stato confermato anche il programma **'Fastweb Edu'**, realizzato per sostenere figli e famiglie nel percorso di istruzione e di sviluppo delle competenze. Il programma prevede, per i ragazzi, pacchetti gratuiti di lezioni private, borse di studio e sessioni di orientamento alla scelta del percorso di studio.

Il programma è stato pensato quest'anno in maniera totalmente digitale per genitori e figli, ed è inoltre stato integrato con **consulenze per i disturbi dell'apprendimento**, come ad esempio DSA e BES, e **corsi collettivi di potenziamento di matematica** per elementari e medie, aiuto compiti e corsi di recupero. Il progetto **Push to Open Junior** è proseguito per genitori e ragazzi di 2° e 3° media, per affiancarli nella scelta della scuola superiore. Sono state introdotte **iniziative specifiche** per la preparazione dei ragazzi ai **test di ammissione** ai Politecnici di Milano, Torino e Bari, nonché agli Alpha Test per l'ammissione alle Università Bocconi e Università Cattolica del Sacro Cuore, oltre a numerose **università** statali.

A causa dell'emergenza sanitaria tutti i contenuti sono stati erogati online, mentre opportunità quali **summer camp e borse di studio** sono stati **convertiti in crediti welfare** da utilizzare per servizi online alternativi (es. sostegno allo studio, ripetizioni, corsi di inglese con tutor).

'Fastweb Edu' ha riscosso nuovamente un grande successo tra i dipendenti, con 716 candidature e 266 vincitori in totale. I criteri di selezione dei dipendenti a cui assegnare i pacchetti previsti dal programma, essendo le richieste molto superiori alle opportunità disponibili, sono stati chiaramente definiti e uniformati ai principi di trasparenza ed equità, prevedendo estrazioni casuali in presenza dell'Internal Audit aziendale. La metodologia strutturata ha evitato di premiare più volte un singolo soggetto, con il fine ultimo di raggiungere il maggior numero di persone attraverso le opportunità messe a disposizione. I criteri adottati per l'assegnazione delle borse di studio, basati su principi di meritocrazia, sono stati formalizzati all'interno di un Regolamento dedicato.

Nell'ambito del filone **Energia per il fisico**, la **Welfare Room** è diventata completamente digitale, con corsi di Yoga, Core&Balance e Functional Training gratuiti tenuti da personal trainer professionisti, erogati in diretta ma fruibili anche in un secondo momento.

Per gli amanti della corsa è stata confermata la **Run Happy Crew**, che a ottobre ha partecipato per Fastweb alla "My DeeJay Ten", edizione della DeeJay Ten rivista e riadattata al fine di consentire a tutti i partecipanti di correre rispettando le distanze e tutte le normative di sicurezza.



Servizio di supporto
pedagogico
Novità

 **CPP**

FAST me
welfare@fastweb for

Nella seconda metà dell'anno è stata lanciata una nuova iniziativa per i **"Walkers"**, quest'anno declinata in un intervento di Morning Workout all'interno della welfare room virtuale.

Attraverso le attività sportive organizzate dal Welfare@Fastweb sono state inoltre realizzate due iniziative benefiche: una "raccolta di km" percorsi dai runner della Run Happy Crew, che sono andati ad alimentare una donazione a Legambiente, e una "raccolta di km" percorsi in bicicletta da un gruppo di dipendenti, che hanno contribuito a una donazione a Dynamo Camp nell'ambito della manifestazione +2 milioni di km organizzata da Bikevo.

Infine, nel mese di settembre è stato organizzato a Milano e a Bari il primo **Yoga Day** di Fastweb: un evento live che ha permesso alle persone di incontrarsi nuovamente, in sicurezza, e dedicarsi al proprio benessere.

In continuità con quanto fatto negli anni precedenti, Fastweb ha confermato anche per il 2020 i **flexible benefit**, un modello senza carichi impositivi e contributivi che prevede la possibilità per i dipendenti che ricevono il Premio di Risultato di convertirlo - tutto o in parte - nell'acquisto di beni e servizi. In Fastweb, inoltre, la quota convertita dal dipendente viene incrementata di un ulteriore 20% dall'azienda, in linea con quanto previsto nell'Accordo Integrativo aziendale. L'importo complessivo così ottenuto è spendibile su **Fast for me**, la piattaforma welfare aziendale.

Il gradimento dei dipendenti di Fastweb sul programma di welfare è stato rilevato da una survey condotta con il supporto dell'Università Cattolica di Milano e di Jointly, fornitore welfare di riferimento. I dati hanno fornito un riscontro particolarmente positivo, con un tasso di risposta

al questionario di oltre il 50% e con un livello medio di soddisfazione per servizi fruiti pari a 4 su una scala da 1 a 5.

Con l'obiettivo di sviluppare un sistema di welfare capace di rispondere alle esigenze di tutta la popolazione, Fastweb intende rinnovare la propria **strategia per gli anni 2021 e 2022** al fine di rendere l'esperienza di welfare sempre più semplice e immediata e per migliorare ancora di più il panorama dei servizi offerti. Attraverso l'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale e degli Analytics verranno condotte analisi per indagare bisogni di specifici di cluster della popolazione aziendale, oltre a una quantificazione economica ROI del welfare (return of investment), al fine di restituire il valore degli investimenti aziendali effettuati.

4.3.4 TUTELARE LA SALUTE PER TUTELARE IL CAPITALE UMANO

Nel corso del 2020 Fastweb ha messo in atto, per tutto il periodo di emergenza, importanti e continuative misure di prevenzione, di tutela e di cura delle persone, adattando le modalità di lavoro alle disposizioni ministeriali ma andando anche molto oltre, per tutelare al meglio la salute delle proprie persone, dei loro familiari e dei loro cari. La volontà dell'azienda per tutto il periodo è sempre stata quella di mettere al centro le persone e le loro esigenze, informare e dare indicazioni chiare sui comportamenti da seguire, oltre a fornire supporto nelle difficoltà.

La struttura di **Health & Safety** aziendale, presieduta dal RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) ha monitorato costantemente l'evolversi della situazione e ha definito di volta in volta le disposizioni e le linee guida necessarie per tutelare al meglio la salute dei dipendenti nell'ambito della gestione della pandemia.



La struttura di Health & Safety definisce le policy e le linee guida aziendali necessarie per garantire il rispetto della normativa vigente in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, analizza e valuta i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, definisce una gerarchia dei controlli e definisce le azioni di miglioramento necessarie per ridurre l'entità, garantisce la sorveglianza sanitaria per tutti i lavoratori, definisce le misure necessarie per la gestione delle emergenze, garantisce l'erogazione della formazione obbligatoria in materia di safety e, in generale, realizza 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 di tali processi.

Tutta la popolazione aziendale 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. Tali comitati si riuniscono almeno una volta all'anno. Gli RLS collaborano con il Servizio di Prevenzione e Protezione e con gli ASPP (Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione) in merito agli aspetti di salute e sicurezza presso i siti Fastweb (sedi uffici, negozi, locali tecnologici) distribuiti nell'area territoriale di competenza.

Fastweb ha provveduto a nominare un Medico Coordinatore e uno staff di medici competenti per ogni sede di Fastweb S.p.A e di Fastweb Air S.r.l. Il medico competente responsabile per la sede effettua un sopralluogo, almeno una volta ogni anno, dei luoghi di lavoro, contribuendo all'identificazione, 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.

Per gestire il contenimento dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione del Covid-19, in accordo con la normativa cogente, è stato definito un protocollo aziendale di sicurezza anticontagio ed è stato istituito un comitato specifico costituito da delegati del datore di lavoro, dirigenti, RSPP, RLS (rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza), Medico Coordinatore e Competente, Rappresentanti delle organizzazioni sindacali, con il compito di valutare l'applicazione in azienda, di verificare, e all'occorrenza aggiornare le regole stabilite dal protocollo di sicurezza anticontagio. Il modello organizzativo di Fastweb per la gestione degli aspetti di salute e sicurezza è un sistema volontario, certificato in accordo con lo standard internazionale ISO 45001, applicato a tutti i lavoratori per tutte le attività e luoghi dell'azienda di Fastweb S.p.A. e Fastweb Air ed è stato opportunamente

aggiornato per una efficace gestione della pandemia. Il sistema di gestione è sottoposto ad audit interno ed esterno per Fastweb S.p.A. e audit interno per Fastweb Air.

A partire dai primi segnali di diffusione del virus Covid-19, all'inizio di febbraio 2020, Fastweb ha messo a disposizione di tutti i dipendenti, tramite la intranet aziendale, alcune **FAQ** (domande ricorrenti) che raccolgono una lista di informazioni pratiche utili sia nella vita lavorativa, sia in quella personale.

Sin dai primi giorni di reale emergenza in Italia, da fine febbraio per le sedi e i negozi di Milano e da inizio marzo per il resto dei siti Fastweb, per tutelare la salute e la sicurezza delle sue persone e dei loro familiari l'azienda ha invitato tutta la popolazione aziendale a lavorare in **smart working**.



Questa modalità di lavoro, già adottata da anni per una fetta consistente della popolazione aziendale, in pochi giorni è stata estesa anche a chi non vi era ancora stato abilitato, ovvero al personale dei negozi e del customer care, mettendo il 100% della popolazione aziendale nelle condizioni di lavorare in massima sicurezza. Per garantire questo passaggio si è provveduto alla configurazione e all'assegnazione dei dispositivi necessari per lo svolgimento delle attività lavorative e all'erogazione di corsi di formazione specifici per supportare le persone nell'adozione di queste nuove modalità di lavoro.

All'inizio del mese di maggio, l'azienda ha distribuito a tutti i dipendenti un kit di DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) contenente mascherine, guanti e una soluzione sanificante per tutelare la loro salute anche durante gli spostamenti in caso di un eventuale accesso ai luoghi di lavoro. La distribuzione è avvenuta in un momento in cui tali dispositivi non erano di facile reperimento sul mercato, ed è quindi stata un'azione di Care particolarmente apprezzata dalle persone. Inoltre, con l'obiettivo di raggiungere tutti i dipendenti, grazie a una survey effettuata preventivamente, i kit sono stati recapitati presso l'effettivo luogo di domicilio delle persone.

Nel mese di aprile 2020, con la prospettiva della riapertura dei negozi e di poter consentire alle persone un parziale rientro nelle sedi uffici, Fastweb ha redatto il proprio protocollo aziendale di sicurezza anti-contagio in conformità al Protocollo nazionale di regolamentazione delle misure prese per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro. Inoltre, ha definito nell'**Employee Journey** l'insieme di regole che tutta la popolazione Fastweb è tenuta a osservare nelle sedi uffici e nei negozi. Tale documento riporta informazioni sulle modalità di accesso agli spazi Fastweb, sull'organizzazione delle giornate lavorative in sede, sulla gestione

degli spostamenti necessari, sulla gestione di ospiti, visitatori e fornitori, sulla compilazione della documentazione obbligatoria per la gestione del ritiro del kit DPI, nonché sulla gestione della raccolta differenziata dei DPI. È stata inoltre creata un'informativa rivolta al personale esterno dove sono descritti tutti i presidi di salute e sicurezza da rispettare per un eventuale accesso agli spazi Fastweb.

La volontà di veicolare informazioni utili a informare e rassicurare le persone durante le diverse fasi della pandemia ha portato Fastweb a sviluppare un insieme di iniziative di comunicazione e coinvolgimento per tutto il periodo, utilizzando come veicolo principale la intranet aziendale Agorà. All'interno della intranet è stata creata una sezione dedicata all'emergenza Covid-19, all'interno della quale è possibile reperire tutte le informazioni e gli aggiornamenti sulla pandemia e sulle regole di comportamento pubblicate nel tempo, con una puntuale indicazione degli aggiornamenti.

Numerose sono state le occasioni di carattere divulgativo e informativo organizzate da Fastweb, attraverso **webinar** e incontri online, per trattare aspetti di prevenzione e dare indicazioni chiare ed esaustive sulle norme di comportamento da adottare. In particolare sono stati organizzati nove webinar ad accesso libero e gratuito, tenuti da medici di differenti specialità sia per dare informazioni, sia per rispondere alle domande dei dipendenti.

Dal mese di giugno a ottobre Fastweb ha reso disponibile, a titolo completamente gratuito, l'accesso ai test sierologici per tutti i dipendenti che volevano recarsi nei luoghi di lavoro. Inoltre, per i dipendenti entrati in contatto con casi positivi o sospetti positivi durante il lavoro, Fastweb ha dato la possibilità di effettuare tamponi naso-faringei, anche in questo caso a titolo completamente gratuito.

Nel mese di settembre, a ulteriore verifica della bontà delle misure di gestione adottate, Fastweb ha richiesto ad una società esterna l'effettuazione di un assessment sulla conformità legale dei documenti e protocolli interni rispetto a quanto stabilito dai Protocolli di sicurezza nazionali, dai decreti nazionali e dalle ordinanze regionali in materia di emergenza Coronavirus. L'analisi documentale, accompagnata anche da verifiche e sopralluoghi presso sedi uffici e negozi, ha confermato la totale rispondenza ai requisiti imposti/suggeriti dalla normativa di riferimento, sia a livello nazionale che regionale.

I casi di contagio e potenziale contagio sono stati attentamente monitorati e seguiti durante tutto il periodo. Nell'anno l'azienda ha gestito 203 segnalazioni di sospetti contagi e ha registrato 80 casi positivi. Tra questi, il maggior numero dei casi positivi si è concentrato nei mesi di ottobre e novembre. Nessuno dei casi positivi è risultato essere potenziale infortunio sul lavoro.

In novembre l'azienda ha messo a disposizione vaccini antinfluenzali, gratuiti per i dipendenti e a condizioni agevolate per i familiari, registrando un numero di 1.100 richieste.

A seguito dell'acquisizione di Cutaway, tutti i presidi di salute e sicurezza applicati in Fastweb in risposta all'emergenza Covid-19 sono stati estesi anche alle sedi e ai dipendenti di tale società.

La formazione obbligatoria per tutti i lavoratori in ambito salute e sicurezza è proseguita anche nel corso del 2020: per i primi due mesi dell'anno è stata erogata sia in aula, sia in modalità e-learning; nei mesi successivi, a seguito dell'emergenza da Covid-19 è stata erogata esclusivamente online.

Complessivamente, nel 2020 sono state 9.803,5 le ore di formazione obbligatoria fruita (3,5 ore per dipendente), di cui 2.155 in aula o tramite webinar, 1.892,5 in modalità e-learning, 2.339 ore dedicate al corso base di primo soccorso e 3.417 ore dedicate al corso base antincendio¹⁵.

Nel corso dell'anno Fastweb ha registrato 10 infortuni sul lavoro, di cui 2 (20%) infortuni gravi (assenza superiore ai 40 gg). L'80% degli infortuni si è verificato in itinere: si tratta di infortuni accaduti, per esempio, nel tragitto da casa al posto di lavoro o viceversa.

L'unico infortunio registrato presso un sito Fastweb (che ha comportato un'assenza inferiore a 40 gg) è attribuibile a disattenzione e non è riconducibile a mancanze dell'azienda nella tutela della sicurezza dei lavoratori.

Il numero di infortuni è diminuito del 74% rispetto al 2019, calo principalmente dovuto alla modalità di lavoro da remoto adottata dalla totalità dei dipendenti a partire da marzo 2020 a causa dell'emergenza sanitaria.

In Fastweb non vi è presenza di lavoratori dipendenti coinvolti in attività lavorative con un elevato tasso, o rischio, di malattie specifiche.

4.3.5 UN DATORE DI LAVORO ATTRATTIVO E INCLUSIVO

Attrarre nuovi talenti capaci di portare competenze all'avanguardia e punti di vista differenti è un fattore centrale per lo sviluppo stesso dell'azienda.

Ogni anno vengono attivati numerosi progetti che spaziano dalle partnership con le università a iniziative specifiche per promuovere i talenti; queste iniziative sono state adattate, nel corso del 2020, a nuove modalità da remoto a causa dell'emergenza sanitaria.

Oltre al miglioramento costante finalizzato all'attrazione di nuovi talenti, Fastweb investe anche su quelli già presenti in azienda, attuando politiche interne volte alla soddisfazione professionale e alle possibilità di crescita dei propri dipendenti.

Le iniziative sviluppate con gli istituti universitari e partner accreditati hanno previsto anche l'organizzazione di career day ed eventi svolti in modalità digitale per studenti, laureandi e neolaureati, finalizzati a conoscere e incontrare la realtà Fastweb.

RECRUITING & EMPLOYER BRANDING 2020



PROGETTI

■ 6



INDUCTION PROGRAM

- 216 Colleghi coinvolti
- 5 Welcome day in formato digitale con visite virtuali al Data Center



CAREER DAY

- 2 Digital Career Day, in collaborazione con Brain at Work

¹⁵ I corsi di 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.



Progetti | Il programma "Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento" (ex Alternanza Scuola Lavoro), riadattato nel corso dell'anno

per tutelare la sicurezza dei ragazzi, ha previsto l'esperienza formativa delle visite in azienda trasformandole in visite interattive da remoto. La formazione è stata strutturata con una presentazione istituzionale, le testimonianze di alcuni dipendenti Fastweb e la possibilità di partecipare al Virtual Data Center Experience, il virtual tour del Data Center di Milano di ultima generazione certificato Tier IV. In totale si sono svolti 4 eventi con la partecipazione di 3 Istituti scolastici di diverso indirizzo: 3 visite a Milano (1 in presenza e 2 virtuali) e 1 (in presenza) nella sede di Napoli. I tirocini in azienda sono stati sospesi per il 2020 e riprogrammati per il mese di giugno 2021.

Nel 2020 Fastweb ha partecipato a **"Restart Talent Meet"**, tre giorni di eventi online con dirette streaming, social, Virtual Room, Hackathon e Digital Talks dedicati alla ripartenza del mercato del lavoro e allo sviluppo di nuovi percorsi di sostenibilità ed economia circolare. In particolare l'azienda ha presentato i corsi e le opportunità offerte dalla Fastweb Digital Academy nell'ambito della tavola rotonda Innovation Work's tools e ha partecipato al Digital Talks in cui Manager HR & Talent delle aziende Partner hanno presentato a giovani laureandi e laureati candidati all'evento una prova composta da tre slot di domande su skill tecniche, soft skills e attitudine a Vision e Project.

Career day e webinar | Anche i **career day** si sono evoluti in chiave totalmente digitale offrendo ai giovani talenti la possibilità di scoprire le posizioni professionali, visionare i materiali informativi delle aziende, lo stand virtuale, candidarsi e assistere ai live webinar. Sono due gli eventi che hanno visto la partecipazione di Fastweb, in collaborazione con Brain at Work: le tematiche approfondite durante i live webinar hanno riguardato il workplace e Fastweb al tempo del Coronavirus: decisioni, azioni, comunicazioni per reagire all'emergenza, e i temi delle nuove modalità di lavoro agile attraverso una Live Conference sullo Smart working e sui nuovi scenari digitali per il lavoro.

Fastweb ha aderito a **Data Italy**, un progetto multicompany ad ampio respiro nato nel 2020, nel quale diverse aziende di diversi settori si sono unite per colmare un gap di competenze oggi presente sul mercato italiano in ambito Data Analytics.

Il progetto prevede l'organizzazione di eventi di dissemination, la creazione di un Exclusive Think Tank (uno spazio di collaborazione precompetitiva

e sinergia industriale a favore delle aziende partner), lo sviluppo di un'Academy multicompany e la promozione di progetti di impatto sociale sul territorio nazionale. In particolare l'Academy prevede un percorso di attrazione, selezione e formazione professionalizzante, innovativa e multidisciplinare su temi di frontiera in ambito Data Management & Technologies, con il coinvolgimento delle principali Università Nazionali e delle aziende partner.

Università e stage | In continuità con i due anni precedenti è proseguita la collaborazione tra Fastweb e l'Università Cattolica di Milano per abilitare nuove culture lavorative e stimolare la nascita di nuovi perimetri formativi. L'iniziativa, realizzata all'interno del corso di Work and Organizational Psychology, nell'ambito del Master of Science in Management, si basa sull'impegno comune volto a offrire agli studenti un'immersione reale nei contesti aziendali e una costruzione congiunta di saperi e competenze innovative. Il focus dell'esperienza realizzata quest'anno è stato sulle skill, competenze e attitudini che dovranno avere i lavoratori del futuro.

Oltre alla partecipazione a eventi dedicati ai giovani, Fastweb opera nell'ambito della talent attraction anche attraverso piani di comunicazione su diversi **canali social e istituzionali**. In particolare, nel 2020 è stata messa online la nuova pagina "Vita" di LinkedIn ed è iniziata la sperimentazione del social recruiting su LinkedIn e su Instagram. È inoltre in fase di consolidamento un piano editoriale per raccontare come Fastweb sia «The Place to be», luogo in cui ispirazione, innovazione e talento sono riconosciuti come valore primario.

Induction Program | Dal 2018 le nuove persone di Fastweb sono accolte in azienda attraverso l'Induction Program, format creato per migliorare la welcome experience dei neoassunti, lavorare sull'engagement e facilitare il networking tra colleghi. Il programma, che si compone di diversi step, quest'anno è stato realizzato in modalità digitale; durante il Welcome Day sono stati presentati il business e la strategia di Fastweb, l'organizzazione interna, il programma di welfare, di Corporate Social Responsibility, di sviluppo e formazione e gli strumenti di comunicazione interna, per poi concludersi con una visita virtuale al Data Center. L'Induction Program prevede anche un piano di formazione dedicato in "Success Factor", piattaforma adottata in azienda per l'erogazione dei corsi online, che è stato aggiornato e arricchito. Il modulo sugli affiancamenti è stato aggiornato e reso disponibile in modalità digitale; si è continuata a garantire l'assegnazione di un tutor aziendale (un peer o collega di maggiore esperienza, che orienti



e affianchi nella conoscenza dell'organizzazione) e sono stati organizzati frequenti colloqui con gli HR Business Partner. Nel programma è previsto anche un Welcome Kit digitale, reperibile nell'area dedicata della intranet aziendale, dove si possono trovare delle informazioni utili per i neoassunti.

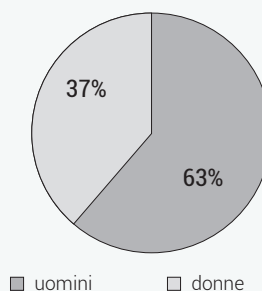
La sezione del sito corporate "Lavorare in Fastweb", dedicata al workplace, alla Carriera e al Recruiting e in cui è possibile trovare le posizioni aperte e inviare candidature spontanee, verrà arricchita anche delle iniziative di sviluppo e formazione mettendo così in luce l'attenzione e la cura verso la crescita delle persone di Fastweb.

LA TUTELA DELLA DIVERSITÀ

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

Fastweb considera il rispetto della diversità come un fattore chiave nello svolgimento delle attività della sua organizzazione e si impegna ogni giorno per promuovere un ambiente di lavoro inclusivo. Per questo motivo, il Codice Etico che guida i comportamenti delle persone di Fastweb prevede il rifiuto di qualsiasi forma di discriminazione basata su opinioni politiche o sindacali, provenienza etnica, fede religiosa, genere, orientamento sessuale, stato civile, disabilità fisica o mentale, nazionalità, lingua o condizione sociale ed economica. 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. In linea con questo approccio, anche nel 2020 non sono pervenute all'attenzione dell'azienda segnalazioni in merito a episodi legati a pratiche discriminatorie.

Forza lavoro di Fastweb per genere



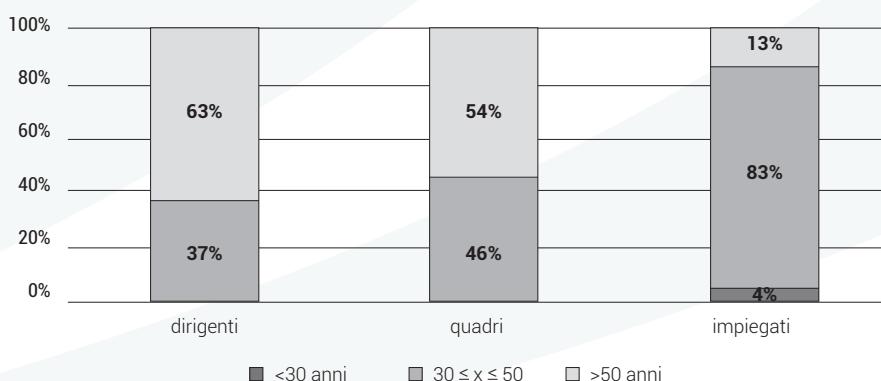
Nel 2020, il 63% della forza lavoro è composta di uomini. La prevalenza maschile è legata alle peculiarità del business, fortemente connotato da elementi tecnologici, che si riflette anche nella composizione dei dipendenti per qualifica: il 88% dei dirigenti, il 77% dei quadri e il 60% degli impiegati sono uomini. Questa distribuzione è confermata anche nelle candidature che vengono raccolte in fase di recruiting, tanto più accentuata quanto più il ruolo proposto è di ambito tecnico o tecnologico. Il Consiglio di Amministrazione di Fastweb si compone di 6 uomini e 1 donna; di questi, 6 hanno un'età superiore ai 50 anni e 1 tra i 30 e i 50. Il Management Board è composto nella sua totalità da uomini, di cui 4 in età compresa tra i 30 e i 50 anni e 6 con età superiore ai 50 anni.

Circa il 76% dei dipendenti ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni. In questa fascia di età si collocano l'83% degli impiegati, il 46% dei quadri e il 37% dei dirigenti.

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 2020, il rapporto tra lo stipendio lordo medio annuo dei dipendenti donna e quello dei dipendenti uomo è stato di circa il 109% per i dirigenti, il 94% per i quadri e il 94% per gli impiegati, in lieve crescita

Percentuale di dipendenti per qualifica e fascia d'età



rispetto al 2019 per i dirigenti e gli impiegati e in lieve calo per i quadri. Analizzando, invece, il rapporto tra la remunerazione totale delle donne e quella degli uomini, considerando quindi lo stipendio base maggiorato da incrementi legati a benefit, straordinari pagati, compensi per ferie non godute e tutte le altre forme di indennità, la percentuale risulta pari al 90% per i dirigenti, al 91% per i quadri e al 91% per gli impiegati¹⁶, in lieve crescita rispetto al 2019 per i dirigenti e in lieve calo per i quadri e gli impiegati. Nel 2020, il rapporto tra la retribuzione media annua per il livello contrattuale più basso e lo stipendio minimo è pari al 1,6, valore che rimane invariato per entrambi i generi.

Come previsto dal Contratto Collettivo Nazionale (CCNL), la totalità dei dipendenti di Fastweb può usufruire del congedo parentale. Nel 2020, 100 dipendenti hanno usufruito del congedo parentale, di cui 41 donne e 59 uomini. Il tasso di rientro è stato pari al 100%¹⁷ contando 100 dipendenti rientrati al lavoro nel 2020, di cui 41 donne e 59 uomini. Il tasso di retention, ovvero i lavoratori che sono ancora in forze 12 mesi dopo aver usufruito del congedo parentale, è stato pari al 100% contando 26 persone ancora in forze 12 mesi dopo aver usufruito del congedo parentale, di cui 18 donne e 8 uomini.

4.3.6. OTT LEARNING PROGRAM: UN RINNOVATO PERCORSO DI SVILUPPO E FORMAZIONE

Il percorso di Fastweb da azienda telco a OTT infrastrutturato non può prescindere dall'evoluzione delle competenze delle proprie persone. Quest'anno è stato pertanto lanciato l'**OTT Learning Program**: il programma di formazione, informazione e sviluppo delle competenze finalizzato a sostenere le persone in un percorso di evoluzione professionale e renderle protagoniste nella realizzazione della strategia aziendale.

L'OTT Learning Program si basa su due asset, **"All in the game"** e **"Pocket Workout"**, e sull'utilizzo di uno strumento in particolare, il Feedback.

"All in the game" è un importante programma che coinvolge tutti i Team aziendali: partendo da un assessment delle competenze presenti in azienda e di quelle che saranno necessarie per affrontare le prossime sfide, individua i percorsi di crescita e sviluppo da mettere in campo. Nell'ambito di questa iniziativa sono previsti interventi formativi rivolti a tutta la popolazione aziendale, finalizzati a garantire una conoscenza adeguata dei temi strettamente correlati al business di Fastweb, quali ad esempio il 5G, il cloud, la security e l'intelligenza artificiale. Prevede inoltre 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 che saranno necessari nel prossimo futuro. A fine 2020, sono state circa 120 le persone, tra prime linee e responsabili, formate attraverso specifici moduli volti a diffondere la comprensione di cosa significhi far parte di una data-driven company ed essere guidati dai dati nel prendere le decisioni. Sono stati inoltre erogati due webinar rivolti a tutta la popolazione aziendale, in un nuovo format che prevede l'intervento di esperti (interni o esterni) dei temi affrontati e la moderazione da parte di una giornalista. Gli interventi si svolgono in uno studio televisivo, le riprese vengono seguite online dai partecipanti, che hanno la possibilità di interagire tramite l'App "The Feedback" (vedi oltre) per porre domande o rispondere a instant poll.

"I valori aziendali declinati in comportamenti concreti, e il sapere cosa pensano le nostre persone, sono l'energia che ci permette di vincere la nostra gara. Ogni giorno"
(Alberto Calcagno)

Il **"Pocket Workout"** è la tabella di allenamento delle competenze che declina i valori aziendali in comportamenti concreti. Il **"Pocket Workout"** è strutturato in cinque macro-aree: oltre ai valori di Coraggio, Care e Sostenibilità comprende l'area della Trasformazione evolutiva, che riguarda appunto la capacità di cogliere le sfide evolutive e di innovare, 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. Grazie a questo strumento ciascun dipendente può costruire una scheda personalizzata di allenamento, scegliendo su quali comportamenti concentrarsi e sfidarsi.

MACRO-AREE	✓ COMPETENZE
 CORAGGIO	■ Imprenditorialità ■ Andare oltre i limiti
 CARE	■ Uomo e relazione al centro ■ Senso di comunità
 SOSTENIBILITÀ	■ Creazione di valore per la comunità ■ Valorizzazione e sviluppo dei colleghi/collaboratori
 TRASFORMAZIONE EVOLUTIVA	■ Sfida evolutiva ■ Innovazione
LEARNING AGILITY	

¹⁶. Per migliorare la comparabilità dei dati, per il calcolo relativo alla remunerazione dei dirigenti sono stati esclusi i Top Manager (= Amministratore Delegato e 6 membri del Management Board).

¹⁷. I tassi di rientro dal congedo parentale sono calcolati sulle numeriche registrate nel 2020 (n. Persone rientrate dal congedo parentale nel 2020/ n. Persone che hanno usufruito del congedo parentale nel 2020): 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.

Uno degli strumenti realizzati per favorire l'allenamento dei comportamenti è la **Web App "The Feedback"**, lanciata nel 2020 dopo una prima sperimentazione nel 2019. Ideata per promuovere la cultura dell'accountability in modo diffuso, 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, utilizzabile da tutte le funzioni dell'azienda, consente di condividere le valutazioni solo tra chi le scambia o anche con le figure aziendali che gli utenti desiderano mettere a conoscenza, quali ad esempio i mentor o i responsabili. L'iniziativa ha riscontrato molto successo, con una media di circa 810 feedback scambiati al mese.

LO SVILUPPO DEI GIOVANI TALENTI

Oltre al programma rivolto a tutta la popolazione aziendale, nel 2020 è stato realizzato anche un progetto pilota di Talent Development rivolto alla popolazione aziendale più giovane, finalizzato appunto alla crescita e allo sviluppo degli young talent. È stato infatti individuato un gruppo di 38 dipendenti a elevate performance, selezionati tra i giovani manager o tra i giovani con competenze altamente tecniche considerate strategiche per Fastweb, che è stato accompagnato in un più ampio percorso di sviluppo delle competenze.

Il progetto ha previsto una prima fase di self assessment, durante la quale i partecipanti sono stati coinvolti in un'esperienza coinvolgente e innovativa che metteva alla prova 4 meta competenze fondamentali per governare situazioni caratterizzate da elevata complessità: complex thinking, context reading, context generation e result orientation.

Si è poi svolta una seconda fase di "Feedback 360" in cui, sugli stessi comportamenti, ciascun partecipante ha ricevuto un feedback aggregato, composto da quello del proprio responsabile e dei propri collaboratori, ma anche da quello di peer selezionati dal dipendente stesso tra i colleghi con cui si è trovato a collaborare più spesso. Dopo questo momento di assessment è iniziata la progettazione di percorsi personalizzati composti da interventi formativi, attivazione di leve di sviluppo quali il mentoring, il Tour of Duty e il coaching, oltre a un'analisi relativa al posizionamento di ciascuno all'interno dell'organizzazione.

Nel 2020 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 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 di 8-9 mesi 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 2020 sono state coinvolte in questo percorso 50 risorse, tra mentor e mentee.

Il **coaching**, che può essere sia individuale, sia di gruppo, è un percorso di circa 6 mesi con un coach, interno o esterno, volto a potenziare le capacità manageriali a partire da un obiettivo di sviluppo. Il 2020 ha visto la partecipazione di 19 risorse.

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 2020 l'iniziativa ha coinvolto 5 persone su diversi team aziendali.

UN NUOVO STILE DI FORMAZIONE

A fronte della situazione di emergenza pandemica che ha visto tutto il personale Fastweb lavorare in smartworking tra la fine di febbraio e l'inizio marzo, è stato necessario riprogettare tutti i corsi di formazione per assicurarne l'erogazione da remoto e integrare l'offerta formativa esistente. Il nuovo formato dei corsi online ha avuto un forte successo, non perdendo in qualità rispetto ai contenuti e facilitando al contempo la partecipazione grazie all'ottimizzazione dei tempi.

Tra i principali interventi realizzati nel 2020 è stato confermato il percorso di formazione specifico per i manager, che rappresentano quasi il 20% della popolazione di Fastweb, basato su due filoni principali: il FOM e l'Empowering Feedback.

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. Il programma, convertito online, prevede otto moduli formati da brevi video per approfondire le competenze di base nella gestione dei collaboratori.

Inoltre i manager possono richiedere on demand una sessione dedicata di coaching light per approfondire qualsiasi tematica o difficoltà, in ogni momento, rivolgendosi alla divisione di Human Capital.

L'**Empowering Feedback** è invece una palestra in cui i manager allenano la loro capacità di far crescere la professionalità dei propri collaboratori. Il responsabile, dopo aver appreso le basi teoriche del feedback di empowerment, si prepara con un coach all'incontro con il collaboratore.

Segue il colloquio vero e proprio dove il responsabile restituisce il feedback di sviluppo al proprio collaboratore e definisce, insieme, un futuro piano di azione. Questa attività nel 2020 ha coinvolto circa 40 persone.

Nel 2020, Fastweb ha inoltre organizzato diversi **corsi** di formazione tecnica per specifiche competenze, certificati da fornitori terzi garanti della qualità e adeguatezza dei contenuti. Questa modalità di formazione permette alle persone di Fastweb di vedere riconosciuta la propria competenza acquisita attraverso un certificato conferito da un'organizzazione terza indipendente. Nel 2020 sono stati rilasciate 25 tipologie diverse di certificati, a 195 persone.

Ambito	TITOLO	Persone coinvolte
Metodo Agile	Agile PM Foundation	6
Security	Certified Ethical Hacker (CEH)	50
	Certified Information Security Manager (CISM)	
	Certified Information Systems Auditor (CISA)	
	Certified Information Systems Security Professional (CISSP)	
Standard ISO	ISO 20000 Practitioner	20
	Lead Auditor ISO 27001 (LA)	
Service e Architecture management	ITIL Expert v3 bridge to v4	62
	ITIL Foundation V4	
	ITIL V.4 CDS (Expert)	
	ITIL V.4 DPI (Expert)	
	ITIL V.4 DSV (Expert)	
	ITIL V.4 HVIT (Expert)	
	Togaf Certified	
Amministrazione di sistema	Linux Professional Institute Certification – LPIC1	25
	Microsoft Certified Solutions Associate – Windows Server 20xx	
	Red Hat Certified Engineer (RHCE) - RH200 RHCSA Rapid Track	
	Red Hat Certified Engineer (RHCE) - RHSA III	
	Linux Professional Institute Certification – LPIC3	
Cloud	Oracle Cloud Infrastructure Cloud Operations	24
	Amazon web Services - (CP-ESS)AWS Certified Cloud Pratictioner Essentials	
	Amazon Web Services (AWS+ACSAA)	
	MS azure Administrator (MCAAA)	
TLC e Network	Certificazione SELTA (per gara SGM)	8
	Huawei Certified ICT Associated - Routing & Switching (Fast Track)	

Con l'obiettivo di permettere alle persone di accedere a contenuti di qualità per la propria formazione, nel 2020 Fastweb ha attivato un set di licenze su **Coursera**, tra i portali di Massive Open Online Courses più autorevoli a livello internazionale. A fine 2020, 213 persone hanno attivato un profilo e 104 di loro hanno già completato un totale di 351 corsi¹⁸.

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), riprogettato per svolgersi da remoto. Questi corsi di formazione sono tenuti dai dipendenti stessi, che decidono di mettere a disposizione dei colleghi le proprie competenze. Nel corso del 2020 sono stati tenuti 21 titoli di formazione per un totale di oltre 49 edizioni, che hanno coinvolto 21 relatori ILEX e sono stati seguiti da 696 risorse interne per un totale di 3.286 partecipazioni.

L'iniziativa offre vantaggi concreti anche ai docenti volontari che, nel corso dell'anno, hanno seguito un corso di formazione ad hoc. Si tratta della formazione **"smart trainers"**, durante la quale sono stati forniti degli strumenti in più per diventare smart trainers e poter gestire al meglio la formazione da remoto. Inoltre, i docenti ILEX sono stati formati appositamente attraverso aggiornamenti delle loro competenze specifiche.

Nell'ottica di trasformazione evolutiva dell'azienda, la formazione di Fastweb si concentrerà sempre di più sulla digitalizzazione, attraverso il potenziamento delle digital skills, e l'evoluzione della leadership attraverso percorsi formativi creati per costruire i leader di domani.

Nel corso del 2020 sono state erogate 41.676,7 ore di formazione, di cui 32.132,5 ore in aula e 9.544,2 ore in e-learning, per un totale di 15,02 ore per dipendente.

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. Si riporta in appendice tecnica il dettaglio delle ore di formazione erogate in aula nel triennio 2018-2020, suddiviso per inquadramento e per genere.

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

Nel corso del 2020 è stato consolidato il nuovo modello di gestione dell'organizzazione, introdotto nel 2019, focalizzato sulle responsabilità connesse al singolo ruolo invece che al posizionamento funzionale all'interno dell'organizzazione. Il modello adottato si compone di due strumenti fondamentali: il **Job Family Model** e il **Banding**. Il Job Family Model prevede la suddivisione della popolazione aziendale in "famiglie", "sottofamiglie" e "ruoli" sulla base delle competenze professionali e delle attività previste dal ruolo. Il Banding 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 cambio di approccio è stato pensato e voluto per dare a ciascuno 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 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.

Dopo aver completato la mappatura dei ruoli è stato avviato il percorso di formazione e condivisione dei principi adottati e delle caratteristiche tecniche degli strumenti a disposizione, attraverso workshop dedicati e incontri one-to-one con il coinvolgimento dei manager appartenenti alle prime "tre bande" del sistema di Banding. Il percorso è stato completato nel 2020 e proseguirà, con una divulgazione a cascata, su tutta la popolazione aziendale.

Infine, è stato mantenuto attivo il processo di performance review che coinvolge tutti i dipendenti a tempo indeterminato e che coinvolgerà, a partire da gennaio 2021, anche le persone della società acquisita Cutaway¹⁹. Tale processo è 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.

¹⁸ Dati aggiornati al 13/01/2021.

¹⁹ La review viene effettuata a inizio anno e questo potrebbe dare luogo a qualche disallineamento numerico rispetto al numero dei dipendenti al 31/12.

4.4. IL NOSTRO IMPEGNO A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ

Fastweb sostiene da sempre il territorio in cui opera finanziando progetti e iniziative locali, anche attraverso il coinvolgimento dei propri dipendenti e clienti.

Nel corso del 2020 il supporto di Fastweb alla comunità è stato senza precedenti: l'azienda si è attivata fin dai primi giorni dell'emergenza sanitaria per dare supporto a ospedali, associazioni, studenti e alle persone più fragili, nel momento più difficile. Fastweb è intervenuta attraverso donazioni in denaro, materiali e le competenze delle sue persone con l'obiettivo finale di tutelare la salute, sostenere le persone tramite la tecnologia, assicurare la formazione e la didattica a distanza.

Tutte le proposte di donazione, come negli anni precedenti, sono state vagliate da un Comitato Donazioni composto da membri provenienti da tutti i 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.



IMPEGNO PER LA COMUNITÀ: A SOSTEGNO DEL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE

Per fronteggiare l'emergenza da Covid-19 e sostenere il sistema sanitario nazionale, a marzo 2020 Fastweb ha donato 100 mila euro a ciascuna delle tre delle strutture ospedaliere che si trovavano in prima linea per contrastare la diffusione del virus: l'IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico di Milano, l'IINMI Lazzaro Spallanzani Istituto Nazionale Malattie Infettive di Roma e l'Azienda Ospedaliera Universitaria Consorziale Policlinico di Bari.

Fastweb ha esteso la raccolta fondi per gli ospedali sopracitati a tutti i dipendenti, offrendo la possibilità di donare da 1 a 4 ore di retribuzione, trattenute dai cedolini. In pochi giorni le persone di Fastweb hanno donato 3.664 ore di lavoro, per una somma pari a 69.600 euro, che è stata ripartita equamente tra i tre ospedali.

I fondi sono stati devoluti all'acquisto di macchinari e di materiale sanitario, nonché all'allestimento di posti in terapia intensiva per il trattamento di pazienti affetti da Covid-19.

"In questo momento così delicato per il nostro Paese abbiamo deciso di sostenere concretamente tre poli sanitari d'eccellenza, perché l'emergenza riguarda tutti noi, da nord a sud. Il sistema sanitario italiano è tra i migliori al mondo ma, in questo momento di estrema difficoltà, dobbiamo tutti impegnarci per aiutare medici, infermieri, rianimatori a svolgere il loro lavoro nel migliore dei modi affinché il nostro Paese possa presto superare l'emergenza".
(Alberto Calcagno, AD Fastweb S.p.A.)

IMPEGNO PER LA COMUNITÀ: LA TECNOLOGIA A SUPPORTO DEGLI OSPEDALI E DEI PAZIENTI RICOVERATI

Nel mese di marzo, in collaborazione con Huawei, l'azienda ha offerto alle strutture ospedaliere di Lombardia e Veneto 500 fra tablet e smartphone dotati di SIM voce e dati Fastweb con traffico incluso fino ai mesi di giugno e luglio 2020 rispettivamente, già configurati e pronti all'utilizzo. Ad aprile, altri 40 tablet con SIM voce e dati Fastweb sono stati donati alla Regione Lombardia e al Policlinico San Martino di Genova dagli atleti membri di Sprint Academy, società che opera nel mondo dell'Atletica Leggera in collaborazione con Fastweb.

I dispositivi sono stati messi a disposizione dei malati affetti da Covid-19 ricoverati nei reparti di terapia intensiva per permettere loro di comunicare con i familiari. Questa iniziativa ha raggiunto l'obiettivo di offrire vicinanza e supporto psicologico attraverso la tecnologia in uno dei momenti più critici segnalati dagli operatori sanitari, quello dell'isolamento dei malati e della lontananza dai propri cari. I device sono stati utilizzati anche dai medici, per comunicare a distanza e in sicurezza nella gestione dell'emergenza sanitaria.

La donazione in collaborazione con Sprint Academy è stata anche l'occasione per lanciare la campagna #scendiinpista, con l'obiettivo di comunicare a tutti la necessità di essere coinvolti in prima linea, anche con piccoli gesti e offerte a tutte le associazioni attive nel far fronte all'emergenza.





In collaborazione con Huawei sono state inoltre realizzate donazioni di apparecchiature e servizi per migliorare la connettività Wi-fi presso le strutture ospedaliere di Palermo, Brindisi, Teramo e Napoli, nei reparti dedicati al ricovero dei pazienti affetti da Covid-19, per favorire la comunicazione fra i reparti ospedalieri e fra i degenti e le famiglie durante l'emergenza.

Fastweb ha inoltre donato all'Istituto Oncologico di Bari tutte le attrezzature installate per la sperimentazione dei servizi 5G effettuata negli anni precedenti, dando quindi la possibilità all'ospedale di continuare a usufruire delle opportunità offerte da questa nuova tecnologia, anche dopo il completamento della fase sperimentale.

IMPEGNO PER LA COMUNITÀ: CONTACT TRACING SOLIDALE

Per aiutare le ATS dei territori della Città Metropolitana di Milano e della Città di Lodi nelle attività di supporto e informazione dei soggetti positivi al Coronavirus, Fastweb ha messo a disposizione il tempo e le competenze delle proprie persone. I dipendenti che hanno aderito volontariamente all'iniziativa hanno avuto il compito di contattare i soggetti indicati dalle ATS, e di comunicare loro gli obblighi di quarantena e le indicazioni operative sugli accorgimenti da adottare presso il proprio domicilio. Lo scopo della rilevazione è stato inoltre quello di raccogliere informazioni circa la storia lavorativa recente del soggetto, i sintomi e le informazioni anagrafiche relative ai conviventi stretti.

Il personale che ha aderito all'iniziativa è stato preventivamente formato da parte dell'ATS sugli aspetti normativi, sulle forme di comunicazione, sull'utilizzo del software, nonché su ogni altro aspetto utile e necessario. L'ATS ha inoltre messo a disposizione un tutor per dare il necessario supporto nelle casistiche più complesse.

IMPEGNO PER LA COMUNITÀ: FASTWEB PER LE PICCOLE REALTÀ IMPRENDITORIALI

Una delle categorie che sta più soffrendo le conseguenze della crisi è costituita da quel tessuto di piccole attività commerciali come bar, ristoranti, pasticcerie, piccole agenzie di viaggio, negozi al dettaglio, palestre, club, enti e organizzazioni sportive, che rischiano di non farcela a superare l'emergenza della pandemia. Fastweb ha deciso di creare un fondo insieme ai propri dipendenti, che hanno potuto contribuire attraverso la donazione delle Christmas Card e di ore di lavoro, con l'obiettivo di raccogliere un 1 milione di euro da destinare a piccole attività commerciali in situazione di fragilità. Le donazioni dei dipendenti sono proseguite fino al 15 gennaio 2021, con una raccolta complessiva di circa 320.000 euro: Fastweb ha quindi contribuito con risorse economiche proprie per il restante importo, al fine di raggiungere il milione di euro.

I destinatari delle donazioni, che verranno erogate in tagli da 5.000 euro a fondo perduto, verranno segnalate direttamente dai dipendenti Fastweb che li selezioneranno tra le realtà che conoscono direttamente e che fanno parte della loro comunità. Le donazioni verranno erogate ai destinatari entro giugno 2021.

Il fondo verrà amministrato con la consulenza di Confcommercio e in collaborazione con **Fondazione Cesvi**, organizzazione umanitaria che opera in tutto il mondo per far fronte alle crisi umanitarie e di contrasto alla povertà, che metterà a disposizione dell'iniziativa la sua esperienza in operazioni simili e darà garanzia di trasparenza nella selezione delle attività a cui donare.

SOLIDARIETÀ DIGITALE – COMPETENZE DIGITALI

Fastweb è stata tra le prime aziende ad aderire all'iniziativa "solidarietà digitale" promossa dal Ministro per l'Innovazione Tecnologica

e la Digitalizzazione, Paola Pisano. L'iniziativa aveva l'obiettivo di invitare soggetti privati e pubblici a contribuire per mettere in campo soluzioni e servizi innovativi a disposizione dei cittadini, per supportarli nelle difficoltà causate dall'emergenza Covid-19. In questo contesto Fastweb ha messo a disposizione gratuitamente un corso della Fastweb Digital Academy, rivolto agli insegnanti, incentrato sull'utilizzo delle piattaforme e degli strumenti per la didattica a distanza (rif. par. 4.1).

SOLIDARIETÀ DIGITALE – SUPPORTO AGLI STUDENTI IN DIFFICOLTÀ

Nel momento in cui la rete è diventata uno strumento indispensabile per mantenere relazioni, lavorare e studiare, Fastweb si è attivata per favorire la didattica a distanza.

Nel mese di aprile, in collaborazione con alcuni Comuni Italiani, l'azienda ha donato a studenti in condizioni di fragilità accessi gratuiti alla rete WOW FI, la rete che si basa sul principio della condivisione dell'accesso alla connessione wi-fi domestica messa a disposizione dalla community dei clienti di Fastweb.

L'iniziativa ha interessato i comuni di Torino, Milano, Lecce e Bergamo, e ha previsto la messa a disposizione di 10.000 accessi con connessione illimitata per altrettanti studenti che hanno così potuto proseguire il proprio percorso scolastico a distanza. La donazione è stata prorogata fino a giugno 2021 per consentire il completamento dell'anno scolastico.

SOLIDARIETÀ DIGITALE - FASTWEB SOSTIENE AFOL METROPOLITANA

Con l'obiettivo di favorire l'occupazione, nel 2020 Fastweb ha sostenuto AFOL Metropolitana, realtà che offre servizi per prevenire e contrastare la disoccupazione, migliorare l'occupazione, favorire lo sviluppo del capitale umano e sostenere lo sviluppo locale.

La donazione di SIM e di connettività gratuita fino a dicembre 2020 ha consentito alle persone disoccupate di fruire dei corsi online gratuiti di riqualificazione erogati da AFOL e sostenere il loro percorso di inserimento nel mondo del lavoro.

SOLIDARIETÀ DIGITALE: FASTWEB SOSTIENE IL PROGETTO DI INCLUSIONE SOCIALE DEL CARCERE DI BOLLATE

Attento fin dalla sua creazione a progetti avanzati di inclusione sociale dei detenuti, il Carcere di Bollate promuove principi di responsabilizzazione delle persone in carcere, sicurezza fondata su una vigilanza dinamica e integrata tra gli operatori e forte integrazione con il territorio.

In questo contesto, nel corso del 2020, Fastweb ha donato al carcere un servizio di connettività su linea fissa, a titolo completamente gratuito fino al 30 giugno 2022, che permetterà ai detenuti di usufruire di corsi di formazione di riqualificazione a tutti i livelli, dalle scuole medie fino alle lezioni universitarie in convenzione con le Università di Milano Bicocca, Milano Statale e Cattolica.

SOLIDARIETÀ DIGITALE: FASTWEB CONTRO LE FAKE-NEWS: IL SOSTEGNO ALLA CAMPAGNA SENIOR ITALIA FEDERANZIANI

Con il sostegno alla campagna di Senior Italia FederAnzani, Fastweb ha voluto promuovere un'informazione di qualità e contrastare fake news e truffe ai danni degli anziani, la cui proliferazione si è accentuata in modo particolare durante i mesi di lockdown.

La campagna della federazione ha visto la creazione di un Vademecum, redatto con il contributo di un apposito Advisory Board scientifico, volto a illustrare le modalità di trasmissione del virus, le adeguate modalità di comportamento, nonché a fornire indicazioni su come individuare le corrette fonti di informazione a cui fare riferimento per la prevenzione del virus, evitando disinformazione e fake news.

Complessivamente attraverso i social media Fastweb la campagna ha raggiunto 1,3 milioni di persone.

SOLIDARIETÀ DIGITALE: 1 MILIONE DI GIGA PER IL CLIENTI

Sin dalla comparsa del primo focolaio di contagi, Fastweb si è attivata per dare supporto ai propri clienti: consapevole dell'importanza di avere accesso alla rete internet nella condizione di isolamento in cui si trovavano, ad inizio marzo la società ha deciso di mettere a disposizione Giga "extra" completamente gratuiti per i propri clienti consumer residenti nei Comuni all'interno delle cosiddette "zone rosse" (i Comuni del Lodigiano e di Vo' Euganeo in provincia di Padova) e che hanno sottoscritto un'offerta mobile ricaricabile. Il plafond dati di tutte le SIM ricaricabili è stato così aumentato fino a 50 Giga di traffico Internet.

Successivamente, quando l'area interessata dal contagio è velocemente diventata tutto il territorio nazionale, Fastweb ha deciso di estendere l'iniziativa e di mettere a disposizione gratuitamente a tutti i clienti residenziali e partita iva che hanno sottoscritto un'offerta mobile voce ricaricabile 1 milione di Giga di traffico Internet, condivisi da tutta la community fino al loro esaurimento.



LA TECNOLOGIA PER GENERARE NUOVO VALORE

Nel 2020, in continuità con la donazione di arredi dell'anno precedente, l'azienda ha donato a ventiquattro istituti scolastici di Milano e provincia, grazie al supporto di Città Metropolitana di Milano e al Banco Informativo Tecnologico e Biomedico (BITeB), circa 1.000 monitor funzionanti e in buone condizioni che erano stati dismessi nell'headquarter milanese NEXXT di Fastweb. Inoltre, a seguito della sostituzione dei dispositivi in uso presso la sede di Bari, sono stati donati al Comune di Bari circa 200 computer desktop e 400 monitor per un loro riutilizzo nelle scuole medie ed elementari e nelle strutture dedicate ai servizi sociali.

In un'ottica di economia circolare a supporto della collettività, Fastweb ha identificato nella scuola e nel mondo delle associazioni di volontariato i contesti migliori verso cui indirizzare il proprio gesto di solidarietà, con la consapevolezza che i monitor donati genereranno nuovo valore.

FASTWEB PER DYNAMO CAMP

Con **#labandaallargata**, Fastweb e CISCO Italia hanno unito le forze per sostenere Dynamo Camp, onlus che opera per garantire il diritto alla felicità

dei bambini con patologie gravi o croniche, attraverso un'iniziativa musicale interaziendale completamente digitale.

Diciassette dipendenti di Fastweb e Cisco Italia hanno realizzato il video di una performance musicale in cui i membri del gruppo, benché distanti tra loro, si sono esibiti in sincrono. Questo video ha permesso di avviare una campagna di crowdfunding che in 3 mesi ha raccolto oltre 5.000 euro per le attività solidali di Dynamo Camp.

Tale iniziativa si aggiunge al sostegno del **Progetto di Terapia Ricreativa**, che Fastweb porta avanti insieme ai propri clienti dal 2019. Tale Progetto è stato pensato per regalare a bambini malati e alle loro famiglie l'esperienza unica di una vacanza di Terapia Ricreativa a Dynamo Camp, il primo campo in Italia appositamente strutturato per ospitare gratuitamente bambini e ragazzi affetti da patologie gravi o croniche, per trascorrere dei periodi di vacanze e svago in un contesto piacevole e sicuro.

I clienti che aderiscono all'iniziativa donano un euro al mese, direttamente dal loro conto Fastweb: per ogni euro donato, l'azienda ne aggiunge un altro, raddoppiando così il valore della donazione.



CHIAMATE SOLIDALI

Le iniziative sostenute nel 2020 da Fastweb, attraverso le numerazioni dedicate, hanno riguardato diversi temi sociali e umanitari: l'emergenza sanitaria, la ricerca scientifica, l'infanzia, il sostegno ai Paesi

in via di sviluppo, alle categorie socialmente deboli, la violenza contro le donne, la natura e l'ambiente. Nel 2020, la partecipazione dei clienti Fastweb ha consentito di erogare complessivamente 690.346 euro a 65 associazioni.

A photograph of a modern, multi-story building with a glass facade, partially obscured by a large green geometric overlay. The building's interior is visible through the glass, showing multiple floors with desks and equipment. In the foreground, there is a paved plaza with young trees and a black trash can. A red fire hydrant is also visible near the building's entrance.

5

Fastweb per l'Ambiente

5.1. UN IMPEGNO CONCRETO NELLA LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI

La lotta contro i cambiamenti climatici (obiettivo 13) è uno dei 17 obiettivi per lo sviluppo sostenibile (**SDGs – Sustainable Development Goals**) definiti nel 2015 dalle Nazioni Unite con orizzonte 2030, per garantire un futuro sostenibile al nostro Pianeta.

Nel 2020 Fastweb ha deciso di dare nuovo slancio al proprio impegno su questo tema aderendo alla **Science Based Target initiative**, un'iniziativa internazionale che permette di definire obiettivi di contrasto al cambiamento climatico validati scientificamente. La Science Based Targets initiative (SBTi) nasce dalla collaborazione tra United Nations Global Compact, CDP (Carbon Disclosure Project), World Resources Institute (WRI) e World Wide Fund for Nature (WWF), con l'obiettivo di contenere gli effetti del cambiamento climatico attraverso la definizione di impegni precisi per limitare l'innalzamento della temperatura a livello globale sotto l'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.

Per partecipare all'iniziativa è necessario inviare una lettera di intenti di adesione e presentare entro 2 anni i propri target di riduzione delle emissioni, che devono essere calcolati seguendo la metodologia definita dalla SBTi. I target proposti, dopo essere stati approvati da un team tecnico, sono rivisti anche dal comitato direttivo della SBTi a garanzia del processo. Solo a valle dell'iter approvativo l'azienda aderente può comunicare agli stakeholder il proprio impegno e i target fissati, e deve aggiornare annualmente la propria comunicazione sul grado di raggiungimento degli stessi.

Nel 2020 Fastweb ha aderito all'iniziativa e ha presentato contestualmente i propri obiettivi di riduzione delle emissioni, ottenendone l'approvazione da parte di SBTi: l'obiettivo complessivo è quello di ridurre le emissioni di gas a effetto serra nella misura di 30.500 tonnellate di anidride carbonica entro il 2030, il 9% in più rispetto a quanto previsto dalla metodologia SBTi. In particolare, gli obiettivi approvati sono:

- Riduzione del 62%, entro il 2030, delle emissioni dirette (Scope 1) rispetto al 2018;
- Mantenimento dell'impegno ad acquistare il 100% dell'energia elettrica (Scope 2) da fonti rinnovabili, almeno fino al 2030 (attività già in essere dall'inizio del 2015);

- Riduzione del 15%, entro il 2030, delle emissioni indirette (Scope 3) rispetto al 2018.

Le azioni volte al raggiungimento di questi obiettivi sono riconducibili a sei aree: efficientamento energetico, mobilità sostenibile, riduzione degli impatti ambientali correlati alla costruzione delle infrastrutture, acquisto di energia rinnovabile, coinvolgimento dei fornitori di apparecchiature nella riduzione degli impatti correlati, riduzione dell'impatto legato ai servizi fruiti da parte dei clienti.

LA LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI: UN IMPEGNO COLLETTIVO

La lotta ai cambiamenti climatici è possibile se affrontata come un impegno collettivo delle Istituzioni, delle aziende e della collettività in generale. Fastweb ha promosso la divulgazione di una maggior informazione sugli effetti dei cambiamenti climatici sia all'interno, sia all'esterno dell'azienda, per dare il proprio contributo all'aumento dell'awareness generale su questa tematica.

Con questo spirito è stata pubblicata una nuova sezione dedicata all'interno del sito corporate, che approfondisce il tema dei cambiamenti climatici e spiega gli impegni assunti dall'azienda. Tali impegni sono inoltre stati presentati durante l'edizione online del Salone della CSR e dell'innovazione sociale, tra i principali eventi in Italia dedicato al tema della sostenibilità, finalizzato ad aumentare la cultura della sostenibilità e offrire occasioni di aggiornamento e scambio.

Per quanto riguarda la cultura e la consapevolezza interna, durante il 2020 Fastweb ha voluto coinvolgere e arricchire la conoscenza delle sue persone sulle tematiche ambientali attraverso una serie di webinar tematici divulgativi che hanno affrontato argomenti come la qualità dell'aria, l'economia circolare, l'intelligenza artificiale come acceleratore della trasformazione circolare, i big data nella sostenibilità, la mobilità sostenibile e una panoramica sull'energia sostenibile e le sue fonti di approvvigionamento.

Abbiamo dimostrato di saperci connettere in armonia anche con l'ambiente.



Meno CO₂, più sostenibilità.

Fastweb è sempre un passo avanti nell'innovazione tecnologica, nella ricerca di soluzioni per migliorare la qualità della vita delle persone e del pianeta. Per questo monitoriamo costantemente il nostro impatto ambientale e già dal 2015 acquistiamo il 100% dell'energia da fonti rinnovabili. Siamo un'azienda #PlasticFree e stiamo riducendo la plastica anche nei nostri materiali. Inoltre, grazie ai nostri servizi digitali aiutiamo i nostri clienti ad adottare uno stile di vita più sostenibile, grazie per esempio all'utilizzo dei nostri datacenter, allo smartworking, alla videocomunicazione. Aderire alla Science Based Targets Initiative è la dimostrazione di quanto seriamente abbiamo a cuore la tutela dell'ambiente e il contrasto ai cambiamenti climatici. A fronte di una continua crescita della nostra rete e dei nostri servizi, entro il 2030 ridurremo del 62% le nostre emissioni dirette e del 15% le nostre emissioni indirette, rispetto al 2018. Ci impegniamo inoltre a continuare ad acquistare il 100% dell'energia elettrica da fonti rinnovabili. Tutto questo per dare un contributo concreto al raggiungimento degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile stabiliti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Perché noi di Fastweb lavoriamo per connettervi al futuro, responsabilmente.

INSIEME CONNETTIAMO IL FUTURO, RESPONSABILMENTE.

FASTWEB

Per la **sostenibilità**



SCIENCE
BASED
TARGETS

DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION



LA DIFFUSIONE DI UNA CULTURA DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE 2020: TUTTI GLI INCONTRI

"ALLA SCOPERTA DELL'ACQUA DI MILANO: TECNOLOGIA, INNOVAZIONE E QUALITÀ"

Approfondimento
sul funzionamento di un acquedotto, qualità dell'acqua potabile di Milano
e i controlli che vengono costantemente fatti per offrire
a tutta la popolazione una risorsa di qualità

"ARIA"

Analisi
sulla qualità dell'aria,
inquinamento
atmosferico,
cambiamenti
climatici

"CIRCULAR ECONOMY"

Panoramica
sul significato,
caratteristiche,
esempi e applicazioni
di economia
circolare

"ENERGIA"

Presentazione
sulla generazione,
impatti e consumi
dell'energia e delle
alternative
rinnovabili

"GREEN SMART CITIES"

La pianificazione di aree verdi,
mobilità green, innovazione
e connettività per città
sempre più sostenibili

"ARTIFICIAL INTELLIGENCE E SOSTENIBILITÀ"

L'Intelligenza Artificiale
quale acceleratore
della
sostenibilità

"BIG DATA E CIRCULAR ECONOMY"

Il ruolo dei Big Data
nell'Economia Circolare
e nella Sostenibilità

L'adesione alla Science Based Targets initiative rappresenta la naturale evoluzione del monitoraggio della Carbon Footprint ("impronta di carbonio") che Fastweb aveva iniziato sin dal 2015, con riferimento ai principali standard internazionali in materia²⁰. Il modello di valutazione consente all'azienda 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/raffrescamento 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 tali analisi 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 prodotti²¹. Il calcolo degli **Enabling Effects** (Scope 4), che rappresentano le emissioni evitate dai clienti grazie all'utilizzo dei servizi, è stato aggiunto a partire dal 2018. 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 la fruizione di servizi online²².

²⁰ In particolare il modello è basato sul "Corporate Accounting and Reporting Standard" del Global Greenhouse Gas Protocol – lo standard di riferimento in materia di monitoraggio delle emissioni climateranti – e sull'"ICT Footprint - Pilot testing on methodologies for energy consumptions and carbon footprint of the ICT sector" sviluppato dalla Commissione Europea.

²¹ Dalla mappatura degli impatti sono esclusi solo i punti vendita multimarca, i cui contributi sono comunque trascurabili.

²² 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"

Dal 2019 il marchio "**Fastweb per la sostenibilità**"²³ 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 (3 per le famiglie, 5 per le partite IVA e le piccole imprese e 11 per le medie e grandi imprese) e sono quelle che permettono a privati o aziende di ridurre il proprio impatto ambientale diminuendo, ad esempio, gli spostamenti in auto o con i mezzi pubblici, prevedendo l'utilizzo di infrastrutture a elevata efficienza energetica o consentendo di ridurre i consumi di carta.

Per tali servizi è stato sviluppato un modello di calcolo delle emissioni evitate medie per ogni unità di servizio/prodotto commercializzato secondo una metodologia elaborata da Fastweb insieme a Quantis, società di consulenza internazionale leader nel settore della sostenibilità ambientale. Le assunzioni di base e il metodo di calcolo, disponibili a tutti in una nota metodologica sul sito corporate aziendale, sono stati approvati da un panel di esperti di Legambiente, che ha ritenuto il documento scientificamente valido e trasparente in coerenza con gli scopi prefissati.

La collaborazione con Legambiente è stata confermata anche per il 2021; in particolare, grazie agli interventi di efficientamento realizzati sull'infrastruttura tecnologica, si è registrato per il nuovo accordo un significativo aumento del beneficio ambientale legato ai servizi cloud.



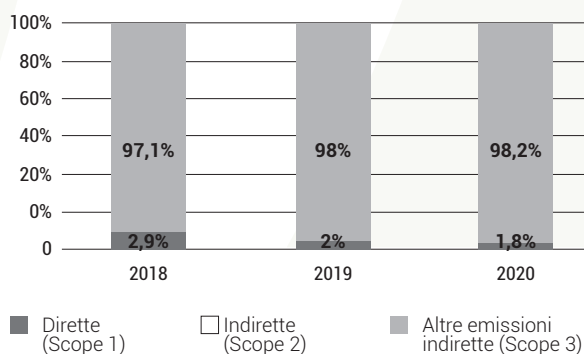
23. <https://www.fastweb.it/corporate/sostenibilita/marchio-di-sostenibilita/>

Con riferimento al 2020 la carbon footprint aziendale (Scope 1, Scope 2 e Scope 3) è pari a 172 mila ton CO_{2eq}, prevalentemente generate dai contributi afferenti allo Scope 3²⁴.

Analizzando nel dettaglio i singoli ambiti si rileva come le emissioni dirette (Scope 1) sono passate da 3.222 a 3.026 tonnellate di CO_{2eq} (-6% rispetto al 2019), trend dovuto principalmente alla diminuzione dei consumi di gas naturale e di carburante per le auto. La significativa riduzione dei consumi di gas naturale è un "effetto secondario" positivo del trasferimento del personale dipendente nella nuova sede di Milano NEXXT che ha visto la totale dismissione di due sedi uffici di Milano nel 2019: la sede NEXXT, infatti, non utilizza impianti a gas naturale per il riscaldamento.

La riduzione del consumo di carburante delle auto è legata invece all'emergenza sanitaria che ha portato tutti i dipendenti assegnatari di auto aziendali a ridurre al minimo gli spostamenti.

Ripartizione delle emissioni di CO_{2eq}



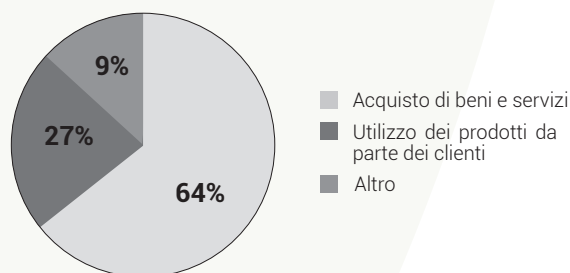
Per quanto riguarda le emissioni di Scope 2, il valore registrato è stato pari a zero nel triennio dal 2018 al 2020, poiché il 100% dell'energia elettrica acquistata direttamente dall'azienda è prodotta da fonti rinnovabili.

Grazie alla politica di approvvigionamento da fonti rinnovabili, nel 2020 Fastweb ha evitato l'emissione in atmosfera di 61.623 ton CO_{2eq}²⁵.

Per quanto concerne infine le altre emissioni indirette (Scope 3), queste sono passate da 160 a 167 mila ton CO_{2eq} (+4,2%). L'aumento registrato è dovuto essenzialmente alla componente legata all'utilizzo dei servizi da parte dei Clienti, che è incrementato in modo esponenziale nel 2020 con l'aumento dell'adozione dello smartworking, della fruizione di

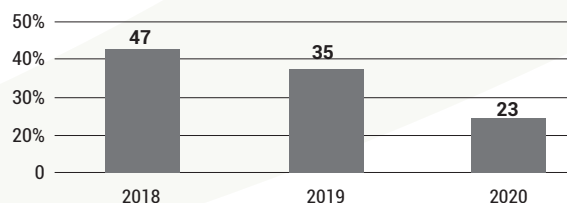
contenuti online, dell'utilizzo delle videoconferenze e della didattica a distanza (utilizzo di internet medio per cliente: 8 h/g). Per contro, sempre nell'ambito dello Scope 3 sono state ottenute importanti riduzioni per quanto riguarda l'acquisto di beni e servizi, anche grazie ad un affinamento del modello, e la generazione di rifiuti. Rispetto all'anno scorso, inoltre, l'impatto legato al business travel è diminuito del 82% e quello legato agli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti del 62%.

Altre emissioni indirette (Scope 3) per origine



Complessivamente, quindi, a fronte di un aumento dell'impatto legato all'utilizzo dei servizi da parte dei clienti pari a circa 27.000 ton CO_{2eq}, l'aumento dello Scope 3 totale è limitato a circa 6.690 ton CO_{2eq} grazie alle importanti riduzioni ottenute in altri ambiti. 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_{2eq}) e il volume di traffico registrato sulla rete (espresso in TByte). Per il 2020 tale indice è pari a 23, in diminuzione del 34% rispetto al 2019, a conferma del trend di riduzione registrato negli anni. Il continuo miglioramento dell'intensità emissiva è legato principalmente all'aumento del volume di traffico dati complessivo e al continuo efficientamento della rete che consente di processare un sempre maggior volume di dati senza per questo aumentare proporzionalmente la carbon footprint aziendale.

Indice di intensità emissiva (kg CO_{2eq}/TByte)



²⁴ Per il calcolo delle emissioni è stata utilizzato il database internazionale Ecoinvent ver 3.
²⁵ Valore delle emissioni con calcolo location-based, ottenuto considerando il mix energetico nazionale.

GLI SPOSTAMENTI CASA-LAVORO: L'ANALISI DELLA SITUAZIONE PER TROVARE NUOVE SOLUZIONI

A fronte del mutato contesto causato dalla pandemia, Fastweb ha voluto analizzare cosa è cambiato negli spostamenti casa-lavoro (che concorrono alle emissioni riportate nello Scope 3) attraverso una survey online rivolta a tutte le sue persone, su tutto il territorio nazionale indipendentemente dalla numerosità presente nelle singole sedi uffici.

La survey, che ha visto la risposta della quasi totalità della popolazione aziendale, si è focalizzata sulla mappatura delle scelte di viaggio pre e post Covid-19 e ha voluto indagare quali fossero le priorità per il ritorno al lavoro nelle sedi.

I risultati hanno dimostrato che più di un terzo della popolazione aziendale vive a meno di 5 km dalla propria sede di lavoro e che, prima della pandemia, circa il 40% si recava al lavoro utilizzando un mezzo pubblico. Tuttavia, in considerazione dei rischi introdotti dall'emergenza sanitaria e delle misure di sicurezza anticontagio, con riferimento allo scenario "post emergenza Covid-19", il 74% dei dipendenti si è dichiarato propenso a utilizzare l'auto privata per recarsi al lavoro, nell'ipotesi di ritornare a lavorare nelle sedi uffici nel 2021.

A seguito di questa analisi, Fastweb ha pianificato l'approfondimento del tema attraverso studi di accessibilità alle sedi aziendali e la predisposizione di un piano di interventi per agevolare le nuove esigenze di mobilità.

Riguardo agli Enabling Effects (Scope 4), si stima che Fastweb abbia permesso ai propri clienti di evitare complessivamente oltre 245.000 ton CO_{2eq} di emissioni climalteranti nel corso del 2020. L'incremento del 32% delle emissioni evitate registrato nel 2020 è legato all'aumento della richiesta di servizi digitali causato dall'emergenza sanitaria, in particolare per quanto riguarda i servizi di audioconferenza e videoconferenza; numerose sono state inoltre le aziende clienti che hanno introdotto in corso d'anno il modello di lavoro in smartworking per i propri dipendenti. 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 2020 è stato pari a 1,4.

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.

Negli ultimi mesi del 2020, per compensare le emissioni e migliorare la qualità degli spazi urbani, Fastweb ha sostenuto l'iniziativa di [ForestaMi](#), la campagna di forestazione che prevede la piantumazione di 3 milioni di alberi entro il 2030 sul territorio della Città Metropolitana di Milano. In particolare, Fastweb ha contribuito con la piantumazione di 400 alberi all'interno del Parco Nord di Milano: si stima che tale intervento permetterà di assorbire un quantitativo di CO₂ pari a 266 ton nell'arco dell'intero ciclo vitale degli alberi stessi.



5.2. CONSUMI ENERGETICI ED INIZIATIVE DI EFFICIENZA ENERGETICA

I consumi energetici di Fastweb fanno principalmente riferimento ai consumi indiretti di energia elettrica impiegata per il funzionamento dell'infrastruttura di rete - composta da data center, locali tecnologici e armadi stradali - e in misura minore per la conduzione delle sedi uffici e dei negozi.

Il monitoraggio dei consumi energetici è condotto dalla struttura di Energy Management aziendale, che analizza l'andamento di indicatori specifici per tenere sotto controllo lo stato di efficienza della rete, come per esempio il PUE (Power Usage effectiveness) che misura l'efficienza dell'utilizzo dell'energia rapportando la potenza totale assorbita dal sito e quella usata dai soli apparati. Altri indicatori sono invece utilizzati per esempio per la valutazione dell'impatto delle possibili perdite di rete o dell'efficacia degli impianti di condizionamento installati.

Nel 2020 i principali interventi di efficientamento sono stati realizzati sui locali tecnologici, dove l'azienda ha continuato a investire tramite l'introduzione del free cooling per raffreddare i locali senza l'utilizzo di condizionatori tradizionali, sfruttando l'aria esterna quando le temperature lo consentono. A causa della prolungata situazione di emergenza legata al Covid-19, durante il 2020 si è registrato un rallentamento delle attività di efficientamento rispetto a quanto pianificato, ma è stato tuttavia possibile completare un grosso intervento avviato nel 2019 su un sito di Roma, grazie al quale si stima che Fastweb conseguirà, a regime, un risparmio energetico pari a circa 1.100.000 kWh/anno e un miglioramento del PUE di circa 28%. Altri interventi hanno riguardato l'introduzione di azioni di "revamping" degli impianti esistenti presso quattro ulteriori locali tecnologici, a Torino, Genova, Bologna e Cesano Maderno, finalizzate a migliorarne l'efficienza energetica complessiva e ottenendo un ulteriore saving di circa 100.000 kWh/anno.

Grazie agli interventi di efficientamento energetico realizzati, nel 2020 Fastweb ha conseguito 135 Titoli di Efficienza Energetica (TEE).

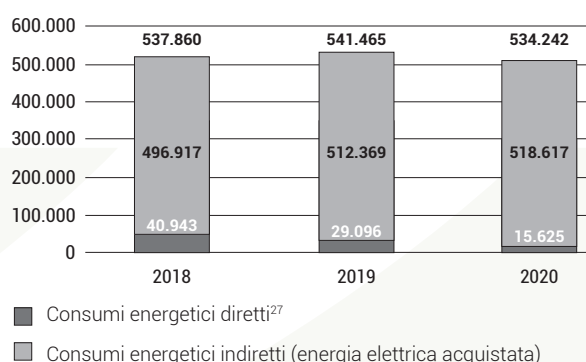
Nel corso dell'anno è stato preso in gestione diretta un Data Center, precedentemente affidato a outsourcer esterni, al fine di tenere maggiormente sotto controllo le operations e i tempi di delivery.

Tale Data Center è caratterizzato da un livello di efficienza energetica molto buono e ha un impatto sui consumi complessivi aziendali di circa il 2%.

Per quanto riguarda l'efficienza energetica presso le sedi, l'head quarter Fastweb, collocato a Milano nella sede NEXXT, ha ottenuto la certificazione LEED BD+C (Building Design & Construction: Core and Shell) a livello Platinum (il livello più alto previsto dalla Certificazione LEED). Un riconoscimento che dimostra la grande attenzione dell'azienda nel rispettare i più elevati standard di sostenibilità ambientale e di comfort per gli spazi di lavoro delle proprie persone.

I consumi energetici di Fastweb si attestano sui 534.242 GJ²⁶ nel 2020. Su questo valore incidono in particolare i consumi di energia elettrica e, con un peso residuale, i consumi di carburante e di gas naturale. Rispetto al 2019 si registra una riduzione dei consumi di circa lo 1,3%, legata principalmente alla riduzione delle emissioni dirette. In particolare, sono diminuiti i km percorsi con le auto aziendali e le auto in pool, e sono diminuiti i consumi di gas naturale per il riscaldamento a seguito della dismissione di due importanti sedi milanesi avvenuta nel corso del 2019.

Andamento dei consumi energetici (GJ)

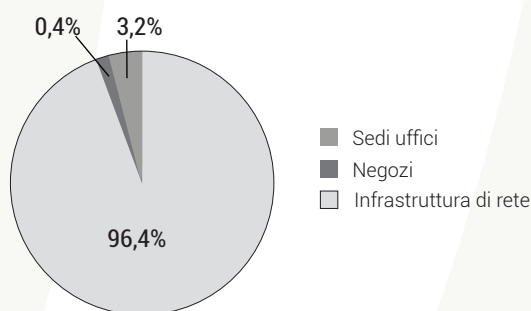


26. 1 MWh = 3,6 GJ

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

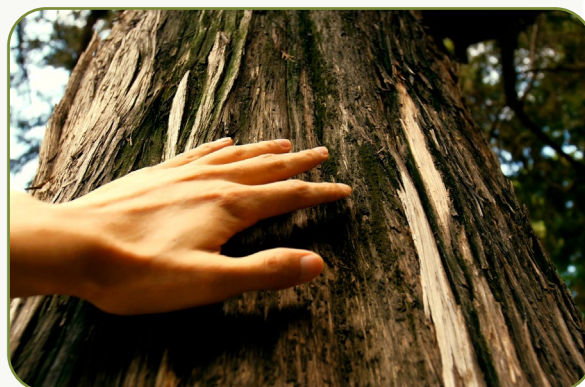
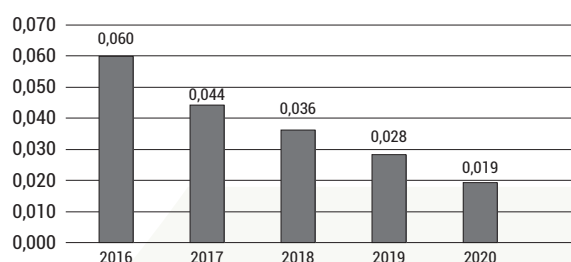
I consumi energetici indiretti (energia elettrica acquistata) ammontano a 518.617 GJ e sono principalmente imputabili all'elettricità consumata dall'infrastruttura di rete, mentre i consumi di energia elettrica delle sedi e dei negozi contribuiscono per circa il 3,6% del totale. Rispetto al 2019 è stato registrato un aumento del 1,2% dei consumi di energia elettrica, dovuto principalmente ai consumi dell'infrastruttura di rete²⁸.

Consumi energetici indiretti per utilizzo



Dal confronto tra i consumi energetici dell'infrastruttura di rete fissa e il traffico dati degli ultimi 5 anni, è possibile avere una misura dell'efficienza nell'uso dell'energia della rete fissa Fastweb. Il trend, così calcolato, rileva una progressiva riduzione dell'intensità energetica della rete, con un decremento del 69% dei kWh consumati per Gigabyte di traffico rispetto agli ultimi 5 anni. Il 2020, in particolare, ha registrato una diminuzione del 34% rispetto al 2019.

Intensità energetica (kWh/Gbyte)



Questi risultati evidenziano l'efficacia degli interventi realizzati per migliorare l'efficienza della rete, che grazie ai numerosi interventi di upgrade, estensione e potenziamento dell'infrastruttura realizzati negli ultimi anni ha potuto supportare la grande richiesta di connettività registrata durante l'anno e il forte aumento del volume di traffico dati (cresciuto del 57% nel solo 2020).

Nel corso del 2020 l'impegno per l'approvvigionamento da fonti rinnovabili è stato mantenuto: **il 100% dell'energia elettrica acquistata direttamente da Fastweb S.p.A. ha origine da fonti rinnovabili.**

La gestione del contratto di acquisto di energia elettrica relativo alla nuova società controllata Fastweb Air è passata a Fastweb S.p.A. nel corso del 2019, ed è stato prontamente convertito in acquisto di energia da fonti rinnovabili²⁹. Tali consumi rappresentano una parte residuale del totale di energia acquistata (circa 3 GWh/anno, ovvero il 2% del totale) e sono stati convertiti a energia rinnovabile a partire dal 1° gennaio 2020.

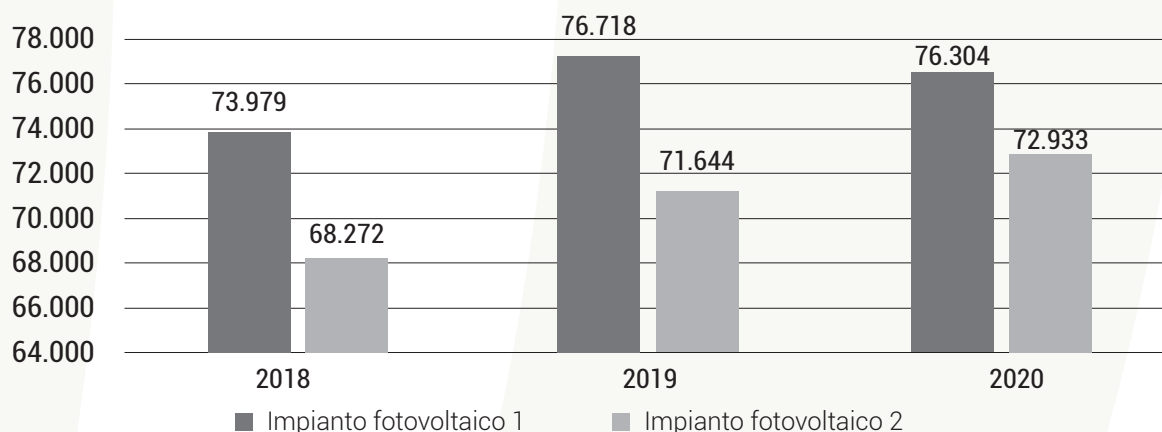
Grazie agli impianti fotovoltaici installati dal 2016 presso i principali Data Center, nel 2020 sono inoltre stati complessivamente prodotti e utilizzati per auto-consumo 149.236 kWh, in leggero aumento rispetto all'anno precedente (+0,6%).



²⁸ I consumi dell'infrastruttura di rete comprendono anche Fastweb Air.

²⁹ I consumi riferibili alla controllata Fastweb Air per l'anno 2019 sono relativi ad energia da fonti non rinnovabili, poichè le condizioni contrattuali non erano state definite da Fastweb S.p.A. Per questo motivo, per il solo anno 2019 le emissioni di gas ad effetto serra relative al consumo di energia elettrica di Fastweb Air sono state inserite nel calcolo delle emissioni di Scopo 3 della carbon footprint aziendale.

Energia elettrica prodotta da impianti fotovoltaici (kWh)



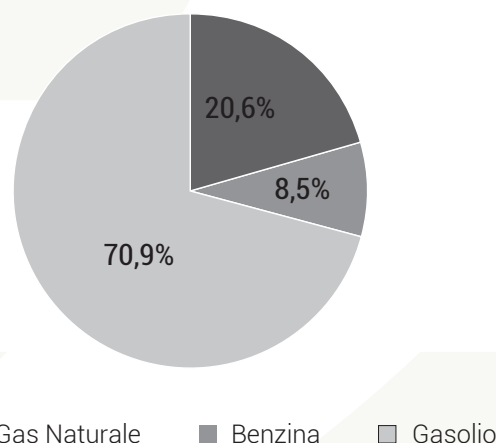
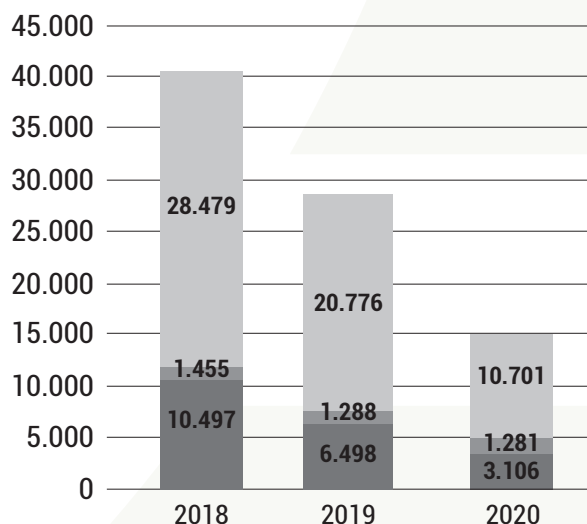
Oltre ai consumi di energia prodotta da impianti fotovoltaici, i consumi energetici diretti sono principalmente dovuti al consumo di gasolio e di gas naturale.

Il gas naturale viene utilizzato negli impianti termici delle sedi degli uffici³⁰, mentre il gasolio è impiegato principalmente per autotrazione (mezzi della flotta auto aziendale) e, in modo residuale, per il funzionamento

dei gruppi elettrogeni a servizio dei locali tecnologici per garantire la continuità della rete.

Nel calcolo dei consumi energetici diretti, inoltre, sono presi in considerazione i consumi di benzina legati all'utilizzo delle auto in pool, flotta costituita per il 73% da auto ibride elettrico/benzina e per il 27% da auto diesel messa a disposizione di tutto il personale sia per trasferte, sia per spostamenti occasionali.

I consumi di gas naturale e carburante (GJ)



Nel 2020 è stata riscontrata una riduzione dei consumi di gas naturale del 52%, legata alla dismissione di due importanti sedi uffici di Milano avvenuta nel 2019, a seguito dell'apertura della nuova sede NEXXT e al trasferimento del personale dipendente nel nuovo HQ. La sede NEXXT è progettata secondo i più avanzati

standard di sostenibilità e non prevede l'utilizzo di gas naturale per il riscaldamento degli spazi.

La riduzione dei consumi di gasolio del 49% è dovuta alla drastica riduzione degli spostamenti del personale a fronte dell'emergenza sanitaria in corso.

30. 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.

5.3. L'ATTENZIONE AL CONSUMO DELLE RISORSE

Per Fastweb agire in termini di responsabilità ambientale significa migliorarsi sempre, impegnandosi concretamente anche per quanto riguarda l'utilizzo delle risorse.

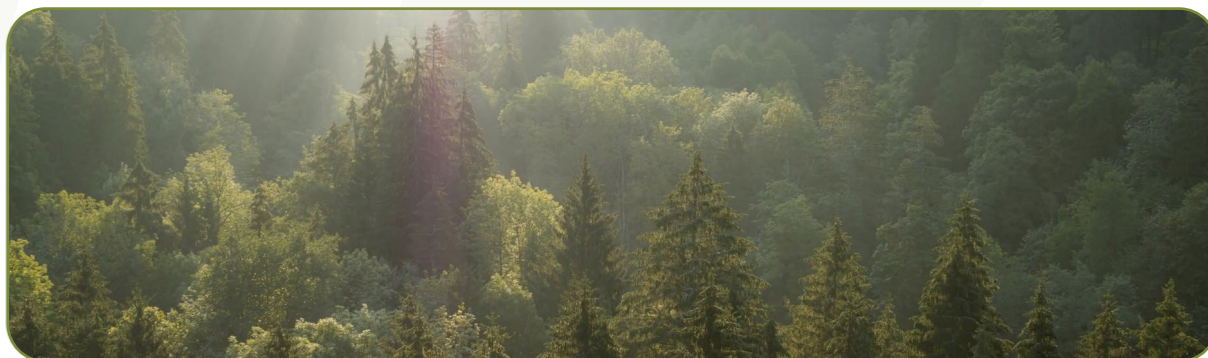
Nonostante le nuove limitazioni e misure di tutela che si sono rese necessarie all'interno delle sedi uffici per proteggere al meglio le persone e per adeguarsi alle disposizioni sanitarie diffuse nel corso dell'anno, nessun passo indietro è stato fatto rispetto alla scelta di essere un'azienda #PlasticFree.

Nel 2020 Fastweb ha rinnovato il suo impegno per il consumo responsabile dei materiali, proseguendo nel percorso di eliminazione della plastica monouso dai propri uffici: i distributori automatici erogano le bevande calde in bicchieri in materiale biodegradabile, con palette in legno. L'acqua confezionata è disponibile in lattine di alluminio riciclabile al 100%, ma viene comunque incentivato l'utilizzo delle fontanelle presenti negli spazi comuni e l'uso quindi di borracce riutilizzabili. Le policy definite nel 2019 per orientare gli acquisti

e le scelte dei materiali utilizzati in eventi e i catering sono rimaste in essere e continuano ad essere prese a riferimento da tutti i reparti aziendali.

Sul fronte della riduzione del consumo di carta, già nel 2019 era stato avviato un progetto di assessment per l'individuazione dei processi aziendali che ancora ne richiedevano l'utilizzo. La necessità improvvisa di lavorare da remoto tutti i giorni della settimana ha accelerato il percorso di digitalizzazione già in corso, portando a fine 2020 circa il 90% dei processi aziendali ad essere gestiti completamente in digitale. La necessità residuale dell'utilizzo di carta è legata essenzialmente a vincoli normativi o a esigenze particolari dei clienti o delle Pubbliche Amministrazioni.

Anche nella relazione con i clienti si è portata a compimento la digitalizzazione di alcuni processi importanti (come ad esempio l'acquisizione delle PDA – Proposta di acquisto) ed è stata dimezzata la quantità di materiale pubblicitario (brochures, flyers, ecc.) a favore dell'utilizzo di schermi all'interno dei punti vendita per la comunicazione delle offerte.



5.4. GESTIONE E MONITORAGGIO DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

Da diversi anni Fastweb promuove la sostenibilità ambientale delle proprie attività attraverso **programmi finalizzati a ridurre gli impatti ambientali aziendali.**

Per garantire il controllo e la gestione degli impatti significativi generati dalle proprie attività, l'azienda si è dotata di un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo la norma internazionale ISO 14001 esteso a tutta Fastweb S.p.A. In una logica di miglioramento continuo, il sistema di gestione è stato rinnovato nel corso del 2020.

Durante il periodo di rendicontazione, per garantire la corretta applicazione delle procedure di Sistema di Gestione Ambientale, sono stati eseguiti 15 audit interni all'interno dell'azienda.

Tali verifiche hanno previsto sia controlli sull'applicazione e l'efficacia dei processi, sia controlli presso sedi uffici, locali tecnologici, negozi e cantieri e hanno interessato anche la sede operativa di Fastweb Air S.r.l.

Tutti i rilievi e gli spunti di miglioramento riscontrati sono stati indirizzati con il coinvolgimento delle strutture operative interessate.



6

Informazioni integrative

6.1. NOTA METODOLOGICA

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

Giunto alla sua 9° edizione, il Report di Sostenibilità di Fastweb è stato predisposto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" del Global Reporting Initiative (GRI) secondo l'opzione "in accordance - comprehensive".

Il documento è stato redatto secondo i principi per la definizione dei contenuti del report del GRI:

- **completezza:** i temi materiali che guidano i contenuti di questo Report sono trattati nella loro interezza e rappresentano gli aspetti ambientali, sociali ed economici più rilevanti per l'attività di Fastweb, consentendo una valutazione completa delle performance dell'azienda nell'anno di rendicontazione;
 - **contesto di sostenibilità:** le performance di Fastweb sono inserite nel più ampio contesto di sostenibilità e del business, includendo numerose informazioni di scenario in relazione ai principali temi materiali trattati;
 - **inclusione degli stakeholder:** i contenuti di questo documento sono stati progettati a partire dalle istanze degli stakeholder raccolte dall'azienda stessa, quale elemento centrale per la definizione dell'analisi di materialità;
 - **materialità:** i temi da rendicontare sono stati individuati tramite una valutazione della loro influenza sulle decisioni e le valutazioni degli stakeholder e in base alla significatività degli impatti aziendali in ambito sociale, economico ed ambientale.
- Per assicurare la qualità delle informazioni riportate, nella redazione del Report sono stati seguiti i principi di qualità del GRI:
- **accuratezza:** il livello di dettaglio dei contenuti riportati risulta adeguato alla comprensione e valutazione delle performance di sostenibilità di Fastweb nell'esercizio di rendicontazione;
 - **affidabilità:** i dati presentati nel documento sono stati raccolti, elaborati e validati dai responsabili di ogni funzione con la collaborazione di una Società di consulenza. I dati economici risultano coerenti con quelli riportati nella relazione finanziaria;
 - **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 sono riportati per il triennio 2018-2020 e accompagnati da un commento relativo al loro andamento in modo tale da permettere il confronto e la comparabilità delle performance di Fastweb nel tempo;
 - **equilibrio:** i contenuti del presente documento riportano in maniera equilibrata le performance dell'azienda nel periodo di rendicontazione;
 - **tempestività:** il Report prende in considerazione eventi avvenuti successivamente al 31 dicembre 2020 che possano risultare significativi per la valutazione delle performance del Gruppo da parte dei portatori di interesse.

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 2020.

Per informazioni e suggerimenti è possibile scrivere a: sustainability@fastweb.it.

IL PERIMETRO DEL REPORT

Il perimetro di rendicontazione comprende Fastweb S.p.A., a partire dal 2019, la controllata Fastweb Air S.r.l. e a partire dal 2020 le società controllate Cutaway S.r.l. e Cutaway Solution S.r.l., che a fine 2020 sono state incorporate in Fastweb S.p.A. Relativamente all'assetto societario e alla governance, nel 2020, il perimetro del report comprende anche le società 7Layers Group S.r.l. e 7Layers S.r.l., acquisite al 70%.

Quando all'interno del documento ci si riferisce a "Fastweb" si fa riferimento sia a Fastweb S.p.A. sia a Fastweb Air S.r.l. Per caratteristiche proprie solo dell'una o dell'altra società, viene indicato il riferimento specifico a Fastweb S.p.A. o Fastweb Air S.r.l. rispettivamente.

IL PROCESSO DI RACCOLTA DATI E DI VALIDAZIONE DEL REPORT

I dati e le informazioni riportate nel presente documento sono stati raccolti mediante interviste ai referenti e invio di schede di raccolta dati. I dati si riferiscono alle società Fastweb S.p.A., Fastweb Air S.r.l. e Cutaway S.r.l.

Data l'inclusione della società 7Layers S.r.l. ad ottobre 2020, acquisita per il 70%, verrà verificata con la prossima edizione del report la possibilità di rendicontare i dati relativi anche alla suddetta società. I processi di approvazione e condivisione delle informazioni sono alla base dei principi redazionali del Report di Sostenibilità di Fastweb: la struttura del documento e i temi su cui focalizzare la rendicontazione (temi materiali) sono approvati dall'Amministratore Delegato e il testo del Report è validato dalle funzioni coinvolte.

Il Report di Sostenibilità nella sua versione definitiva viene presentato e approvato dal Consiglio di Amministrazione.

L'ASSURANCE DEL REPORT

Anche quest'anno Fastweb ha deciso di sottoporre il documento alla revisione da parte di un ente terzo indipendente, la cui dichiarazione di verifica è riportata nell'allegato "Dichiarazione di assurance".

LE ATTIVITÀ DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Il dialogo con gli stakeholder è fondamentale per Fastweb, che opera per rendere la comunicazione con i portatori di interesse il più possibile continuativa e bidirezionale, con l'obiettivo di diffondere le proprie iniziative e strategie e di ricevere feedback sugli aspetti ambientali, sociali ed economici di riferimento.

I portatori di interesse sono stati identificati seguendo lo Standard internazionale AA1000SES, che analizza la dipendenza, la responsabilità, il focus, l'influenza e il concetto dei punti di vista diversificati.

Il Report di Sostenibilità, pubblicato sul sito web, è utilizzato quale strumento di engagement. In particolare, viene condiviso con i principali clienti e veicolato ad alcune Amministrazioni Comunali.

Dal link <http://www.fastweb.it/corporate/sostenibilita/strategia-obiettivi-e-report/> è possibile consultare e scaricare l'intero documento, la cui pubblicazione è comunicata a tutti gli utenti e i fornitori.

Fastweb, inoltre, porta avanti numerose iniziative di ascolto, dialogo e comunicazione con i propri portatori di interesse interni ed esterni. Gli strumenti utilizzati sono molteplici: dagli eventi e incontri dedicati alla comunicazione, all'effettuazione di iniziative di ascolto mirate, all'interazione attraverso i canali Internet (sito web, intranet, social media, pagine dedicate alla comunicazione).



STAKEHOLDER

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO

Dipendenti

- Vision meeting
- Comunicazione e dialogo continuativo attraverso la intranet aziendale Agorà
- Convegni periodici (Road Show, Canvass, ecc.)
- Strumenti per formulare proposte e idee o richiedere informazioni (mailbox di gruppo, survey, ecc.)
- Periodici staff meeting interni alle singole funzioni
- Valutazione annuale delle performance

Clienti

- Canali Internet (sito web, newsletter mensile, MyFastweb)
- Social Media
- Forum
- Indagine di Net Promoter Score con cadenza da trimestrale ad annuale a seconda della tipologia di clienti

Gruppo Swisscom

- Sedute del Consiglio di Amministrazione
- Rapporti di gestione periodici e annuali
- Scambio periodico di informazioni tra funzioni omologhe

Fornitori

- Piattaforma online
- Incontri periodici di avanzamento e allineamento tra fornitori e unità operative aziendali

Collettività

- Gestione continuativa delle partnership con realtà della società civile e con Enti a scopo benefico per quanto riguarda le iniziative di sviluppo digitale, sociale e territoriale
- Sito Internet e social media
- Ricerche sulla reputazione aziendale con cadenza da mensile ad annuale (indagini Reputation Institute)

Pubblica Amministrazione e Autorità di Vigilanza

- Tavoli di lavoro
- Tavoli tecnici di settore
- Procedure di consultazione pubblica
- Contributo nella definizione di normative di nuova emanazione e relative disposizioni vincolanti

Media

- Comunicati stampa
- Rassegna stampa
- Sito Internet
- Social Media

L'ANALISI DI MATERIALITÀ

L'analisi di materialità è lo strumento attraverso cui Fastweb definisce e aggiorna, su base annuale, l'universo dei temi rilevanti e la lista dei temi materiali su cui concentrare la rendicontazione.

Con riferimento al 2020, l'azienda ha svolto un assessment sulla lista dei temi rilevanti dello scorso anno per verificarne e confermarne la consistenza e la completezza.

Tale assessment è stato effettuato attraverso

un'analisi di benchmark rispetto a peer e competitor nazionali e internazionali, analisi dei trend di sostenibilità e delle pressioni per il settore delle telecomunicazioni.

In ragione della rivoluzione tecnologica in atto, della necessità senza precedenti di supporto alla comunità nel periodo di emergenza sanitaria e infine della crescente attenzione all'impatto ambientale del settore sono stati conseguentemente aggiornati alcuni temi come segue:

Tema 2019	Tema 2020
Innovazione tecnologica e open innovation	Rivoluzione digitale e open innovation
Vicinanza al territorio e alle comunità	Impegno per la comunità
Cambiamento climatico	Lotta ai cambiamenti climatici
Trasparenza, ascolto e fiducia	Trasparenza, semplicità, ascolto e fiducia

I temi di sostenibilità emersi dall'analisi sono quindi stati valutati secondo le modalità previste dallo standard di rendicontazione, ovvero considerando la capacità di impatto dell'azienda su tali temi e la

rilevanza dei temi per gli stakeholder.

I temi materiali sono classificati secondo i tre pillar fondanti la strategia di sostenibilità di Fastweb.

I temi chiave della sostenibilità in Fastweb

Fastweb per il Paese

- Infrastrutture digitali per il Paese
- 5G come tecnologia abilitante
- Rivoluzione digitale e innovazione tecnologica
- Performance economica e creazione di valore per gli stakeholder
- Privacy e cybersecurity

Fastweb per le persone

- Crescita digitale del Paese e dei cittadini
- Benessere digitale
- Trasparenza, semplicità, ascolto e fiducia
- Working smart: le persone al centro
- Impegno per la comunità

Fastweb per l'ambiente

- Lotta ai cambiamenti climatici
- Efficienza energetica
- Soluzioni ICT per lo sviluppo sostenibile
- Attenzione all'utilizzo delle risorse

Tema trasversale

- Etica e compliance

La correlazione tra le tematiche materiali identificate da Fastweb e gli aspetti dei GRI Standards è esplicitata nella tabella seguente: la gestione di ciascun tema materiale è affidata a specifici team individuati nell'ambito delle Direzioni facenti parte del Management Board aziendale. Per ciascun tema materiale è sintetizzato l'approccio alla gestione da parte dell'azienda e delle divisioni aziendali che gestiscono i temi di loro competenza sulla base di piani di miglioramento annuali.

Ogni unità operativa monitora su base settimanale, o in base alle specificità dei progetti, l'avanzamento e i risultati raggiunti sulle iniziative di competenza e adegua il piano delle attività a partire dalle evidenze e dalle proposte di miglioramento raccolte.

Infine, in tabella vengono indicati il perimetro di ciascun aspetto ed eventuali limitazioni relative alla mancata estensione della rendicontazione al perimetro esterno.

Tema materiale	Descrizione tema materiale	Aspetti materiali GRI Standard	Impatto interno / esterno	Stakeholder impattati	Perimetro dell'aspetto e limitazioni alla rendicontazione
Performance economica creazione di valore per gli stakeholder	Generare valore per gli stakeholder e garantire servizi con elevate prestazioni ai propri clienti, caratterizzati da trasparenza, immediatezza e semplicità di utilizzo.	GRI 201 - Economic Performance	Interno ed esterno	Swisscom Dipendenti Collettività	La sostenibilità economica e la crescita del business rappresentano obiettivi chiave e fattori che abilitano le attività aziendali nel loro complesso. L'impatto aziendale in questo senso riguarda prioritariamente Swisscom e i dipendenti, ma si riflette in modo indiretto su tutti gli stakeholder dell'azienda.
Infrastrutture digitali per il Paese	Garantire connettività veloce ed estesa su tutto il territorio nazionale grazie allo sviluppo di infrastrutture di rete sempre più performanti per contribuire a sostenere la crescita dell'intero Paese e abilitare la diffusione dei servizi digitali (smartworking, servizi PA, didattica a distanza, ecc.).	GRI 203 - Indirect Economic Impacts GRI 413 - Local Communities	Esterno	Clienti, Pubblica Amministrazione, Autorità di Vigilanza, Collettività	L'azione di Fastweb ha impatti ad ampio spettro sugli stakeholder, rappresentando un contributo alla realizzazione degli obiettivi nazionali ed europei e consentendo l'accesso a servizi di connessione sempre più veloci e convergenti a clienti e collettività.
Rivoluzione digitale e innovazione tecnologica	Migliorare continuamente i prodotti, i servizi e i modelli di business attraverso iniziative di Open Innovation e alimentare e diffondere una cultura dell'innovazione aperta per dare impulso a soluzioni digitali sempre più evolute.	-	Esterno	Clienti e Collettività	Con le sue sperimentazioni e innovazioni, Fastweb ha un impatto sulla modernizzazione del Paese, sugli obiettivi istituzionali e sulla collettività contribuendo all'evoluzione tecnologica digitale su scala nazionale.
Il 5G come tecnologia abilitante	Promuovere l'adozione della tecnologia 5G per generare un impatto positivo nella vita delle persone e delle comunità (es. sanità, formazione, mobilità, sicurezza).	-	Esterno	Clienti e Collettività	Attraverso l'implementazione di tecnologie 5G, Fastweb ha un impatto sulla modernizzazione del Paese, sugli obiettivi istituzionali e sulla collettività contribuendo allo sviluppo sostenibile grazie alle tecnologie e alle applicazioni che il 5G renderà possibili.
Privacy e cyber security	Garantire la protezione dei dati sensibili e personali del cliente e di tutti i portatori di interesse adottando misure di privacy e cybersecurity all'avanguardia.	GRI 418 - Privacy del cliente	Interno ed esterno	Dipendenti Clienti Fornitori	Tutelare la privacy e promuovere la cyber security significa per Fastweb attivare presidi interni in linea con le regolamentazioni vigenti e le best practice nazionali e internazionali per quanto riguarda la gestione della rete, dei sistemi informatici e dei processi interni. Attraverso prodotti e servizi dedicati, inoltre, Fastweb intende supportare i propri clienti Enterprise nella gestione di queste tematiche.

Tema materiale	Descrizione tema materiale	Aspetti materiali GRI Standard	Impatto interno / esterno	Stakeholder impattati	Perimetro dell'aspetto e limitazioni alla rendicontazione
Crescita digitale del paese e dei cittadini	Contribuire a diffondere le competenze digitali sia tra i giovani sia tra i lavoratori che necessitano di formazione continua. Ridurre il gap culturale in termini di competenze digitali anche rispetto ad altri Paesi dell'Unione Europea.	GRI 203 - Indirect Economic Impacts GRI 413 - Local Communities	Interno ed esterno	Collettività, Clienti, Dipendenti	Con i propri progetti, Fastweb intende dare un contributo alla collettività supportando le comunità, la Pubblica Amministrazione e i propri clienti in una delle sfide fondamentali per la transizione digitale nel Paese. Oltre che verso l'esterno, le competenze digitali devono essere tenute sempre aggiornate anche da parte dei dipendenti.
Trasparenza, semplicità, ascolto e fiducia	Rafforzare sempre più la relazione di fiducia con i propri clienti e con tutti gli stakeholder aziendali e garantire la trasparenza delle offerte commerciali e la qualità dei servizi e la semplicità di utilizzo.	GRI 417 - Marketing and Labeling GRI 419 - Socioeconomic Compliance	Esterno	Clienti	Il tema si riferisce all'impegno di Fastweb a fornire ai propri clienti un servizio di qualità in grado di rispondere alle loro esigenze e aspettative. Ciò significa attivare canali di ascolto volti a monitorare i bisogni e garantire un'esperienza di qualità in tutti i punti di contatto con l'azienda, dai negozi ai canali digitali.
Working smart: le persone al centro	Promuovere un ambiente di lavoro attrattivo attraverso la diffusione di una cultura aziendale inclusiva basata sulla fiducia, sulle esigenze individuali e sul benessere della persona.	GRI 405 - Diversity and Equal Opportunity GRI 202 - Market Presence GRI 404 - Training and Education GRI 401 - Employment GRI 403 - Occupational Health and Safety	Interno ed esterno	Dipendenti Collettività Fornitori	Fastweb ha un impatto sulla vita dei propri dipendenti e sul loro sviluppo professionale, con l'obiettivo di garantire le basi necessarie per un successo del business duraturo e di supportare le persone nel loro percorso personale e professionale. L'impatto aziendale su questa tematica riguarda i dipendenti e, potenzialmente, la collettività, ad esempio attraverso la partecipazione a iniziative di promozione della diversity e di valorizzazione del talento femminile. Il tema della salute e sicurezza riguarda in primo luogo i lavoratori che operano per conto dell'azienda e le attività appaltate esternamente attraverso specifici presidi in fase di qualifica e gestione dei fornitori. La rendicontazione quantitativa dell'aspetto si limita alla dimensione interna del tema.
Benessere digitale	Contribuire a diffondere una cultura positiva e consapevole dell'utilizzo di internet e delle tecnologie digitali, dando evidenza dei loro rischi ed opportunità.	-	Esterno	Clienti e Collettività	Gli impatti potenziali delle tecnologie digitali riguardano i clienti di Fastweb, le loro famiglie e in generale la collettività. L'azienda si impegna a monitorare costantemente l'evoluzione degli studi scientifici e delle disposizioni regolamentari su questi aspetti.
Impegno per la comunità	Creare valore per le comunità rispondendo alle richieste di aiuto e sostegno espresse dalle comunità locali e dalle realtà territoriali.	-	Esterno	Collettività	Attraverso la realizzazione e il sostegno a progetti per le comunità locali, Fastweb intende incidere positivamente sul tessuto sociale in tutti i territori in cui l'azienda opera.



Tema materiale	Descrizione tema materiale	Aspetti materiali GRI Standard	Impatto interno / esterno	Stakeholder impattati	Perimetro dell'aspetto e limitazioni alla rendicontazione
Efficienza energetica	Ottimizzare i consumi energetici sia per quanto riguarda l'infrastruttura di rete e le sedi dell'azienda, sia per gli apparati in uso da parte dei clienti.	GRI 302 – Energy	Interno ed esterno	Collettività Clienti Fornitori	La maggior parte dei consumi energetici aziendali sono imputabili ai consumi di energia elettrica dell'infrastruttura di rete.
Soluzioni ICT per lo sviluppo sostenibile	Contribuire allo sviluppo sostenibile attraverso soluzioni digitali innovative, rendendo la digitalizzazione un motore di trasformazione positiva che semplifica e migliora la vita delle persone.	-	Interno ed esterno	Collettività Clienti	Fastweb si impegna a sviluppare soluzioni e tecnologie che impattino positivamente i propri clienti e la collettività.
Lotta ai cambiamenti climatici	Contribuire alla riduzione degli impatti ambientali sul pianeta, attraverso il monitoraggio e la riduzione della Carbon Footprint aziendale e la definizione di obiettivi di riduzione.	GRI 305 - Emissions	Interno ed esterno	Collettività Clienti Fornitori	Fastweb, si impegna a monitorare gli impatti dei propri prodotti e servizi anche all'esterno dell'azienda, per quanto riguarda fornitori e clienti.
Attenzione all'utilizzo delle risorse	Gestire e utilizzare in modo responsabile le risorse per ridurre l'impatto sull'ambiente e sul clima e favorire il riutilizzo dei materiali in un'ottica di economia circolare.	-	Interno ed esterno	Dipendenti e Fornitori	Fastweb pone grande attenzione all'utilizzo delle risorse in particolare promuovendo pratiche e politiche di plastic free.
Etica e compliance	Svolgere il proprio business con integrità, trasparenza e legalità, promuovendo un comportamento eticamente corretto e nel rispetto della legislazione vigente.	GRI 205 - Anti-corruption GRI 206 - Anti-competitive behavior GRI 419 - Socioeconomic Compliance GRI 406 - Non-discrimination GRI 417 - Marketing and Labeling	Interno ed esterno	Tutte le categorie di stakeholder	Fastweb considera l'integrità, l'etica professionale e la trasparenza nelle relazioni con gli stakeholder principi imprescindibili della condotta aziendale. Con questa tematica, ci si riferisce pertanto all'insieme dei presidi interni volti a garantire la corretta gestione di tutte le attività aziendali.

LA METODOLOGIA DI CALCOLO

Si riportano nel seguito le indicazioni metodologiche per alcuni indicatori riportati all'interno del presente Report di Sostenibilità.

Indicatori relativi al personale

Tutti gli indicatori sul personale, ad eccezione del 102-8 che considera l'organico complessivo includendo anche i tirocinanti e i lavoratori interinali,

fanno riferimento a dipendenti con contratto a tempo indeterminato, dipendenti con contratto a tempo determinato e apprendisti in forza al 31/12 dell'esercizio di riferimento.

Tasso di turnover

Il tasso di turnover in ingresso è calcolato come il numero di assunzioni avvenute durante l'anno rispetto al numero di persone presenti in azienda



(dipendenti con contratto a tempo indeterminato, dipendenti con contratto a tempo determinato e apprendisti) al 31 dicembre dello stesso anno. Il tasso di turnover in uscita è calcolato come il numero di cessazioni avvenute durante l'anno rispetto al numero di persone presenti (dipendenti con contratto a tempo indeterminato, dipendenti con contratto a tempo determinato e apprendisti) al 31 dicembre dello stesso anno. Il tasso di turnover totale è calcolato come numero di assunzioni e cessazioni avvenute durante l'anno rispetto al numero di persone presenti in azienda al 31 dicembre dello stesso anno (dipendenti con contratto a tempo indeterminato, dipendenti con contratto a tempo determinato e apprendisti).

Tasso di retention dopo il congedo parentale

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 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 degli anni 2018 e 2019 i coefficienti indicati dallo standard internazionale GRI 3.1. In particolare 1MWh=3,6 GJ; 1000 Nmc gas metano =39,01 GJ; 1 kg benzina = 44,80 MJ; 1 kg gasolio = 43,33 MJ. 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 il calcolo dei consumi energetici 2020 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” (2020).

Per il calcolo dei consumi di energia elettrica dei clienti residenziali e business dell'organizzazione (indicatore 302-2), le stime sono state effettuate moltiplicando i dati di potenza delle apparecchiature fornite ai clienti per il numero di ore di utilizzo di tali apparecchiature in un anno. Per le apparecchiature i cui dati di potenza non risultavano disponibili, essi sono stati stimati sulla base del modello CLEER (<http://cleermodel.lbl.gov/>) o sulla base dei dati riportati nelle schede tecniche dei prodotti. Le ore medie di utilizzo sono state stimate sulla base di valutazioni interne.

Le emissioni di gas ad effetto serra

Il calcolo delle emissioni 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.

Per il calcolo delle emissioni di energia elettrica dei trasporti il fattore di emissioni per mix di energia elettrica medio in Italia fa riferimento al Database Ecoinvent 3.





Dichiarazione di assurance indirizzata agli stakeholder di FASTWEB

1. INTRODUZIONE

Bureau Veritas Italia S.p.A. ("Bureau Veritas") ha ricevuto da FASTWEB S.p.A. ("FASTWEB") l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del proprio Report di Sostenibilità 2020 ("Report"), con l'obiettivo di fornire conclusioni in merito a:

- *accuratezza e qualità delle informazioni rese pubbliche sulle proprie performance di sostenibilità;*
- *grado di adesione ai principi di rendicontazione dichiarati dall'organizzazione nella nota metodologica, in particolare Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards).*

2. RESPONSABILITA', METODOLOGIA E LIMITAZIONI

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Report è stata esclusivamente di FASTWEB. La responsabilità di Bureau Veritas è stata di condurre una verifica indipendente rispetto agli obiettivi individuati e di formulare le conclusioni contenute in questo rapporto.

La verifica è stata condotta come una Limited Assurance ai sensi dello standard ISAE 3000, attraverso l'applicazione a campione di tecniche di audit, tra cui:

- *verifica di politiche, mission, valori, impegni;*
- *riesame di documenti, dati, procedure e metodi di raccolta delle informazioni;*
- *interviste a membri del gruppo di lavoro per la stesura del Report;*
- *interviste a rappresentanti aziendali di varie funzioni e servizi, oltre che di membri dell'Alta Direzione;*
- *verifica complessiva delle informazioni e in generale riesame dei contenuti del Report di Sostenibilità 2020.*

Le attività di verifica sono state condotte in modalità "da remoto", e riteniamo di aver ottenuto sufficienti e adeguate evidenze per sostenere le nostre conclusioni.

La verifica ha avuto ad oggetto l'intero Report di Sostenibilità 2020, con le seguenti precisazioni: per le informazioni di natura economico-finanziaria, Bureau Veritas si è limitata a verificarne la coerenza con il Bilancio d'Esercizio di FASTWEB S.p.A e FASTWEB AIR S.r.l.; per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 Gennaio 2020 – 31 Dicembre 2020) e per le affermazioni di politica, intento ed





obiettivo, ci si è limitati a verificarne la coerenza con i presupposti metodologici di riferimento. Inoltre è esclusa dal perimetro della verifica la valutazione dell'impatto di cui al paragrafo 3.1 "Gli impatti di FASTWEB sullo sviluppo socio-economico del paese", dato l'utilizzo di parametri di calcolo tutelati da copyright.

3. CONCLUSIONI

A seguito delle attività di verifica condotte e descritte sopra, non sono emerse indicazioni negative in merito ad affidabilità, accuratezza e correttezza di informazioni e dati riportati nel Report di Sostenibilità 2020. A nostro parere, il Report fornisce una rappresentazione attendibile delle attività condotte da FASTWEB durante il 2020 e dei principali risultati raggiunti. Le informazioni sono riportate in maniera generalmente chiara, comprensibile ed equilibrata. Nell'illustrazione di attività e risultati, in particolare, FASTWEB ha prestato attenzione ad adottare un linguaggio neutro, evitando per quanto possibile l'auto-referenzialità.

Per quanto concerne i criteri di rendicontazione dichiarati dall'organizzazione nella nota metodologica, riteniamo che siano stati osservati i principi di rendicontazione dei GRI Standards (Inclusione degli stakeholder, Contesto di sostenibilità, Materialità, Completezza, Equilibrio, Chiarezza, Accuratezza, Tempestività, Comparabilità, Affidabilità). Si conferma inoltre che il Report soddisfa i requisiti GRI per un Application Level di tipo "Comprehensive" e che le nostre attività di verifica soddisfano a loro volta i requisiti dello standard in materia di assurance.

4. DICHIARAZIONE DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E COMPETENZA

Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 190 anni di storia, 78.000 dipendenti ed un volume d'affari di oltre 4,6 miliardi di Euro (ricavi 2020).

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, 10 Marzo 2021

Giorgio Lanzafame
Local Technical Manager



6.3. GRI CONTENT INDEX

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Nota	Omission
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016				
Profilo dell'organizzazione				
102-1	Nome dell'organizzazione	9		
102-2	Principali marchi, prodotti e servizi	9		
102-3	Luogo della sede principale	9	La sede legale è a Milano in Piazza Adriano Olivetti 1	
102-4	Luogo delle attività	9		
102-5	Proprietà e forma giuridica	11-16		
102-6	Mercati serviti	9	Fastweb è presente sull'intero territorio nazionale con sedi, uffici, locali tecnologici e una rete di negozi che attualmente comprende oltre 1.000 punti vendita tra negozi monomarca di proprietà, negozi in franchising e rivenditori autorizzati.	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	9 67 127-132	Oltre alle informazioni contenute al paragrafo 1.1 Fastweb presenta 17 sedi, 16 sul territorio nazionale: Milano NEXXT, Milano Caracciolo, Padova, Bologna, Torino, Genova, Sesto Fiorentino, Roma Sturzo, Meeting Point Roma, Perugia, Pescara, Napoli, Bari, Palermo, Catania, Cagliari e un presidio a Bruxelles.	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	67-69 127-132		La suddivisione per "region" dei dipendenti non è stata riportata in quanto poco significativa per la realtà di Fastweb, che opera solo in Italia.
102-9	Catena di fornitura	33-34		
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	104		
102-11	Principio di precauzione	17		
102-12	Iniziative esterne	-	Nel 2020 l'azienda ha aderito alla Science Based Target initiative	
102-13	Adesione ad associazioni	65		
Strategia e Analisi				
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	2-3		
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	22-25 106-109		
Etica e Integrità				
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	10	Oltre alla vision e ai valori di Fastweb, il Codice Etico e di Condotta indicano i valori e gli impegni di Fastweb con i suoi stakeholder.	
102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	17-18	Tramite il tool di segnalazioni disponibile online è possibile inviare segnalazioni all'Organismo di Vigilanza (https://www.bkms-system.ch/bkwebanon/report/clientInfo?cin=B5AmGS&c=-1&language=ita)	
Governance				



GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Nota	Omission
102-18	Struttura della governance	11-16	Nel 2020, a seguito di un cambiamento organizzativo, è stata creato il nuovo Team Aziendale "Product Design & Delivery", diretto dal Chief Product Officer, che accorpa i precedenti Team di Marketing & Customer Experience e di Digital Transformation	
102-19	Delega dell'autorità		Sono state formalizzate deleghe sulle responsabilità ambientali e di sicurezza a soggetti che hanno poteri di spesa e che hanno assunto responsabilità civili e penali. Il Team di Corporate Affairs garantisce la coerenza tra la struttura delle deleghe e l'evoluzione organizzativa, oltre a gestire più in generale tutte le deleghe esistenti in relazione a ruoli e livelli di responsabilità del management.	
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	16	Nell'ambito della Direzione Institutional & External Relations è stata identificata una struttura dedicata alla Corporate Responsibility aziendale, con l'obiettivo di presidiare le iniziative aziendali esistenti, pianificare azioni ed interventi mirati e rendicontare periodicamente al Management.	
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali	22-25 60-66 104		
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	11-16		
102-23	Presidente del massimo organo di governo	-	Il Presidente del CdA appartiene alla capogruppo Swisscom e non ha alcun ruolo esecutivo nelle strategie di CSR per Fastweb.	
102-24	Selezione e nomina del massimo organo di governo	11-16		
102-25	Conflitti di interesse	14-16		
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori, e strategie	11-16		
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	16 18	Il CDA approva il Bilancio di Sostenibilità. Inoltre, il CEO è coinvolto nel processo di aggiornamento e approvazione della matrice di materialità.	
102-28	Valutazione delle performance del massimo organo di governo	11-16		
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	17-20 22-30 106-109		
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	16 17-20		
102-31	Riesame dei temi economici, ambientali e sociali	16 17-20		
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	-	Il Consiglio di Amministrazione è l'organo che approva ogni anno il documento prima della sua pubblicazione	
102-33	Comunicazione delle criticità	15-16 17		

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Nota	Omission
102-34	Natura e numero totale delle criticità	-	Nessuna segnalazione in merito alle tematiche CSR è pervenuta al CdA nel 2020.	
102-35	Politiche retributive	14-15		
102-36	Processo per determinare la retribuzione	14-15		
102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione		L'unico stakeholder coinvolto nel processo di remunerazione è l'azionista.	
Governance				
102-38	Tasso di retribuzione totale annua			L'indicatore non può essere pubblicato per ragioni di riservatezza. Si tratta di informazioni custodite e gestite dalla Divisione Human Capital che le ha classificate come "Strictly Confidential". Tali informazioni, infatti, se pubblicate senza opportuni e complessi commenti, potrebbero essere interpretate dai lettori in modo non corretto o fuorviante.
102-39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua			L'indicatore non può essere pubblicato per ragioni di riservatezza. Si tratta di informazioni custodite e gestite dalla Divisione Human Capital che le ha classificate come "Strictly Confidential". Tali informazioni, infatti, se pubblicate senza opportuni e complessi commenti, potrebbero essere interpretate dai lettori in modo non corretto o fuorviante.
Coinvolgimento degli stakeholder				
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	104-105		
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	-	La totalità dei dipendenti Fastweb è coperta da contratto collettivo in accordo con quanto previsto dalla legislazione nazionale in materia di occupazione.	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	104-105		
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	104-105		
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	60-66 104-109		
Pratiche di reporting				
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	104		
102-46	Definizione dei contenuti del Report e perimetri dei temi	26-27 103-110		
102-47	Elenco dei temi materiali	26-27 106-109		



GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Nota	Omission
102-48	Revisione delle informazioni		Le percentuali delle pratiche di conciliazione paritetiche concluse senza il raggiungimento di un accordo per il 2018 e il 2019, sono state ricalcolate utilizzando la metodologia applicata nel 2020 che considera solamente le pratiche di mancato accordo. In precedenza, erano state considerate erroneamente anche le pratiche ritirate volontariamente dai clienti.	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	104		
102-50	Periodo di rendicontazione	103		
102-51	Data del report più recente	103		
102-52	Periodicità della rendicontazione	103		
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	103		
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standard	103		
102-55	Indice dei contenuti GRI	113-123		
102-56	Assurance esterna	111-112		

TEMI MATERIALI

Indicatori di performance economica

PERFORMANCE ECONOMICA

GRI 103: Modalità di gestione 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	106-109	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	127	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109	

GRI 201: Performance economica 2016

201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	127	
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico		Nell'ambito dell'analisi dei rischi di business continuity, i rischi legati al cambiamento climatico sono inclusi in linea generale tra i rischi naturali, per i quali sono valutate le conseguenze sulla disponibilità dei siti, delle tecnologie, dei fornitori. Per ciascuna casistica sono definiti specifici piani di business continuity.
201-3	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	129	
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo		Non presenti.



GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Nota	Omission
PRESENZA SUL MERCATO				
GRI 103: Modalità di gestione 2016				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	106-109		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	80-83		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109		
GRI 202: Presenza sul mercato 2016				
202-1	Rapporto tra il salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale	82-83		
202-2	Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale			Non applicabile alla realtà di Fastweb, che lavora solo in Italia.
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI				
GRI 103: Modalità di gestione 2016				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	106-109		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	32-33		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109		
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016				
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	32-33		
203-2	Impatti economici indiretti significativi	32-33		
ANTICORRUZIONE				
GRI 103: Modalità di gestione 2016				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	106-109		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	18		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109		
GRI 205: Anticorruzione 2016				
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	18		
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	18		
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	-	Nel corso del 2020 non si sono registrati incidenti di corruzione.	

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Nota	Omission
--------------	------------	------------------	------	----------

COMPORTAMENTO ANTI CONCORRENZIALE

GRI 103: Modalità di gestione 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	106-109
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	50-51
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109

GRI 206: Comportamento anti concorrenziale 2016

206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	50-51
-------	---	-------

Indicatori di performance ambientale

ENERGIA

GRI 103: Modalità di gestione 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	106-109
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	98-100 109-110
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109

GRI 302: Energia 2016

302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	98-100 132	
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	98-100 132	Nella misurazione della carbon footprint 2020 sono considerati i consumi di energia elettrica legati all'uso delle apparecchiature ICT da parte dei clienti, stimati per un totale di 14.912.988 kWh/anno per i clienti residenziali e di 6.501.891 kWh/anno per i clienti business.
302-3	Intensità energetica	98-100 132	
302-4	Riduzione del consumo di energia	98-100 132	
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	98-100 132	

EMISSIONI

GRI 103: Modalità di gestione 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	106-109
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	92-97 109-110



GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Nota	Omission
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109		
GRI 305: Emissioni 2016				
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	92-97 132	Il modello di calcolo adottato include tutti i gas ad effetto serra.	
305-2	Emissioni indirette di GHG (Scope 2)	92-97 132		
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	92-97 132		
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	92-97 132		
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	92-97 132		
305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, Ozone-depleting substances)			Non applicabile
305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative			Non significativo per la realtà di Fastweb, le cui emissioni di questo tipo dipendono dal parco auto.

Indicatori di performance sociale

OCCUPAZIONE

GRI 103: Modalità di gestione 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	106-109	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	67-69 109-110	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109	

GRI 401: Occupazione 2016

401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	67-69 128-129	Il dato relativo ad assunzioni e cessazioni non è stato specificato per "region" in quanto non rilevante (il dato ha interessato esclusivamente dipendenti di nazionalità italiana).
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato		Non sono presenti differenze di benefit tra dipendenti con contratto a tempo pieno e contratto part-time. Per quanto riguarda le differenze tra tempo indeterminato e tempo determinato, le polizze assicurative in essere sono previste per i soli dipendenti a tempo indeterminato. Il piano sanitario aziendale risulta disponibile solo per i lavoratori con contratto minimo di 12 mesi.
401-3	Congedo parentale	82-83 131	

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

GRI 103: Modalità di gestione 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	106-109	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	77-80 109-110	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109	



GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Nota	Omission
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2018				
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	77-80		
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	77-80		
403-3	Servizi di medicina del lavoro	77-80		
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	77-80		
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	77-80	Come da normativa (D.Lgs. del n.81/2008), Fastweb eroga tale formazione solo verso il personale dipendente in quanto il personale esterno deve ricevere la formazione 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	77-80		
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	77-80		
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	77-80		
403-9	Infortuni sul lavoro	77-80 129	Le informazioni in merito ai rischi associati al lavoro (es. sostanze pericolose) non vengono riportate in quanto non applicabili al business di Fastweb o già implicite nelle certificazioni ISO ottenute dalla società. Presso i siti aziendali non vengono utilizzate sostanze pericolose.	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	77-80		

FORMAZIONE E ISTRUZIONE

GRI 103: Modalità di gestione 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	106-109
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	83-86
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109

GRI 404: Formazione e Istruzione 2016

404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per categoria di lavoratori e genere	83-86 131
-------	--	--------------



GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Nota	Omission
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	83-86	La gestione della fine di carriera ad oggi non è stato valutato come tema rilevante per Fastweb e di conseguenza non è oggetto di piani aziendali specifici.	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo personale	83-86	Tutti i dipendenti ricevono un feedback sul proprio operato in azienda per il loro miglioramento, indipendentemente dal periodo contrattuale di lavoro.	

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

GRI 103: Modalità di gestione 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	106-109		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	80-83 109-110		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109		

GRI 405: Diversità e Pari opportunità 2016

405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	11-16 82-83		
405-2	Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	82-83	Le sedi operative significative prese in considerazione sono le 16 sedi sul territorio nazionale: Milano NEXXT, Milano Caracciolo, Padova, Bologna, Torino, Genova, Sesto Fiorentino, Roma Sturzo, Meeting Point Roma, Perugia, Pescara, Napoli, Bari, Palermo, Catania, Cagliari.	

NON DISCRIMINAZIONE

GRI 103: Modalità di gestione 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	106-109		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	80-83		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109		

GRI 406: Non discriminazione 2016

406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	82-83		
-------	---	-------	--	--

COMUNITÀ LOCALI

GRI 103: Modalità di gestione 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	106-109		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	87-90		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109		

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Nota	Omission
--------------	------------	------------------	------	----------

GRI 413: Comunità locali 2016

413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	87-90		
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali		Non sono stati evidenziati significativi impatti negativi sulle comunità dovute all'operato di Fastweb	

MARKETING ED ETICHETTATURA DEI PRODOTTI

GRI 103: Modalità di gestione 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	106-109		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	103-110		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109		

GRI 417: Marketing ed etichettatura dei prodotti 2016

417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi		Fastweb verifica che tutti i prodotti ICT prodotti da terzi e forniti ai clienti rispettino le regolamentazioni vigenti in materia di etichettatura, di norme tecniche di settore e di sicurezza degli apparati in fase di uso, manutenzione e smaltimento. I modem immessi sul mercato nel 2020 sono dotati della funzione di energy saving e sono conformi ai requisiti di efficienza energetica dettati dal "Code of Conduct on Energy Consumption of Broadband Equipment (ver. 5)" della Commissione Europea. Le informazioni commerciali relative ai servizi del cliente sono contenute e di volta in volta aggiornate nella carta dei servizi disponibili insieme agli obiettivi di qualità di connessione di rete al sito http://www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/qualita-e-carte-servizi/ .	
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi		Non si sono verificati episodi di incidenti causati da non conformità dei servizi offerti o legati alla mancata informativa del prodotto.	
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing		Nel corso del periodo di rendicontazione non sono stati registrati casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le attività di marketing, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.	

PRIVACY DEL CLIENTE

GRI 103: Modalità di gestione 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	106-109		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	49-50		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109		

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Nota	Omission
GRI 418: Privacy del cliente 2016				
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	49-50		
COMPLIANCE SOCIOECONOMICA				
GRI 103: Modalità di gestione 2016				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	106-109		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	17-20 49-50 60-66		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109		
GRI 419: Compliance socioeconomica 2016				
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	17-20 49-50 50-51		

6.4. GLOSSARIO

Aree bianche.

Aree a bassa densità di popolazione, non interessate, fino al 2018, da alcun investimento privato per la realizzazione di infrastrutture a banda ultralarga.

Aree grigie.

Aree a media densità di popolazione, interessate dalla presenza di una sola rete a banda ultralarga.

Aree nere.

Aree densamente abitate, interessate dalla presenza, o da piani di sviluppo, di almeno due reti a banda ultralarga, gestite da operatori diversi.

Banda ultralarga.

Con "banda larga" ci si riferisce ad una modalità di trasmissione che utilizza frequenze ad ampio spettro su un singolo supporto (solitamente fibra ottica, più raramente etere o cavo metallico) consentendo il transito di flussi molto elevati di informazione. Si parla di banda ultralarga quando la velocità di trasmissione supera i 30 Mbps.

Business Intelligence.

Tutti i processi e gli strumenti attraverso i quali un'azienda riesce a raccogliere dati di diversa natura per analizzarli e trarne decisioni strategiche.

Consumo energetico diretto.

Consumi legati all'utilizzo delle fonti primarie di energia (gas metano, carburante, ecc.) all'interno di aree possedute o controllate dall'organizzazione. Costituisce un esempio il consumo di gas metano per il funzionamento di impianti termici installati presso i siti dell'organizzazione.

Consumo energetico indiretto.

Consumi legati all'utilizzo delle fonti primarie di energia (carbone, gas metano, combustibili fossili, ecc.) all'esterno di aree possedute o controllate dall'organizzazione. Costituisce un esempio il consumo di energia elettrica acquistata da una Società erogatrice, che utilizza le fonti primarie di energia presso i propri siti ai fini della produzione di energia elettrica.

Emissioni dirette.

Emissioni originate da fonti appartenenti o controllate dall'organizzazione (es. emissioni derivanti da mobilità e riscaldamento degli uffici).

Emissioni indirette.

Emissioni risultanti dalle attività dell'organizzazione ma che sono generate da fonti appartenenti o controllate da altre organizzazioni (es. emissioni

risultanti dalla produzione di energia consumata).

Fibra Ottica.

Sottili fili di vetro, silicio o plastica che costituiscono la base di un'infrastruttura per la trasmissione di dati. Un cavo in fibra contiene diverse fibre individuali, ciascuna capace di convogliare il segnale (impulsi di luce) a una larghezza di banda praticamente illimitata. Sono utilizzate solitamente per trasmissioni su lunga distanza, per il trasferimento di "dati pesanti" così che il segnale arriva protetto da disturbi che può incontrare lungo il proprio percorso. La capacità di trasporto del cavo di fibra ottica è notevolmente superiore a quella dei cavi tradizionali e del doppino di rame. Disponibili sotto forma di cavi, sono flessibili, immuni ai disturbi elettrici ed alle condizioni atmosferiche più estreme, e poco sensibili a variazioni di temperatura. Hanno un diametro del cladding solitamente di 125 micrometri (circa le dimensioni di un capello) e pesano molto poco: un chilometro di fibra ottica pesa meno di 2 kg, esclusa la guaina che la ricopre.

Le fibre ottiche sono classificate come guide d'onda dielettriche. Esse, in altre parole, permettono di convogliare e guidare al loro interno un campo elettromagnetico di frequenza sufficientemente alta (in genere in prossimità dell'infrarosso) con perdite estremamente limitate.

FTTH.

Con FTTH, Fiber to the Home, ci si riferisce a tutti i collegamenti in cui la Fibra Ottica copre l'intera tratta dalla centrale telefonica fino alla casa/azienda dell'utente.

FTTN.

Con FTTN, Fiber to the Node, ci si riferisce a tutti i collegamenti in cui la Fibra Ottica, partendo dalla centrale telefonica, arriva fino alla centralina di prossimità, il cabinet, conservando quindi il doppino di rame per coprire l'ultimo tratto che va dal cabinet alla casa/azienda dell'utente.

GDPR (General data protection regulation).

Il GDPR è la normativa europea che disciplina il modo in cui le aziende e le altre organizzazioni trattano i dati personali. Con il regolamento europeo si passa da una visione proprietaria del dato, in base alla quale non lo si può trattare senza consenso, ad una visione di controllo del dato, che favorisce la libera circolazione dello stesso rafforzando nel contempo i diritti dell'interessato, il quale deve poter sapere se i suoi dati sono usati e come vengono usati per tutelare lui e l'intera collettività dagli eventuali rischi legati a un non corretto trattamento dei dati.

GPON (Gigabit Passive Optical Network).

Architettura di rete FTTH in cui la fibra ottica arriva all'interno dell'abitazione del cliente. Consente di raggiungere prestazioni molto elevate, superiori 1 Gbit/s. La rete GPON prevede l'utilizzo di "splitter" passivi per suddividere la fibra più volte e per instradarla verso diversi edifici, riducendo così la quantità di fibra e di apparecchiature necessarie rispetto ad altre architetture FTTH precedentemente utilizzate. La natura passiva della rete GPON permette perciò di eliminare gli elementi di rete "attivi" nella rete di accesso (che quindi sono limitati alla centrale e presso l'abitazione del cliente), riducendo l'impiego della corrente elettrica ed aumentando l'efficienza dal punto di vista energetico.

ICT (Information and Communication(s) Technology).

Insieme di metodi e tecnologie utilizzati per realizzare i sistemi di trasmissione, ricezione ed elaborazione di informazioni e dati.

IP (Internet Protocol).

L'insieme dei protocolli di trasmissione usati per l'interscambio di dati su Internet. Si tratta di un protocollo di interconnessione di reti (Inter-Networking Protocol), classificato al livello di rete (3) del modello ISO/OSI, nato per interconnettere reti eterogenee

per tecnologia, prestazioni, gestione, pertanto implementato sopra altri protocolli di livello collegamento, come Ethernet o ATM.

È un protocollo a pacchetto senza connessione e di tipo di best effort nel senso che fa il massimo di quello che può fare senza garantire alcuna forma di affidabilità della comunicazione in termini di controllo di errore, controllo di flusso e controllo di congestione a cui quindi dovranno supplire i protocolli di trasporto di livello superiore (livello 4) quale ad esempio TCP. La versione correntemente usata del protocollo IP è detta anche IPv4 per distinguerla dalla più recente IPv6, nata dall'esigenza di gestire meglio il crescente numero di computer.

Lavoratori.

Lavoratori che operano nei siti Fastweb e che rappresentano sia i dipendenti sia le persone che lavorano per società terze.

Multimediale.

È il servizio che coinvolge due o più mezzi di comunicazione (per esempio, voce, video, testo, ecc.) e prodotti ibridi generati con la loro interazione.

NPS (Net Promoter Score).

È uno strumento di gestione che consente

di rappresentare il grado di soddisfazione dei clienti in maniera quantificabile, derivante da un calcolo standardizzato, usato anche per confrontare le performance di aziende diverse.

Organi amministrativi.

All'interno del presente documento con il termine "Organi amministrativi" ci si riferisce al Management Board ed al Consiglio di Amministrazione.

OTT (Over-The-Top).

Con Over-the-top ci si riferisce alle imprese che offrono servizi, contenuti e applicazioni attraverso la rete Internet, pur non gestendone l'infrastruttura. Tali aziende sono frequentemente caratterizzate da una focalizzazione spinta sui bisogni del cliente, da customer experience semplici e immediate e da elevatissimi livelli di qualità del servizio. Inoltre i processi e i sistemi per l'erogazione dei servizi sono tipicamente caratterizzati da una grande scalabilità.

Piattaforma.

È la totalità degli input, incluso l'hardware, il software, le attrezzature di funzionamento e le procedure, per produrre (piattaforma di produzione) o gestire (piattaforma di gestione) un particolare servizio (piattaforma di servizio).

Rete.

È un insieme collegato di elementi.

In una rete telefonica, questi consistono nei commutatori collegati tra loro e all'apparecchiatura del cliente. L'apparecchiatura di trasmissione può essere costituita da cavi di fibra ottica o metallici oppure dalle connessioni radio point-to-point.

Servizio Gigabit.

Servizio di connettività ultrabroadband con velocità fino a 1 Gbps.

User Experience (esperienza d'uso).

Con l'espressione "user experience" si intende ciò che una persona prova quando utilizza un prodotto, un sistema o un servizio. La user experience concerne gli aspetti esperienziali, affettivi, l'attribuzione di senso e di valore collegati al possesso di un prodotto e all'interazione con esso, ma include anche le percezioni personali su aspetti quali l'utilità, la semplicità d'utilizzo e l'efficienza del sistema. Essa ha una natura soggettiva perché riguarda i pensieri e le sensazioni di un individuo nei confronti di un sistema; inoltre è dinamica dal momento che si modifica nel tempo al variare delle circostanze.



6.5. APPENDICE TECNICA

Par. 1.1. Chi siamo³¹ pag. 9

Dati Fastweb S.p.A. e Fastweb Air (€/000)	2018	2019	2020	Variazione 2020-2019 (%)
Clienti (migliaia)	2.547,00	2.637,00	2.747,00	+4,2%
Ricavi	2.103.914,00	2.218.302,00	2.297.763,00	+3,6%
Margine Operativo Lordo - EBITDA	674.453,00	751.738,00	784.109,00	+4,5%
Margine Operativo Lordo - EBITDA (%)	32,10%	33,9%	34,1%	+0,9%
Margine Operativo Lordo after lease - EBITDA - AL	0	699.772	731.875	4,6%
Margine Operativo Lordo after lease - EBITDA - AL (%)	0%	31,6%	31,9%	0,9%
Investimenti Tecnici Netti	839.756,00	595.201,00	588.266,00	-1,9%

Valore aggiunto globale	2018	2019	2020
	Mln. €	Mln. €	Mln. €
Ricavi dalle vendite	2.103,9	2.218,3	2.297,8
Altri ricavi e proventi	58,4	31,9	2,3
Valore produzione	2.162,3	2.250,2	2.300,1
Costo di acquisto di beni e servizi	-877,2	-932,8	-920,5
Costi per godimento di beni di terzi	-390,4	-356,7	-403,3
Costi operative	-1.267,6	-1.289,5	-1.323,8
Oneri diversi di gestione	-22,1	-30,1	-29,2
Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	-536,8	-652,1	-659,4
Valore aggiunto globale	335,8	278,5	287,7

Valore aggiunto distribuito ³²	2018	2019	2020
	Mln. €	Mln. €	Mln. €
Valore aggiunto globale	335,8	278,5	287,7
Costi del personale - Remunerazione al Personale	174,0	141,9	138,4
Imposte e tasse - Remunerazione della P.A.	39,2	19,6	25,3
Autofinanziamento - Remunerazione dell'azienda	106,8	83,6	81,1
Oneri finanziari - Remunerazione del capitale di credito	13,6	30,9	41,2
Distribuzione del valore aggiunto alla comunità	2,2	2,5	1,7

Par. 4.2. Trasparenza, fiducia, semplicità e ascolto nella relazione con i nostri clienti pag. 60-66

Insieme ai consumatori per definire le regole del gioco

Conciliazioni paritetiche	2018	2019	2020
Domande ricevute	1.441	1.182	929
Pratiche di conciliazione gestite ³³	1.178	971	848
Pratiche concluse con verbale positivo	1.139	939	808
Pratiche concluse con verbale positivo (%)	97%	97%	95%
Pratiche concluse senza il raggiungimento di un accordo	2,4%	2,3%	1,6%

31. I dati relativi all'indicatore di performance economica 201-1 non tengono in considerazione le società Cutaway S.r.l. e 7Layers S.r.l. in ragione della loro recente acquisizione. Nelle tabelle sono riportati dati e rielaborazioni tratti dai bilanci di esercizio di Fastweb S.p.A. e Fastweb Air S.r.l.

32. Per il calcolo del valore distribuito agli stakeholder, Fastweb si basa sulle Linee Guida del Gruppo di Studio Bilancio Sociale "Il bilancio sociale GBS 2013", che propongono una riclassificazione di alcune voci del conto economico, integrate dalle informazioni relative alla destinazione del risultato di esercizio in base agli stakeholder di riferimento.

33. In ciascun anno di riferimento possono essere gestite anche domande ricevute nel corso dell'anno precedente.



Forza lavoro per genere e tipologia contrattuale		2018	2019	2020
Dipendenti con contratti a tempo indeterminato	Uomini	1.596	1.593	1.742
	Donne	943	956	1.022
Totale tempo indeterminato		2.539	2.549	2.764
		2018	2019	2020
Dipendenti con contratti a tempo determinato	Uomini	6	3	8
	Donne	5	9	3
Totale tempo determinato		11	12	11
Totale dipendenti		2.560	2.561	2.775
		2018	2019	2020
Dipendenti a tempo pieno	Uomini	1.525	1.523	1.685
	Donne	653	667	741
Totale a tempo pieno		2.178	2.190	2.426
Dipendenti part-time	Uomini	71	70	65
	Donne	290	289	284
Totale part-time		361	359	349
		2018	2019	2020
Dipendenti con contratti di apprendistato	Uomini	2	0	0
	Donne	3	0	0
Totale apprendistato		5	0	0
		2018	2019	2020
Lavoratori interinali	Uomini	20	19	152
	Donne	20	24	50
Totale		40	43	202

Le numeriche riportate con riferimento al 2018 non tengono conto del personale Fastweb Air S.r.l. in quanto tale società non rientrava nel perimetro di rendicontazione del Report di Sostenibilità 2018. Il personale Fastweb Air s.r.l. (43 risorse) risulta invece ricompreso nelle numeriche riportate con riferimento all'anno 2019. Le numeriche con riferimento al 2018 e 2019 non tengono conto del personale Cutaway S.r.l. in quanto la società non faceva parte del Gruppo Fastweb. Il personale Cutaway s.r.l. risulta compreso nelle numeriche riportate con riferimento all'anno 2020.

Nel 2018 e 2019 le numeriche del personale a tempo pieno e part-time facevano riferimento unicamente al numero di dipendenti a tempo indeterminato. Nel 2020 sono cambiati i parametri di calcolo e sono stati aggiunti a queste numeriche anche i contratti a tempo determinato.

Par. 4.3.1. Working Smart(er): oltre lo smart working pag. 69

Tasso di turnover aziendale e suddivisione dei dipendenti						
Turnover e Tasso di Turnover totale		2018		2019		2020
		n	%	n	%	n %
Assunzioni – totale		65	2,5%	82	3,2%	288 10,4%
Cessazioni – totale		99	3,9%	119	4,6%	66 2,4%
Turnover - totale		164	6,4%	201	7,8%	354 12,8%
Turnover e Tasso di Turnover per genere		2018		2019		2020
		n	%	n	%	n %
Assunzioni – uomini		40	1,6%	47	1,8%	199 7,2%
Assunzioni – donne		25	1,0%	35	1,4%	89 3,2%
Cessazioni – uomini		73	2,9%	87	3,4%	39 1,4%
Cessazioni – donne		26	1,0%	32	1,2%	27 1,0%



Turnover e Tasso di Turnover per fasce d'età	2018		2019		2020	
	n	%	n	%	n	%
Assunzioni < 30 anni	22	0,9%	30	1,2%	64	2,3%
Assunzioni 30 ≤ x ≤ 50	40	1,6%	50	2%	209	7,5%
Assunzioni > 50 anni	3	0,1%	2	0,1%	15	0,5%
Cessazioni < 30 anni	8	0,3%	11	0,4%	6	0,2%
Cessazioni 30 ≤ x ≤ 50	80	3,1%	96	3,7%	48	1,7%
Cessazioni > 50 anni	11	0,4%	12	0,5%	12	0,4%

Par. 4.3.3. Un welfare innovativo costruito sull'ascolto dei dipendenti pag. 74-77

Riforma sul TFR - pag. 74-77

L'azienda applica quanto previsto dalla riforma del sistema di Previdenza Complementare (D. Lgs. 252/05) e in accordo al CCNL applicato. I dipendenti versano i contributi mensilmente alla Tesoreria dello Stato gestita dall'INPS, oppure possono aderire, in tutto o in parte, al fondo di categoria (Telemaco). Come previsto dalla normativa in materia, qualora il dipendente (impiegato o quadro) aderisca al fondo di categoria Telemaco e versi, oltre al TFR, un contributo aggiuntivo (minimo dell'1%), l'azienda versa a sua volta un contributo fisso dell'1,20% sulla retribuzione utile alla determinazione del TFR.

Per i dirigenti, invece, la scelta attuale è tra 2 fondi (Insieme o Previndai, fino al 2007 Previras era il fondo proposto ai Dirigenti) e il contributo minimo è pari al 4% a cui l'azienda aggiunge un contributo fisso del 4% sulla retribuzione utile alla determinazione del TFR.

L'iscrizione ai fondi di categoria è possibile per i dipendenti assunti a tempo indeterminato e con contratto di apprendistato. Al 31/12/2020 il 39,94% degli impiegati e quadri (1.052 persone iscritte) risultava iscritto a Telemaco e l'84,44% dei Dirigenti (76 persone iscritte) risultava iscritto ai fondi integrativi dedicati.

Par. 4.3.4. Tutelare la salute per tutelare il capitale umano pag. 74-77

Tutelare la salute per tutelare il capitale umano - pag. 77-80

Indici infortunistici dei dipendenti		2018	2019	2020
Numero di infortuni	Totale	24	38	10
	Di cui in itinere	20	30	8
	Di cui fatali	0	0	0
	Indice di fatalità	0,0	0,0	0,0
	Di cui hanno causato gravi conseguenze	4	8	2
	Di cui, in itinere, hanno causato gravi conseguenze	4	8	2
	Indice degli infortuni con conseguenze gravi	1,0	1,9	0,47
Numero di malori	Totale	7	13	2
Numero di infortuni registrabili	Totale	11	21	4
	Indice di infortuni registrabili	2,6	5,1	0,93



Par. 4.3.5. Un datore di lavoro attrattivo e inclusivo (pag. 80-83)

La tutela delle diversità - pag. 82-83

Numero di dipendenti in funzione del genere e dell'età							
Dirigenti							
		2018		2019		2020	
		n	%	n	%	n	%
GENERE	Uomini	84	92%	78	87%	79	88%
	Donne	7	8%	12	13%	11	12%
FASCIA D'ETÀ	< 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
	30 ≤ x ≤ 50	40	44%	41	46%	33	37%
	> 50 anni	51	56%	49	54%	57	63%
Quadri							
		2018		2019		2020	
		n	%	n	%	n	%
GENERE	Uomini	287	75%	284	76%	294	77%
	Donne	96	25%	92	24%	90	23%
FASCIA D'ETÀ	< 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
	30 ≤ x ≤ 50	239	62%	176	47%	176	46%
	> 50 anni	144	38%	200	53%	208	54%
Impiegati ³⁴							
		2018		2019		2020	
		n	%	n	%	n	%
GENERE	Uomini	1.238	59%	1.234	59%	1.377	60%
	Donne	848	41%	861	41%	924	40%
FASCIA D'ETÀ	< 30 anni	55	3%	44	2%	97	4%
	30 ≤ x ≤ 50	1.859	89%	1.811	86%	1.902	83%
	> 50 anni	172	8%	240	11%	302	13%

34. Il numero di impiegati comprende anche una quota residuale (4 FTE) di personale inquadrato come "operaio".

Par. 4.3.5. Un datore di lavoro attrattivo e inclusivo (pag. 80-83)

La tutela delle diversità - pag. 82-83

Congedo parentale ³⁵			
	2018	2019	2020
Numero di dipendenti con diritto alla maternità	951	965	1.025
Numero di dipendenti con diritto alla paternità	1.604	1.596	1.750
Totale	2.555	2.561	2.775
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità	68	18	41
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo di paternità	29	8	59
Totale	97	26	100
Numero di dipendenti rientrati dopo la fine del congedo di maternità	68	18	41
Numero di dipendenti rientrati dopo la fine del congedo di paternità	27	8	59
Totale	95	26	100
Numero di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro dopo un periodo di congedo di maternità	n.d.	68	18
Numero di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro dopo un periodo di congedo di paternità	n.d.	27	8
Totale	n.d.	95	26
Tasso di rientro al lavoro - Donne	100%	100%	100%
Tasso di rientro al lavoro - Uomini	93%	100%	100%
Tasso di rientro al lavoro - Totale	98%	100%	100%
Tasso di retention - Donne	n.d.	100%	100%
Tasso di retention - Uomini	n.d.	100%	100%
Tasso di retention - Totale	n.d.	100%	100%

Par. 4.3.6. OTT Learning Program: un rinnovato percorso di sviluppo e formazione pag. 83-86

Ore di formazione ³⁶	Totale Ore			Numero dipendenti			Ore pro Capite		
Ore di formazione erogate in aula per inquadramento	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Dirigenti	849	2.550	1.219	91	90	90	9,91	28,33	13,54
Quadri	5.373	3.445	4.766,3	383	376	384	14,03	9,16	12,41
Impiegati	22.656	16.921	26.147,2	2.086	2.095	2.301	10,86	8,08	11,36
Totale	28.878	22.916	32.132,5	2.560	2.561	2.775	11,28	8,95	11,58

	Totale Ore			Numero dipendenti			Ore pro Capite		
Ore di formazione erogate in aula per genere	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Formazione erogata a dipendenti uomini	17.327	15.302	24.802,3	1.609	1.596	1.752	10,8	9,59	14,16
Formazione erogata a dipendenti donne	11.551	7.614	7.330,2	951	965	1.027	12,1	7,89	7,14
Totale	28.878	22.916	32.132,5	2.560	2.561	2.775	11,28	8,95	11,58

35. Nel 2020 è cambiata la metodologia di calcolo per l'indicatore 401-3. Sono state ricalcolate le numeriche del triennio, prendendo in considerazione unicamente la tipologia di congedo parentale per maternità o paternità, escludendo dai calcoli altre tipologie di congedi. Alcune numeriche del 2018 sono state riportate come non applicabili in ragione dell'impossibilità di reperire i dati. Nel 2020 un numero di uomini più elevato rispetto agli anni precedenti ha usufruito del congedo parentale poiché la normativa in materia, che ha esteso il diritto a 7 giorni di congedo parentale (art. 1, c. 342 Legge 27 dicembre 2019 n. 160), ha dato la possibilità di fruire di tale congedo anche agli aventi diritto nell'anno precedente (2019).

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



Par. 5.1. Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici pag. 92-97

Calcolo delle emissioni			
Tipologia di emissioni	2018	2019	2020
Dirette (Scopo 1)	4.943	3.223	3.026
Indirette (Scopo 2)	0	0	0
Altre emissioni indirette (Scopo 3)	165.667	160.427	167.117
Totale	170.610	163.650	170.143
Enabling Effects (Scopo 4)	194.954	185.422	245.324

Par. 5.2. Consumi energetici ed iniziative di efficienza energetica pag. 98-100

Calcolo dei consumi energetici indiretti (energia elettrica acquistata)		2018	2019	2020
Sedi Uffici	GJ	27.369	23.272	16.388
	kWh	7.602.547	6.464.562	4.552.212
Fastweb Air	GJ	-	10.736	10.582
	kWh	-	2.982.261	2.939.475
Negozi	GJ	2.385	2.321	2.083
	kWh	662.461	644.816	578.673
Infrastruttura di rete	GJ	467.675	476.573	490.101
	kWh	129.909.789	132.381.391	136.139.141
Totale	GJ	497.429	512.903	519.154
	kWh	138.174.797	142.473.030	144.209.501

Consumi energetici diretti		2018	2019	2020
Benzina	GJ	1.455	1.288	1.281
	l	43.880	38.846	39.037
Gasolio	GJ	28.479	20.776	10.701
	l	782.452	570.817	297.373
Gas Naturale	GJ	10.497	6.498	3.106
	Sm3	283.858	175.716	86.736
Impianti fotovoltaici	KWh	142.251	148.362	149.236
	GJ	512	534	537
Totale	GJ	40.943	29.096	15.625

Fastweb S.p.A.

Piazza Adriano Olivetti, 1 - 20139 Milano - (ITALIA)

www.fastweb.it/corporate

Per feedback, domande o commenti:

sustainability@fastweb.it

Pubblicazione: marzo 2020

Ringraziamo i colleghi che hanno partecipato alla realizzazione del Report di sostenibilità 2020, contribuendo a valorizzare l'impegno di Fastweb affinché la digitalizzazione e la diffusione delle competenze digitali rappresentino un motore di cambiamento, crescita economica del Paese e inclusione sociale.

Le foto fatte presso Fastweb Digital Academy (pagg. 53, 54 e 56) sono state scattate da Linda Gerlini.

