REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2024

FASTWEB S.P.A.
SOCIETÀ A SOCIO UNICO SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ
DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DI SWISSCOM AG

Sede legale e amministrativa
20139 Milano, Piazza Olivetti 1

Lettera agli stakeholders 3
Executive Summary 6

01 Un passo verso IL FUTURO

1.1 Chi siamo 10
1.1.1 Il purpose TU SEI FUTURO 12
1.1.2 Vision e valori: i principi guida 14
1.2 Il contributo della rivoluzione digitale nel raggiungimento degli SDGs 15

02 Gli stakeholder di Fastweb e L'ANALISI DI MATERIALITÀ

2.1 Le attività di Stakeholder Engagement 17
2.2 L'analisi di materialità 19

03 La GOVERNANCE di Fastweb

3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa 27
3.2 Etica e compliance 31
3.2.1 L'approccio alla fiscalità 33
3.2.2 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi 34
3.3 Lotta alla corruzione 42

04 Futuro più CONNESSO

4.1 Infrastrutture digitali per il Paese 46
4.1.1 Sviluppo infrastrutturale e reti di nuova generazione 48
4.1.2 Sviluppo di prodotti e servizi per semplificare la vita digitale dei clienti 53
4.1.3 Fastweb Energia: l'ingresso nel mercato dell'energia elettrica 58
4.1.4 La Cybersecurity: l'eccellenza al servizio dei clienti 61
4.1.5 Open Innovation: un paradigma vincente per progettare insieme il futuro 64
4.2 Data protection e cybersecurity 66
4.2.1 La strategia di cybersecurity 67
4.2.2 La tutela della privacy 71
4.3 La gestione responsabile della catena di fornitura 75
4.3.1 Il procurement di Fastweb 76

05 Futuro più INCLUSIVO

5.1 Competenze digitali per il futuro, inclusione e benessere digitale 81
5.1.1 Fastweb Digital Academy: competenze digitali per tutti 82
5.1.2 STEP FuturAbility District 87
5.1.3 Benessere digitale 92
5.2 Una cultura aziendale volta alla diversity, equity e inclusion 93
5.2.1 La strategia di Diversity, Equity e Inclusion 95
5.2.2 La tutela della diversità 100
5.3 Condizioni lavorative, salute e sicurezza dei dipendenti 102
5.3.1 L'ascolto, l'engagement e il dialogo, dentro e fuori dall'azienda 104
5.3.2 Un wellbeing innovativo costruito sull'ascolto dei dipendenti 106
5.3.3 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano 110
5.3.4 Un datore di lavoro attrattivo 113
5.3.5 Il percorso di sviluppo e formazione in Fastweb 118
5.4 Tutela dei lavoratori nella catena del valore 123
5.5 Trasparenza e ascolto dei clienti 124
5.6 Supporto al territorio e alle comunità locali 130

06 Futuro più ECOSOSTENIBILE

6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici 136
6.2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica 143
6.3 Il nostro contributo per un'economia circolare e una migliore gestione dei rifiuti 149

07 Informazioni INTEGRATIVE

7.1 Nota metodologica 155
7.2 Dichiarazione di Assurance 158
7.3 GRI Content Index 159
7.4 Glossario 177
7.5 Appendice tecnica 180

LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

Il 2024 ha visto una forte discontinuità nella storia di Fastweb, che proprio nel corso dell'anno ha celebrato i suoi 25 anni dalla nascita. L'anno si è concluso il 31 dicembre con l'annuncio da parte di Swisscom di aver finalizzato, per il tramite della propria controllata Fastweb, **l'acquisizione di Vodafone Italia** in vista di una integrazione delle due aziende. Inizia una nuova era.

Fastweb e Vodafone Italia lavoreranno insieme nei prossimi mesi per creare un operatore convergente leader del mercato mettendo il meglio delle rispettive reti fisse e mobili e delle proprie competenze e capacità per offrire alle famiglie, alle aziende e al Paese servizi innovativi e a prezzi competitivi per continuare a promuovere la trasformazione in chiave digitale dell'Italia.

Il 2024 ha visto consolidarsi l'impegno di Fastweb in continuità con gli anni precedenti nello sviluppo delle linee di business e delle politiche ESG. È stato un anno di continua crescita per l'azienda, grazie a una solida strategia basata sulla qualità dei servizi offerti, l'innovazione, il controllo e le performance delle infrastrutture di rete fissa e mobile che consentono alla società di offrire servizi e soluzioni innovative basate sul Cloud, l'Internet of Things, la Cybersecurity e l'Intelligenza Artificiale. Al consolidamento dei risultati raggiunti concorre sempre di più anche la diversificazione dei servizi per le famiglie, con il lancio nel mese di aprile dell'**offerta Energia**. La crescita costante, in termini di clienti, ricavi e margini, ha testimoniato la solidità della nostra strategia.

Nel corso del 2024, ci siamo dedicati all'innovazione tecnologica e alla digitalizzazione del Paese, offrendo strumenti di formazione per coinvolgere attivamente tutta la società nella rivoluzione digitale. Inoltre, abbiamo lavorato per creare un ambiente di lavoro dinamico e inclusivo, mantenendo un'elevata attenzione alla sfida del cambiamento climatico.

Il nostro impegno tangibile è riflesso nel mantenimento dello statuto di Società Benefit, che ha segnato un passo concreto verso l'integrazione della sostenibilità nelle fondamenta del nostro business.

FUTURO PIÙ CONNESSO

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

A fine 2024 abbiamo portato connettività di **rete fissa** con tecnologia uguale o superiore a 1 Gigabit per secondo a 800.000 abitazioni. Prosegue inoltre il roll out della rete mobile 5G, che ad oggi raggiunge il 77% della popolazione. Questi importanti risultati sono la dimostrazione del nostro

LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

impegno per portare l'Italia a una **nuova velocità** anche nelle aree meno infrastrutturate.
Oltre ad espandere la nostra rete, abbiamo rafforzato ulteriormente le nostre soluzioni di **Cybersecurity e Cloud**, con una infrastruttura che comprende oggi quattro Data Center e dieci nodi Edge in tutta Italia. Ma abbiamo investito soprattutto sull'**Intelligenza artificiale** (AI). Quest'anno Fastweb ha infatti acceso **NeXXt AI Factory**, il più potente Supercomputer per l'AI generativa basato sull'architettura NVIDIA DGX SuperPOD in Italia di proprietà di un'azienda privata, che mettiamo a disposizione di start-up, aziende, università e pubblica amministrazione per lo sviluppo di applicazioni verticali basate sull'intelligenza artificiale. Stiamo realizzando in Italia un sistema end-to-end costituito da potenza computazionale, DataCenter su territorio italiano e un modello linguistico (LLM, Large Language Model) nazionale addestrato in lingua italiana - per sviluppare applicazioni e servizi di AI e AI Generativa nel pieno rispetto di tutte le policy nazionali ed europee.

FUTURO PIÙ INCLUSIVO

La digitalizzazione è un volano di crescita e di sviluppo sociale per il nostro Paese, ma è necessario che tutti, nessuno escluso, siano messi nelle condizioni di poter cogliere le opportunità offerte dai servizi digitali. Vogliamo dare il nostro contributo per diffondere le competenze digitali tra i cittadini, per promuovere la crescita di una vera e propria cultura digitale in Italia e per favorire la diffusione di una maggior consapevolezza della propria identità digitale, al fine di salvaguardare il benessere delle persone anche online. Vogliamo inoltre creare un ambiente di lavoro dinamico e inclusivo che metta le persone e i loro bisogni al centro, favorendo la crescita dei talenti e l'inserimento dei giovani nel mondo delle nuove professioni digitali.

Nel corso del 2024, **Fastweb Digital Academy**, la scuola di Fastweb per le professioni digitali che eroga corsi gratuiti rivolti alla comunità, ha registrato un'ulteriore crescita con oltre 319mila partecipanti nell'anno, grazie anche all'accresciuto interesse e utilizzo anche da parte della pubblica amministrazione.

STEP FuturAbility District si è consolidato come spazio dedicato alla divulgazione tecnologica, veicolata attraverso un percorso esperienziale che permette di avvicinarsi alle nuove tecnologie emergenti e al futuro che ci aspetta, un ricco programma educativo rivolto alle scuole e un programma scientifico culturale gratuito che è diventato un punto di riferimento sul digitale per la città di Milano e che ha visto la presenza di quasi 6.400 partecipanti nell'anno.

Per concretizzare la nostra azione di supporto alla Comunità e al territorio, anche quest'anno con "**La settimana del Futuro**" abbiamo coinvolto direttamente tutte le nostre persone in attività di supporto alla comunità, negli ambiti del sociale, della diffusione di cultura digitale, di people empowerment o di natura ambientale, per un totale di oltre 6 mila giornate.

Futuro più inclusivo significa anche creare un **luogo di lavoro** in cui le persone possano esprimere la propria unicità. Nel 2024 ci siamo impegnati in iniziative su tematiche per noi fondamentali, dalla disabilità alla convivenza intergenerazionale, dalla parità di genere alla valorizzazione delle competenze femminili in ambito STEM, con una

LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

particolare attenzione alla sensibilizzazione interna sui temi di **Diversity, Equity & Inclusion**. Il nostro impegno in quest'ambito è stato dimostrato dal mantenimento della **certificazione sulla parità di genere UNI/PdR 125**.

FUTURO PIÙ ECOSOSTENIBILE

In Fastweb crediamo che un futuro per tutti sia possibile solo se teniamo al centro delle nostre attività e delle nostre scelte la salvaguardia del Pianeta. Per questo motivo, ci impegniamo da anni in una delle principali sfide della nostra epoca, ovvero la lotta ai cambiamenti climatici, attraverso la definizione di ambiziosi **obiettivi di riduzione della nostra carbon footprint** approvati dalla Science Based Targets initiative, la riduzione dei consumi energetici della nostra rete e dei siti tecnologici, l'acquisto del 100% dell'energia elettrica da fonti rinnovabili. Prosegue il nostro sforzo per aumentare l'efficienza della nostra infrastruttura e nel 2024 abbiamo raggiunto l'obiettivo di un risparmio energetico di quasi 3 Gigawattora nominali annui. Il nuovo modem distribuito ai clienti residenziali ha un consumo energetico del 45% inferiore rispetto al precedente. Con la nostra **offerta Energia** vendiamo ai clienti solo energia elettrica certificata al 100% da fonti rinnovabili.

Nel corso del 2024, una particolare attenzione è stata data ai progetti di economia circolare. Oltre alla rigenerazione dei modem offriamo ai clienti la possibilità di rigenerare i propri smartphone usati e acquistare smartphone ricondizionati. Inoltre, abbiamo introdotto le eSIM in formato completamente digitale e rivisto il design del modem, ottimizzandoli sia in termini di utilizzo delle risorse che di facilità di riparazione. Queste iniziative riflettono il nostro impegno concreto verso pratiche sostenibili e la promozione di un approccio circolare nel nostro settore.

CHRISTOPH AESCHLIMANN
PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

WALTER RENNA
AMMINISTRATORE DELEGATO

EXECUTIVE SUMMARY

FUTURO PIÙ CONNESSO

UN FUTURO PIÙ CONNESSO ESPRIME LA VOLONTÀ DI FASTWEB DI ESSERE UN PUNTO DI RIFERIMENTO NELL'ACCELERAZIONE DELLA DIGITALIZZAZIONE DEL PAESE CON RETI A BANDA ULTRALARGA E SOLUZIONI DIGITALI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLA VITA, ASSICURANDO LA TUTELA DEI DATI E LA MASSIMA TRASPARENZA DELL'OFFERTA.

I RISULTATI DEL 2024...

- ***2,8 (+7%)*** MILIARDI DI RICAVI
- ***90%*** ACQUISTI IN ITALIA
- ***3.423*** POSTI DI LAVORO DEL GRUPPO FASTWEB
- ***+800.000*** NUOVE ABITAZIONI RAGGIUNTE CON VELOCITÀ SUPERIORI O UGUALI A 1 GIGABIT
- ***3,4*** MILIONI DI CLIENTI SU RETE FISSA
- ***12*** MILIONI DI FAMIGLIE RAGGIUNTE CON TECNOLOGIA FWA
- ***3,9*** MILIONI DI CLIENTI SU RETE MOBILE
- ***77%*** DI COPERTURA DELLA POPOLAZIONE CON SERVIZIO MOBILE 5G

... E GLI OBIETTIVI FUTURI

- RAGGIUNGERE CON **VELOCITÀ SUPERIORI O UGUALI A 1 GIGABIT** 1.500.000 NUOVE ABITAZIONI NEL 2025
- ENTRO IL 2026 GARANTIRE **COLLEGAMENTI FINO A 1 GIGABIT** A 21 MILIONI DI FAMIGLIE E IMPRESE IN ITALIA
- ENTRO IL 2026 COPRIRE IL 90% DELLA POPOLAZIONE CON **SERVIZIO MOBILE IN 5G**
- NEL TRIENNIO 2023-2025, SOTTOPORRE ALLA VALUTAZIONE ESG ALMENO IL 90% DEI FORNITORI CRITICI

EXECUTIVE SUMMARY

FUTURO PIÙ INCLUSIVO

UN FUTURO PIÙ INCLUSIVO RAPPRESENTA
LA VOLONTÀ DI GARANTIRE UN FUTURO PIÙ INCLUSIVO
SIA ALL'INTERNO, SIA ALL'ESTERNO DELL'AZIENDA,
DI IMPEGNARSI NELLA DIFFUSIONE DELLE COMPETENZE
DIGITALI PER TUTTI E NELL'ATTENZIONE VERSO
LE ESIGENZE DEI PROPRI DIPENDENTI,
DEI CLIENTI E DELLE COMUNITÀ LOCALI.

I RISULTATI DEL 2024...

+319.712
PARTECIPANTI AI CORSI
DELLA FASTWEB DIGITAL ACADEMY

38.565
ORE DI FORMAZIONE
EROGATE AI DIPENDENTI

+24.000
VISITATORI A STEP
FUTURABILITY DISCRICT

60.000
EURO DONATI DA FASTWEB AI "PUNTI
LUCE" DI SAVE THE CHILDREN

6.121
GIORNATE DI VOLONTARIATO AZIENDALE
PER LA "SETTIMANA DEL FUTURO"

55%
DI IMPIEGATI FORMATI CON CORSI
SULLA DIVERSITY&INCLUSION

... E GLI OBIETTIVI FUTURI

CONTRIBUIRE ALLA **CRESCITA DIGITALE**
DEI CITTADINI ATTRAVERSO I CORSI
DELLA **FASTWEB DIGITAL ACADEMY**.
RAGGIUNGERE I 150.000 PARTECIPANTI NEL 2025

AMPLIARE LE ATTIVITÀ DIVULGATIVE DI **STEP FUTURABILITY DISTRICT** RAGGIUNGENDO **5.000 PERSONE** CON IL PALINSESTO SCIENTIFICO CULTURALE
E **4.000 STUDENTI** CON IL PROGRAMMA EDUCATIVO
PER LE SCUOLE NEL 2025

RAFFORZARE LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA
SU **DIVERSITY, EQUITY & INCLUSION**,
RAGGIUNGENDO ALMENO IL 50% DEI DIPENDENTI
CON CORSI DI FORMAZIONE NEL 2025

PROSEGUIRE LE AZIONI DI VOLONTARIATO
AZIENDALE CON OBIETTIVI DI RESPONSABILITÀ
SOCIALE, AMBIENTALE E DI DIFFUSIONE
DI COMPETENZE DIGITALI

EXECUTIVE SUMMARY

FUTURO PIÙ ECOSOSTENIBILE

UN FUTURO PIÙ ECOSOSTENIBILE RAPPRESENTA L'IMPEGNO DI FASTWEB NELLA LOTTA CONTRO I CAMBIAMENTI CLIMATICI, ATTRAVERSO OBIETTIVI AMBIZIOSI DI RIDUZIONE DELLA CARBON FOOTPRINT E UN PERCORSO DI MIGLIORAMENTO VERSO IL NET ZERO CARBON ENTRO IL 2035, CONTRIBUENDO COSÌ AL PROGRESSO SOSTENIBILE E AL BENESSERE DEL PIANETA.

I RISULTATI DEL 2024...

-11%
RIDUZIONE DELLE EMISSIONI INDIRETTE (SCOPE 3) RISPETTO AL FY 2023

100%
ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI

34.429 t CO_{2eq}
EMISSIONI EVITATE OGNI ANNO GRAZIE ALL'ACQUISTO DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI

1,6
RAPPORTO TRA LE EMISSIONI DI CO_2 EVITATE AI CLIENTI E QUELLE EMESSE IN UN ANNO DI ATTIVITÀ

298.185 t CO_{2eq}
EMISSIONI EVITATE DAI CLIENTI GRAZIE ALL'UTILIZZO DEI SERVIZI FASTWEB

2.000
ALBERI PIANTATI NEL 2024 A MOLA DI BARI E NEL PARCO PIEMONTE DI TORINO

60.694
MODEM RIGENERATI

2,94 GWh
NOMINALI ANNUI DI RIDUZIONE DEI CONSUMI GRAZIE A INTERVENTI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

9
IMPIANTI FOTOVOLTAICI INSTALLATI NEL 2024

111.034 t CO_{2eq}
COMPENSATE CON PROGETTI INTERNAZIONALI DI PRODUZIONE DI ENERGIE RINNOVABILI FORESTAZIONE E TUTELA FORESTALE

... E GLI OBIETTIVI FUTURI

RAGGIUNGERE GLI **OBIETTIVI DI SBTi** ENTRO IL 2030 CHE PREVEDONO LA **DIMINUZIONE DELLO SCOPE 1** DEL 64%, L'ACQUISTO DEL **100% DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI**, LA **DIMINUZIONE DELLO SCOPE 3** DEL 46% RISPETTO AL 2018

NEL 2025, **DIMINUIRE LE EMISSIONI DIRETTE** DEL 50% RISPETTO AL 2018

ACQUISTARE IL **100% DELL'ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI** ANCHE NEL 2025

MIGLIORARE L'EFFICIENZA ENERGETICA DELL'INFRASTRUTTURA DI RETE E OTTENERE UNA **RIDUZIONE DI 1,4 GWh** NOMINALI ANNUI NEL 2025

PROSEGUIRE IL SOSTEGNO A PROGETTI DI FORESTAZIONE, DI PROTEZIONE DI TRATTI DI COSTA ITALIANA, DI PROGETTI DI RICERCA INTERNAZIONALI SULLA PROTEZIONE DEGLI OCEANI

01

UN PASSO VERSO *IL FUTURO*

1.1

CHI SIAMO

GRI 2-6

Con 3,4 milioni di clienti su rete fissa e 3,9 milioni su rete mobile Fastweb è uno dei principali operatori di telecomunicazioni in Italia. L'azienda promuove la trasformazione digitale della collettività per costruire un **futuro sempre più connesso, inclusivo ed ecosostenibile**. Dalla sua creazione nel 1999, la società ha puntato sull'innovazione e sulle infrastrutture di rete per garantire la massima qualità nella fornitura di servizi a banda ultralarga e favorire la digitalizzazione dei cittadini e del Paese.

Per aiutare tutti a costruire il proprio futuro con fiducia, l'azienda investe continuamente in reti performanti a velocità Gigabit e in servizi innovativi, incoraggia la più ampia diffusione tra la popolazione delle competenze digitali, promuove una cultura inclusiva, coltivando la crescita dei talenti, e sostiene la lotta ai cambiamenti climatici. Utilizzando il medesimo approccio adottato per i servizi core, **dal 2024 Fastweb entra nel mercato dell'energia elettrica** per dare ancora più valore ai suoi clienti con servizi e soluzioni sempre più complete e basate sui principi di semplicità e trasparenza.

Dal 2015 la società acquista il 100% dell'energia da fonti rinnovabili e nel 2020 ha fissato ambiziosi obiettivi di riduzione delle emissioni approvati da Science Based Targets iniziative. Fastweb ha definito l'ambizioso **obiettivo di diventare Net Zero Carbon entro il 2035**. Inserita per il quarto anno consecutivo all'interno della classifica Europe's Climate Leaders del Financial Times **Fastweb ha ricevuto da Standard Ethics il rating di sostenibilità "EE+" (Very Strong)**.

Il 31 Dicembre 2024 Swisscom, per il tramite della propria controllata Fastweb, ha finalizzato l'**acquisizione di Vodafone Italia** in vista di una integrazione delle due aziende. Fastweb e Vodafone Italia lavoreranno congiuntamente per creare un operatore convergente di riferimento nel settore, combinando l'eccellenza delle proprie infrastrutture di rete fissa e mobile con le rispettive competenze e know-how. L'obiettivo è offrire a famiglie, imprese e all'intero Paese soluzioni innovative e convenienti, contribuendo così all'accelerazione della trasformazione digitale in Italia.

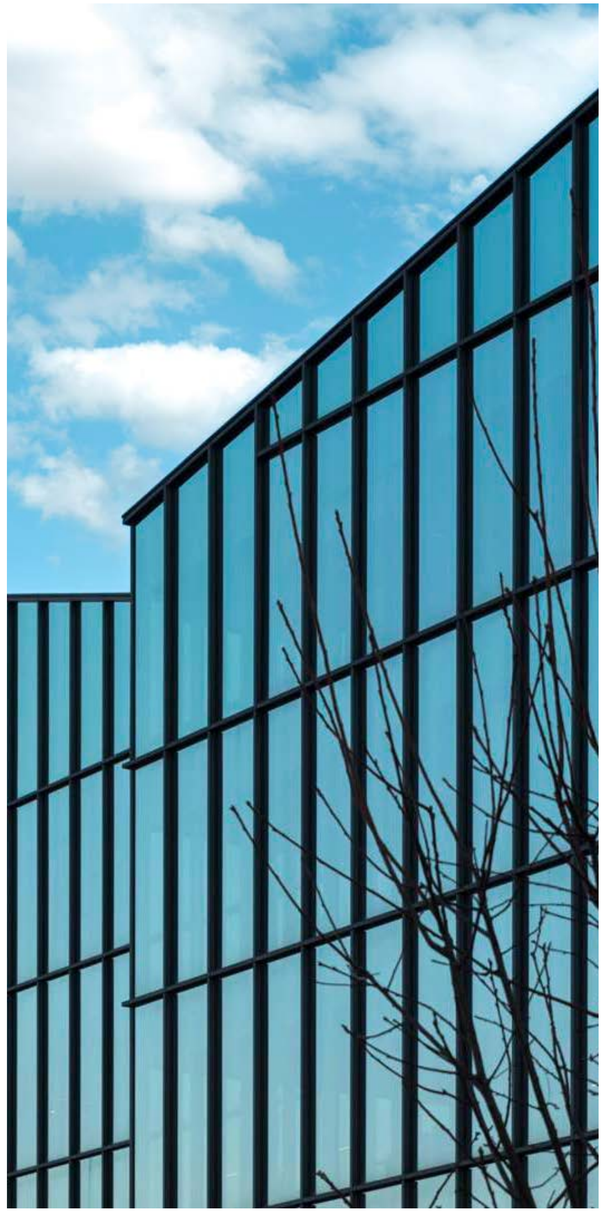
GRI 2-1

Fastweb S.p.A., con sede a Milano in Piazza Adriano Olivetti 1, è una società a socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG e opera in Italia.

Fastweb controlla al 100% Vodafone Italia S.p.A. e 7Layers S.r.l. Inoltre, detiene partecipazioni di minoranza nelle seguenti società: Open Hub Med (12,3%), Consorzio Topix (9,6%), Cefriel (5,8%), Mix S.r.l. (1,1%), Consorzio Ge-Dix (n/d).

Dal 1° gennaio 2022 Fastweb S.p.A. ha ottenuto lo status di Società Benefit[1], una trasformazione che ha fortemente contribuito a orientare le scelte operative e strategiche dell'azienda verso la creazione di valore positivo per la comunità. Diventando Società Benefit, adotta il modello della stakeholder company, che affianca a obiettivi di business tipici dell'impresa anche quelli di un'istituzione che opera in modo sostenibile per la comunità, il paese e l'ambiente.

Al 31 dicembre 2024 i ricavi totali di Fastweb si sono attestati a 2.809 milioni di euro, in crescita del 7% rispetto al 2023.



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

PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI NAZIONALI E INTERNAZIONALI

Fastweb aderisce a diverse associazioni, a livello internazionale e nazionale, a dimostrazione del proprio supporto verso la promozione dell'uguaglianza di genere, della sicurezza informatica e dello sviluppo sostenibile. Di seguito sono riportate le principali.

ASSTEL

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

CLUSIT ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA SICUREZZA INFORMATICA

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

BIF BUSINESS INTEGRITY FORUM

Iniziativa di Transparency International Italia per promuovere l'etica negli affari e favorire l'integrità e la trasparenza nelle aziende. Il gruppo di lavoro sviluppa contenuti, genera strumenti e stimola il dibattito per contrastare la corruzione e promuovere comportamenti etici nelle attività commerciali.

ECTA EUROPEAN COMPETITIVE TELECOMMUNICATIONS ASSOCIATION

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

ITU INTERNATIONAL TELECOMMUNICATIONS UNION

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

SUSTAINABILITY MAKERS THE PROFESSIONAL NETWORK

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

VALORE D

Associazione di imprese in Italia che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva per la crescita delle aziende e del Paese. Con oltre 380 membri, ha l'obiettivo di favorire la parità di genere e l'inclusione all'interno delle organizzazioni, contribuendo così a uno sviluppo più sostenibile e all'incremento della competitività delle imprese.

1.1.1

IL PURPOSE
TU SEI FUTURO

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

Con TU SEI FUTURO, Fastweb ha ridefinito la propria identità attraverso una nuova visione strategica. Una visione che mette al centro le persone per supportare tutti a far parte del Futuro ridisegnato dalla trasformazione digitale in corso. Un impegno rinnovato che passa dallo sviluppo di infrastrutture chiave per la digitalizzazione del Paese e dal perseguimento dei più alti standard di responsabilità sociale e di sostenibilità ambientale, con l'obiettivo di **aiutare tutti a costruire il proprio Futuro, con fiducia**.

UN FUTURO
PIÙ CONNESSO, PIÙ INCLUSIVO, PIÙ ECOSOSTENIBILE.

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

L'obiettivo di Fastweb è quello di **garantire a tutti l'accesso alle opportunità offerte dal mondo digitale**, adottando un approccio che si sviluppa su diversi fronti. Al centro dell'impegno aziendale c'è lo sviluppo di una rete capillare, in grado di raggiungere anche le aree attualmente non coperte da reti con connettività a velocità Gigabit. Tale sforzo contribuisce a ridurre il digital divide e si concretizza anche attraverso l'attenzione nel fornire agli utenti le competenze necessarie per utilizzare al meglio i servizi e le soluzioni digitali. L'attenzione alla digital readiness si integra con un forte impegno verso le tematiche di inclusione, sostenibilità e connettività: ad esempio, tramite il mantenimento della certificazione UNI/PdR 125:2022 e le iniziative ad essa collegate, Fastweb si propone di promuovere e diffondere una cultura aziendale e un ambiente di lavoro inclusivi e rispettosi delle pari opportunità.

Futuro più connesso
Contribuiamo alla digitalizzazione del Paese con reti a banda ultralarga e soluzioni digitali per migliorare la qualità della vita. Assicuriamo la tutela dei dati e la massima trasparenza dell'offerta.

Futuro più inclusivo
Offriamo a tutti gli strumenti di formazione più adatti a prendere parte alla rivoluzione digitale e coglierne le opportunità. Il nostro ambiente di lavoro è dinamico e inclusivo.

Futuro più ecosostenibile
Lavoriamo per ridurre i nostri impatti e per la lotta al cambiamento climatico, attraverso l'efficienza energetica, l'attenzione all'utilizzo delle risorse e offrendo ai nostri clienti soluzioni digitali sostenibili.

"Futuro più connesso" esprime la volontà di Fastweb di essere un punto di riferimento nell'**accelerazione della digitalizzazione del Paese**. Grazie all'estensione dell'infrastruttura di rete, Fastweb si impegna a fornire connettività stabile ed alte performance anche nelle aree prive di reti a banda ultralarga. Fastweb ha continuato ad investire nello sviluppo e nel miglioramento delle tecnologie di rete, favorendo l'innovazione tecnologica e l'open innovation, permettendo di offrire una migliore connettività anche alle aree grigie e bianche.

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

"Futuro più inclusivo" rappresenta la volontà di garantire un futuro più inclusivo sia all'interno, sia all'esterno dell'azienda, di impegnarsi nella **diffusione delle competenze digitali per tutti** e nell'**attenzione verso le esigenze dei propri dipendenti, dei clienti e delle comunità locali**. Nel 2024, Fastweb ha continuato a promuovere l'importanza della diffusione di una cultura inclusiva, confermando il mantenimento della certificazione UNI PDR:125 per Fastweb S.p.A. e organizzando numerosi eventi e iniziative all'interno e all'esterno dell'azienda su temi quali la disabilità, il sostegno ai caregiver, la parità di genere, con una particolare attenzione alla sensibilizzazione interna sui temi di Diversity & Inclusion.

L'impegno verso le persone si è tradotto in un'attenzione al **benessere delle comunità locali**, grazie anche al coinvolgimento diretto dei dipendenti in iniziative di volontariato svolte nell'ambito del progetto "La settimana del Futuro".

"Futuro più ecosostenibile" rappresenta il terzo pilastro della strategia aziendale di Fastweb, finalizzato a contribuire allo sviluppo sostenibile, con particolare attenzione alla tutela dell'ambiente. **Fastweb si impegna nella lotta ai cambiamenti climatici, fissando sfidanti obiettivi di riduzione delle emissioni** e definendo un percorso di miglioramento che porterà l'azienda a diventare Net Zero Carbon nel 2035, in accordo con gli obiettivi del Gruppo Swisscom.

Oltre agli obiettivi di riduzione approvati dalla Science Based Targets initiative, nel 2024 Fastweb ha consolidato il **processo di valutazione dei propri fornitori** secondo parametri ESG, al fine di mappare gli impatti degli stessi sulle tematiche di sostenibilità. Inoltre, il 2024 ha portato un'accelerazione negli ambiti di **efficientamento energetico** e delle risorse grazie a progetti di decommissioning ed **economia circolare**.

A conferma dell'impegno di Fastweb nella completa integrazione della sostenibilità nella propria strategia, nel 2024 **Standard Ethics**, agenzia di rating indipendente attiva a livello internazionale nel mondo degli ESG, ha alzato il rating di sostenibilità di Fastweb da "EE" con Outlook "Positivo" a "EE+". La visione di medio e lungo periodo è positiva.

Il rating, basato sull'analisi e sulla valutazione degli aspetti di governo societario, ambientali e sociali, è stato assegnato a Fastweb per aver saputo sviluppare una **governance della Sostenibilità** ispirata alle indicazioni dall'Onu, dall'Ocse e dall'Unione Europea.

La valutazione è stata anche attribuita sulla base delle policy avanzate di cui l'azienda si è dotata su specifici temi, come le differenze generazionali, l'identità di genere, la multiculturalità, i conflitti di interessi, la concorrenza, la fiscalità e l'ambiente di lavoro. Il Codice Etico dell'azienda è stato inoltre recentemente aggiornato per integrare le implicazioni dell'utilizzo dell'intelligenza artificiale tra i nuovi elementi con possibili impatti in ambito ESG. Secondo il giudizio di Standard Ethics la politica aziendale di Fastweb è sinergica ad un solido sistema di ESG Risk Management e la rendicontazione extra-finanziaria è allineata alle buone pratiche con target coerenti e in linea con gli obiettivi internazionali.

1.1.2

VISION E VALORI: I PRINCIPI GUIDA

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

LA NOSTRA VISION:

INSIEME CONNETTIAMO IL FUTURO, SEMPLICEMENTE

I NOSTRI VALORI:

CARE

Prendiamo decisioni per il bene dei clienti
Ci prendiamo cura dei nostri colleghi
Ci prendiamo cura di noi stessi

CORAGGIO

Siamo digitali
Siamo protagonisti
Siamo imprenditori

SOSTENIBILITÀ

Creiamo valore per l'azienda
Investiamo nelle persone e nella comunità
Facciamo scelte sostenibili per l'ambiente

1.2

IL CONTRIBUTO DELLA RIVOLUZIONE DIGITALE NEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI SDGS

Digitalizzazione e sviluppo sostenibile sono temi strettamente interconnessi. Le tecnologie della **quarta rivoluzione industriale** quali Intelligenza Artificiale, robotica, Internet delle Cose (IoT) e più in generale di tutto il settore ICT, possono svolgere un ruolo centrale nel raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile definiti a livello internazionale.

Come riportato infatti in uno studio del WEF[2], le tecnologie permettono di accelerare il raggiungimento del 70% dei 169 target derivanti dai 17 Sustainable Development Goals (SDGs) per la realizzazione dell'Agenda 2030. In aggiunta a ciò, il Report Governing AI for Humanity, redatto dall'AI Advisory Body delle Nazioni Unite esplora come l'Intelligenza Artificiale (AI) possa contribuire significativamente al raggiungimento degli SDGs, affrontando diversi ambiti chiave. In particolare, l'intelligenza artificiale è considerata come un'opportunità per accelerare il progresso verso uno sviluppo sostenibile, attraverso applicazioni che ottimizzano i sistemi energetici, prevengono le crisi alimentari e promuovono una gestione più equa delle risorse globali.

L'importanza del settore high tech rispetto alla costruzione di uno sviluppo sostenibile è stata confermata anche dalle scelte della Commissione Europea per il **Next Generation EU**, che ha stabilito che ogni Stato, nella stesura di un **Piano di Ripresa e Resilienza** destinasse un quinto del totale delle risorse proprio al settore ICT, al potenziamento delle infrastrutture e alla progettazione di nuove tecnologie. Gli investimenti nella digitalizzazione rappresentano così la seconda voce di spesa della strategia di ripartenza post-Covid per tutta l'Unione Europea, non solo grazie al valore strategico del settore nello sviluppo delle economie europee, ma anche grazie all'importanza che tale industria ricopre per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile, come esplicitato nel documento della Commissione "Synergies between the Sustainable Development Goals and the National Recovery and Resilience Plans – Best Practices from Local and Regional Authorities"[3]. L'integrazione tra sviluppo digitale e sostenibilità sarà uno strumento fondamentale che guiderà i processi di sviluppo sociale ed economico per tutta la Digital Decade[4] e che mira alla costruzione di un futuro in cui la società digitale metta al centro la persona, creando valore per cittadini e imprese. Gli obiettivi maggiormente interessati dalla rivoluzione digitali sono gli SDGs 3, 7, 9 e 11.

In questo contesto, Fastweb emerge come leader nel contributo al raggiungimento degli SDG attraverso il proprio percorso di trasformazione digitale. Uno degli aspetti chiave del contributo di Fastweb all'**obiettivo 7**, che mira a garantire l'accesso a un'energia pulita, affidabile, sostenibile e moderna per tutti, risiede direttamente nelle operazioni aziendali di Fastweb. Attraverso **Fastweb Energia**, l'innovativa offerta per l'energia elettrica certificata tramite **Garanzie d'Origine 100% da fonti rinnovabili**, l'azienda rafforza il proprio impegno per un futuro più sostenibile lungo l'intera catena del valore. Fastweb si distingue inoltre per progetti avanzati di monitoraggio dei consumi, produzione on-site di energia rinnovabile, attività di decommissioning e investimenti mirati all'efficienza energetica, confermandosi un attore significativo nella transizione verso un sistema energetico più sostenibile.

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

2 Fonte: World Economic Forum 2020, https://www3.weforum.org/docs/Unlocking_Technology_for_the_Global_Goals.pdf

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

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

01

02

03

02

GLI STAKE-HOLDER DI FASTWEB E L'ANALISI DI MATERIALITÀ

2.1

LE ATTIVITÀ DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT

GRI 2-29

Il dialogo con gli stakeholder costituisce un pilastro fondamentale per Fastweb, che opera per rendere la comunicazione con i portatori di interesse il più possibile continuativa e bidirezionale, con l'obiettivo di diffondere le proprie iniziative e strategie e di ricevere feedback sugli aspetti ambientali, sociali ed economici di riferimento.

La selezione degli stakeholder si basa sullo Standard internazionale AA1000SES, che valuta la dipendenza, la responsabilità, il focus, l'influenza e l'importanza delle diverse prospettive.

Il Report di Sostenibilità, disponibile e scaricabile da tutti sul sito web all'indirizzo **https://www.fastweb.it/corporate/azienda-e-sostenibilita/sostenibilita/**, svolge il ruolo di strumento di engagement, in quanto accessibile per tutti gli stakeholder interessati e condiviso con i principali clienti.

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

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E PRINCIPALI MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO

DIPENDENTI

CANALI

- Comunicazione e dialogo continuativo attraverso la intranet aziendale Agorà
- Convegni periodici (Road Show, Canvass, ecc.)
- Strumenti per formulare proposte e idee o richiedere informazioni (tool intranet)
- Periodici staff meeting interni alle singole funzioni
- Valutazione annuale delle performance
- Survey (Great Place to Work, Mobility, ecc.)
- Community aziendali

CLIENTI

CANALI

- Canali Internet (sito web, newsletter mensile, app MyFastweb)
- Social Media
- Forum e Convegni
- Indagine di Net Promoter Score
- Procedura di conciliazione
- Portale per la risoluzione alternativa delle controversie

GRUPPO SWISSCOM

CANALI

- Sedute del Consiglio di Amministrazione
- Rapporti di gestione periodici e annuali
- Scambio periodico di informazioni tra funzioni omologhe

FORNITORI

CANALI

- Piattaforma online di accreditamento fornitori
- Incontri periodici di avanzamento e allineamento tra fornitori e unità operative aziendali

COLLETTIVITÀ

CANALI

- 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

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E AUTORITÀ DI VIGILANZA

CANALI

- Tavoli di lavoro
- Tavoli tecnici di settore
- Procedure di consultazione pubblica
- Contributo nella definizione di normative di nuova emanazione e relative disposizioni vincolanti

MEDIA

CANALI

- Comunicati stampa
- Conferenze stampa
- Sito Internet
- Social Media

Oltre ai canali menzionati sopra, tutti gli stakeholder hanno a disposizione canali di segnalazione descritti al paragrafo 3.2.2.

2.2

L'ANALISI DI MATERIALITÀ

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

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

Il processo di aggiornamento dell'analisi di materialità nel 2024 è stato condotto in conformità con le ultime novità della Global Reporting Initiative, anticipando e tenendo conto dei futuri requisiti normativi quali la direttiva Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e gli standard European Sustainability Reporting Standard (ESRS) emanati dall'EFRAG.

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

- Aggiornamento della **long-list lista delle tematiche potenzialmente materiali** sulla base dei topic, sub-topic, sub-sub-topic identificati da EFRAG all'interno degli standard ESRS;
- **Mappatura degli impatti** positivi e negativi, attuali e potenziali sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi i diritti umani, generati dalle attività del Gruppo;
- **Valutazione degli impatti** potenzialmente rilevanti per Fastweb e i suoi Stakeholder;
- Determinazione della **lista dei temi materiali da rendicontare**.

PRIMO ALLINEAMENTO ALLE QUESTIONI DI SOSTENIBILITÀ EFRAG

L'obiettivo di questa fase iniziale dell'aggiornamento dell'analisi di materialità è stato garantire l'allineamento con gli standard dell'European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) per identificare nuovi impatti, rischi e opportunità rilevanti per l'azienda e i suoi stakeholder.

Gli standard di rendicontazione europea (ESRS) sviluppati da EFRAG richiedono alle organizzazioni di adottare un approccio di **Double Materiality** che si basa su due dimensioni complementari:

- **Impact Materiality**, che analizza come le attività e le politiche aziendali influenzano l'ambiente e la società;
- **Financial Materiality**, che valuta in che modo i fattori ESG possono incidere sulla stabilità finanziaria e operativa dell'azienda.

Sono quindi stati analizzati i **10 standard trasversali pubblicati da EFRAG** per comprendere le dimensioni tematiche (ambientale, sociale e di governance - ESG) e le sottocategorie proposte.

Partendo dalla lista standardizzata EFRAG, è stata effettuata una mappatura delle questioni di sostenibilità rispetto ai settori operativi, alle aree geografiche e al contesto di Fastweb.

MAPPATURA DEGLI IMPATTI

Sulla base dei nuovi standard ESRS, è stato possibile identificare gli impatti potenzialmente materiali che Fastweb può avere sull'economia, sull'ambiente circostante e sulle persone. In questa fase Fastweb ha identificato gli impatti effettivi e potenziali, compresi quelli sui diritti umani, nell'ambito delle proprie attività e rapporti di business. Gli impatti effettivi sono quelli che si sono già manifestati, mentre quelli potenziali potrebbero manifestarsi ma non si sono ancora manifestati. Gli impatti possono essere inoltre negativi o positivi, a breve o a lungo termine, intenzionali o involontari, reversibili o irreversibili.

VALUTAZIONE DEGLI IMPATTI

Dopo queste prime fasi, è stata valutata la significatività degli impatti individuati attraverso la **predisposizione di un tool di impact assessment**, che ha consentito la definizione della materialità degli impatti.

L'impact tool è uno strumento che restituisce, per ogni impatto, un impact materiality score. Tale score, quantifica la rilevanza con cui un impatto (positivo o negativo) può manifestarsi sugli stakeholders dell'azienda. In particolare, questa analisi è stata svolta attraverso l'utilizzo dei criteri previsti dagli standard GRI ed ESRS, quali scala, ambito, carattere di irrimediabilità (solamente per gli impatti negativi) e probabilità. In accordo con tali standard, sono stati valutati come effettivi gli impatti che prevedevano potenziali violazioni dei diritti umani ed è stata applicata una maggiorazione agli impatti che hanno ricevuto una valutazione elevata dagli stakeholder esterni. Per ciascuno dei criteri citati è stato assegnato un punteggio, il quale ha determinato uno score finale che ha consentito la classificazione dell'impatto nelle categorie sopra descritte.

Il processo di valutazione degli impatti ha tenuto conto dell'attività, **svolta nel 2023**, di **coinvolgimento e ascolto di alcuni stakeholder esperti**. Il processo è stato svolto attraverso **interviste one-to-one** con gli stakeholder, durante le quali è stato chiesto di valutare le tematiche materiali connesse ai principali impatti. La presentazione agli stakeholder ha affrontato un'ampia gamma di tematiche relative alla sostenibilità, andando oltre le questioni tradizionalmente associate a ciascuna categoria. Questo ha stimolato la discussione e la ricerca di nuove prospettive. In particolare, sono stati coinvolti nelle interviste 5 stakeholder esperti, individuati all'interno di 4 categorie: Media, Pubblica Amministrazione, Fornitori e Collettività.

INTERVISTE ONE-TO-ONE

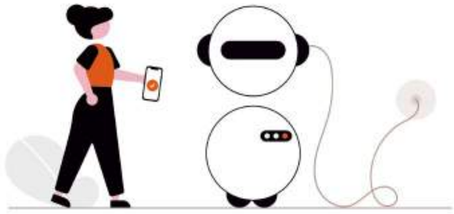
STAKEHOLDER INTERNI

- FUNZIONE SUSTAINABILITY

STAKEHOLDER ESPERTI

- MEDIA
- PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
- FORNITORI
- COLLETTIVITÀ

SU COSA SI SONO FOCALIZZATI GLI STAKEHOLDER



Uso etico dell'intelligenza artificiale e diffusione dei servizi digitali e della rete nelle zone remote del Paese

Protezione dei minori in rete, attraverso l'educazione all'utilizzo corretto delle tecnologie

Riduzione delle emissioni e dei rifiuti

DEFINIZIONE DELLE TEMATICHE MATERIALI

Al fine di valutare gli impatti in maniera coerente, l'assessment è stato svolto prendendo in considerazione la documentazione interna attualmente presente e tenendo in considerazione i parametri definiti dagli standard di rendicontazione ESRS emanati dall'EFRAG.

La valutazione è stata fatta attraverso un tool Excel di assessment che integra i fattori richiesti dallo standard ESRS 1 dell'EFRAG. L'assessment ha visto una prima mappatura di alcune caratteristiche degli impatti quali:

- Definizione della **direzione dell'impatto**, tra positivo e negativo;
- Connessione dell'impatto con la **catena del valore**;
- **Orizzonte temporale prevalente** di riferimento dell'impatto, in linea con quanto definito dagli standard ESRS.

Per valutare la Significatività (severity) degli impatti sono stati utilizzati i seguenti parametri:

- **Probabilità**: definizione dell'impatto tra effettivo o potenziale. Per gli impatti potenziali, viene fornita una stima di probabilità di accadimento dell'impatto stesso;
- **Entità** (scale): la gravità dell'impatto rispetto alla sensibilità del contesto socio/ambientale di riferimento;
- **Portata** (scope): quanto l'impatto è diffuso e può essere misurato in termini di numero di stakeholder impattati o fasi della catena del valore;
- **Rimediabilità**: per gli impatti negativi, si indica quanto è possibile/difficile contrastare o riparare il danno risultante (solo per gli impatti negativi);
- **Collegamento ai diritti umani**: se l'impatto si collega ad una potenziale violazione dei diritti umani.
  Nel caso in cui l'impatto sia legato alla violazione dei diritti umani, la severity prevale sulla probabilità, che quindi automaticamente passa dal valore selezionato a effettivo nel calcolo finale dello score dell'impatto.

Per i parametri di **Entità, Portata e Rimediabilità** è stato assegnato un valore numerico, da 1 a 5 rispetto alle valutazioni qualitative fornite, utile ai fini del calcolo di uno score quantitativo da assegnare a ciascun impatto valutato. La somma dei tre parametri dà come risultato la severity.

Per il parametro **Probabilità**, in base al valore selezionato, è stato associato un valore percentuale dal **20%** al **100%** (impatto effettivo).

L'impact score degli impatti viene definito dal prodotto tra severity (aggregazione dei tre parametri Entità, Portata e Rimediabilità) e probabilità.

Gli impatti rilevanti sono stati raggruppati e ricondotti a una **lista di temi materiali significativi** per Fastweb, approvati dal top management aziendale in data 4 novembre 2024, che aggiornano la lista dei temi materiali del 2023.

Nello specifico si segnala che, rispetto al 2023, sono state apportate le seguenti principali modifiche alla lista dei temi materiali:

- Il tema materiale "Biodiversità" è stato rimosso in quanto, a seguito delle analisi condotte sulla long-list degli impatti, la tematica è risultata non rilevante per Fastweb;
- I temi materiali "Tutela dei lavoratori nella catena del valore" e "Corruzione" sono stati aggiunti;
- Quattro temi materiali sono stati riformulati al fine di garantire una maggiore chiarezza riguardo ai contenuti del tema e per conformarsi ai nuovi regolamenti europei:
  - "Working smart: le persone al centro" è stato rinominato in "Condizioni lavorative, salute e sicurezza dei dipendenti";
  - "Competenze digitali per il futuro e inclusione digitale" e "Benessere digitale" sono stati rinominati e accorpati in "Competenze digitali per il futuro, inclusione e benessere digitale";
  - "Qualità del servizio" è stato rinominato in "Trasparenza e ascolto dei clienti".

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

PILASTRO FASTWEB	TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE IMPATTO GENERATO	TIPOLOGIA	GRI / KPI	STAKEHOLDER COINVOLTI	SDGs	RIFERIMENTO AL CAPITOLO PER APPROFONDIMENTO SULLA MODALITÀ DI GESTIONE IMPATTI
Futuro più connesso	Infrastrutture digitali per il paese	Contributo allo sviluppo tecnologico e alla digitalizzazione del Paese, con il potenziamento delle infrastrutture e l'accesso alla rete nelle aree remote tramite tecnologie a banda ultralarga	⊕ Effettivo	203-1	Clienti, collettività	9	4.1.1 Sviluppo infrastrutturale e reti di nuova generazione
	Data protection e cybersecurity	Violazione del diritto alla privacy dei clienti per data breach e informazioni riservate	⊖ Potenziale	418-1	Pubblica amministrazione e autorità di vigilanza, media, clienti	16	4.1.4 La Cybersecurity: l'eccellenza al servizio dei clienti 4.2.2 La tutela della Privacy
	Gestione responsabile della catena di fornitura	Miglioramento delle performance ESG dei fornitori in virtù di criteri di selezione che considerano aspetti sociali e ambientali	⊕ Effettivo	308-1 308-2 414-1 414-2	Fornitori, collettività	12 17	4.3 La gestione responsabile della catena di fornitura
Futuro più inclusivo	Competenze digitali per il futuro e inclusione digitale	Promuovere la diffusione delle tecnologie e favorire lo sviluppo delle competenze digitali	⊕ Effettivo	203-1 413-2	Collettività	10 17	5.1 Competenze digitali per il futuro, inclusione e benessere digitale
		Promozione di un utilizzo della rete internet e delle tecnologie che sia positivo e consapevole, tutelando la sicurezza di giovani e adolescenti	⊕ Effettivo	n. di insegnanti che hanno partecipato alla formazione n. studenti che hanno effettuato il test di competenze digitali	Collettività, Clienti	4	5.1.3 Benessere digitale
	Supporto al territorio e alle comunità locali	Iniziative a sostegno del territorio, delle popolazioni fragili e delle popolazioni vittime di emergenze	⊕ Effettivo	413-2	Pubblica amministrazione e autorità di vigilanza, dipendenti, clienti, fornitori, collettività	8 17	5.6 Supporto al territorio e alle comunità locali

PILASTRO FASTWEB	TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE IMPATTO GENERATO	TIPOLOGIA	GRI / KPI	STAKEHOLDER COINVOLTI	SDGs	RIFERIMENTO AL CAPITOLO PER APPROFONDIMENTO SULLA MODALITÀ DI GESTIONE IMPATTI
Futuro più inclusivo	Condizioni lavorative, salute e sicurezza dei dipendenti	Contributo all'employability giovanile	⊕ Effettivo	401-1	Dipendenti, collettività	8	5.3.4 Un datore di lavoro attrattivo
		Infortuni e malattie professionali sul luogo di lavoro o nello svolgimento dell'attività lavorativa	⊖ Effettivo	403-9 403-10	Pubblica amministrazione e autorità di vigilanza, dipendenti	3 8	5.3.3 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano
		Soddisfazione dei dipendenti e miglioramento delle condizioni di lavoro, grazie ad accordi aziendali di secondo livello che supportano l'equilibrio tra vita professionale e vita privata	⊕ Effettivo	2-30	Dipendenti	8	5.3.2 Un wellbeing innovativo costruito sull'ascolto dei dipendenti
		Aumento del benessere psico-fisico dei dipendenti, grazie all'attivazione di strumenti e servizi a supporto della salute	⊕ Effettivo	401-2 403-1 403-2 403-3 403-4 403-5 403-6 403-8	Dipendenti	3 8	5.3.2 Un wellbeing innovativo costruito sull'ascolto dei dipendenti 5.3.3 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano
	Diversity, equity and inclusion	Discriminazione di genere nell'accesso a posizioni apicali e nella crescita professionale, con disparità retributive tra uomini e donne a parità di lavoro	⊖ Potenziale	401-3 405-1	Dipendenti	5 8 10	5.2 Una cultura aziendale volta alla diversity, equity e inclusion
		Insicurezza del dipendente a causa di episodi di molestie e/o per l'assenza di misure a tutela dei lavoratori e/o di iniziative di sensibilizzazione	⊖ Potenziale	406-1	Dipendenti	8 16	5.2 Una cultura aziendale volta alla diversity, equity e inclusion

PILASTRO FASTWEB	TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE IMPATTO GENERATO	TIPOLOGIA	GRI / KPI	STAKEHOLDER COINVOLTI	SDGs	RIFERIMENTO AL CAPITOLO PER APPROFONDIMENTO SULLA MODALITÀ DI GESTIONE IMPATTI
Futuro più inclusivo	Diversity, equity and inclusion	Soddisfazione delle nostre persone grazie ad adeguati programmi di formazione, sistemi di valutazione della performance e piani di sviluppo professionale	⊕ Effettivo	404-1 404-2 404-3	Dipendenti		5.3.5 Il percorso di sviluppo e formazione in Fastweb
	Tutela dei lavoratori nella catena del valore	Violazione dei diritti dei lavoratori nella catena del valore	⊖ Potenziale	407-1 408-1 409-1	Fornitori, collettività		4.3 La gestione responsabile della catena di fornitura
	Trasparenza e ascolto dei clienti	Trasparenza nella relazione e tutela della libertà di espressione dei clienti grazie alla predisposizione di efficaci sistemi di assistenza, segnalazioni/reclami	⊕ Effettivo	n. segnalazioni ricevute dalle Associazioni dei Consumatori	Clienti		5.5 Trasparenza e ascolto dei clienti
Futuro più ecosostenibile	Efficienza energetica	Consumo delle risorse energetiche	⊖ Effettivo	302-1	Collettività		6.2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica
	Lotta ai cambiamenti climatici	Contributo alle emissioni evitate dai clienti grazie all'utilizzo dei servizi erogati (Scope 4)	⊕ Effettivo	305-5	Collettività, clienti		6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici
		Generazione di emissioni dirette e indirette energetiche di GHG (Scope 1 e 2)	⊖ Effettivo	305-1 305-2 305-4	Collettività		6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici
		Generazione di emissioni indirette di GHG (Scope 3)	⊖ Effettivo	305-3 305-4	Clienti, fornitori, collettività		6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici
	Economia circolare e gestione dei rifiuti	Produzione di rifiuti elettronici dati dal fine vita del prodotto	⊖ Effettivo	306-1 306-2 306-3 306-4 306-5	Clienti, collettività		6.3 Il nostro contributo per un'economia circolare e una migliore gestione dei rifiuti
		Riduzione dell'utilizzo dei beni di consumo attraverso l'approvvigionamento di materiali e risorse derivanti da processi di economia circolare	⊕ Effettivo	n. modem rigenerati	Fornitori, collettività		6.3 Il nostro contributo per un'economia circolare e una migliore gestione dei rifiuti
		Allungamento del ciclo di vita dei prodotti elettronici attraverso l'economia circolare e un uso efficiente delle risorse, sensibilizzando sulla riduzione dei RAEE	⊕ Effettivo	n. modem rigenerati	Clienti, collettività		6.3 Il nostro contributo per un'economia circolare e una migliore gestione dei rifiuti

PILASTRO FASTWEB	TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE IMPATTO GENERATO	TIPOLOGIA	GRI / KPI	STAKEHOLDER COINVOLTI	SDGs	RIFERIMENTO AL CAPITOLO PER APPROFONDIMENTO SULLA MODALITÀ DI GESTIONE IMPATTI
Tema trasversale	Corruzione	Danni verso il mercato e la comunità a causa di episodi corruttivi	⊖ Potenziale	205-1 205-3	Gruppo Swisscom, pubblica amministrazione e autorità di vigilanza, dipendenti, collettività	16	3.3 Lotta alla corruzione
	Etica e compliance	Contributo alla diffusione di un utilizzo etico degli strumenti di Intelligenza Artificiale	⊕ Effettivo	205-2	Gruppo Swisscom, pubblica amministrazione e autorità di vigilanza, dipendenti, media, clienti, fornitori, collettività	16	3.2 Etica e compliance
		Diffusione di correttezza ed eticità tra i dipendenti e verso il mercato	⊕ Effettivo	207-1 207-2 207-3 207-4	Gruppo Swisscom, pubblica amministrazione e autorità di vigilanza, dipendenti, media, fornitori	16	3.2 Etica e compliance

L'IMPEGNO DI FASTWEB VERSO LA COMPLIANCE ALLA CSRD

Fastweb ha avviato un percorso di progressivo allineamento alle nuove disposizioni della **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**, che introduce requisiti avanzati per l'analisi e la comunicazione degli impatti aziendali. In particolare, la Direttiva richiede un esame approfondito non solo degli impatti aziendali, ma anche dei **rischi e delle opportunità** adottando un approccio di **Double Materiality**, che include la valutazione dell'intera **catena del valore**.

In tale contesto, Fastweb ha avviato un processo strutturato per identificare e valutare i rischi e le opportunità più rilevanti. È stata predisposta una prima rappresentazione dei risultati emersi, che sarà ulteriormente approfondita ed incluse nella reportistica del prossimo Financial Year, assicurando piena conformità ai requisiti della CSRD e rafforzando la trasparenza e la comunicazione con gli stakeholder.

02

03 LA GOVERNANCE DI FASTWEB

01

3.1

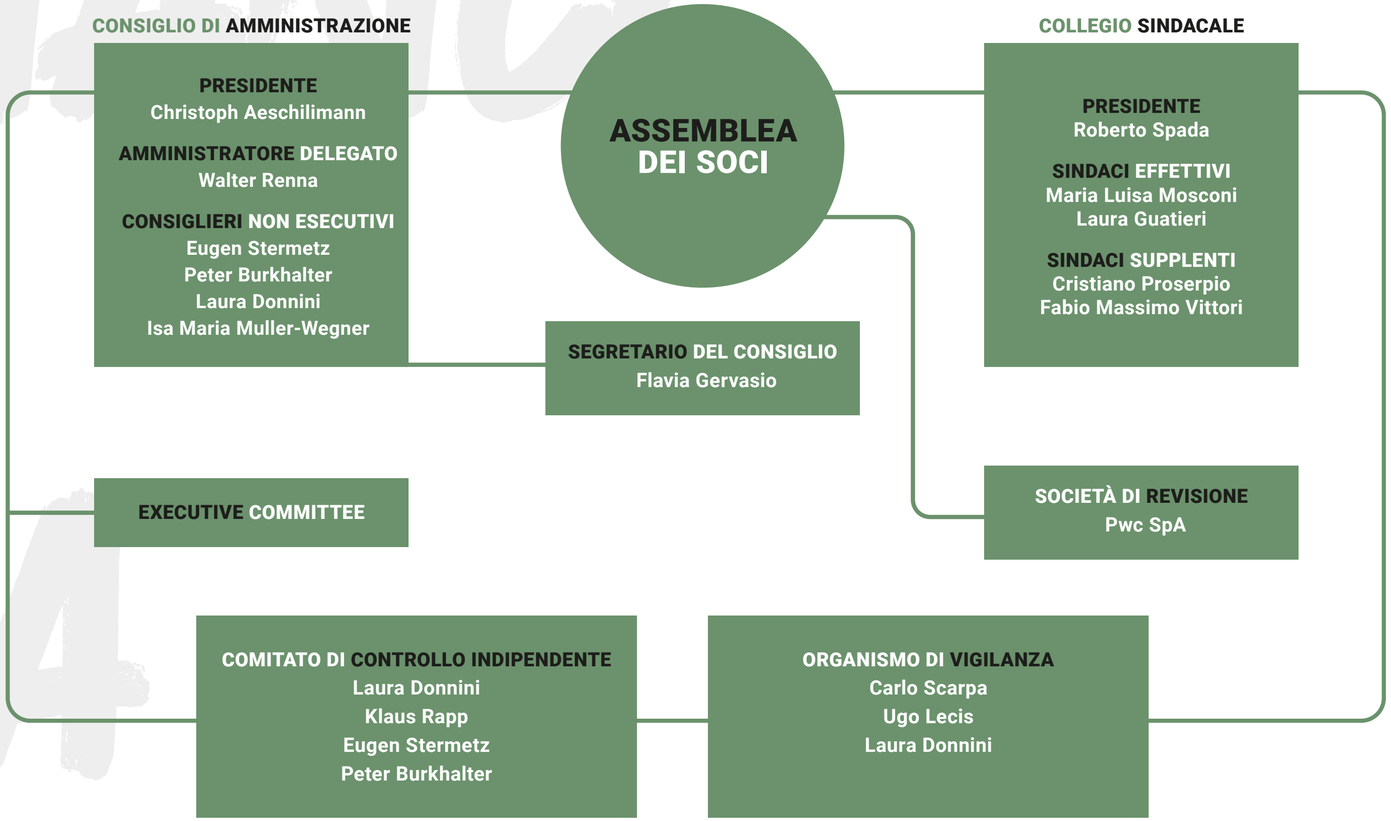
IL SISTEMA DI GOVERNANCE A SALVAGUARDIA DEL VALORE DI IMPRESA

GRI 2-9

Fastweb S.p.A. è una società a socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG a partire dal 1° gennaio 2025[5].

LA GOVERNANCE DI FASTWEB S.P.A.

La struttura di Corporate Governance è articolata secondo il modello tradizionale italiano, che, ferme restando le competenze dell'Assemblea, attribuisce la gestione strategica al Consiglio di Amministrazione, fulcro del sistema organizzativo e le funzioni di controllo e vigilanza al Collegio Sindacale.



5 Si segnala che dal 2007 e fino al 31/12/2024 il controllo veniva esercitato attraverso la controllata Swisscom Italia S.r. l.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

GRI 2-9

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

In data 22 settembre 2023 l'Assemblea Ordinaria ha deliberato di rideterminare in sei il numero dei componenti del Consiglio di Amministrazione e, di conseguenza, ha nominato Amministratrice la Sig.ra Isa Maria Müller-Wegner, che, come stabilito per tutti gli altri componenti del Consiglio di Amministrazione, rimane in carica fino alla data di approvazione del bilancio della Società al 31 dicembre 2024. Il Consiglio di Amministrazione nel 2024 si è composto di 6 amministratori, 2 donne e 4 uomini, di cui 2 sono esecutivi e 4 non esecutivi; tra questi si segnala che uno, la Sig.ra Laura Donnini, è consigliere indipendente.

Inoltre, Sig. Walter Renna ricopre la carica di Amministratore Delegato fino all'assemblea di approvazione del bilancio al 31 dicembre 2024.

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

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

GRI 2-10

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

Il Consiglio di Amministrazione di Fastweb S.p.A. si riunisce almeno trimestralmente, in dipendenza di ogni eventuale necessità, ed è investito dei più ampi poteri salvo quelli che la legge riserva all'Assemblea. Nel corso del 2024 si sono tenute 15 riunioni consiliari.

GRI 2-15

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

Eventuali conflitti di interesse riguardanti un amministratore devono essere tempestivamente comunicati al Consiglio di Amministrazione. L'amministratore interessato è tenuto a specificare "la natura, i termini, l'origine e la portata" del proprio interesse, fornendo tutte le informazioni necessarie per consentire agli altri amministratori e ai sindaci di valutare l'effettiva sussistenza 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 connessi al conflitto di interesse.

In data 29 luglio 2020, il Consiglio di Amministrazione ha adottato la "Procedura per le operazioni con Parti Correlate di Fastweb S.p.A.", procedura volta a garantire la piena trasparenza, nonché la correttezza sostanziale e procedurale, delle Operazioni con Parti Correlate[6].

GRI 2-19, 2-20

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

Le politiche di remunerazione per i componenti dell'Executive Committee (di cui infra) e i senior manager prevedono nel sistema di incentivi 2024 (MBO Management by Objectives), all'interno dei Company KPI, obiettivi di sostenibilità legati alla riduzione delle emissioni di CO_2 e al gender gap con un peso complessivo di entrambi del 15%.

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

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

6 Detta procedura è adottata ai sensi e per gli effetti degli artt. 2391-bis 2427, comma 1, 22-bis, cod. civ.

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

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

7 LAYERS S.R.L.

Dal 2020, la società 7 Layers S.r.l fa parte del Gruppo Fastweb, in seguito all'acquisizione da parte di quest'ultima del 70% del capitale sociale della controllante 7Layers Group S.r.l. e della successiva fusione tra 7Layers S.r.l. e 7Layers Group S.r.l. avvenuta nel 2021. Dal 26 novembre 2024 Fastweb detiene il 100% del capitale sociale di 7Layers S.r.l.

I servizi offerti da 7Layers S.r.l. sul mercato comprendono servizi di sicurezza difensiva quali Security Infrastructure, Data Assessment / Gap Analysis, Security Advisor, Network Operations Center (NOC), Security Operations Center (SOC), Incident Response, Threat Intelligence e servizi di sicurezza offensiva quali Penetration Test Vulnerability Assessment, Dark web intelligence, Cyber Security Education.

La struttura di Corporate Governance, ferme restando le competenze dell'Assemblea, – attribuisce la gestione strategica al Consiglio di Amministrazione, fulcro del sistema organizzativo, e assegna le funzioni di controllo e vigilanza al Sindaco Unico. L'assemblea tenutasi il 12 marzo 2024 ha conferito alla società di revisione CMC S.r.l. l'incarico di revisione contabile del bilancio di esercizio per gli esercizi 2024-2025-2026.

ACQUISIZIONE DI VODAFONE ITALIA

Il 31 Dicembre 2024 Swisscom, per il tramite della propria controllata Fastweb, ha finalizzato l'**acquisizione di Vodafone Italia** in vista di una integrazione delle due aziende.

Questa fusione mira a creare un operatore convergente leader in Italia, combinando infrastrutture mobili e fisse di alta qualità e le competenze di entrambe le aziende. Si prevedono, inoltre, benefici tanto per le aziende e per la Pubblica Amministrazione, quanto per i clienti residenziali.

A guidare l'acquisizione, Walter Renna, Amministratore Delegato di Fastweb, e nominato come futuro CEO della nuova entità che risulterà dalla fusione tra Fastweb e Vodafone Italia.

Questa nomina, soggetta al completamento della fusione previsto entro il primo trimestre del 2025, rappresenta un passo significativo nella governance aziendale, mirato a consolidare la leadership di Fastweb nel mercato delle telecomunicazioni.

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

GRI 2-15

Dal 2014, la Società ha adottato una procedura volta a prevenire situazioni di conflitto di interesse che, oltre a contravvenire ai principi del Codice etico, potrebbero danneggiare l'immagine e l'integrità aziendale, risultando altresì in contrasto con i principi di trasparenza e correttezza nella gestione degli affari.

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

Le misure adottate, in osservanza a quanto previsto dall'art. 2391 cod.civ., integrano il sistema dei controlli interni basato sul Codice Etico di Gruppo e sul Modello di

Organizzazione, Gestione e Controllo. La procedura si applica anche ai componenti del Collegio Sindacale.

Nel 2024, come previsto dalla procedura per le operazioni in conflitto d'interessi o con interessi di altri amministratori o dipendenti, sono state valutate collegialmente dall'Organismo di Vigilanza, dal Responsabile Anticorruzione e da Human Capital, 3 segnalazioni di potenziale conflitto di interesse segnalate da manager e dipendenti. Gli approfondimenti svolti non hanno rilevato situazioni di assunzione di incarichi in conflitto con le attività svolte in Fastweb S.p.A.

LA GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

In linea con l'impegno della Società rispetto agli obiettivi di interesse comune delineati nello Statuto, il sistema di Corporate Governance di Fastweb integra la sostenibilità nel proprio modello di business, definendo strutture interne e responsabilità specifiche per la definizione e il presidio della strategia di sostenibilità.

GRI 2-12, 2-14

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

Per supportare la Società nel suo percorso di sostenibilità, il Consiglio di Amministrazione si avvale del supporto del Comitato d'Impatto, istituito nel 2022, in occasione della trasformazione di Fastweb S.p.A. in Società Benefit.

IL COMITATO D'IMPATTO

Ai sensi dell'art. 24 dello Statuto, il Comitato d'Impatto, che riferisce periodicamente al Consiglio di Amministrazione, esamina e valuta la politica di sostenibilità della Società. Tale politica è finalizzata a garantire la creazione di valore nel tempo per gli stakeholder, nel rispetto dei principi di sviluppo sostenibile ed in linea con gli indirizzi e gli obiettivi aziendali in materia di sostenibilità. Il Comitato d'Impatto è composto dai seguenti soggetti: l'Head of Sustainability, Technology Officer, Chief Communication & Sustainability Officer, Chief Financial Officer e dal Chief Human Resources Officer. Il Comitato è presieduto dall' Head of Sustainability, in qualità di Impact Manager.

CHIEF COMMUNICATION & SUSTAINABILITY OFFICER

La funzione Sustainability supporta il Comitato d'Impatto nell'orientamento delle strategie e nel presidio, coordinamento e monitoraggio dei principali progetti e delle iniziative di sostenibilità di Fastweb, in linea con gli obiettivi strategici aziendali. Tale funzione, affidata alla responsabilità del Chief Communication & Sustainability Officer, riporta direttamente all'Amministratore Delegato.

DELEGA DI RESPONSABILITÀ PER LA GESTIONE DI IMPATTI

GRI 2-13

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

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

L'EXECUTIVE COMMITTEE

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

Il Comitato ha il compito di coordinare le attività delle diverse direzioni operative, anche mediante l'esame preliminare dei temi di rilevanza strategica per il futuro sviluppo della Società e delle operazioni di significativo impatto economico, patrimoniale e finanziario.

Il Comitato attualmente include: l'Amministratore Delegato, il Chief Financial Officer, il Chief Human Resources Officer, il Chief Communication & Sustainability Officer, il Consumer & Small Business Officer, il Chief Enterprise Officer, il Chief Wholesale Officer, il Chief Technology Officer e il Legal & Regulatory Officer.

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

3.2

ETICA E COMPLIANCE

GRI 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27,3-3

LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

- Linee guida anticorruzione
- Direttiva anticorruzione
- Linee guida e codice di condotta antitrust
- Policy Diversity and Inclusion
- Politica di Responsabilità Sociale
- Policy Tutela della Privacy e dei Dati della clientela
- Politica Ambientale
- Politica Energetica
- Politica Safety
- Policy Whistleblowing (gestione delle segnalazioni)
- Policy Donazioni
- Policy sponsorizzazioni
- Codice Etico
- Modello 231
- Procedura Segnalazione Conflitti di interesse
- Direttiva Internal Control and Risk Management System
- Compliance Management System
- Codice di Condotta acquisti etici e sostenibili per i fornitori

I NOSTRI OBIETTIVI	PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2024
• Ampliamento delle azioni informative interne pianificate in materia di conformità normativa ed accrescimento della responsabilizzazione sul sistema di controllo interno • Introduzione nuova formazione obbligatoria Anticorruzione, Whistleblowing • Aggiornamento formazione obbligatoria su nuovi rischi 231 e Modello 231 • Aggiornamento formazione rischi Antitrust con modulo specifico per rischi in ambito rapporti con clienti Enterprise PA • Nuova formazione specifica per BU Enterprise su rischi reati vs. PA (corruzione, turbativa di gara) • Formazioni ad hoc su temi di responsabilità 231 • Formazione Delegati Safety con supporto del presidente OdV	• I corsi hanno ottenuto al 31/12/2024 una percentuale di completamento >90%
• Risk assessment nuovi reati introdotti nel D.Lgs. 231/2001 ed aggiornamento del Modello 231 (nuove fattispecie di reati contro la PA, reati legati a strumenti di pagamento diversi dai contanti)	• Completamento risk assessment e approvazione nuovo Modello 231 nel luglio 2024 • Successivo aggiornamento del Modello 231 di Fastweb a dicembre 2024, con approvazione da parte del CdA, e con integrazione dei processi sensibili delle attività Fastweb Air migrate in Fastweb
• Continuo miglioramento del sistema di politiche su temi di compliance	• Adozione Compliance Management System conforme agli standard ISO 37301 • Adozione Modello di Governance dell'AI e Codice di comportamento
• Svolgimento del piano di attività incluso nell'Integrated Strategic Plan e degli obiettivi definiti in ambito di Sistema di prevenzione della corruzione (ISO 37001)	• Mantenimento della certificazione ISO 37001 a seguito di audit esterno concluso nel mese di novembre 2024 e 4 audit e 17 test su processi in scope del sistema di prevenzione corruzione effettuati.

IL NOSTRO APPROCCIO

L'APPROCCIO ALLA FISCALITÀ
IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

Fastweb si impegna con costanza e metodo a garantire il rispetto della normativa vigente da parte di tutti i dipendenti, i fornitori e i partner anche attraverso l'**adozione di procedure e regole interne**. In linea con questo obiettivo di centrale importanza, ogni anno l'azienda rafforza su base volontaria il proprio sistema di compliance interno attraverso iniziative mirate.

A dimostrazione dell'importanza del tema della legalità per l'azienda, anche quest'anno Fastweb S.p.A. ha sostenuto il Business Integrity Forum (BIF), iniziativa guidata dalla ONG Transparency International che riunisce le più grandi aziende italiane attive sui temi di integrità e trasparenza.

3.2.1

L'APPROCCIO ALLA FISCALITÀ

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

Fastweb opera secondo principi improntati a valori di onestà, correttezza e osservanza della normativa tributaria. Fastweb ritiene che l'assoluta trasparenza nei confronti dell'Amministrazione finanziaria e il pieno rispetto della normativa e degli obblighi fiscali facciano parte dei propri

imprescindibili doveri di contribuente e di responsabilità sociale verso le Istituzioni e il Paese.

Pertanto, nell'ambito del rapporto con le Autorità fiscali, la Società si impegna nella preventiva interlocuzione e nel mantenimento di rapporti volti alla trasparenza, al dialogo e alla collaborazione.

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

Per quanto riguarda la gestione del rischio in ambito fiscale, Fastweb ha implementato processi e procedure che assicurano la corretta attribuzione di ruoli, responsabilità e poteri a ciascun soggetto coinvolto nei processi con implicazioni fiscali, in modo da assicurare una corretta gestione dei rischi e minimizzare la possibilità di controversie. Allo stesso tempo, vengono adottate tutte le misure necessarie per il pieno e costante coinvolgimento della funzione fiscale nelle decisioni di business.

Qualora i processi implementati da Fastweb non prevedano già il coinvolgimento della funzione fiscale, la funzione di business si occupa di coinvolgere preventivamente il dipartimento fiscale al fine di assicurare un'adeguata valutazione degli effetti e dei rischi fiscali.

In particolare, Fastweb ha adottato un proprio sistema di controllo e gestione del rischio fiscale (Tax Control Framework), classificando i rischi in base alla loro natura: rischi fiscali, rischi di adempimento, rischi di natura interpretativa su operazioni routinarie e non routinarie. L'azienda assicura, pertanto, che i processi per la gestione del rischio fiscale garantiscano un'adeguata protezione degli Stakeholder interni ed esterni, sia in termini di mitigazione del rischio (anche in considerazione dei possibili impatti reputazionali), sia in termini più generali di salvaguardia dello shareholder value, inteso come interesse degli Stakeholder al non depauperamento del valore aziendale.

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

3.2.2

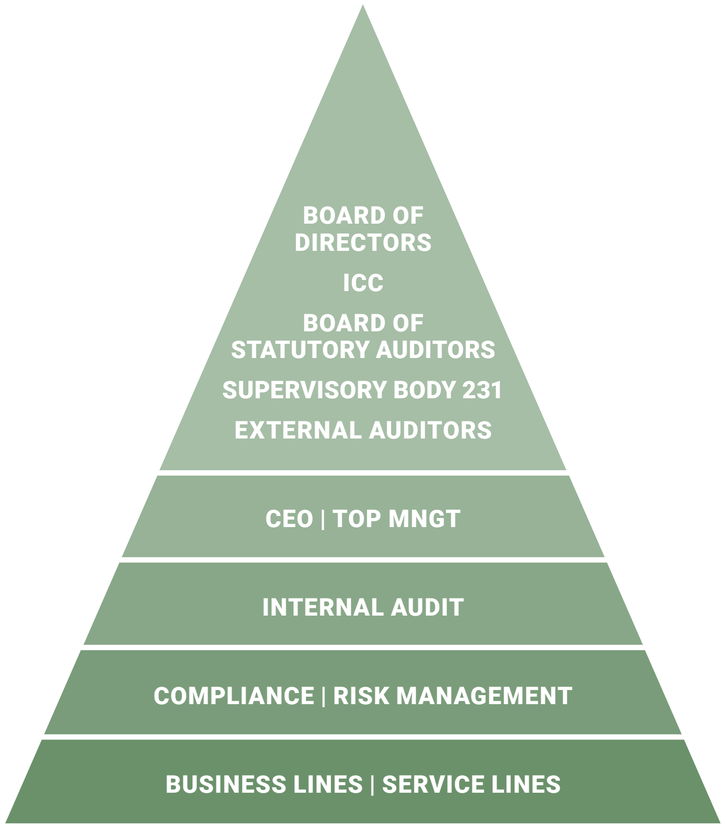
IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

Il Sistema di Controllo Interno (SCI) ha come obiettivo e priorità il governo dell'azienda attraverso l'individuazione, valutazione, monitoraggio e mitigazione/gestione dei rischi d'impresa, con il fine ultimo di perseguire gli obiettivi aziendali e creare valore per gli azionisti.

Tale processo comprende l'insieme delle regole, ruoli e responsabilità, procedure e strutture organizzative volte a consentire l'identificazione, la misurazione e la gestione dei principali rischi aziendali e a garantire la conformità a leggi e regolamenti.

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

- **Controlli di primo livello**: svolti dalle funzioni operative, dalle linee di Business aziendali e dal management operativo nelle attività quotidiane;
- **Controlli di secondo livello**: svolti dalle funzioni di Compliance, di Risk Management, di Assurance;
- **Controlli di terzo livello**: svolti dall'Internal Audit, che ha il compito di fornire assurance sull'efficacia ed il corretto funzionamento del sistema di controllo interno aziendale.



IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO (SCI) SI AVVALE DEI SEGUENTI ATTORI.

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

Fastweb promuove una cultura favorevole all'implementazione e allo svolgimento di controlli. In particolare, il tracciamento delle criticità e delle azioni di miglioramento, che emergono dalle attività di verifica interna, audit e risk assessment, è supportato da un apposito sistema informativo condiviso con i responsabili della loro implementazione. Per quanto riguarda il 2024 sono stati condotti 4 audit e 13 attività di verifica interna su processi sensibili per le stesse normative.

Inoltre, nel secondo semestre del 2024, l'azienda ha promosso l'iniziativa "Il sistema di controllo interno: è anche la tua storia". Un progetto di 6 video episodi volto a diffondere a tutta la popolazione aziendale ciò che c'è da sapere sul sistema di controllo interno, come obiettivi, attori, ruoli, strumenti, e come ogni dipendente può esercitare il proprio ruolo all'interno di questo sistema.

L'obiettivo finale è stato quello di rafforzare la cultura dell'accountability in azienda con una comunicazione semplice ed avvincente.

1. Introduzione: **Che cos'è un Sistema di Controllo** Interno (SCI)
2. **La struttura del SCI**: come si svolgono controlli e che struttura hanno in azienda?
3. **Gli attori del Sistema dei Controlli Interno**, come l'amministratore delegato, il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale, etc.
4. **Primo livello del SCI**: I controlli di linea
5. **Secondo livello del SCI**: Le compliance e risk management
6. **Terzo livello del SCI**: L'internal audit

In aggiunta a ciò, nel 2024 Fastweb ha definito un proprio Compliance Management System (CMS), in linea con i requisiti dello standard ISO 37301 per un sistema integrato di gestione dalla conformità.

Il CMS di Fastweb indica la strategia di trattamento del rischio di compliance adottata dalla Governance in quanto responsabile dei rischi di non conformità e definisce le aree di interesse, le normative rilevanti, i ruoli e le responsabilità per garantire la conformità agli standard etici e normativi.

Gli obiettivi che si pone il Compliance Management System sono:

- Prevenire i rischi di non conformità;
- Mantenere elevati standard etici attraverso la formalizzazione del Compliance Commitment;
- Promuovere una cultura della conformità attraverso la formazione e il monitoraggio continuo.

Il Compliance Management System esplicita, inoltre, l'impegno aziendale nel perseguire i propri obiettivi con trasparenza e integrità, agendo in modo eticamente responsabile in tutte le aree e funzioni aziendali. In aggiunta a ciò, Fastweb adotta una politica di tolleranza zero verso gli illeciti nei rapporti con i propri stakeholder attraverso l"impegno di tutti i dipendenti nel rispettare i principi di lealtà e integrità delineati nel Codice Etico e nelle altre politiche di Compliance aziendali. La conformità alle leggi deve essere parte integrante della mentalità e delle pratiche di Fastweb.

La conformità e il rispetto delle leggi non possono prescindere dall'essere parte integrante della mentalità di chi lavora in Fastweb; il Codice Etico conferma, dunque, l'impegno di tutti i dipendenti alla realizzazione di un sistema di controllo interno efficace ed efficiente garantendo che ogni attività sia documentata e verificabile, oltre che coerente con le regole e le procedure interne.

In questo contesto, il Codice Etico è stato recentemente aggiornato, includendo l'uso dell'intelligenza artificiale tra i nuovi temi con potenziali impatti a livello ESG. Tali politiche sono state riconosciute anche da Standard Ethics, che ha migliorato il Corporate Standard Ethics Rating di Fastweb.

GRI 2-16

Gli Organismi di Vigilanza (OdV) di Fastweb, composti da membri esterni ed interni autonomi e indipendenti, sono responsabili della verifica della corretta ed effettiva applicazione del Modello 231, attraverso apposite attività di vigilanza. Inoltre, analizzano il sistema di controllo a presidio delle aree a rischio, seguendo le best practices e quanto previsto dalle Linee Guida di Confindustria.

Gli OdV si avvalgono del supporto della funzione Compliance di Fastweb S.p.A. per svolgere le attività di vigilanza sull'efficace applicazione dei Modelli e riferiscono periodicamente ai Consiglio di Amministrazione, al Comitato di Controllo Indipendente ed al Collegio Sindacale le eventuali criticità riscontrate predisponendo report sulle attività svolte o ogni qualvolta ritengano opportuno informare gli organi sociali.

Come previsto dalla Policy Whistleblowing ed in conformità al D.Lgs. 24/2023 (recepimento della Direttiva UE 2019/1937 sul Whistleblowing) sono previsti canali dedicati e modalità di gestione delle segnalazioni di condotte illecite che garantiscono **riservatezza e tutela del segnalante**. L'accesso ai canali di segnalazione anche a soggetti esterni all'azienda è assicurato mediante la loro pubblicazione sul sito istituzionale. Le procedure di gestione delle segnalazioni garantiscono la conformità al D.Lgs. 24/2023.

L'Organismo di Vigilanza può essere coinvolto in caso di segnalazioni riguardanti una violazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo o fatti che possano far ipotizzare la commissione di reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 per una valutazione sull'oggetto della stessa.

Le funzioni di Governance sono periodicamente informate dal gestore delle segnalazioni sugli esiti delle analisi effettuate in funzione delle segnalazioni valutate come rilevanti.

GRI 2-27

Nel 2024, non è stato notificato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nessun caso significativo di non conformità a leggi e regolamenti.

IL SISTEMA DI RISK ASSESMENT E LA VALUTAZIONE DEI RISCHI AMBIENTALI

Fastweb, attraverso la funzione Risk Management, effettua un risk assessment periodico finalizzato a identificare e analizzare le strategie per la gestione dei principali rischi strategici aziendali. Le soluzioni di risk management svolgono un duplice ruolo:

- proteggere l'azienda da potenziali danni;
- creare opportunità per migliorare le prestazioni aziendali, contribuendo al successo complessivo dell'organizzazione.

La funzione Risk Management, inclusa nella Divisione Strategy e che riporta alla funzione Administration, Finance & Control, di Fastweb S.p.A., ha l'obiettivo di supportare il Chief Risk Officer in tali attività di risk assessment e in quelle di comunicazione verso i vari stakeholder (Swisscom, ICC, Consiglio di Amministrazione, Top Management) tramite un Report di aggiornamento trimestrale redatto in collaborazione con diverse funzioni aziendali.

Le responsabilità relative alla gestione e comunicazione dei rischi strategici identificati sono attribuite in funzione del risk acceptance level approvato dal Consiglio di Amministrazione di Fastweb S.p.A. La procedura ERM identifica il Chief Risk Officer nel Chief Financial Officer che riporta periodicamente all' Executive Committee i risultati delle attività di valutazione dei rischi.

In questo contesto, Fastweb ha adottato una **Policy di Enterprise Risk Management (ERM)** che si integra con un processo strutturato di **risk assessment periodico**. Questo processo è finalizzato all'identificazione, analisi e gestione dei principali rischi strategici che possono influire sulle attività aziendali.

Tra i rischi esaminati, quelli relativi al **cambiamento climatico** assumono un ruolo centrale, soprattutto quando vengono individuati dalle diverse funzioni aziendali come rischi con un **impatto finanziario significativo**, ovvero superiore ai 5 milioni di euro, e con un **orizzonte temporale a basso o medio termine**.

Questi rischi vengono segnalati al dipartimento di Enterprise Risk Management (ERM), che ha il compito di valutarne la rilevanza e, se necessario, di includerli nel **Risk Report aziendale**. Il **Risk Report** rappresenta uno strumento fondamentale per la governance aziendale, in quanto viene presentato trimestralmente all'**Internal Control Committee (ICC)** e annualmente al **Board of Directors (BOD)**.

Il team di **Communication and Sustainability** è responsabile dell'integrazione della valutazione dei rischi e delle opportunità climatiche all'interno del processo di definizione e implementazione della strategia ESG. Tale approccio garantisce che le implicazioni ambientali, sociali e di governance siano adeguatamente considerate nel percorso strategico aziendale.

LA GESTIONE DEL RISCHIO ANTITRUST

Dal 2019, Fastweb S.p.A. ha intensificato il proprio impegno in ambito antitrust, adottando un programma di compliance specifico. L'azienda ha nominato un Responsabile del Modello di Compliance, definito le proprie **linee guida** per la tutela della concorrenza e del consumatore, approvate dal CdA di Fastweb S.p.A., e adottato un **codice di condotta rivolti a tutti i dipendenti** di Fastweb S.p.A.

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

- I ruoli e le responsabilità nella prevenzione degli illeciti Antitrust e delle norme a tutela di consumatori;
- Le aree a maggior rischio di illecito Antitrust,
- I comportamenti da adottare (Codice di Condotta) nelle situazioni a rischio Antitrust.

Le linee guida per la tutela della concorrenza e del consumatore sono state inoltre aggiornate nel corso del tempo ampliando il campo di applicazione del programma di compliance alla tutela dei consumatori e includendo nuovi scenari di rischio. Contestualmente, il Codice di Condotta è stato integrato con le relative nuove regole di condotta da seguire, con la sezione "**impariamo dall'esperienza**" che descrive esempi pratici e con l'indicazione delle nuove attività a rischio. Nell'ambito dei programmi di compliance Fastweb si impegna a monitorare continuamente l'efficacia dei presidi di controllo in riferimento agli aggiornamenti normativi.

IL MODELLO 231

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

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

Il nuovo Modello, approvato dal CdA a dicembre 2024, recepisce le variazioni dei processi sensibili e del sistema di controllo valutato idoneo alla prevenzione dei nuovi reati introdotti nel D.Lgs. 231/2001 e dei nuovi processi sensibili rilevati potenzialmente a rischio di non conformità a seguito dell'incorporazione della società Fastweb Air.

Tutti i dipendenti hanno ricevuto comunicazione degli aggiornamenti apportati al Modello 231 e ricevuto formazione sui nuovi reati attraverso la nuova edizione del corso obbligatorio.

La controllata 7Layers dispone di un proprio Codice Etico ed un proprio Modello 231 approvati dal CdA a dicembre 2023. A fine 2024 è stato avviato il risk assessment per l'identificazione di nuovi processi sensibili potenzialmente impattati dai nuovi reati introdotti nel D.Lgs. 231/2001 che si concluderà nei primi mesi del 2025.

IL CODICE ETICO

Fastweb S.p.A. ha definito un Codice Etico con l'intento di fornire a tutte le persone che collaborano con l'azienda, quali dipendenti, fornitori, consulenti e partner commerciali, una guida chiara e diretta sui principi che devono ispirare le loro azioni quotidiane. Il Codice Etico riflette la vision ed il purpose di Fastweb in quanto Benefit Company.

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

- **Diversità e Inclusione**: è stato inserito un nuovo paragrafo interamente dedicato al tema della Diversità e Inclusione, in modo da rafforzare la cultura dell'incontro e la promozione della ricchezza nella diversità.
- **Comunicazione corretta**: è stato inserito un nuovo capitolo "Il nostro impegno per la comunicazione" con le linee guida da osservare nella comunicazione attraverso i social media affinché la divulgazione delle informazioni aziendali sia corretta ed efficace.
- **Integrità e trasparenza**: sono state inserite le principali regole da seguire per garantire la trasparenza e correttezza nelle registrazioni contabili rafforzando così l'impegno dell'azienda per l'integrità e la trasparenza.
- **Sostenibilità e tutela ambientale**: il capitolo dedicato all'ambiente è stato integrato declinando i comportamenti che devono guidare l'agire di ognuno nel dare il proprio contributo e diffondere una cultura che riduca gli impatti ambientali.
- **Corretta gestione dei dati personali**: è stato inserito il capitolo "L'impegno per i dati dei clienti" che definisce i principi fondamentali per una corretta gestione dei dati personali e li traduce in regole operative da seguire per assicurare in ogni processo aziendale Data Protection.
- **Etica nell'uso dell'Intelligenza Artificiale**: sono stati definiti principi di condotta da applicare per garantire un uso etico ed affidabile dell'IA, ispirati alle linee guida OCSE e alla proposta di regolamento europeo (AI Act).

Tutti i dipendenti sono informati sugli aggiornamenti del Codice Etico e sensibilizzati al rispetto dei principi in esso esposti. L'ultimo aggiornamento del Codice Etico è di ottobre 2023.

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

I CANALI DI SEGNALAZIONE

GRI 2-25, 2-26

Fastweb S.p.A. dispone inoltre di una **policy "Whistleblowing: gestione delle segnalazioni"** che disciplina le segnalazioni di comportamenti Illegittimi riscontrati dai dipendenti nello svolgimento delle proprie attività. Nel 2023, con approvazione del CdA di Fastweb S.p.A., la policy è stata resa conforme al D.Lgs. 24/2023 di attuazione della Direttiva Europea in materia di whistleblowing per la gestione delle segnalazioni e la tutela del whistleblower e successivamente aggiornata a dicembre 2024 per recepire le integrazioni apportate dalla capogruppo in materia di whistleblowing.

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

A tal fine, la Policy Whistleblowing prevede un canale dedicato che consente ai dipendenti di fare segnalazioni in modo completamente anonimo. La policy garantisce che ogni segnalazione venga trattata con il massimo livello di obiettività, indipendenza e riservatezza, assicurando così la protezione e la tutela della persona che segnala eventuali comportamenti illeciti. L'azienda ha ulteriormente evidenziato il suo impegno nella protezione dei segnalanti attraverso l'introduzione di un modulo formativo specificamente dedicato alla tematica del Whistleblowing. Inoltre, sono state pubblicate notizie e infografiche informative sulla intranet aziendale, Agorà, con l'obiettivo di sensibilizzare tutti i dipendenti sull'importanza di un sistema di segnalazione trasparente e sicuro, che possa contribuire a mantenere alti standard di etica e integrità all'interno dell'organizzazione. Tale policy si applica a tutti i collaboratori di Fastweb S.p.A. e 7Layers.

In continuità con quanto svolto negli anni precedenti Fastweb S.p.A. ha mantenuto attivo e monitorato il canale per segnalare eventuali violazioni del Codice Etico o inosservanze delle policy aziendali, attraverso una piattaforma di segnalazione anonima e la casella di posta ethics@fastweb.it. Fastweb S.p.A. si assicura che le segnalazioni vengano esaminate con la massima discrezione dal gestore del canale di segnalazione identificato nella funzione Internal Audit. Della gestione di segnalazioni relative a discriminazioni, violazioni dei diritti umani, tematiche giuslavoristiche, di salute e sicurezza e legate all'ambiente di lavoro viene prontamente informato il Social Performance Team, il team inter-funzionale che garantisce l'applicazione dei principi di responsabilità sociale in conformità alla certificazione SA8000. Le segnalazioni che non presentano le caratteristiche di Whistleblowing sono direttamente gestite dal SPT. Nel corso del 2024 sono state ricevute 6 segnalazioni attinenti a temi di responsabilità sociale, prontamente prese in gestione.

FORMAZIONE INTEGRATA: IL PILASTRO DELLA COMPLIANCE NORMATIVA AZIENDALE

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

Per questo motivo, Fastweb ha avviato un progetto di **formazione integrata obbligatoria** erogata ogni due anni con cadenza pianificata e sessioni formative per i dipendenti e per il management. La formazione è volta a definire i diversi rischi di Compliance e fornire all'individuo una visione integrata e allineata alle dinamiche aziendali, in grado non solo di riconoscere i rischi, ma di minimizzarli attraverso istruzioni specifiche. Tale formazione è rivolta a tutta la popolazione di Fastweb S.p.A. e 7Layers inclusi i componenti dell'Executive Committee.

Il catalogo della formazione obbligatoria, rinnovato nel 2024 prevede corsi relativi a: "Antitrust: tutela della concorrenza e del consumatore", "Anticorruzione", "Decreto 231" e "Whistleblowing",

Nel 2024 è stata rinnovata la formazione anticorruzione con l'obiettivo di approfondire il fenomeno della corruzione e le possibili sue forme di manifestazione, allo scopo di riconoscere le situazioni a rischio e diffondere a tutti i dipendenti

la conoscenza delle regole da adottare in Fastweb. In totale la formazione è stata ricevuta dal 98,6% della popolazione di Fastweb S.p.A. Il CdA di Fastweb S.p.A ha ricevuto una puntuale informativa sul Sistema di Gestione per la Certificazione ISO 37001 nell'ambito del Riesame della Direzione previsto dallo standard ISO.

Nell'ottica di fornire un programma formativo aderente alle necessità organizzative ed operative è stato avviato un corso di formazione ILEX (Internal Learning Experience) con focus sui Rischi di compliance nel processo di vendita Enterprise per accrescere la consapevolezza sui rischi di non conformità e richiamare i principi e regole adottate da Fastweb; il corso ha visto la partecipazione in presenza di 183 dipendenti per un totale di 20 ore di formazione offerte.

LE NORME VOLONTARIE: LE POLICY E LE CERTIFICAZIONI

GRI 2-23, 2-24

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

Le principali politiche che guidano l'azione di Fastweb sono:

- **Direttiva anticorruzione**: definisce la procedura operativa per ridurre il rischio di commissione di reati di corruzione nel caso di elargizione o accettazione di omaggi e inviti per eventi sportivi, culturali, informativi nelle relazioni con soggetti terzi quali, ad esempio, fornitori, clienti e Pubblici Ufficiali.
- **Linee guida e codice di condotta antitrust**: testimoniano l'impegno di Fastweb S.p.A. e dei suoi amministratori a rispettare i principi posti a tutela del libero mercato, della concorrenza e del consumatore, a promuovere tali valori fondamentali tra tutti i dipendenti e collaboratori di Fastweb in quanto pilastro portante della cultura e della politica aziendale.
- **Policy Diversity and Inclusion**: garantisce un luogo di lavoro sicuro e inclusivo, in cui le persone possano esprimere la propria unicità con l'obiettivo di rendere tali principi un requisito essenziale nello svolgimento delle attività aziendali. La Policy è estesa a tutte le società del Gruppo.
- **Politica di Responsabilità Sociale**: basata sulla norma internazionale SA8000, sancisce l'impegno aziendale nel riconoscimento di valori etici, del rispetto dei diritti dell'uomo e del miglioramento continuo delle condizioni lavorative dei dipendenti e dei collaboratori.
- **Modello Organizzativo Privacy e protezione dei dati personali**: definisce il sistema di governance di cui Fastweb S.p.A. si è dotata, i ruoli e le responsabilità definite in azienda per l'esecuzione di attività relative alla protezione dei dati personali, tra le quali la compilazione del registro dei trattamenti, lo svolgimento delle attività di privacy by design, di qualifica dei fornitori, i controlli di primo e secondo livello.
- **Politica Ambientale**: basata sulla norma internazionale ISO 14001, delinea il quadro di riferimento per stabilire e adeguare obiettivi di tutela ambientale.
- **Politica Energetica**: basata sulla norma internazionale ISO 50001, delinea il quadro di riferimento per stabilire e adeguare obiettivi di miglioramento delle prestazioni energetiche.
- **Politica Safety**: basata sulla norma internazionale ISO 45001, rende operativo l'impegno aziendale in materia di salute e sicurezza e definisce il quadro delle regole e buone pratiche da applicare a tutti i livelli organizzativi.
- **Policy Whistleblowing (gestione delle segnalazioni)**: disciplina la gestione delle segnalazioni di comportamenti illegittimi, specificandone i canali di comunicazione e le modalità di gestione da parte dell'azienda. Le segnalazioni possono essere effettuate via telefono, posta tradizionale oppure possono essere inviate in forma anonima utilizzando un canale esterno raggiungibile tramite link di rete Internet pubblica contenente il modulo per le segnalazioni, disponibile anche nella intranet aziendale. Tutte le segnalazioni vengono analizzate ed eventualmente gestite attraverso gli interventi più opportuni con la massima riservatezza (policy estesa anche a 7Layers).

- **Policy Donazioni**: definisce il processo, le regole operative e i controlli per l'erogazione di donazioni aziendali, siano esse in beni, servizi o denaro. Il documento ha lo scopo di assicurare che le donazioni vengano effettuate nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità e in conformità al Codice Etico e al Modello 231 aziendale.
- **Policy sponsorizzazioni**: fissa le condizioni per l'effettuazione di sponsorizzazioni, che devono avvenire in linea con quanto previsto nel Modello 231 e nelle Direttive Anticorruzione e contribuiscono al posizionamento di Fastweb sul mercato, alla promozione di prodotti e servizi, alla fidelizzazione e relazione con i clienti e al coinvolgimento e soddisfazione dei collaboratori.
- **Compliance Management System**: definisce la normativa interna ed esterna di riferimento, i ruoli e le responsabilità dei principali soggetti coinvolti, i principi e le linee guida da osservare nello svolgimento delle attività rilevanti nell'ambito dell'organizzazione, le attività di formazione, sensibilizzazione e controllo poste in essere al fine di garantire la conformità.

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

I sistemi adottati si applicano a Fastweb S.p.A. e 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**.

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

3.3

LOTTA ALLA CORRUZIONE

LA GESTIONE DEL RISCHIO CORRUZIONE

GRI 205-1, 205-2, 205-3

Fastweb S.p.A. ha adottato una politica di tolleranza zero nei confronti di comportamenti illeciti da parte dei suoi dipendenti, fornitori e partner, promuovendo nel tempo l'implementazione di un sistema di regole e controlli finalizzati alla prevenzione dei reati di corruzione.

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

La Direttiva Anticorruzione è parte integrante delle **Linee Guida Anticorruzione**, approvate dal CdA, elaborate in seguito ad una attività di risk assessment, volte a rafforzare ulteriormente il presidio interno per quanto concerne il monitoraggio e la gestione dei rischi di tutte le operazioni di Fastweb.

Per facilitare il compito dei dipendenti che lavorano su attività sensibili, Fastweb S.p.A. ha inoltre inserito degli esempi di alert, ovvero indici di anomalia riferiti ai diversi processi da osservare e attenzionare al Responsabile Anticorruzione.

Nel 2024 Fastweb S.p.A. ha esteso il portafoglio di servizi offerti alla clientela Consumer entrando nel mercato Energia. A seguito di questa operazione commerciale è stata svolta una analisi dei potenziali rischi di corruzione relativi al nuovo business individuando nuovi processi sensibili ed aggiornando l'analisi di contesto dell'organizzazione rilevante ai fini ISO 37001.

Nel 2024 sono stati valutati un totale di 12 processi per determinare i rischi relativi alla corruzione.

I principali processi rientranti nella risk map 2024 con rischio residuo medio-alto sono: Partecipazione a gare d'appalto pubbliche, Gestione dei progetti con alta interazione con la PA, Supporto alle attività di vendita, Gestione vendite verso clientela Enterprise, Gestione delle relazioni istituzionali con enti della PA, Acquisizione di prestazioni verso fornitori e/o subfornitori (es. System Integrator), Manutenzione su impianti ed immobili di proprietà di Fastweb.

Il CdA di Fastweb S.p.A. ha nominato un referente interno, Responsabile Anticorruzione, al quale è assegnata la responsabilità di valorizzare le regole aziendali collaborando anche con l'OdV. Il Responsabile Anticorruzione riferisce periodicamente al CdA, al Comitato di Controllo Indipendente ed al Collegio Sindacale predisponendo report sulle attività svolte e garantisce il funzionamento del Sistema di Gestione Anticorruzione come previsto dai requisiti ISO 37001.

Le linee guida sono state condivise internamente a tutto il personale attraverso l'intranet aziendale Agorà e mediante attività di formazione specifica per i dipendenti, nonché all'esterno tramite il sito internet di Fastweb.

Il CdA di Fastweb S.p.A. riceve specifica informativa sulle Linee guida e le principali procedure anticorruzione e ne danno approvazione.

Nel 2024 sono stati promossi incontri di sensibilizzazione sui rischi di non conformità e sulle principali procedure di controllo dedicati al personale con ruolo apicale della divisione Enterprise; tali incontri hanno visto la partecipazione del CEO a conferma dell'importanza che Fastweb attribuisce alla prevenzione di tali rischi e ad un agire eticamente sostenibile.

Nel 2022 Fastweb S.p.A. ha conseguito la certificazione del proprio sistema di prevenzione della corruzione allo standard ISO 37001 e concluso positivamente nel novembre 2024 il processo di audit di sorveglianza per il mantenimento della certificazione.

Nel corso del 2024 non si sono rilevati incidenti di corruzione.

03

04

05

04 FUTURO PIÙ CONNESSO

4.

FUTURO PIÙ CONNESSO

Grazie all'estensione dell'infrastruttura di rete, Fastweb si impegna a fornire connettività stabile e performante anche nelle aree prive di reti a banda ultralarga. Fastweb contribuisce alla digitalizzazione del paese con soluzioni digitali per migliorare la qualità della vita, assicurando la tutela dei dati e la massima trasparenza dell'offerta.

IL CONTRIBUTO DI FASTWEB ALLO SVILUPPO ECONOMICO DEL PAESE

GRI 3-3, 203-1

Il settore delle telecomunicazioni riveste un ruolo strategico nello sviluppo economico del Paese, contribuendo in modo significativo alla creazione di infrastrutture all'avanguardia e all'offerta di servizi innovativi. Gli investimenti costanti in reti ad alta velocità sono fondamentali per ridurre il divario digitale, garantendo connessioni affidabili e veloci su tutto il territorio nazionale. Ciò favorisce l'efficienza delle imprese, accelera la trasformazione digitale e promuove l'adozione di tecnologie avanzate.

La pandemia di Covid-19 ha rappresentato un punto di svolta per il settore delle telecomunicazioni in Italia, sottolineando l'importanza essenziale della connettività nella vita quotidiana e nelle attività professionali. In questo scenario, Fastweb si distingue come uno dei principali protagonisti, consolidando il proprio ruolo di operatore di rete e fornitore di connessioni FTTH (Fiber To The Home) nel panorama nazionale.

4.

FUTURO PIÙ CONNESSO

Negli ultimi anni, la transizione tecnologica ha spinto le aziende a incrementare gli investimenti in innovazione. Nel 2024, Fastweb ha destinato ingenti risorse a progetti strategici in ambiti chiave come l'Internet of Things (IoT), il 5G, l'Intelligenza Artificiale e l'edge computing, rafforzando il proprio impegno nello sviluppo di soluzioni tecnologiche avanzate e nell'accelerazione della digitalizzazione del Paese.

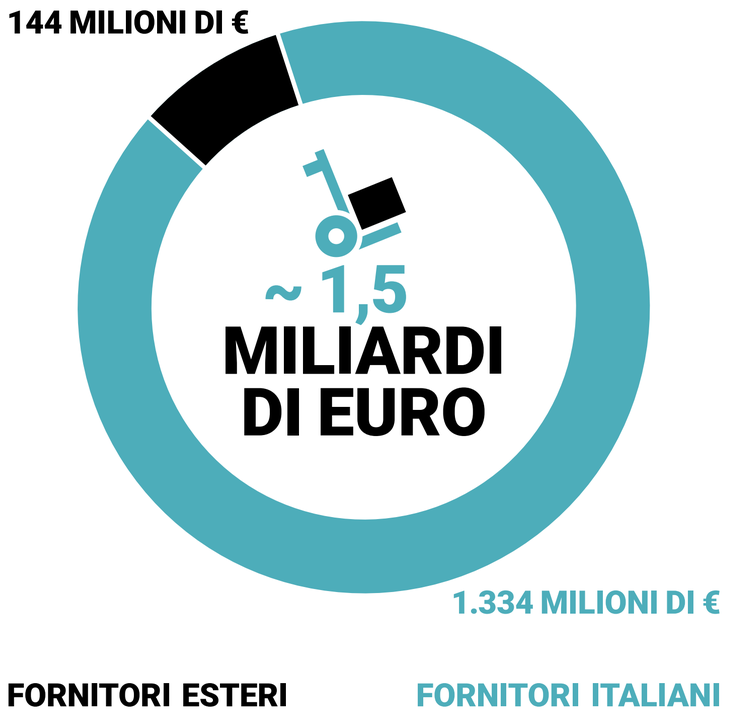
Fastweb, in quanto azienda leader nel settore delle telecomunicazioni in Italia, svolge un ruolo significativo nello sviluppo economico del Paese. Secondo il suo ultimo bilancio, i ricavi totali dell'azienda sono stati pari a 2,8 miliardi di euro nel 2024, dimostrando la sua **solidità finanziaria** e la sua capacità di generare valore.

Inoltre, il Gruppo Fastweb conta attualmente 3.423 dipendenti, dato che evidenzia il significativo **impatto occupazionale** dell'azienda, che non solo genera profitti significativi, ma fornisce anche opportunità di lavoro a un gran numero di persone nel Paese.

GRI 204-1

Nel corso del 2024, il 90% degli acquisti di Fastweb è stato indirizzato ad **acquisti all'interno del territorio nazionale**, a dimostrazione dell'impegno dell'azienda verso lo sviluppo economico del Paese.

VALORE DISTRIBUITO AI FORNITORI



4.1

INFRASTRUTTURE DIGITALI PER IL PAESE

LE PRINCIPALI POLITICHE E *CERTIFICAZIONI* A PRESIDIO DEL TEMA
ISO 20000 (gestione dei servizi ICT)
ISO 22301 (continuità operativa)
CSA STAR – 2 Livello (sicurezza e affidabilità dei servizi Cloud)

I NOSTRI *OBIETTIVI*	PRINCIPALI *RISULTATI* RAGGIUNTI NEL 2024
Entro il 2026 garantire collegamenti fino a 1 Gigabit a 21 milioni di famiglie e imprese in Italia	12 milioni di famiglie e imprese raggiunte da una connessione con velocità uguali o superiori a 1 Gigabit al secondo
Raggiungere con velocità superiori o uguali a 1 Gigabit almeno 800.000 abitazioni nel 2024	+800.000 abitazioni raggiunte
Entro il 2024 raggiungere con la tecnologia FWA 8 milioni di famiglie e imprese nelle aree grigie e 4 milioni nelle aree bianche (45% della popolazione)	Raggiunti 12 milioni di famiglie e imprese con tecnologia FWA
Entro il 2026 coprire il 90% della popolazione con servizio mobile in 5G	Copertura pari al 77% della popolazione con servizio mobile 5G

IL NOSTRO *APPROCCIO*
Sviluppo infrastrutturale e reti di nuova generazione
Sviluppo di prodotti e servizi per semplificare la vita digitale dei clienti
Fastweb Energia: l’ingresso nel mercato dell’energia elettrica
La Cybersecurity: l’eccellenza al servizio dei clienti
Open Innovation: un paradigma vincente per progettare insieme il futuro

4.1

GRI 3-3, 203-1

Fastweb prosegue l'implementazione della propria strategia per affermarsi come un **"OTT (Over The Top) Infrastrutturato"**, combinando lo sviluppo infrastrutturale con l'obiettivo di garantire ai clienti soluzioni digitali semplici, performanti e sicure. La strategia aziendale si articola su **tre direttrici principali**: lo sviluppo di reti di nuova generazione, la creazione di prodotti e servizi volti a semplificare la vita digitale e la cybersecurity al servizio dei clienti.

Nel 2024, questa visione è stata ulteriormente rafforzata attraverso l'integrazione di nuovi obiettivi e temi emergenti, al fine di aggiungere ulteriore profondità e prospettiva all'impegno di Fastweb per l'innovazione e la sostenibilità.

In linea con le sfide emergenti, **l'intelligenza artificiale** (IA) rappresenta un tema chiave e sempre più centrale all'interno della società. Fastweb, nel corso del 2024, ha investito in numerosissimi progetti legati a tale tecnologia, la quale sarà integrata nei processi aziendali e nei servizi offerti, contribuendo a migliorare l'efficienza operativa e l'esperienza del cliente. Allo stesso modo, la **cybersecurity** è stata identificata come una priorità assoluta, vista la crescente complessità degli attacchi informatici. Fastweb continuerà a investire in soluzioni avanzate per la sicurezza digitale, rafforzando la protezione dei dati e delle infrastrutture critiche.

La sostenibilità rimane un pilastro centrale della strategia aziendale. Fastweb evidenzia il ruolo della digitalizzazione e della smaterializzazione non solo come motori di innovazione, ma anche come strumenti per ridurre gli impatti ambientali complessivi. L'azienda si impegnerà, infatti, a comunicare con trasparenza anche sullo **Scope 4**, ovvero il calcolo teorico che consente di misurare il potenziale di 'decarbonizzazione' dei propri prodotti e la qualità dell'innovazione aziendale. Questo approccio permette di dimostrare come le soluzioni digitali offerte dall'azienda contribuiscano positivamente alla sostenibilità ambientale, supportando clienti e partner nella riduzione delle emissioni di gas serra e favorendo una transizione verso modelli di business più sostenibili.

Inoltre, nel 2024 si sono verificati eventi che rappresentano per Fastweb nuove sfide, ma anche nuove opportunità; come, ad esempio, l'uscita da Fibercop, in seguito al raggiungimento di un accordo con Optics Bidco S.p.A, società controllata di KKR, per la vendita della sua quota del 4,5% per un valore di 438,7 milioni di euro. Ciò nonostante, l'impresa è rimasta fortemente impegnata nella sua missione di guidare l'innovazione e lo sviluppo della connettività nel Paese attraverso investimenti in infrastrutture chiave di telecomunicazione. L'azienda continuerà quindi a effettuare importanti investimenti per aumentare la copertura della propria rete in fibra proprietaria e controllata end-to-end e continuerà a essere un fornitore chiave di servizi all'ingrosso a terzi, garantendo la disponibilità di offerte solide e competitive sul mercato.

La transazione rimane soggetta al completamento della transazione relativa a NetCo condotta da KKR il cui closing è atteso nel Q3 2024.

Fastweb ha consolidato nel tempo e continua a svolgere il proprio ruolo come **leader nell'innovazione tecnologica e nella sostenibilità**, adattandosi con flessibilità ai cambiamenti di contesto e affrontando le sfide emergenti con soluzioni integrate e visione a lungo termine. L'impegno per una customer experience semplice, sicura e performante, unito alla trasparenza e alla responsabilità verso i propri stakeholder, pone Fastweb come un punto di riferimento per la trasformazione digitale e sostenibile in Italia.

4.1.1

SVILUPPO INFRASTRUTTURALE E RETI DI NUOVA GENERAZIONE

Fastweb si conferma un **leader nell'innovazione tecnologica** e **infrastrutturale**, proseguendo il proprio impegno per garantire connessioni di alta qualità e contribuire alla riduzione del **digital divide** in Italia.

Nel 2024, l'azienda ha continuato a investire nello sviluppo della propria rete in fibra e 5G, perseguendo l'obiettivo di offrire connettività ad alte prestazioni a tutta la popolazione, inclusi i piccoli centri e le aree meno servite. Fastweb mira a estendere ulteriormente l'accesso a servizi fiber-like anche alle aree bianche e grigie, completando la transizione entro il 2026. Questo traguardo rientra nel piano strategico NeXXt Generation 2025, piano per connettere con il futuro milioni di famiglie sul territorio nazionale basato sui pilastri della leadership tecnologica, trasparenza e responsabilità sociale.

Nel primo semestre del 2024, Fastweb ha continuato a investire nello sviluppo delle proprie infrastrutture digitali, in ottica di continuità, registrando una crescita del 7% nei ricavi e del 5% nei margini. Questo risultato è stato ottenuto grazie al focus su qualità, innovazione e infrastrutture, con particolare attenzione al controllo end-to-end delle reti fisse e mobili, messe a disposizione anche di operatori

4.1.1

terzi. In tale contesto, sono continuati gli investimenti anche per l'espansione dell'infrastruttura di rete fissa, in modo da raggiungere in **FTTH** una fetta sempre più grande di popolazione.

Inoltre, sempre nel 2024, la rete mobile di Fastweb si è confermata la più veloce d'Italia per il terzo anno consecutivo secondo Ookla®, leader globale nella misurazione delle prestazioni di rete. Il riconoscimento certifica ancora una volta la straordinaria performance della rete mobile di Fastweb in termini di velocità, resa possibile grazie all'incremento della penetrazione del 5G e all'uso di uno spettro di frequenze con banda più veloce rispetto alla concorrenza. Le misurazioni effettuate tramite Speed Test hanno evidenziato velocità elevate, consolidando ulteriormente il primato dell'azienda nell'offerta di servizi altamente performanti e di qualità ai propri clienti. La società sta infatti sviluppando una rete mobile 5G che oggi copre il 77% della popolazione, dimostrando un costante impegno nell'espansione e nel miglioramento delle sue infrastrutture.

Dal punto di vista infrastrutturale, il 2024 ha rappresentato un anno chiave per il completamento delle **infrastrutture passive in 29 città** già in fase di sviluppo. La transizione dalla modalità attiva alla modalità passiva ha permesso di migliorare sia l'efficienza tecnica che economica.

Contemporaneamente, Fastweb ha ampliato la presenza infrastrutturale grazie al piano di coinvestimento sul 5G e a collaborazioni strategiche. In particolare, Fastweb ed EOLO hanno siglato un accordo per dare vita ad una **partnership strategica** in grado di generare valore per i cittadini e per il Paese, accelerando in modo significativo la disponibilità di servizi ad altissima capacità nelle aree del territorio nazionale dove non sono disponibili servizi di connettività fissa performanti.

L'utilizzo combinato delle frequenze ad onde millimetriche in banda 26 GHz acquisite da Fastweb nel corso dell'asta 5G del 2018 e dell'infrastruttura di accesso FWA di EOLO consentirà di realizzare nelle aree oggetto della copertura di EOLO la rete FWA con velocità in download fino ad 1 Giga più estesa del Paese.

Fastweb ha inoltre beneficiato del programma PNRR "Italia 1 Giga", un'iniziativa del governo italiano volta a garantire, entro il 2026, una connettività Internet con velocità di almeno 1 Gbit/s in download e 200 Mbit/s in upload su tutto il territorio nazionale. L'azienda ha quindi integrato le aree bianche nel proprio portafoglio, migliorando la connettività sul territorio nazionale e consolidando la propria capacità di attivare servizi in tutti i mercati (enterprise, consumer, wholesale).

L'espansione della rete non ha riguardato solo **l'aumento della copertura territoriale**, ma anche il miglioramento della **capacità** e della **qualità della rete** per sostenere l'incremento del traffico generato dai clienti. Tra il 2023 e il 2024, il traffico complessivo è cresciuto significativamente, passando da 8,5 Tbit/s a 9,8 Tbit/s nell'ottobre 2024, spinto dalla crescente domanda di streaming e servizi digitali. Per mantenere elevati standard qualitativi, Fastweb ha effettuato continui upgrade infrastrutturali, garantendo prestazioni ottimali anche durante eventi ad alto impatto, come partite di calcio e trasmissioni live.

In continuità con la propria strategia di sostenibilità, Fastweb rimane impegnata a **ridurre il digital divide**, puntando a **garantire entro il 2026 la copertura del 90% della popolazione con fibra ad alta velocità o soluzioni fiber-like anche nelle aree meno servite**. Grazie a un approccio basato su trasparenza, innovazione e qualità, l'azienda mira a portare a tutte le famiglie e imprese connessioni affidabili e performanti, contribuendo così a una digitalizzazione inclusiva e sostenibile.

4.1.1

5G E IOT: GLI AMBITI DI APPLICAZIONE

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

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

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

SMART SECURITY

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

SMART CITY

Nel 2024 il progetto "Cagliari smart city: integrazione della governance urbana con la mitigazione delle isole di calore urbano" è stato integrato con la soluzione di **Smart Parking**. Tale soluzione si prefigge lo scopo di monitorare l'occupazione degli stalli di parcheggio distribuiti nelle aree centrali cittadine, con l'obiettivo di monitorare l'impiego degli stalli stessi a fini statistici, ma anche come deterrente per incentivare il pagamento della sosta e l'utilizzo corretto delle soste adibite ai portatori di handicap e alle zone di carico e scarico merci. Il progetto si completerà fornendo, mediante un'apposita APP, l'informazione relativa alla disponibilità di parcheggi nelle varie zone cittadine con l'intento di ridurre il traffico legato alla ricerca del parcheggio e quindi ridurre il conseguente effetto di inquinamento e di ingorgo urbano, con un marcato beneficio sia sull'ambiente, sulla qualità dell'aria e sulla percezione di benessere dei cittadini (meno traffico e meno stress per i driver).

La collaborazione di Fastweb con il **Comune di Cagliari** ha visto nel corso degli anni la realizzazione di diverse soluzioni efficienti e sostenibili. Tra le varie soluzioni messe in campo, la prima ha visto la realizzazione di una piattaforma digitale intelligente che raccoglie tutti i dati e i flussi delle immagini provenienti dai sensori collocati strategicamente sul territorio. In particolare, la piattaforma implementata da Fastweb collega in un unico sistema centralizzato in Cloud tutti i punti di accesso per il wi-fi, le videocamere e i sensori IoT per il monitoraggio del microclima urbano con l'obiettivo di raccogliere

4.1.1

informazioni sempre più dettagliate per poter studiare nuove soluzioni di adattamento ai cambiamenti climatici per la città.

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

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

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

Nel 2024 Fastweb e il **Comune di Ostuni** hanno siglato un protocollo d'intesa con l'ambizioso obiettivo di trasformare Ostuni nella prima "Supercity" italiana, ovvero una città intelligente potenziata dall'intelligenza artificiale. In questa collaborazione, Fastweb metterà a disposizione le proprie infrastrutture e competenze nell'AI e nell'Internet of Things per sviluppare soluzioni basate sull'intelligenza artificiale generativa, al fine di rendere più efficienti i servizi offerti ai cittadini e migliorare la gestione del territorio.

Tra gli obiettivi principali vi sono l'agevolazione del rapporto tra cittadini, turisti e la città stessa, il monitoraggio più efficace del territorio e la valorizzazione del ricco patrimonio artistico e culturale di Ostuni. Il sito web comunale diventerà un portale multilingua potenziato da un assistente AI evoluto, semplificando la comunicazione e l'accesso ai servizi per residenti e visitatori. Inoltre, l'Ufficio Rapporti con il Pubblico sarà digitalizzato e accessibile 24 ore su 24 tramite una piattaforma interattiva AI-powered per la gestione di richieste e segnalazioni da parte dei cittadini.

L'intelligenza artificiale troverà applicazione in numerosi altri ambiti come la tutela ambientale, il monitoraggio delle aree a rischio, la smart mobility con la localizzazione di parcheggi e la gestione del traffico, la valorizzazione dei beni culturali attraverso tour virtuali guidati da avatar AI multilingua, fino al design urbano con la possibilità di ricreare digitalmente la città per progettare nuove aree

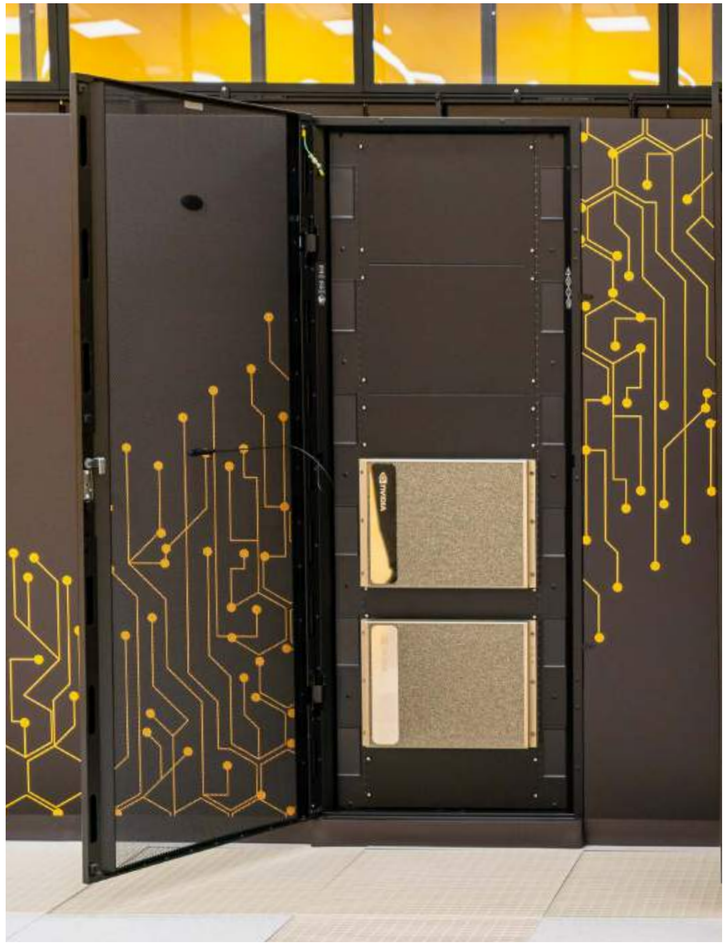
4.1.1

e infrastrutture. Il sindaco di Ostuni vede nella città un laboratorio vivente dell'innovazione, dove l'AI guiderà ogni passo verso un futuro più efficiente, inclusivo e sostenibile, ponendo Ostuni come punto di riferimento per l'innovazione urbana in Italia. Fastweb punta a creare un modello di città moderna, digitale e inclusiva sfruttando appieno le potenzialità dell'intelligenza artificiale. Il governo italiano segue con attenzione questa trasformazione digitale di Ostuni come esempio virtuoso da replicare.

SMART EDUCATION

Nel 2024, Fastweb ha proseguito con il progetto di introdurre l'innovazione della realtà virtuale nell'ambito dell'educazione, concentrandosi sulle scuole superiori della provincia di Napoli. Questa iniziativa prevede l'adozione di visori di realtà aumentata, trasformando l'esperienza di apprendimento attraverso l'integrazione di contenuti avanzati nei corsi e nei laboratori. Particolarmente significativo è stato l'utilizzo della realtà virtuale nei laboratori di chimica, fisica, medicina e meccanica, che hanno permesso agli studenti un accesso a esperienze pratiche in un ambiente virtuale controllato. Gli studenti hanno potuto esplorare e manipolare molecole in chimica, osservare fenomeni fisici complessi, praticare procedure mediche virtuali e interagire con dispositivi meccanici in un ambiente sicuro.

In occasione dell'800° anniversario della sua fondazione, l'Università di Napoli Federico II ha celebrato con un progetto innovativo. Nell'ambito di un progetto di formazione post-laurea, con il contributo di Fastweb, gli studenti hanno sfruttato l'enorme patrimonio bibliografico dell'ateneo per addestrare un'intelligenza artificiale generativa, sviluppata internamente, a ricreare la figura storica di Federico II di Svevia, fondatore dell'omonima facoltà universitaria tra le prime laiche al mondo. Il risultato del progetto è un avatar olografico alimentato dall'intelligenza artificiale, in grado di interagire in tempo reale. A donare voce e aspetto a questa straordinaria ricostruzione digitale della figura di Federico II di Svevia è stato l'attore Massimiliano Gallo. Durante la presentazione del progetto, l'avatar di Federico II ha dialogato con il Rettore e gli altri ospiti presenti all'Università di Napoli Federico II, offrendo uno spettacolo tecnologico per celebrare l'800° anniversario della fondazione dell'ateneo.



4.1.2

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

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

In linea con questo obiettivo, nel 2024 Fastweb ha incrementato la vendita di **eSIM**, una soluzione completamente digitale e virtuale che, oltre a offrire una migliore esperienza al cliente attraverso un processo totalmente remoto e digitalizzato, riduce l'impatto ambientale eliminando la necessità di produrre e distribuire le tradizionali schede SIM fisiche. Fastweb ha lanciato il servizio di Wi-Fi Calling per tutti i suoi clienti, basato sullo standard Voice over Wi-Fi (VoWi-Fi), offrendo una migliore esperienza di comunicazione anche in aree con copertura limitata. Grazie a questo servizio, i clienti residenziali e P.Iva possono effettuare e ricevere chiamate utilizzando una connessione Wi-Fi di rete fissa Fastweb o di qualsiasi altro operatore in Italia, con un livello di qualità eccellente anche in aree con scarsa copertura mobile.

4.1.2

Inoltre, a disposizione di tutti i clienti, Fastweb ha introdotto il servizio di **Mobile Ticketing** in alcune città italiane, semplificando l'accesso ai mezzi pubblici direttamente tramite dispositivi mobili. Il servizio, attivo nelle città di Milano, Roma, Napoli, Bari, Padova, Teramo, Latina, Olbia e Salerno, consente di acquistare biglietti per i mezzi di trasporto pubblico, pagare il parcheggio e ricaricare le auto elettriche direttamente tramite SMS, utilizzando il credito telefonico e ampliando così i servizi a disposizione dei clienti Fastweb.

Sempre nel corso del 2024, è stato lanciato **Fastweb Shop**, una piattaforma e-commerce progettata per semplificare l'esperienza d'acquisto dei clienti offrendo una selezione dei migliori prodotti tech del momento. Grazie alla partnership con Amazon Business, il servizio è stato ulteriormente ampliato, offrendo accesso a una vasta gamma di prodotti e soluzioni pensate per soddisfare le esigenze di privati e imprese.

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

Per accompagnare i clienti nel percorso di trasformazione digitale, nel 2024 è continuato l'impegno nel migliorare la piattaforma **FASTedge**, la prima sul mercato italiano a offrire risorse e servizi Cloud direttamente in prossimità delle aziende, facilitando lo sviluppo di applicazioni avanzate, in particolare negli ambiti Artificial Intelligence, Internet of Things e Big Data.
La piattaforma ha l'obiettivo di accelerare la trasformazione delle aziende e delle Pubbliche Amministrazioni in organizzazioni "data-driven" e rappresenta un ulteriore tassello della strategia Fastweb di completare la sua trasformazione in OTT infrastrutturato, fornendo soluzioni digitali sempre più flessibili e in linea con la continua evoluzione dei bisogni dei clienti.

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

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

Infine, Fastweb ha acquisito ADT Srl, un system integrator milanese specializzato nei servizi Oracle Cloud e certificato nella migrazione di database in Cloud e Data Management. Questa operazione rafforza la partnership strategica con Oracle, ampliando l'offerta di Fastweb Enterprise con servizi di consulenza, progettazione e gestione di Oracle Cloud, migliorando il posizionamento nel mercato Cloud e Multicloud. L'acquisizione permette a Fastweb di erogare servizi precedentemente rivenduti e gestire progetti ICT in modo completo grazie a nuove competenze interne.

L'APPLICAZIONE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Nel 2024, l'intelligenza artificiale (AI) si conferma un elemento strategico per Fastweb, che si pone l'obiettivo di diventare un'azienda **AI-driven**, capace di innovare i propri servizi e trasformare i processi interni per creare valore per clienti e dipendenti. Questo impegno, avviato nel 2020, si basa su una strategia strutturata che ha permesso di sviluppare progetti significativi. Fastweb ha creato un team centrale specializzato, composto da data scientist, data engineer e data architect, coinvolgendo 11 dipartimenti aziendali e realizzando finora 33 progetti basati sull'intelligenza artificiale.

4.1.2

Sul piano tecnologico, l'azienda ha stretto una collaborazione con AWS per l'adozione di infrastrutture avanzate e ha investito in un supercomputer, classificato al 106° posto tra i più potenti al mondo, per l'addestramento dei modelli di AI. A questi sforzi si aggiunge una stretta collaborazione con università italiane di spicco, tra cui la Bicocca di Milano, l'Università di Bari, l'Università La Sapienza di Roma e l'Università della Calabria, oltre che con partner industriali di rilievo come NVIDIA e startup promettenti nonché fornitori di dati italiani quali Mondadori, Bignami e Istat (rif.par.5.1). L'AI viene integrata nei processi aziendali quotidiani grazie a strumenti dedicati che permettono ai dipendenti di proporre idee innovative e casi d'uso, migliorando così le attività operative e generare valore.

Tra i progetti di punta si distingue **MIIA (Modello Italiano Intelligenza Artificiale)**, una famiglia di modelli linguistici di grandi dimensioni progettati specificamente per la lingua italiana. MIIA è stato concepito per rispondere alle esigenze di settori verticali come la pubblica amministrazione e la sanità, con un'architettura compatta e personalizzabile. Il primo modello della famiglia avrà una dimensione di 8 miliardi di parametri. Il progetto, in linea con il Regolamento Europeo sull'AI (AI Act), utilizza principalmente dati in italiano, garantendo conformità e trasparenza. Lo sviluppo di MIIA, avviato nel 2023, prevede il completamento nei primi mesi del 2025 e punta a offrire soluzioni specifiche per contesti regolamentati.

All'interno dell'azienda, Fastweb utilizza l'intelligenza artificiale per trasformare i propri processi e migliorare l'esperienza dei clienti attraverso iniziative innovative. Tra queste spicca "**Chiara**", una chatbot interna con un modello linguistico aziendale che fornisce risposte rapide e basate su fonti ufficiali interne, facilitando il lavoro quotidiano dei dipendenti. Tale iniziativa conferma l'importanza per Fastweb di valorizzare l'AI per ottenere in primis dei miglioramenti interni all'organizzazione, con l'obiettivo ultimo di supportare conseguentemente anche l'esperienza dei propri clienti attraverso strumenti e modalità interattive ed efficienti.

Nel campo del customer care, Fastweb ha implementato un sistema avanzato basato sull'intelligenza artificiale che supporta gli operatori nel fornire un'assistenza più rapida ed efficace. Quando il cliente segnala un problema non urgente, gli viene proposta la possibilità di programmare una chiamata a stretto giro. Nel frattempo, grazie al supporto dell'AI, il sistema analizza la situazione e prepara in anticipo una soluzione personalizzata. Questo approccio consente di ridurre significativamente i tempi di risposta durante il contatto diretto, migliorando l'efficienza del servizio e aumentando la soddisfazione dei clienti, offrendo al contempo servizi sempre più personalizzati e performanti. L'azienda ha inoltre sviluppato modelli predittivi per la diagnosi delle anomalie nei modem, contribuendo a ridurre la sostituzione inutile dei dispositivi e a migliorare la sostenibilità dei processi.

L'intelligenza artificiale non rappresenta solo uno strumento per migliorare i servizi, ma anche un motore di trasformazione interna che consente a Fastweb di consolidare il proprio ruolo di leader tecnologico. Grazie a una visione strategica e a investimenti mirati, l'azienda continua a sviluppare soluzioni innovative che creano valore per clienti, dipendenti e collettività.

Fastweb è protagonista nell'adozione dell'intelligenza artificiale, come emerso nel workshop del 14 ottobre presso **STEP FuturAbility District**, in collaborazione con AWS. L'evento ha sottolineato l'importanza di un ecosistema collaborativo tra aziende, istituzioni e università per sfruttare appieno il potenziale dell'AI. Fastweb ha sviluppato infrastrutture per un LLM italiano, supporta ricerche universitarie e collabora con partner pubblici e privati. È già conforme all'AI ACT e partecipa attivamente alla definizione delle linee guida europee.

I panel dell'evento hanno evidenziato il ruolo chiave dell'AI nella trasformazione digitale: dal framework normativo e le opportunità di business all'uso pratico nei settori della mobilità e farmaceutica, passando per progetti inclusivi e innovativi. Tuttavia, l'adozione dell'AI in Italia è ancora limitata, con investimenti spesso confinati alla sperimentazione. È necessaria una maggiore collaborazione per accelerare il progresso tecnologico, sfruttando le opportunità offerte dall'AI ACT per uno sviluppo responsabile e innovativo.

4.1.2

Fastweb ha posto un'enfasi significativa sull'**utilizzo etico dell'AI**. L'adozione di tecniche e soluzioni di intelligenza artificiale e l'utilizzo di algoritmi per l'analisi dei dati pone di fronte alla necessità di guadagnare la fiducia dei cittadini, assicurare, sempre e comunque, la tutela dei diritti e la prevenzione di fenomeni lesivi, quali ad esempio derive discriminatorie o utilizzo dei dati per finalità illecite.

Per questi motivi già da tempo Fastweb si rifà alle linee guida internazionali in merito allo sviluppo e utilizzo dell'intelligenza artificiale, più specificatamente all'Artificial Intelligence Act (COM/2021/206 final) e Coordinated Plan On Artificial Intelligence 2021 della Comunità Europea e alle Recommendation Of The Council On Artificial Intelligence (2019) dell'OCSE.

Laddove si parli di intelligenza artificiale non si può, infatti, prescindere dal richiamo ai profili etici. Ogni qualvolta uno degli use case sulla AI viene valutato per essere messo in campo, viene effettuato uno screening dello stesso rispetto alle linee guida internazionali, affinché vengano sempre garantiti i principi di equità e responsabilità che sono parte stessa dei valori aziendali. In aggiunta a ciò, fin dal 2022, Fastweb ha ritenuto opportuno integrare i principi di utilizzo etico dell'AI anche nel proprio Codice Etico.

Per quanto riguarda l'offerta di servizi in ambito AI, nel 2024 Fastweb, ha annunciato l'utilizzo dell'intelligenza artificiale generativa e di machine learning di Amazon Web Services (AWS) per mettere a disposizione di terzi il suo Large Language Model (LLM) addestrato nativamente in lingua italiana. Questa iniziativa si inserisce nella collaborazione con AWS, per contribuire ad accelerare la trasformazione digitale delle imprese italiane e delle pubbliche amministrazioni.

Per sviluppare il proprio modello, Fastweb ha creato un ampio set di dati in lingua italiana, combinando fonti pubbliche con dati licenziati da editori e media. Grazie all'uso di Amazon SageMaker, Fastweb ha perfezionato il modello Mistral 7B, ottenendo miglioramenti prestazionali tra il 20% e il 50% rispetto ai benchmark della lingua italiana. Tali modelli sono stati resi disponibili su Hugging Face e distribuiti tramite Amazon SageMaker e in futuro l'azienda prevede di renderli accessibili anche su Amazon Bedrock, utilizzando Custom Model Import, per creare soluzioni di intelligenza artificiale generativa per i clienti. Al fine di condividere tali strumenti e renderli sempre più accessibili, Fastweb ha partecipato all'AWS Summit 2024 di Milano con uno stand dedicato, dove il pubblico ha potuto esplorare soluzioni di AI generativa, cloud e sicurezza su AWS.
Fastweb ha inoltre lanciato **NeXXt AI Factory**, il primo e più potente Supercomputer AI NVIDIA DGX SuperPOD dedicato all'intelligenza artificiale generativa in Italia. NeXXt AI Factory è un sistema tecnologicamente sofisticato per lo sviluppo di applicazioni AI e Gen AI ed il cuore pulsante di un ecosistema dedicato all'innovazione. Il sistema, dotato inoltre della prima versione del proprio **LLM - MIIA (Modello Italiano Intelligenza Artificiale)**, è perfettamente integrato nell'infrastruttura di Fastweb, connesso tramite una rete in fibra ottica alla piattaforma Cloud dell'Azienda, che comprende 4 Data Center e 10 nodi Edge in tutta Italia.

Al fine di garantire un utilizzo sicuro e controllato delle potenzialità dell'AI generativa da parte dei propri dipendenti, Fastweb ha creato la piattaforma Nexxt AI, con due sezioni dedicate:

- una sezione individuale, **Nexxt AI 4ME**, piattaforma per il lavoro quotidiano dei singoli dipendenti, che utilizza l'AI Generativa messa a disposizione;
- una sezione da usare in gruppo, **Nexxt AI 4US**, la nuova funzionalità che permette a gruppi di colleghi di utilizzare l'AI generativa per lavorare insieme su un set di documenti.

Grazie a **Nexxt AI 4US**, i team possono ora raccogliere dei documenti e sfruttare l'intelligenza artificiale generativa per avere una chatbot in grado di rispondere a domande sul loro contenuto, così da analizzarli e comprenderli in modo più efficiente e collaborativo.

Nel 2024 Fastweb ha infine arricchito la propria attività in materia di intelligenza artificiale attraverso diverse partnership di

4.1.2

rilievo, con l'obiettivo di consolidare le conoscenze su tali temi in rapida evoluzione. La collaborazione con l'Istat e l'Università degli Studi Internazionali di Roma si è concretizzata in un accordo biennale per sviluppare soluzioni innovative basate sull'intelligenza artificiale per la gestione e l'analisi dei dati pubblici. L'obiettivo è migliorare la produzione di informazioni statistiche più accurate, favorendo una comprensione approfondita dei fenomeni demografici, economici e sociali del Paese. Secondo Fastweb, la collaborazione tra settore pubblico e privato rappresenta uno strumento fondamentale per promuovere l'innovazione e garantire che i progressi tecnologici rispondano all'interesse pubblico più ampio.

Fastweb, inoltre, ha collaborato con EY per pubblicare un rapporto che sottolinea come l'intelligenza artificiale continuerà a stimolare la domanda di lavoro in Italia. Il rapporto, intitolato "Intelligenza artificiale e trasformazione delle organizzazioni e del lavoro. Sfide e opportunità in otto settori", commissionato da Fastweb e realizzato da EY, analizza l'impatto dell'intelligenza artificiale sulle professioni e sulle competenze, evidenziando come le competenze tecniche e trasversali diventeranno sempre più richieste dal mercato del lavoro.

FOCUS SULL'AI ACT

IL REGOLAMENTO EUROPEO SULL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

- L'AI ACT, il Regolamento Europeo sull'intelligenza artificiale, è il primo quadro normativo globale che disciplina l'uso degli algoritmi di AI all'interno dell'Unione Europea, puntando a garantirne un utilizzo etico, trasparente, sicuro e rispettoso dei diritti umani.
- Il regolamento classifica i rischi associati all'AI in quattro livelli: proibito, alto, limitato e minimo, imponendo obblighi più stringenti per gli utilizzi più rischiosi. Le aziende devono censire gli algoritmi, valutare i rischi, formare il personale, garantire trasparenza e tracciabilità e rispettare norme di governance e sorveglianza.
- Le sanzioni per il mancato rispetto variano dall'1,5% al 7% del fatturato.
- L'EU AI ACT è entrato in vigore il 1° agosto 2024 e sarà applicato progressivamente nei prossimi 36 mesi. Fastweb ha avviato un solido modello di compliance per garantire uno sviluppo e utilizzo responsabile dell'AI.
- Nel corso della fine del 2024, saranno vietati gli algoritmi di AI ad alto rischio, mentre tutte le soluzioni di AI proposte devono seguire un processo strutturato, con valutazioni di compliance, aspetti tecnici e benefici aziendali. È stato inoltre introdotto un questionario di valutazione dei rischi per censire e classificare ogni utilizzo di AI, identificare misure di mitigazione e formare il personale.

4.1.3

FASTWEB ENERGIA: L'INGRESSO NEL MERCATO DELL'ENERGIA ELETTRICA

L'azienda ha lanciato **Fastweb Energia**, un progetto strategico che rappresenta il primo passo della nuova visione aziendale Beyond the Core, ampliando il portafoglio di servizi per includere l'energia elettrica prodotta al 100% da rinnovabili. Fastweb punta a integrare i servizi di telecomunicazione ed energia, posizionandosi come punto di riferimento per clienti consumer e imprese, offrendo soluzioni innovative ed elevati standard di qualità per una gestione sostenibile e trasparente.

La nuova soluzione proposta per il mercato energetico si distingue per **l'energia prodotta 100% da rinnovabili** e certificata da Garanzie di Origine (GO). In coerenza con l'impegno aziendale contro il cambiamento climatico e con l'obiettivo di raggiungere il Net Zero Carbon entro il 2035, Fastweb ha scelto di non includere fonti non rinnovabili nella propria offerta commerciale.

Successivamente ad una prima fase di business simulation avviata nell'**ottobre 2023**, il lancio ufficiale dell'offerta B2C è avvenuto nell'**aprile 2024**, affiancato parallelamente dall'avvio della business simulation per il mercato B2B, con sua successiva estensione avvenuta nell'ottobre 2024. Nello specifico, l'offerta B2B, rivolta a imprese con consumi ≤50.000 kWh e potenza ≤30 kW, comprende soluzioni a prezzo fisso o variabile, energia certificata da GO in quanto prodotta al 100% da rinnovabili e una gestione completamente digitale.

4.1.3

Il modello di business di Fastweb Energia combina flessibilità e innovazione, con due principali opzioni, tra cui i clienti privati possono scegliere: la prima prevede un **canone annuo fisso comprensivo di tutte le voci in bolletta (escluse sono canone Rai e Bonus Sociale)** basato sull'acquisto di un bulk di kilowattora annui[7] ed un eventuale costo al consumo €/kWh, che il consumatore conosce già dal momento della sottoscrizione, nel caso in cui si superasse il consumo annuo acquistato. Fastweb Energia cambia il paradigma del mercato poiché è **l'unica offerta a canone fisso per fasce di consumo con un prezzo mensile** che il consumatore può scegliere e conoscere prima di sottoscrivere l'offerta, con un prezzo comprensivo di tutte le voci di costo, fornendo alla clientela sicurezza e certezza della spesa. La seconda opzione proposta, invece, consta di una **tariffa classica** a consumo, sia con un prezzo materia prima a prezzo fisso che a prezzo variabile, il cui costo finale è determinato sulla base dei consumi effettivi dei singoli clienti.

Per quanto riguarda **Fastweb Energia Business**, tale servizio è disponibile con **due offerte a consumo**, **Energia Business FIX** ed **Energia Business FLEX**, pensate per rispondere in maniera dinamica e sostenibile ai bisogni energetici diversificati di una vasta gamma di attività commerciali. Per le imprese che desiderano una maggiore prevedibilità nei loro costi energetici, Energia Business FIX è l'offerta monoraria a prezzo fisso bloccato per 12 mesi per la componente energia. Per le imprese che vogliono, invece, avvalersi degli andamenti del prezzo di mercato è disponibile anche Energia Business FLEX, l'offerta con prezzo variabile differenziato per fasce orarie sulla base dell'indice PUN (Prezzo Unico Nazionale) con l'aggiunta di un corrispettivo a consumo.

Per favorire la partecipazione dei clienti al risparmio energetico, in ottica di sostenibilità, l'offerta a canone dedicata ai clienti privati include incentivi al risparmio, come la "**Sfida Salvaconsumi**", che premia i clienti che riducono i consumi almeno del 10%, con il riconoscimento di voucher spendibili presso aziende partner selezionate. Questa proposta è stata pensata per cercare di ridurre il consumo energico mediante un'iniziativa pratica e concreta, sensibilizzando i propri clienti ad un uso maggiormente consapevole e responsabile dell'energia.

Inoltre, il servizio Energia è completamente **paperless**, con monitoraggio digitale dei consumi e pagamenti esclusivamente elettronici, allineandosi alle esigenze di mercato e compiendo una scelta che, nella pratica, è perfettamente in linea con la strategia di sostenibilità di Fastweb. In aggiunta a ciò, Fastweb Energia offre la **possibilità di monitorare online i propri consumi giornalieri** e **prevedere quelli annuali**, tramite l'area cliente riservata.

Nel lancio del servizio, la fidelizzazione dei clienti Fastweb è stata una strategia chiave, offrendo sconti e promozioni per i clienti che si abbonavano, soprattutto grazie alla convergenza dei servizi. Un dato significativo è che l'80% dei clienti Fastweb Energia era già nel segmento TELCO, evidenziando il successo dell'espansione dei servizi. Per continuare a rafforzare la relazione con i clienti, è fondamentale garantire trasparenza e soddisfazione, utilizzando canali come l'area riservata, il customer care telefonico e sistemi di monitoraggio della qualità come richiesto da ARERA, con un focus su reclami e mix energetico.

In aggiunta a ciò, Fastweb Energia si basa su un modello reseller, che garantisce rapidità e qualità nel go-to-market grazie ai partner di fornitura affidabili dell'azienda. Le attività operative sono gestite in outsourcing, mentre Fastweb mantiene il controllo strategico e garantisce elevati standard qualitativi, in linea con il servizio TELCO. Per assicurare una customer experience eccellente, sono stati introdotti anche in ambito energia due indicatori chiave: il **Net Promoter Score** (**NPS**) e il **Customer Satisfaction Score** (**CSAT**), costantemente monitorati al fine di garantire un ottimo livello di qualità ed approfonditi nella sezione 5.5 Trasparenza e ascolto dei clienti.

7 Per bulk di kilowattora annui si intende il quantitativo maggiore di energia elettrica necessaria per soddisfare il fabbisogno annuale stimato.

4.1.3

L’efficienza e la qualità dei servizi sono garantite grazie all’attenzione sull’intera catena del valore. Nella fase upstream, fornitori di energia rinnovabile assicurano l’approvvigionamento di energia certificata tramite le Garanzie di Origine (GO). Nella fase downstream, il Customer Relationship Management (CRM) gestisce contratti e richieste dei clienti, mentre il servizio di customer care, supervisionato da Fastweb, mantiene alti standard qualitativi. Il distributore locale gestisce l’infrastruttura fisica e collabora con Fastweb per risolvere eventuali problemi tecnici, garantendo un servizio efficiente e continuo.

Per Fastweb, la sostenibilità, il cambiamento climatico e l’innovazione digitale sono temi centrali, con l’obiettivo di diventare leader sia nel settore delle telecomunicazioni che in quello energetico, offrendo un servizio che unisce sostenibilità, qualità e valore per il cliente. L’azienda mira ad ampliare il target B2B, migliorando al contempo la customer satisfaction e l’efficienza dei canali di comunicazione con i clienti. Inoltre, punta a sviluppare nuovi servizi e a integrare più profondamente il settore energetico con il suo core business.

Fastweb Energia segna una tappa importante nella trasformazione dell’azienda, consolidando il suo impegno per un futuro più connesso, inclusivo e sostenibile.

4.1.4

LA CYBERSECURITY: L'ECCELLENZA AL SERVIZIO DEI CLIENTI

La semplificazione della vita digitale dei clienti si realizza attraverso l'erogazione di servizi cloud che garantiscono i più elevati standard di sicurezza per la protezione dei dati e delle informazioni. Fastweb conferma il proprio impegno nella lotta al cyber crime offrendo soluzioni di cybersecurity all'avanguardia, accompagnando i clienti in un percorso di rafforzamento dei sistemi di difesa grazie a proposte personalizzate pensate per le esigenze specifiche del settore business.

Fastweb si propone come unico provider di riferimento, integrando servizi di connettività con soluzioni avanzate di protezione della rete e dei dati. Attraverso il modello di Managed Security Service Provider (MSSP), l'azienda offre tecnologie e servizi innovativi, tra cui piattaforme di Nexxt Generation Firewall, Anti DDoS, Anti Malware, Cloud Security e Mail Security. Per supportare al meglio i propri clienti, Fastweb ha istituito un Competence Center specializzato nell'analisi delle esigenze e nella progettazione di soluzioni su misura, affiancato da due Security Operation Center (SOC), situati a Milano e Bari. Questi centri operano 24/7 per il monitoraggio proattivo, l'analisi delle vulnerabilità e la mitigazione degli attacchi informatici, offrendo un presidio continuo sia per clienti Enterprise sia per Pubbliche Amministrazioni.

4.1.4

Nel corso del 2024, sulla rete Fastweb è stata rilevata un'ondata significativa di attacchi DDoS, con un totale di 4720 eventi di impatto rilevante. Questi attacchi hanno innescato l'attivazione di 3890 policy di mitigazione, strumenti fondamentali per arginare e limitare i danni causati da tali attacchi. Il SOC Enterprise ha preso in carico 1262 di tali attacchi DDoS. In risposta a tali minacce, sono state attivate 1065 policy di mitigazione.

Il delta tra gli eventi rilevati e le policy di mitigazioni attivate è riconducibile a picchi di traffico di breve durata che, pur non avendo impattato direttamente i clienti finali, sono stati prontamente comunicati loro attraverso canali telefonici ed e-mail.

L'organizzazione geografica di Fastweb si basa su un modello distribuito che sfrutta le sue sedi già operative sul territorio e garantisce l'erogazione dei servizi in business continuity. Grazie a strumenti condivisi, comunicazioni in tempo reale tra i due poli operativi e processi certificati secondo standard ISO, l'azienda assicura trasparenza e affidabilità nei servizi di sicurezza.

Nel corso del 2024, Fastweb ha ulteriormente consolidato la collaborazione con 7Layers, culminata nel lancio, a dicembre 2023, della piattaforma **DefenderAI**, una soluzione di cybersecurity avanzata guidata dall'Intelligenza Artificiale e rivolta principalmente alle piccole e medie imprese. DefenderAI fornisce un'innovativa interfaccia di controllo e monitoraggio potenziata dall'AI, che agisce come un analista virtuale in grado di rilevare, analizzare e neutralizzare automaticamente gli attacchi informatici. La piattaforma genera report dettagliati sugli incidenti di sicurezza, indicando le azioni intraprese e suggerendo ulteriori misure di protezione.

Inoltre, DefenderAI integra funzionalità di monitoraggio proattivo per rilevare attività sospette o comportamenti anomali su pc e server aziendali, affrontando minacce avanzate con una protezione efficace. Include anche un programma di **cyber awareness**, essenziale per ridurre le vulnerabilità legate al "fattore umano", e sfrutta fonti di intelligence per aggiornarsi costantemente sulle nuove tipologie di minacce cibernetiche. Grazie alla semplicità e flessibilità della piattaforma, anche le piccole e medie imprese possono adottare soluzioni di cybersecurity in modo progressivo, garantendo una difesa robusta contro gli attacchi informatici.

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.

7LAYERS IN CATTEDRA ALLA BOCCONI

7Layers è stata selezionata dall'Università Bocconi come caso di successo italiano da presentare durante l'Executive MBA, programma rivolto a C-level e manager con esperienze lavorative significative. Il 3 giugno 2024, l'azienda è stata annunciata come esempio di eccellenza per il suo percorso di crescita, innovazione organizzativa e capacità di adattamento.

L'11 luglio 2024, 7 Layers ha raccontato il proprio percorso davanti a circa 100 partecipanti, alla presenza del rettore dell'Università Bocconi e della direttrice del programma. Executive MBA. Quest'ultima ha evidenziato la rapida crescita dell'azienda, la gestione delle risorse umane, gli sviluppi commerciali e la leadership dimostrata in un contesto di continuo cambiamento.

7Layers ha ricevuto riconoscimenti per il proprio contributo al settore, inclusi i complimenti dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, consolidando il suo ruolo di riferimento nell'ecosistema tecnologico italiano.

4.1.4

Nel 2024, ha funzionato anche SOC Diamond, ovvero un livello di servizi per la gestione di incidenti, gestione del cambio di sistema e assistenza generale per supportare in maniera completa il cliente dal Security Operation Center di Fastweb, con un miglioramento dei Service Level Agreement, e multifactor autentication, che permette di rendere più semplice il processo di vendita grazie a prezzi e costi già definiti precedentemente.

Il 2024 ha visto il potenziamento dei servizi offerti alla Pubblica Amministrazione, erogati tramite accordo quadro a circa 120 clienti totali, rispetto ai 30 del 2023. Oltre ai servizi standard, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo Firewall, Web Application Firewall, Vulnerability Assessment, protezione di posta elettronica, threat intelligence, sono state rafforzate le competenze sui servizi di sicurezza da remoto, che si avvalgono degli strumenti più avanzati in ambito **SIEM** (Security Information and Event Management), per gestire in modo centralizzato gli eventi di log e garantire una protezione completa dei sistemi aziendali, e in ambito **SOAR** (Security Orchestration, Automation and Response) che consente ai SOC di avere uno strumento che integra l'orchestrazione, l'automazione e la risposta per migliorare la capacità di affrontare gli incidenti di sicurezza in modo tempestivo ed efficiente.

Le azioni messe in campo hanno permesso di aumentare sensibilmente il livello di protezione dell'IT aziendale dei clienti grazie a un approccio preventivo e alla capacità di gestione e di mitigazione degli attacchi più evoluti (Managed Detection and Response).

L'introduzione di queste nuove soluzioni di Cybersecurity ha previsto una formazione altamente specializzata del personale dedicato alla sicurezza informatica, che, in continuità con il 2023, è stata ulteriormente rafforzata nel corso del 2024. Nel 2024 sono state coinvolte nella formazione specializzata 49 risorse, per un totale di circa 1200 ore.

Nel 2024, l'RTI (raggruppamento temporaneo di impresa) con capofila Fastweb si è aggiudicato la gara per la gestione dei servizi di cybersecurity della Regione Emilia-Romagna. Attiva dal mese di febbraio, la convenzione, del valore complessivo di 40 milioni di euro, ha una durata di 36 mesi rinnovabili per ulteriori 24 mesi e prevede il monitoraggio in tempo reale degli eventi di sicurezza, la progettazione e lo sviluppo di soluzioni avanzate in grado di prevenire e mitigare gli attacchi hacker e i tentativi di intrusione nei sistemi informatici finalizzati alla sottrazione dei dati per garantire il massimo livello di sicurezza.

4.1.5

OPEN INNOVATION: UN PARADIGMA VINCENTE PER PROGETTARE INSIEME IL FUTURO

Fastweb concretizza il concetto di Open Innovation coinvolgendo tutti i dipartimenti aziendali, promuovendo il dialogo con il mondo esterno e collaborando con istituzioni, hub universitari e start-up per creare un ecosistema virtuoso. Questo approccio mira a diffondere una cultura dell'innovazione aperta, accelerare la trasformazione delle idee in progetti concreti e rispondere con efficacia e rapidità alle sfide del mercato.

L'INNOVAZIONE È PARTE INTEGRANTE DEL DNA DI FASTWEB, CHE SI IMPEGNA A PROMUOVERE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE DEL PAESE ATTRAVERSO RETI AD ALTE PRESTAZIONI E PRODOTTI E SERVIZI ALL'AVANGUARDIA, CON L'OBIETTIVO DI COSTRUIRE UN FUTURO PIÙ CONNESSO, INCLUSIVO E SOSTENIBILE PER CITTADINI, FAMIGLIE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.

Nel 2023, Fastweb ha avviato il programma quinquennale di corporate venture building denominato Fastweb NeXXt Ventures, nato dalla joint venture con Founders Factory, società internazionale leader nello sviluppo di startup innovative. Questo programma ha un duplice obiettivo: incubare due nuove realtà innovative ogni anno e investire, fornendo supporto di accelerazione, in cinque start-up nelle fasi di early stage, pre-seed e seed.

4.1.5

L'iniziativa mira, nei prossimi anni, a favorire la creazione e lo sviluppo di nuove realtà imprenditoriali in Italia e a sostenere l'espansione di aziende internazionali nel mercato italiano. Founders Factory, grazie al suo network, offre supporto operativo durante tutte le fasi del processo, dalla creazione alla selezione e accelerazione delle start-up, mentre Fastweb fornisce linee guida strategiche e supporto per il loro sviluppo tecnologico e commerciale.

Il progetto si concentra sull'investimento in start-up operanti in settori strategici e sinergici con il business di Fastweb, tra cui intelligenza artificiale, sicurezza informatica, utility, industria 4.0 e robotica, smart home e sanità. Parallelamente al programma di accelerazione, che mira a sviluppare cinque imprese ogni anno, è prevista anche un'attività di incubazione per progettare e realizzare nuove idee imprenditoriali.

L'attività di incubazione parte da un tema strategico per Fastweb, con l'obiettivo di individuare un servizio specifico su cui costruire il progetto. Una volta identificato il servizio, si avvia la fase di realizzazione, in cui viene selezionato un founder, una figura con le competenze adeguate a sviluppare il progetto prototipale. Questo founder ha il compito di completare e integrare il progetto con i servizi di Fastweb, guidandolo nella fase di crescita e introduzione sul mercato.

Nel corso del 2024 il programma di incubazione e studio business ha portato sul mercato GridShare, una startup che offre la possibilità a piccoli e medi investitori di riservarsi una porzione di parchi solari gestiti dalla società con lo scopo di ridurre o annullare il proprio conto energetico elettrico. Gridshare, con il primo crowdfunding, ha raggiunto e superato il proprio obiettivo di 800.000 € e sono in fase avanzata i lavori di costruzione del parco solare di Ceprano.

Nel corso del 2024, il programma di accelerazione di Fastweb ha investito in ulteriori 5 startup, appartenenti a settori strategici identificati nell'investment radar. Le soluzioni si rivolgono prevalentemente a soluzioni AI che supportano la strategia Fastweb di diventare una AI Tech Company.

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

Inoltre, Fastweb continua a investire nell'innovazione attraverso collaborazioni strategiche. Tra le principali iniziative del 2024 vi è il Progetto **Vinstein "Vivaismo INnovativo SosTEnibile e INtelligente"**, che integra tecnologie IoT, edge computing e intelligenza artificiale per l'agricoltura. Il progetto è in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimentari e Agro-ambientali dell'Università di Pisa, Zelari Piante, azienda leader del vivaismo italiano e Netsens, azienda specializzata nella creazione di sensori avanzati.

Nel concreto, l'accordo prevede la creazione di un 'AgriLab' in cui verrà testata e validata la soluzione IoT di Agricoltura 4.0 che rappresenterà la prima e sinora unica soluzione in Italia specifica per l'ambito vivaistico. L'Agrilab sarà costituito da tre siti sperimentali: due presso sedi universitarie di Pisa e uno all'interno del vivaio Zelari di Pistoia, nella sede storica di produzione dal 1953, dove potranno essere effettuate le validazioni dei sistemi IoT sviluppati dai partner.

I sensori che verranno sviluppati consentiranno un check-up dettagliato delle piante nel vivaio, individuando precocemente segnali che potrebbero indicare l'insorgenza di malattie future. Questa tecnologia si basa su immagini ad altissima definizione elaborate tramite algoritmi di intelligenza artificiale. I dati raccolti permettono di prevedere possibili malattie delle piante con largo anticipo; ottimizzare l'uso di risorse come acqua e fertilizzanti, suggerendo il momento ideale per irrigare e fertilizzare e migliorare la capacità predittiva per gestire in modo proattivo le coltivazioni.

4.2

DATA PROTECTION & CYBERSECURITY

LE PRINCIPALI POLITICHE E *CERTIFICAZIONI* A PRESIDIO DEL TEMA

- Policy tutela della privacy e dei dati della clientela
- ISO 27001 (sicurezza delle informazioni e dei dati)
- ISO 27017 (sicurezza delle informazioni e dei dati per i servizi di cloud computing)
- ISO 27018 (gestione della privacy per i servizi di Public Cloud)
- ISO 27701 (gestione e protezione dei dati personali)
- ISO 27035 (gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni)
- ISO 22301 (continuità operativa)
- CSA STAR livello 2 (sicurezza e affidabilità dei servizi di Cloud Computing)

I NOSTRI *OBIETTIVI*

- Riduzione del rischio di cybersecurity

PRINCIPALI *RISULTATI* RAGGIUNTI NEL 2024

- Completamento di 18 progetti di cyber improvement

IL NOSTRO *APPROCCIO*

- La strategia di cybersecurity
- La tutela della privacy

4.2.1

LA STRATEGIA DI CYBERSECURITY

GRI 3-3

Nel corso del 2024, Fastweb ha intensificato gli investimenti sia in risorse umane sia in risorse economiche, ridefinendo la propria strategia di cybersecurity attraverso l'implementazione di un piano triennale volto a ridurre ulteriormente i rischi legati alla sicurezza informatica. Il piano si basa su due pilastri fondamentali: strategia e tecnologia, articolandosi su una serie di obiettivi, misure di controllo del rischio, presidi operativi, azioni di remediation e una reportistica periodica.

4.2.1

Dal punto di vista **strategico**, l'attenzione è stata rivolta al rafforzamento dell'organizzazione e della struttura di governance, all'incremento delle risorse dedicate e al coinvolgimento diretto del Board, con un approccio Top-Down che ha permesso di diffondere una cultura aziendale orientata alla cybersecurity. La strategia adottata si caratterizza per essere semplice, collaborativa e di supporto, puntando a integrare la sicurezza informatica come elemento abilitante per il business.

Sul fronte **tecnologico**, Fastweb ha ulteriormente potenziato il proprio approccio Risk-Based, adottando il NIST Cybersecurity Framework, uno standard internazionale sviluppato dall'agenzia governativa statunitense e riconosciuto globalmente per la gestione e la mitigazione dei rischi legati alla sicurezza IT. Questo framework ha consentito di identificare i principali rischi aziendali, pianificare interventi tecnologici mirati e favorire il confronto con il mercato e i benchmark di settore. Tale approccio strutturato rappresenta una solida base per garantire la sicurezza delle infrastrutture IT, allineando gli obiettivi aziendali con i più alti standard di protezione informatica.

L'ORGANIZZAZIONE DI GOVERNANCE INTERNA

Fastweb S.p.A. ha sviluppato negli anni una precisa **organizzazione interna** dedicata alla prevenzione e al contrasto degli attacchi informatici. Questa struttura include un'unità specializzata che definisce gli standard tecnici di sicurezza e le procedure da seguire in ogni fase del ciclo di vita della rete. Dalla progettazione, dove si applica il principio della "security by design", al procurement, con controlli rigorosi per garantire la qualità e la sicurezza dei prodotti e servizi acquistati dai partner, fino alla realizzazione e alla gestione operativa della rete, ogni fase è curata con attenzione per garantire un elevato livello di protezione.

Il modello organizzativo si basa su **tre linee di difesa**, integrate e coordinate per affrontare in modo efficace le minacce del cybercrime:

- **PRIMA LINEA DI DIFESA**: coinvolge i principali team aziendali per garantire che progetti, prodotti e servizi destinati ai clienti siano conformi alle linee guida di sicurezza aziendale.
- **SECONDA LINEA DI DIFESA**: comprende il Team di Security, responsabile della gestione degli aspetti legati alla cybersecurity, tra cui la protezione tecnica, i processi, il contrasto ad attacchi e frodi, la sensibilizzazione del personale, la continuità operativa e la sicurezza fisica.
- **TERZA LINEA DI DIFESA**: è rappresentata dal dipartimento di Internal Audit, che svolge verifiche e controlli indipendenti per monitorare e migliorare l'efficacia del sistema di sicurezza.

Le tre linee di difesa operano in stretta sinergia attraverso un processo integrato, con l'obiettivo di raggiungere il massimo livello di sicurezza e protezione per l'azienda e i suoi clienti.
Nel 2024 è continuato lo sviluppo del Team Security soprattutto nelle aree di Information Security, Incident Management e Security Risk Management.

Nel 2024 sono stati completati nuovi progetti in ambito cybersicurezza che hanno ulteriormente rafforzato le protezioni aziendali.

LE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE SULLA SICUREZZA INFORMATICA

Sul piano formativo, anche nel corso del 2024 sono stati erogati corsi specialistici (dalla durata di 8 fino a 20 ore), attraverso i moduli "Information Security Crash Course" e "Information security per le reti", che hanno visto l'invito di 91 partecipanti.

Nel 2024, Fastweb ha proseguito l'attuazione di test di **phishing** al fine di sensibilizzare e preparare le persone di Fastweb ad affrontare situazioni simili a quelle che potrebbero verificarsi in contesti reali, contribuendo così a rafforzare le competenze in materia di sicurezza informatica. In esito ai test, si è introdotta l'erogazione di corsi in aula virtua-

4.2.1

le destinati a sensibilizzare ulteriormente (attraverso una discussione approfondita del fenomeno anche mediante "live demo" e casi di studio reali) la quota parte della popolazione aziendale che si dimostra meno resiliente a questa tipologia di attacchi.
Fastweb, nel 2024, ha proseguito e ampliato ulteriormente le sue azioni di sensibilizzazione e awareness rivolte a tutto il personale in ambito di cybersecurity e di tutela della sicurezza fisica delle persone. In particolare, la campagna di sensibilizzazione ha previsto una proposta continua e periodica di nuovi moduli formativi relativi agli ultimi aggiornamenti in tema di sicurezza informatica, permettendo alle persone di Fastweb S.p.A. di mantenersi costantemente aggiornate su temi che spaziano dalla sicurezza dei dispositivi mobili, al ransomware, al phishing, alle mobile app, al social engineering fino alla navigazione sicura, toccando anche, specificamente nel 2024, tematiche legate alla protezione degli accessi e alla sicurezza del cloud.

Queste azioni hanno raggiunto importanti risultati in termini di engagement, che testimoniano la maturità e il livello di consapevolezza all'interno di Fastweb. Tutti i dipendenti Fastweb S.p.A. hanno ricevuto nel corso del 2024 un invito, tramite e-mail, a fruire di moduli formativi su una piattaforma di e-learning, generando una partecipazione media del 94% di tutta la popolazione coinvolta. In aggiunta, a conclusione dei moduli formativi, era richiesta la compilazione di questionari di apprendimento, che nel 2024 hanno registrato una media di successo dei risultati superiore al 91% di risposte corrette in termini di performance.
Al termine del percorso 2024 nel mese di dicembre è poi stato sottoposto alla totalità del personale un assessment complessivo sulle tematiche proposte nel corso dell'anno. L'adesione a tale questionario ha raggiunto il 90%, con una performance pari al'83% di risposte corrette che conferma anche a distanza di mesi l'adeguatezza della retention delle nozioni veicolate.

Infine, specificamente nel 2024 con l'emanazione del "Mandato di Sicurezza Informatica", che definisce e formalizza il coinvolgimento di ciascun dipendente, anche in funzione del ruolo, nella tutela dell'azienda da attacchi alla sicurezza dei dati e dei sistemi, sono stati emanati/erogati molteplici contenuti di awareness e divulgazione sulla tematica, tra cui: video-intervista del CEO e del Security Officer; webinar in aula virtuale destinati alla totalità dei "people manager" (più di 600 persone); "pillole" video su tematiche trattate nel mandato realizzate con attori interni; giochi interattivi, ecc.

L'APPROCCIO RISK-BASED

Nel 2024, il team di Security Risk Management di Fastweb ha continuato a condurre **risk assessment** in ambito cybersecurity e a monitorare le aree più critiche del sistema IT, in linea con gli obiettivi delineati nel piano triennale di cybersecurity. L'attività si è concentrata sull'avanzamento dei progetti pluriennali già avviati, volti a rafforzare la sicurezza di rete, dei sistemi e delle applicazioni, con l'obiettivo di ridurre i rischi associati.

Per garantire un controllo costante, Fastweb redige mensilmente un report sull'avanzamento delle attività di mitigazione del rischio. Questo documento consente di monitorare i progressi, individuare opportunità di miglioramento e valutare l'introduzione di nuovi prodotti e servizi. Le minacce identificate attraverso i risk assessment vengono classificate in quattro principali aree di rischio: incapacità di erogare i servizi, perdita di dati, modifiche non autorizzate ai dati e perdita di riservatezza. Sulla base di questa categorizzazione, vengono analizzati i presidi attualmente attivi e definite le azioni di remediation necessarie.

A conferma del proprio impegno nella gestione dei rischi legati alla cybersecurity, Fastweb esegue regolarmente test sui sistemi di prevenzione e rilevazione degli attacchi

4.2.1

informatici. Nel corso del 2024, non si sono verificati incidenti significativi di sicurezza informatica, evitando così potenziali compromissioni dei dati o interruzioni nei servizi. Questo risultato consolida la posizione di Fastweb come uno dei player più affidabili nella gestione dei dati per aziende e Pubblica Amministrazione, oltre che come fornitore di soluzioni Cloud che favoriscono la trasformazione digitale del Paese.

Fastweb si distingue inoltre come il primo Cloud Service Provider (CSP) italiano a ottenere la certificazione **CSA STAR Level 2**, un requisito fondamentale per qualificarsi come fornitore di servizi Cloud per le Pubbliche Amministrazioni nell'ambito della Strategia Cloud Italia. Questa certificazione, promossa dalla Cloud Security Alliance, riconosce l'efficacia dei processi e delle tecnologie implementati da Fastweb per identificare i rischi informatici e adottare le opportune contromisure. Nel processo di certificazione, Fastweb ha raggiunto il livello Gold, il massimo grado di conformità, garantendo così una protezione ottimale dei dati e prestazioni eccellenti dei propri servizi.

Nel contesto della gestione delle terze parti, il 2024 ha portato avanti il **piano di audit**, che ha coinvolto 14 fornitori di maggiore rilevanza in attività di audit mirate, al fine di analizzare le loro procedure di sicurezza. L'attività ha previsto l'utilizzo di un questionario seguito da interviste dirette con i fornitori, attività che sarà estesa ad un numero sempre crescente di fornitori nei prossimi anni.

4.2.2

LA TUTELA DELLA PRIVACY

La protezione dei dati personali rappresenta per Fastweb un elemento fondamentale per costruire con i clienti un rapporto basato su trasparenza, dialogo e fiducia. Per garantire un elevato livello di tutela, Fastweb ha adottato un **Modello Organizzativo Privacy** sviluppato in conformità ai principi del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), integrato nel proprio Compliance Management System.

Nel tempo, il modello è stato aggiornato per renderlo più snello ed efficiente, assicurando una protezione efficace dei dati personali, anche in relazione alle evoluzioni normative e tecnologiche, come l'introduzione dell'Intelligenza Artificiale. Questo approccio è applicato sia per i clienti residenziali che per quelli enterprise. L'aggiornamento biennale del Modello Organizzativo Privacy è stato approvato dal CdA il 17 ottobre del 2024.

In linea con le disposizioni del GDPR, Fastweb ha nominato un **Data Protection Officer (DPO)**, figura indipendente incaricata di supervisionare la gestione e la conformità al GDPR delle attività aziendali. Il DPO, nominato per la prima volta nel 2018, dal 2020 ha esteso la propria competenza anche a 7Layers. I contatti del DPO sono pubblicati nelle informative sulla privacy e sui canali web dedicati.

Il Modello Organizzativo Privacy, sviluppato nel rispetto del principio di **accountability**, si basa su un sistema di responsabilità decentrata che coinvolge i diversi dipartimenti aziendali.

4.2.2

Tale approccio consente a tutti i soggetti responsabili del trattamento dei dati personali, dai reparti operativi fino ai vertici aziendali, di contribuire attivamente alla protezione dei dati.

In particolare, Fastweb ha definito ruoli e responsabilità chiave: **Data Manager**, organi apicali responsabili di tradurre i requisiti del GDPR nelle attività di business; **Competence Center**, strutture operative di supporto ai Data Manager, distribuite nei vari dipartimenti aziendali, con il compito di garantire il rispetto del GDPR attraverso la **privacy by design**; **Amministratori di Sistema** e **Autorizzati al trattamento**, che collaborano per implementare le misure di sicurezza necessarie.

A supporto dell'Amministratore Delegato, dei Data Manager e dei Competence Center, è stata istituita una funzione di **Data Protection**, incaricata di svolgere attività di formazione, controllo di secondo livello e consulenza normativa. Anche 7Layers ha adottato un proprio modello di gestione della privacy, in linea con il GDPR.

Fastweb dedica particolare attenzione all'implementazione e all'aggiornamento di processi interni per garantire il rispetto dei principi di **privacy by design** e **privacy by default**. Questi processi permettono di identificare e mitigare tempestivamente i rischi legati al trattamento dei dati personali già dalle fasi di ideazione di nuove iniziative aziendali, adottando misure di sicurezza specifiche per garantire una protezione efficace. Tali processi sono da ultimo stati integrati per l'identificazione tempestiva dei rischi connessi al trattamento dei dati personali tramite sistemi e modelli di Intelligenza Artificiale dopo l'entrata in vigore del Regolamento EU AI Act.

A tal fine, Fastweb si è dotata di un **Modello di Governance dell'AI** e di un **Codice di Comportamento per l'adozione e l'utilizzo di Sistemi e Modelli di Intelligenza Artificiale**.

Il **Modello di Governance dell'AI** recepisce le prescrizioni del Regolamento UE 2024/1689 (EU AI Act) e definisce i principi, i ruoli, le responsabilità, i flussi di comunicazione, il modello di gestione del rischio e i processi che devono essere rispettati per lo sviluppo, l'utilizzo, la fornitura, la fabbricazione, l'approvvigionamento, l'acquisto, la distribuzione e l'importazione di sistemi e modelli di intelligenza artificiale.

Il **Codice di Comportamento** integra quanto previsto dal Modello di Governance dell'AI e stabilisce i principi, le regole e i divieti che tutti gli utilizzatori di sistemi e modelli di AI per finalità aziendali devono rispettare nell'utilizzo, sviluppo o acquisto di tali soluzioni per finalità aziendali.

Adottando un approccio risk-based, Fastweb si è inoltre dotata di un efficace e strutturato sistema di identificazione, analisi e mitigazione dei rischi connessi allo sviluppo, all'utilizzo, alla fornitura, alla fabbricazione, all'approvvigionamento, all'acquisto, alla distribuzione e all'importazione di sistemi e modelli di AI. L'obiettivo di Fastweb è assicurare che tali strumenti siano sviluppati, acquisiti, forniti e utilizzati in modo etico, responsabile e antropocentrico, nell'interesse di ridurre al minimo gli impatti negativi sugli individui e sulla società.

In ottica di estrema accountability e in linea con i principi e i valori di Fastweb che prevedono, nell'utilizzo di soluzioni di AI, di fare tutto quanto è necessario per minimizzare possibili rischi connessi all'AI, Fastweb ha adottato un processo di risk assessment by design e by default, supportato da apposito tool (in seguito "AI Risk Assessment"), a cui vengono sottoposti tutti i progetti di intelligenza artificiale, sia ad uso interno che esterno, (in seguito "Use Case") sin dalla fase di progettazione.

Attraverso il seguente processo, Fastweb:

(1) Identifica il proprio ruolo e classifica il livello di rischio di ciascuno Use Case in una delle quattro classi di rischio previste dall'EU AI Act:

a. inaccettabile, in tal caso lo Use Case viene prontamente intercettato e bloccato;
b. alto;
c. limitato;
d. minimo.

4.2.2

(2) con un approccio multidisciplinare, identifica e definisce il livello di rischio dello Use Case dal punto di vista di ulteriori norme connesse all'adozione di soluzioni di intelligenza artificiale (Data Protection, Copyright, Sostenibilità, disciplina giuslavoristica, etc.);

(3) in base al ruolo di Fastweb, al livello di rischio identificato e agli ulteriori rischi emersi durante la compilazione dell'AI Risk Assessment, viene emessa una lista di requisiti che devono obbligatoriamente essere implementati affinché il sistema possa essere messo in servizio o immesso sul mercato. L'effettiva implementazione dei requisiti deve essere garantita e certificata mediante verbale di collaudo, firmato da personale appositamente nominato e dal responsabile dello sviluppo del sistema di AI. La funzione Compliance AI svolge periodiche verifiche a campione sul recepimento formale dei requisiti e sull'effettiva implementazione.

Al fine di verificare il corretto funzionamento del processo di AI Governance e dei suoi strumenti, vengono eseguiti controlli di I, II e III livello.

L'obiettivo che Fastweb vuole perseguire dotandosi di questa strategia di gestione del rischio è che quanto maggiori sono i rischi, tanto maggiori devono essere le misure tecniche e organizzative adottate per mitigarli.
Ad oggi, tale processo di AI Risk Assessment ha consentito il censimento, l'identificazione dei rischi e l'emissione di idonee misure mitigative per oltre 70 Use Case. Inoltre, ha consentito a Fastweb di aderire all'AI PACT.

AI PACT è un'iniziativa promossa da alcuni dei principali attori nel campo dell'intelligenza artificiale, con l'obiettivo di sviluppare l'AI in modo etico e responsabile. È stata lanciata nel 2023 da aziende come Anthropic, OpenAI, Google, Microsoft, Fastweb e altre. Fastweb in particolare collabora con l'European AI Office per contribuire allo sviluppo di un approccio europeo coordinato all'AI.

Consci dell'approccio complesso con cui deve essere gestita la tematica della Data Protection, Fastweb ha anche contribuito alla creazione e al rafforzamento di altre funzioni aziendali che con il loro intervento apportano un contributo essenziale alla protezione del dato personale. Tra queste merita rilevare nel 2024 la costituzione del team di Compliance AI oltre agli interventi di rafforzamento dell'Information Security Team, la riorganizzazione della funzione Incident Management, e del team di Brand Protection.

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

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

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

4.2.2

GRI 418-1

Nel corso del 2024, sono pervenute 5.679 richieste, di cui 4 dal **Garante della Privacy** - l'autorità di controllo nazionale per la protezione dei dati personali[8]. Delle richieste ricevute, circa il 15% riguardava il diritto di opposizione e il 7% il diritto di cancellazione, mentre il restante era riconducibile ad altre motivazioni: a ciascuna di esse Fastweb ha fornito puntuale risposta.

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

DESCRIZIONE	2022	2023	2024
TOTALE RICHIESTE PERVENUTE	5.019	5.088	5.679
DI CUI PERVENUTE DAL GARANTE PRIVACY	7	11	4
SANZIONI DAL GARANTE PRIVACY	1	0	1

Nella maggior parte dei casi, le segnalazioni pervenute riguardano l'esercizio del diritto di opposizione ai contatti commerciali o la segnalazione di chiamate indesiderate.

Le chiamate illecite effettuate da agenzie ingaggiate da Fastweb vengono sanzionate attraverso un meccanismo di controllo interno, mentre quelle provenienti da numeri non riconosciuti vengono segnalate alle autorità mediante un processo di denuncia. Infine, nel corso del 2024 sono stati dichiarati 5 casi di violazione/fuga dei dati personali dei clienti, per 1 dei quali è stata già disposta archiviazione da parte del Garante Privacy.

8 Per maggiori informazioni: http://www.garanteprivacy.it/

4.3

LA GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

LE PRINCIPALI POLITICHE E *CERTIFICAZIONI* A PRESIDIO DEL TEMA

SA8000

ISO 14001

ISO 45001

I NOSTRI *OBIETTIVI*

Nel triennio 2023-2025, sottoporre alla valutazione ESG almeno il 90% dei fornitori critici[9]

Adozione di un codice di condotta per gli acquisti

PRINCIPALI *RISULTATI* RAGGIUNTI NEL 2024

102 fornitori critici valutati (53%) nel 2024

Redazione e Pubblicazione del Codice di Condotta per gli Acquisti Etici e Sostenibili

IL NOSTRO *APPROCCIO*

Il procurement di Fastweb

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

4.3.1

IL PROCUREMENT DI FASTWEB

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

L'impronta ambientale, etica e sociale dei nostri servizi non può essere dissociata dalle pratiche dei nostri partner commerciali, per questo Fastweb **chiede che i propri fornitori e subfornitori si assumano la responsabilità nei confronti della società, dell'ambiente e della buona governance**, in conformità con i valori aziendali di Fastweb e alla sua politica ambientale e sociale.

L'attenzione alla sostenibilità della catena di fornitura si manifesta fin dalla fase di qualifica dei fornitori. Il processo di **qualifica** è parte integrante del modello di approvvigionamento ed è un processo necessario affinché questi possano entrare a far parte dell'Albo Fornitori e si possa quindi procedere con la definizione di contratti e l'emissione di ordini.

I fornitori sono sottoposti a un processo di qualifica che attribuisce un livello di rischio alto, medio e basso, sulla base della valutazione della categoria merceologica di appartenenza, in relazione ad aspetti di tipo giuslavoristico, safety, sociale e ambientale, e rispetto alle attività del core di business aziendale.

Il processo di qualifica dei fornitori di Fastweb viene effettuato tramite un questionario e si applica a tutti i fornitori appartenenti a settori merceologici con un livello di rischio superiore a zero. La gestione dei fornitori è agevolata dalla piattaforma di procurement **COUPA**, che supporta e ottimizza ogni fase del processo di qualifica.

4.3.1

Il processo di qualifica si basa su principi inderogabili di **trasparenza**, **efficienza economica** e **conformità normativa**. Per completare positivamente il processo di accreditamento, i fornitori devono sottoscrivere specifiche clausole relative a tematiche ambientali e di responsabilità sociale, impegnandosi al rispetto della normativa applicabile. Tra queste figurano il **Modello 231**, la normativa giuslavoristica, le norme di salute, sicurezza e ambiente, nonché i principi di responsabilità sociale legati al rispetto dei diritti umani. Inoltre, tutti i fornitori sono tenuti ad aderire ai principi espressi nel **Codice Etico aziendale** e nel **Codice di Condotta per gli Acquisti Etici e Sostenibili**, fornendo idonea documentazione a sostegno delle dichiarazioni rese.

La funzione Acquisti esamina attentamente tutta la documentazione fornita dai fornitori prima di autorizzarne l'ingresso nell'Albo, monitorando costantemente la validità e la conformità dei documenti presentati. Il processo di qualifica viene ripetuto in maniera integrale con cadenza annuale, garantendo un controllo continuo.

In fase di attivazione della fornitura, viene effettuata una verifica puntuale del rispetto dei requisiti specifici, che possono riguardare ambiti giuslavoristici, di salute e sicurezza o ambientali, a seconda della tipologia di bene o servizio acquistato. Per i fornitori che svolgono attività operative sul campo, come nei cantieri di installazione o manutenzione della rete, sono previsti controlli in situ per verificare la conformità ai requisiti di **safety** e ambientali, assicurando il rispetto degli standard richiesti.

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

Per sviluppare una catena di fornitura responsabile e sostenibile, Fastweb si è impegnata ad informare la totalità dei suoi fornitori sui propri valori, principi e responsabilità attraverso la condivisione del Codice Etico e del Codice di Condotta Acquisti Etici e Sostenibili.

Il Codice di Condotta Acquisti Etici e Sostenibili è stato elaborato per promuovere una gestione responsabile degli aspetti ambientali, sociali e di prevenzione della corruzione nella catena di fornitura e stabilisce gli standard etici e le aspettative che i nostri fornitori devono rispettare per collaborare con noi.

Esso riflette il nostro impegno verso la sostenibilità, l'integrità e il rispetto dei diritti umani lungo tutta la catena di fornitura. Tutti i fornitori attuali e futuri sono tenuti ad aderire al Codice di Condotta come requisito per lavorare con la nostra azienda. Fastweb richiede ai suoi Fornitori di sottoporsi ad un processo di valutazione delle prestazioni ESG attraverso EcoVadis, una piattaforma globale di valutazione dei rischi ESG (Environmental, Social and Governance), che si basa su standard internazionali riconosciuti, con l'obiettivo di assicurarsi che i fornitori condividano i valori ed il nostro impegno per la sostenibilità.

I risultati della valutazione ESG sono gradualmente integrati nei processi di acquisto di Fastweb e diventeranno un fattore determinante nella selezione dei partner commerciali.

A valle del processo di assessment vengono evidenziati i punti di forza e le eventuali aree di miglioramento, per le quali i fornitori hanno la possibilità di condividere con Fastweb un piano di azione. Ai fornitori ritenuti strategici rispetto ai fattori di rischio ESG, è richiesto, qualora necessario, l'implementazione di specifiche misure.

In particolare, sono due i principali ambiti che Fastweb punta a presidiare in maniera sempre più strutturata:

- Il primo riguarda le **emissioni di gas serra**: la catena di fornitura di Fastweb rappresenta una componente rilevante delle emissioni totali generate direttamente e indirettamente dal Gruppo, per cui il parametro di valutazione del rischio del fornitore viene valutato anche alla luce del proprio contributo alla carbon footprint di Gruppo;
- Il secondo riguarda gli **aspetti relativi al rispetto dei diritti**

4.3.1

umani lungo la filiera, della protezione dell'ambiente e della sicurezza sui luoghi di lavoro previsti dalle certificazioni **SA8000**, **ISO 14001** e **ISO 45001**.

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

In 7Layers la catena di fornitura è caratterizzata da una gestione e una struttura snella, in cui la società si approvvigiona direttamente dai fornitori della tecnologia di cui necessita per l'erogazione dei propri servizi. Data la dimensione relativamente ristretta del mercato di riferimento (il valore degli acquisti di 7Layers nel 2024 è pari allo 0,1% del valore complessivo degli acquisti del Gruppo), la scelta dei fornitori è attualmente guidata per lo più dalle specifiche tecniche necessarie e le tematiche ESG non sono ancora integrate nella scelta dei fornitori.

Nei prossimi anni, le politiche di Fastweb di gestione responsabile della catena di fornitura saranno progressivamente estese anche a 7Layers.

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

Nel 2024 Fastweb ha lavorato con 1541 fornitori, di cui 242 nuovi fornitori iscritti all'Albo Fornitori nel corso dell'anno. I nuovi fornitori considerati a rischio medio-alto, per l'iscrizione all'Albo vengono sottoposti ad un processo di selezione che comprende anche criteri sociali e ambientali.

Nel 2024, 116 fornitori a rischio medio alto, corrispondenti al 48% del totale dei nuovi fornitori, sono stati selezionati utilizzando questi criteri nel processo di qualifica.

Oltre al processo di qualifica, Fastweb dal 2023 ha avviato un sistema di valutazione dei fornitori in relazione ai parametri ESG attraverso la piattaforma EcoVadis. Nel 2024 la valutazione EcoVadis ha coinvolto in totale 231 fornitori fra quelli già iscritti all'Albo. Di questi, 102 rientrano fra quelli classificati come "strategici" secondo la scala di valutazione definita da Fastweb.

Nessuno dei fornitori valutati è stato identificato come avente significativi impatti negativi ambientali e/o sociali; pertanto, non è stata richiesta l'implementazione di specifici piani di miglioramento.

Nel 2024, 7Layers ha lavorato con 112 fornitori, di cui 15 acquisiti nel corso del 2024. Tuttavia, nessun nuovo fornitore è stato attualmente valutato secondo criteri sociali e ambientali.

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

Nel corso del 2024 la spesa di Fastweb verso i fornitori italiani[10] è stata pari a circa il 90% degli acquisti totali effettuati; il restante 10% rappresenta la spesa verso i fornitori esteri.

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

04

05

06

05

FUTURO PIÙ *INCLUSIVO*

5.

FUTURO PIÙ *INCLUSIVO*

La visione di un “Futuro più inclusivo” rappresenta l’impegno di Fastweb nel promuovere un ambiente più aperto e accogliente, sia dentro che fuori dall’azienda. Fastweb si dedica alla diffusione delle competenze digitali, ponendo attenzione alle esigenze dei dipendenti, dei clienti e delle comunità locali. L’obiettivo è fornire a tutti strumenti formativi adeguati, consentendo una partecipazione attiva alla rivoluzione digitale e sfruttando appieno le opportunità che questa offre.

5.1

COMPETENZE DIGITALI PER IL FUTURO, INCLUSIONE E BENESSERE DIGITALE

LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

Politica di Responsabilità Sociale

SA 8000 (Responsabilità sociale)

I NOSTRI OBIETTIVI	PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2024
Contribuire alla crescita digitale dei cittadini attraverso i corsi e gli eventi della **Fastweb Digital Academy**, raggiungendo 750.000 partecipanti entro il 2025	635.692 partecipanti dal 2016, di cui 319.712 nel 2024
Divulgare la piattaforma **Benessere Digitale Scuole** al maggior numero di insegnanti e studenti di scuole secondarie di primo e secondo grado per migliorare le abilità e le competenze digitali dei giovani	2.989 insegnanti hanno partecipato alla formazione, circa 8.127 studenti hanno effettuato il test a fine 2024
Rafforzare il programma scientifico culturale di STEP per raggiungere 5.000 partecipanti nel 2025	6.639 partecipanti al programma scientifico culturale di STEP nel 2024
Rafforzare il programma delle attività educative dedicato alle scuole di STEP per raggiungere 4.000 studenti nel 2025	6.019 studenti partecipanti alle attività educative di STEP nel 2024

Fastweb si impegna da sempre a colmare il divario culturale italiano in ambito digitale, trasformando la transizione tecnologica in atto in opportunità concrete per cittadini e imprese. Nel 2024, la Fastweb Digital Academy e il STEP FuturAbility District si sono confermati elementi chiave della strategia TU SEI FUTURO, con l'obiettivo di potenziare le competenze digitali dei cittadini e fornire a tutti gli strumenti necessari per beneficiare della rivoluzione digitale e costruire il proprio futuro.

IL NOSTRO APPROCCIO

Fastweb Digital Academy: competenze digitali per tutti

STEP FuturAbility District

Progetto Benessere Digitale Scuole

5.1.1

FASTWEB DIGITAL ACADEMY: COMPETENZE DIGITALI PER TUTTI

Nata nel 2016 da una collaborazione tra Fastweb e Fondazione Cariplo[11], nell'ambito di Cariplo Factory, la missione di FDA è:

- **IMPARARE DIGITALE**: ovvero diffondere le logiche e le competenze del digitale per la creazione di nuovi prodotti e servizi;
- **LAVORARE DIGITALE**: contribuire allo sviluppo dei nuovi mestieri digitali per lo sviluppo professionale delle persone e la competitività delle organizzazioni;
- **AGIRE DIGITALE**: promuovere attitudini e comportamenti funzionali alla crescita della cultura dell'innovazione in Italia.

Nel corso del 2024, Fastweb Digital Academy, in continuità con l'anno precedente, ha proseguito la crescita esponenziale, sia per il numero di partecipanti ai corsi, sia in termini di ampliamento dell'offerta formativa. L'Academy di Fastweb ha arricchito il catalogo corsi in "**live streaming**" e la sezione "**on demand**", dove si possono trovare corsi appositamente registrati per essere fruiti in qualsiasi momento.

11 La collaborazione con Cariplo è terminata nel 2022.

5.1.1

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

- **Digital Creativity**: corsi dedicati all'acquisizione di competenze digitali nei settori di grafica, progettazione, visual, sound e fashion design;
- **Digital Development & Security**: percorsi formativi focalizzati sulle tecniche di sicurezza informatica e sui linguaggi di programmazione essenziali per diversi ambiti aziendali;
- **Digital Marketing & Social**: corsi volti a sviluppare competenze digitali nel marketing, nella comunicazione e nel commercio, utili sia in contesti professionali che personali;
- **Digital Soft Skills & Office**: formazione pensata per potenziare competenze trasversali, migliorare le abilità digitali e approfondire l'utilizzo degli strumenti Office.

Inoltre, è presente la sezione "Le nostre collection" che raggruppa corsi appartenenti a diverse aree formative: **Intelligenza Artificiale**, **Strumenti per chi cerca lavoro**, **Cybersecurity** e **Sostenibilità e Inclusività**.

Fastweb Digital Academy ha raggiunto un traguardo significativo nel 2024, registrando, dal 2016 fino al 31 dicembre 2024, oltre 600.000 partecipanti ai suoi corsi di formazione sulle competenze digitali del futuro, di cui ben 319.712 solo nell'anno 2024. L'accademia, punto di riferimento per la formazione innovativa in Italia, continua a promuovere la crescita delle competenze digitali necessarie per affrontare le sfide di un mondo sempre più tecnologico. Questa crescita è anche frutto della grande attenzione nella scelta dei corsi e degli argomenti che Fastweb propone, sempre al passo con le continue evoluzioni di questo ambito.

Se nel 2023 l'offerta si è concentrata sui corsi dedicati alla **Cybersecurity**, con quattro corsi specialistici volti alla formazione di **Cybersecurity Analyst** progettati con l'aiuto di docenti universitari e di 7Layers, nel 2024 si è puntato anche sul tema dell'**Intelligenza Artificiale**, con la creazione di 25 corsi in live-streaming e 27 corsi on-demand tutti raccolti nella sezione **Le nostre Collection**.

In continuità con gli anni precedenti, il palinsesto di corsi della FDA prevede anche nel 2024 il **Future Toolkit**, una sezione con contenuti on demand dedicato agli insegnanti e ai ragazzi delle scuole superiori di tutta Italia. L'obiettivo di questa proposta è di informare e creare competenze sulle nuove tecnologie che stanno trasformando profondamente la società e il mondo delle professioni, per dare strumenti concreti per cogliere le opportunità offerte dal mondo del digitale.

I corsi FDA sono stati molto apprezzati dai detenuti del **carcere di Bollate**, con cui è in essere una collaborazione triennale, che li considerano leve importanti per la loro formazione e per le opportunità di reinserimento nel mondo del lavoro una volta terminata la detenzione.

Per il terzo anno è proseguita la collaborazione con **Arci Servizio Civile** (ASC Aps), la più grande associazione di scopo italiana dedicata esclusivamente al servizio civile, per avviare un percorso di rafforzamento delle competenze digitali degli operatori volontari che parteciperanno ai progetti del "Servizio Civile Digitale". FDA ha messo a disposizione degli operatori volontari selezionati percorsi didattici per fornire le competenze richieste dalla trasformazione digitale in atto.

Nel 2024 si è ampliata la fornitura di contenuti in ambito cybersecurity per **CyberSecureCity.it**, il portale frutto della collaborazione tra il Comune di Milano e Milano Smart City Alliance (di cui fa parte anche FDA). Il portale, gratuito e aperto a tutti, è composto da percorsi di formazione sviluppati per aumentare il livello di sicurezza della città, promuovendo un utilizzo più consapevole degli strumenti digitali da parte dei cittadini.

Nel 2024 sono stati 8.818 i partecipanti ai corsi forniti dalla Fastweb Digital Academy.

La collaborazione con il Dipartimento della funzione pubblica in ambito Syllabus è continuata anche nel corso del 2024. **Syllabus per la formazione digitale** è un programma di assessment e formazione digitale rivolto a tutti i dipendenti della Pubblica

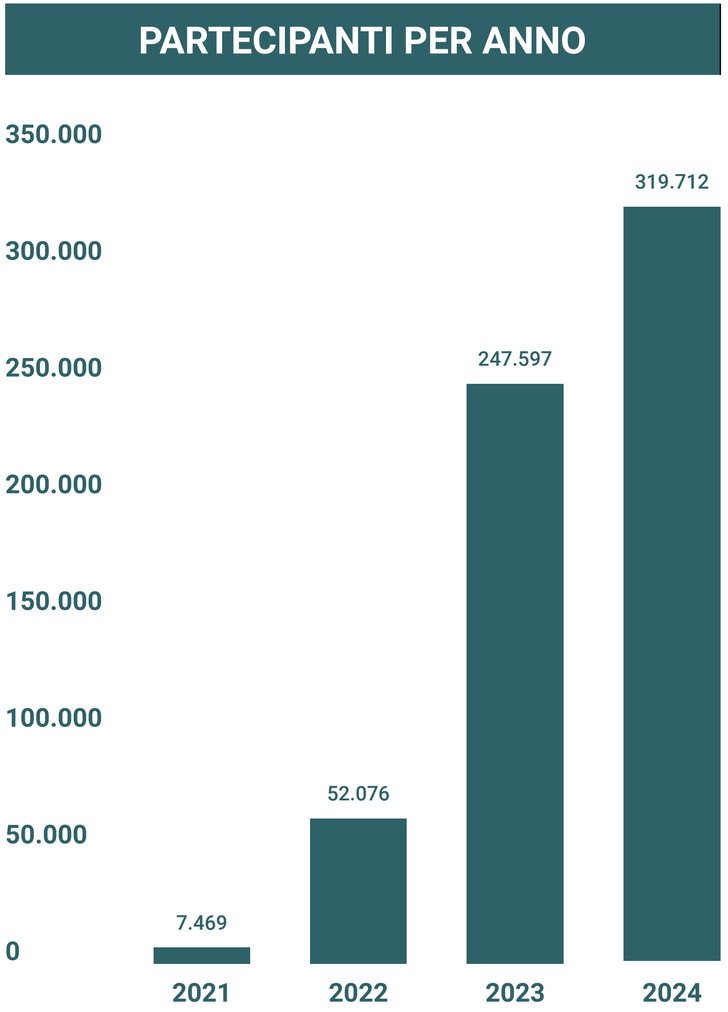
5.1.1

Amministrazione. La Fastweb Digital Academy ha messo gratuitamente a disposizione sulla piattaforma online del Dipartimento della funzione pubblica percorsi innovativi di formazione in modalità e-learning, con contenuti di base e avanzati legati ai temi della cybersecurity e della comunicazione digitale. Questa collaborazione, che ha garantito un elevatissimo numero di partecipanti ai corsi anche nel 2024, pari a **251.603**, si è ulteriormente consolidata con l'accordo per la produzione di nuovi percorsi di formazione sul tema dell'Intelligenza Artificiale e la comunicazione social che saranno rilasciati nel 2025.

Inoltre, Fastweb Digital Academy è diventata fornitore di formazione specialistica IT ai tecnici della **Capitaneria di Porto - Guardia Costiera**.

A partire dalla fine di settembre e nel corso del biennio 2024-2025, 14 esperti ICT della Capitaneria di Porto parteciperanno a 11 sessioni formative sulla piattaforma FDA in live streaming, avranno accesso a laboratori virtualizzati, materiale didattico e certificazioni, e potranno anche usufruire di corsi gratuiti online per ampliare le competenze digitali. L'obiettivo è diventare l'accademia ufficiale della Capitaneria, con una formazione estesa a tutto il personale militare.

Complessivamente, nel corso dell'anno, sono state organizzate 247 classi, tra modalità **live streaming** e in presenza, e sono stati pubblicati 39 nuovi corsi **on demand**.



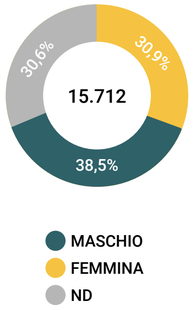
5.1.1

LA STORIA E I DATI DI FASTWEB DIGITAL ACADEMY

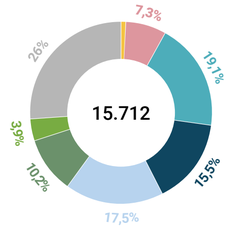
IL CONTRIBUTO DI FASTWEB DIGITAL ACADEMY DAL 2016 A OGGI[12]		NEL 2024	DAL 2016 AL 31 DICEMBRE 2024
NUMERO DI PARTECIPANTI		**319.712**	**635.692**
	Di cui formati LIVE	16.355	60.901
	Di cui formati con Corsi on Demand	303.357	574.791
NUMERO DI CLASSI LIVE		**247**	**1.409**
NUOVI CORSI ON DEMAND		**39**	**169**

Si riportano di seguito la distribuzione in genere, età, stato occupazionale e occupazione degli utenti che hanno seguito i corsi nel 2024, ad eccezione degli utenti dei progetti Syllabus, Cyber Secure City e Divulgatori Digitali.

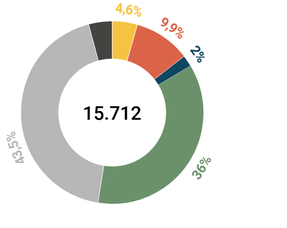
GENERE



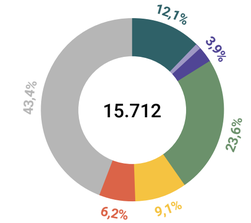
RANGE ETÀ



STATO OCCUPAZIONALE



OCCUPAZIONE



In collaborazione con iO Donna, settimanale femminile di Corriere della Sera, è stata lanciata la **quinta edizione di 99eLODE** con cui all'azienda conferma ulteriormente la sua attenzione alla **promozione dell'empowerment e del talento femminile** con la convinzione che il digitale possa essere uno strumento determinante per offrire opportunità di crescita e di realizzazione professionali. Nel dettaglio, le partecipanti a questa edizione, dedicata al tema "**L'Intelligenza Artificiale nelle Professioni**", sono state selezionate online tramite un **Business Game Innovazione** e hanno potuto contare su:

- formazione sugli strumenti di Intelligenza Artificiale e su alcune soft skills particolarmente utili nel mondo del lavoro;
- networking con role models;
- possibilità di candidarsi per stage in Fastweb e per un Master di RCS Academy;
- colloqui individuali e consulenza per la ricerca di lavoro.

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

5.1.1

Per il settimo anno consecutivo, FDA ha partecipato alla Milano Digital Week con tema “Il nuovo linguaggio della città”: è stata organizzata una visita al Data Center di Fastweb; in STEP FuturAbility District è stato organizzato il workshop “L’AI per il controllo delle informazioni”; sul Tram dell’Innovazione nel Metaverso è stato trasmesso il corso online “Come interrogare le intelligenze artificiali: prompt engineering”.

Infine, per il quarto anno consecutivo FDA è partner di DIGITAL MEET, il Festival promosso da Fondazione Comunica e Talent Garden Padova, fornendo due corsi sui temi della comunicazione e del digital marketing.

L’IMPATTO SOCIALE DI FASTWEB DIGITAL ACADEMY

Nel 2024 FDA ha intrapreso con Altis (Università Cattolica) un percorso finalizzato alla creazione di un modello per il monitoraggio e la misurazione dell’impatto sociale della propria attività.

L’analisi costituisce uno strumento strategico di analisi e pianificazione, permette di approfondire la comprensione del proprio ecosistema e di ottimizzare la gestione delle risorse nonché di migliorare la propria trasparenza e accountability. È infine uno strumento di comunicazione efficace con gli stakeholder.

I riferimenti metodologici utilizzati sono: Teoria del Cambiamento, Principi di Social Value Italia e Approccio Stakeholder driven. Sono stati utilizzati approcci sia quantitativi che qualitativi, tra cui:

- Questionari strutturati somministrati ai partecipanti ai corsi;
- Interviste approfondite con studenti e altri stakeholder;
- Analisi comparativa delle competenze pre e post-corso.

L’analisi dell’impatto sociale di **Fastweb Digital Academy** evidenzia chiaramente come la formazione digitale offerta abbia effetti positivi e concreti sulla vita dei partecipanti. I corsi non solo favoriscono l’**accrescimento delle competenze professionali e digitali**, ma contribuiscono anche a migliorare **l’occupabilità**, la **fiducia personale** e la **motivazione**.

L’ampia partecipazione di individui di **diverse età** e **background** testimonia l’efficacia del programma in termini di **inclusività e accessibilità**, colmando divari digitali e aprendo nuove opportunità a donne, giovani NEET[13] e persone in situazioni di svantaggio.

Il **DigitAbility Index** del **78%** conferma l’alto livello di soddisfazione e il cambiamento percepito dai partecipanti. In sintesi, Fastweb Digital Academy si conferma un motore di crescita personale e professionale, dimostrando che investire nella formazione digitale significa investire in un futuro più inclusivo, innovativo e sostenibile.

I corsi di Fastweb Digital Academy offrono una formazione di alta qualità, costantemente aggiornata e applicabile nel contesto professionale. Tenuti da docenti qualificati ed esperti del settore, i corsi combinano lezioni teoriche e pratiche, fruibili sia in modalità sincrona che asincrona. Al termine del percorso formativo, viene rilasciato un attestato di partecipazione. Oltre al valore didattico, questi corsi generano un significativo valore economico, quantificato in 6.270.856 €.

7LAYERS: COLLABORAZIONE CON ISTITUTI TECNICI SUPERIORI (ITS)

Nell’anno scolastico 2023-2024 e 2024-2025 è proseguita la collaborazione di **7Layers** con due **Istituti Tecnici Superiori** di Torino e Firenze. Il risultato di questa collaborazione è stato un corso di cybersecurity per gli studenti degli ITS, erogato dagli impiegati della società. L’iniziativa beneficia in ugual modo l’azienda e le scuole coinvolte: infatti, in aggiunta al valore per gli studenti dell’opportunità formativa, la collaborazione ha comportato l’assunzione nel biennio, da parte dell’azienda, di tre studenti con contratto di apprendistato e l’attivazione di sei tirocini (tre nella sede di Torino e tre in quella di Montelupo).

13 NEET è acronimo di “Not (engaged) in Education, Employment, or Training”, ossia è persona non attiva in istruzione, lavoro o formazione.

5.1.2

STEP FUTURABILITY DISTRICT

Nel maggio 2022, Fastweb ha inaugurato lo **STEP FuturAbility District**, uno spazio dedicato alla diffusione delle conoscenze digitali attraverso un percorso esperienziale. Situato al piano terra della sede **Fastweb NeXXt** in Piazza Adriano Olivetti 1 a Milano, questo luogo è stato concepito come un punto di connessione con il **futuro**, pensato per la città e per le persone. Qui, i visitatori possono esplorare come la transizione digitale stia influenzando la sostenibilità e la vita quotidiana, toccando aspetti che spaziano dai rapporti sociali allo studio e al lavoro. Lo STEP FuturAbility District avvicina la comunità alle tecnologie emergenti, già parte del nostro presente, come l'Intelligenza Artificiale, l'Internet of Things, il cloud computing e il 5G.

"Parlare non solo di tecnologia, ma anche di consapevolezza. Il digitale è una materia trasversale di grande impatto quotidiano...", Cristina Paciello – Head of STEP FuturAbility District.

L'obiettivo dello spazio è **divulgare i temi del futuro legati alla trasformazione digitale**, stimolando curiosità e interesse nei visitatori. Inoltre, STEP offre appuntamenti settimanali per approfondire verticalmente tematiche specifiche, consentendo di integrare la visita con contenuti ricchi e stimolanti.

5.1.2

Visitabile dal martedì alla domenica, STEP propone un'esperienza personale e interattiva della durata di circa 1 ora e 10 minuti durante la quale i visitatori sono guidati in un percorso coinvolgente che consta di **10 tappe.**
Con l'utilizzo del proprio smartphone, i visitatori interagiscono con l'ambiente circostante e con i contenuti delle installazioni dinamiche e immersive supportati da una guida vocale che stimola le interazioni e gli approfondimenti: **Forward**, una "creatura" virtuale con un'identità visiva e personalità specifiche costruite ad hoc per STEP.

STEP non è quindi basato su una struttura narrativa lineare e bidimensionale, ma su una **struttura articolata e tridimensionale**, che coinvolge l'ambiente, i visitatori e i loro smartphone. Questa sovrapposizione di livelli di interazione differenti consente di mantenere fluidità nel tessuto narrativo rendendolo stimolante lungo l'intera visita.

Il percorso di visita viene periodicamente monitorato e integrato nei contenuti e nelle tecnologie per essere sempre al passo con l'accelerazione della trasformazione digitale. Mentre i contenuti di alcune delle installazioni vengono integrati e aggiornati con periodicità trimestrale da gruppi di lavoro dedicati, le installazioni tecnologiche e le relative produzioni multimediali vengono aggiornate con periodicità annuale in base alle evoluzioni della tecnologia, ai feedback del pubblico e alle disponibilità di investimento di STEP.
In particolare, nel secondo semestre 2023 è stato avviato un complesso lavoro di introduzione della **Realtà Aumentata (AR)** su due installazioni del percorso di visita che si è concluso a febbraio 2024 con il live della AR **applicata a Future Trends e Goals.**

Esplorando "**Future Trends**" i visitatori possono oggi vivere in prima persona casi d'uso innovativi sulle tecnologie che già oggi stanno rivoluzionando il mondo, dalla robotica per le smart cities all'impiego di droni per la gestione delle emergenze, dal supporto all'industria 4.0 fino alle infrastrutture autostradali del futuro. Grazie alla Realtà Aumentata lo smartphone del visitatore si trasforma in una finestra privilegiata per esplorare il futuro in maniera interattiva e coinvolgente e acquisire consapevolezza dei progressi che la robotica sta già facendo in termini di efficienza, produttività e sicurezza nei processi industriali ma anche nelle attività al servizio dei cittadini.

Inoltre, è possibile osservare come i droni stiano già rivoluzionando molti settori tra cui il settore agricolo attraverso, per esempio, un uso più efficiente delle risorse idriche oppure quello del monitoraggio delle condizioni statiche degli edifici per attivare azioni di manutenzione straordinaria e anche quello del monitoraggio di aree a rischio in situazioni di emergenza.

Infine, in collaborazione con il Partner di STEP Autostrade per l'Italia, i visitatori possono oggi vivere un viaggio virtuale a bordo di un'auto elettrica a guida autonoma su una "Smart Highway", un'autostrada del futuro sperimentando i vantaggi di un'infrastruttura per la mobilità in grado di ottimizzare in tempo reale i flussi di traffico, garantendo un'esperienza di guida più sicura ed efficiente.

La Realtà Aumentata approda anche nell'installazione di STEP denominata "**GOALS**", la tappa del percorso di visita dedicata alla scoperta dei 17 Obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs): inquadrando con lo smartphone ciascuno dei 17 Obiettivi, il visitatore potrà accedere infatti a contenuti di approfondimento che gli consentiranno di comprendere in che modo i Paesi e le comunità possono operare per lo sviluppo di una società sostenibile e soprattutto quale può essere il proprio contributo personale affinché nessuno resti escluso lungo il cammino necessario della sostenibilità.

Nel mese di luglio del 2024 è stata aggiornata anche l'installazione "**The Beauty of Imaging**", l'opera multimediale e immersiva con cui in STEP si racconta **il futuro della diagnostica e della medicina personalizzata**. Il nuovo contenuto multimedia-

5.1.2

le presenta il Digital Twin, ossia un avatar virtuale che contiene tutti i dati relativi alla salute di un paziente e che cambierà in futuro il concetto stesso di cura. Grazie all'ausilio dell'Intelligenza Artificiale, i dati dei pazienti favoriranno un'elevata personalizzazione delle cure e soprattutto una straordinaria capacità predittiva.
Infine, nel mese di novembre 2024, a conclusione di un ambizioso progetto pilota interno sull'Intelligenza Artificiale che ha coinvolto il team Center of Excellence (COE) di Fastweb, è stata presentata ai visitatori di STEP una nuova installazione: **SAM (Smart Artificial Mind)**, basata su un **modello linguistico di intelligenza artificiale generativa di ultima generazione**. SAM si presenta sotto forma di avatar dal character originale e distintivo che risponde in tempo reale, grazie al riconoscimento vocale, alle domande sulla trasformazione digitale e sulle tecnologie e il loro impatto sulla società.

Con risposte semplici e chiare SAM è in grado di illustrare le potenzialità di tecnologie come la blockchain e l'Internet of Things, le applicazioni presenti e future delle nanotecnologie e della robotica, la Realtà Aumentata, l'Intelligenza Artificiale, il turismo spaziale e molto altro, offrendo un'esperienza stimolante e coinvolgente per tutti coloro che vogliono avvicinarsi e comprendere meglio le trasformazioni in corso nella società e nella vita delle persone. La **knowledge base** creata per SAM comprende le ricerche fornite da alcuni nuovi Partner Istituzionali di STEP: **Osservatori Digital Innovation della School of Management del Politecnico di Milano** e **Istituto Italiano di Tecnologia (IIT)**, i materiali provenienti dagli altri Partner di STEP, oltre al patrimonio di conoscenze tecnologiche di Fastweb.
Il viaggio in STEP non si conclude però al termine della visita, ma diventa il punto di partenza per tracciare nuovi sentieri di crescita e di arricchimento personale. Infatti, grazie alle semplici interazioni che avvengono lungo il percorso e che innescano pensieri e riflessioni su argomenti legati alla trasformazione digitale in atto, l'app di STEP genera una mappatura delle scelte che hanno guidato la persona durante la visita e che, al termine del "viaggio", riceve la propria FuturAbility, ovvero un profilo personalizzato sulla propria attitudine al futuro e le proprie competenze digitali. Al profilo sono associati i Next step, ovvero indicazioni specifiche su corsi, letture, workshop, laboratori e consigli utili per "allenarsi" al futuro e diventare attore informato e consapevole circa le infinite opportunità di crescita che l'innovazione digitale ci prospetta.

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

STEP HIGHLIGHTS

1.200 M²
DI SUPERFICIE

24.000
VISITATORI

11 INSTALLAZIONI TECNOLOGICHE DI NUOVA GENERAZIONE

6.639 PARTECIPANTI ALLE ATTIVITÀ DEL PROGRAMMA SCIENTIFICO CULTURALE

70 MINUTI PER VISITA

6.019 STUDENTI HANNO VISITATO STEP E PARTECIPATO AI LABORATORI PER LE SCUOLE

5.1.2

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

A partire dal 2024, inoltre, per indagare la complessità del mondo tecnologico anche attraverso il mondo del cinema, STEP ha proposto un nuovo progetto che ha denominato **"Tech si gira!"**, una **rassegna cinematografica unica e originale** di film cult e visionari sul mondo della tecnologia, della fantascienza e la società del futuro. Al termine della proiezione di ogni film si è tenuto un dibattito con il pubblico, moderato da **Massimo Temporelli, direttore scientifico e curatore della rassegna**, insieme a molti ospiti, per offrire nuovi stimoli e riflessioni sui temi proposti dalle pellicole come la robotica, l'intelligenza artificiale, il metaverso e il progresso tecnologico associato ai cambiamenti del mondo del lavoro.

Il pubblico di riferimento di STEP è trasversale, tutte le iniziative e le attività si rivolgono a chiunque voglia approfondire il tema della transizione digitale e colmare gap conoscitivi in tale ambito o semplicemente a tutti coloro che sono interessati o incuriositi dalle nuove tecnologie.

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

Complessivamente, **STEP rappresenta uno dei principali simboli della visione strategica** "**TU SEI FUTURO**", la quale si basa sul perseguimento dei più elevati standard di responsabilità sociale e sostenibilità ambientale, oltre che sul rinnovato impegno per lo sviluppo infrastrutturale del Paese. Allo stesso tempo, questo nuovo spazio denominato **FuturAbility District**, posto in un'area della città di Milano in profondo cambiamento, sta diventando cuore pulsante dell'offerta scientifico-culturale cittadina con le oltre 52.000 persone che hanno già deciso di frequentarlo.

Da quando è stato inaugurato nel 2022 sino ad oggi, **STEP ha accolto oltre 52.000 visitatori,** offrendo loro una maggiore consapevolezza sui trend e le innovazioni future. Circa 15.000 cittadini hanno partecipato a incontri scientifico-culturali, mentre **oltre 12.000 studenti** delle scuole primarie e secondarie hanno preso parte ai laboratori didattici sul digitale e il suo uso consapevole, facendo di STEP un punto di riferimento anche per il mondo scolastico.

Sono ormai molte le Aziende impegnate nella trasformazione digitale del Paese in settori strategici, tra cui la mobilità, la sanità, le infrastrutture e le tecnologie di nuova generazione, che

5.1.2

hanno individuato in STEP un luogo di valore in cui raccontare il proprio impegno e coinvolgimento in questa fase di profondo cambiamento. Grazie alle competenze verticali e di settore i Partner che affiancano STEP contribuiscono a integrare e arricchire con autorevolezza i contenuti innovativi a disposizione del pubblico, fornendo informazioni costantemente aggiornate sugli impatti che la trasformazione digitale sta avendo in tutti i settori industriali, nel mondo del lavoro e della scuola.

Nel 2024, STEP FuturAbility District ha ampliato le sue **già rilevanti collaborazioni con partner di eccellenza**. Gli ultimi Partner in ordine temporale di ingresso ad aver nutrito il già consistente parterre di Partner e Sponsor di STEP sono stati: Walllife, giovane start up assicurativa operante nel mondo delle tecnologie digitali, IMCD Italia, che si è unita in qualità di Technology Innovation Lab Partner, Hines e NPO Sistemi che hanno invece finanziato progetti ad hoc dedicati rispettivamente al mondo della scuola e a Tech si Gira.

Dal 2024 due nuove partnership istituzionali sono state concluse con gli Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano e l'Istituto Italiano di Tecnologia (IIT) il cui ruolo è stato di rilevante importanza per il Progetto AI@STEP (SAM).

Fin dalla sua nascita STEP ha ricevuto il **Patrocinio annuale del Comune di Milano** che ne riconosce la missione e l'impatto sul territorio; anche per il 2025 la Giunta del Comune di Milano ha già deliberato il rinnovo di questo ulteriore importante riconoscimento per STEP.

5.1.3

BENESSERE DIGITALE

GRI 3-3

PROGETTO BENESSERE DIGITALE SCUOLE

Fastweb si impegna a guidare famiglie e giovani nell'esplorazione del nuovo mondo digitale, offrendo loro gli strumenti necessari per comprendere rischi e opportunità, interpretare il linguaggio e le trasformazioni del digitale, promuovendo un approccio consapevole e positivo.

Il benessere digitale è un tema ritenuto di grande importanza dagli stakeholder di Fastweb e perciò il **progetto Benessere Digitale Scuole** è proseguito nel 2024, grazie alla collaborazione di Fastweb con l'Università Bicocca e con una rete di scuole. L'iniziativa prevede un percorso formativo online gratuito dedicato agli insegnanti, fruibile attraverso il portale della Pubblica Amministrazione e la piattaforma e-learning dell'Università Bicocca, accessibile all'indirizzo www.benesseredigitalescuole.it. Il percorso è strutturato per le secondarie di secondo grado in quattro moduli per un **totale di 25 ore, di cui 12 da svolgere in classe con gli studenti,** per affrontare i temi più attuali e critici della loro vita digitale; nel 2024 sono stati aggiunti anche 5 moduli per le secondarie di primo grado, per un **totale di 35 ore, di cui 20 da svolgere in classe con gli studenti**. In particolare, la formazione offre risorse e strumenti per l'educazione degli studenti della scuola secondaria di primo e secondo grado alla "cittadinanza digitale". I contenuti del progetto sono stati sviluppati da un gruppo di esperti a livello nazionale e sono stati testati in un esperimento controllato che ha prodotto miglioramenti significativi sulle abitudini d'uso dello smartphone e sul benessere soggettivo.

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

All'11 dicembre 2024, 2.989 insegnanti avevano partecipato ai corsi di formazione e circa 8.127 studenti della secondaria di primo e secondo grado avevano sostenuto il test di competenza digitale.

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

5.2

UNA CULTURA AZIENDALE VOLTA ALLA DIVERSITY, EQUITY E INCLUSION

LE PRINCIPALI POLITICHE E CERTIFICAZIONI A PRESIDIO DEL TEMA

- Policy Diversity & Inclusion
- Politica di Responsabilità Sociale
- SA 8000 (Responsabilità sociale)
- UNI PdR 125:2022 (Parità di genere)
- Linee Guida per il Linguaggio inclusivo in Fastweb
- Linee Guida per la promozione dell'equilibrio di genere in eventi, convegni e tavole rotonde
- Oltre le Barriere "Guida e Manifesto Fastweb per le disabilità in azienda"

I NOSTRI OBIETTIVI

- Rafforzare ulteriormente le iniziative di training e sensibilizzazione sui temi di Diversity & Inclusion, raggiungendo almeno il 50% della popolazione aziendale nel 2024
- Continuare a favorire l'ingresso in azienda di dipendenti donne, in modo da aumentare la rappresentanza di genere e creare un luogo di lavoro sempre più inclusivo

PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2024

- **55% di impiegati** Fastweb S.p.A. formati con corsi sulla Diversity & Inclusion
- **54% assunzioni** in Fastweb S.p.A. nel 2024 di persone di genere femminile.

IL NOSTRO APPROCCIO

- La strategia di Diversity, Equity e Inclusion
- La tutela della diversità

5.2

GRI 3-3

Fastweb si impegna a essere un ambiente sicuro, inclusivo e rispettoso, dove ogni individuo possa esprimere con orgoglio la propria unicità. La diversità è per noi il motore del cambiamento e dell'innovazione: dall'incontro delle differenze nasce nuovo valore. Questa è la cultura che promuoviamo, e in un contesto sociale sempre più attento a questi temi, ci poniamo obiettivi ancora più ambiziosi, rafforzando iniziative di sostenibilità in molteplici ambiti.

Dalla disabilità al supporto ai caregiver, dalla parità di genere alla valorizzazione delle competenze femminili nel settore STEM, dedichiamo particolare attenzione alla sensibilizzazione interna sui temi di Diversity & Inclusion. Crediamo che la diversità sia una realtà da riconoscere e apprezzare, mentre l'inclusione rappresenti una scelta organizzativa consapevole e strategica.

5.2.1

LA STRATEGIA DI DIVERSITY, EQUITY E INCLUSION

Inclusion@Fastweb è la strategia di **Diversity, Equity and Inclusion** attraverso cui Fastweb promuove una cultura basata sull'inclusione e sul rispetto delle diversità. L'azienda assicura un impegno costante su queste tematiche grazie alla funzione **Corporate Culture & Inclusion**, incaricata di definire e attuare azioni e iniziative specifiche, diffuse in modo capillare all'interno dell'organizzazione.
Le iniziative, rese disponibili sulla piattaforma intranet aziendale **Agorà**, sono accessibili a tutti i dipendenti di **Fastweb S.p.A.** e consultabili anche dal personale di **7Layers**.
La strategia si articola in vari ambiti:

- **la diversità di genere,** come diversità di sessi e identità di genere;
- **il linguaggio inclusivo,** che mira ad integrare un approccio comunicativo rispettoso e consapevole delle diverse identità, esperienze e prospettive delle persone;
- **l'ageismo,** che riguarda le differenze generazionali;
- **l'orientamento sessuale e l'identità di genere,** che esprimono la diversità nella pluralità di relazioni sentimentali tra le persone;
- **la disabilità,** che riguarda la diversità dovuta ad un handicap, alla limitazione nelle attività e alla restrizione nella partecipazione;
- **la multiculturalità,** che descrive la diversità di etnia, cultura, orientamento politico e religione.

Infine, è da nominare **l'intersectionality,** la quale si basa sul riconoscimento di ogni forma di diversità e delle interconnessioni tra di esse, garantendo la promozione delle pari opportunità.
Per supportare la strategia **Inclusion@Fastweb**, è stata aggiornata la **Policy Diversity & Inclusion** includendo il tema delle molestie, con l'obiettivo di garantire a tutti i lavoratori un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo, dove ciascuno possa esprimere liberamente la propria unicità.

5.2.1

Anche quest'anno, Fastweb ha proseguito nel percorso di promozione di una cultura che valorizzi la convivenza tra le diversità, coinvolgendo attivamente le persone e accrescendo la consapevolezza sul tema dell'**intersectionality**. Questo concetto evidenzia come le diverse dimensioni della diversità possano coesistere e intersecarsi, sottolineando l'importanza di creare un ambiente che accolga e includa tutte le differenze.

La diffusione di una cultura socialmente inclusiva è stata ulteriormente rafforzata attraverso iniziative come il progetto **Settimana del Futuro** (rif. par. 5.6), che contribuisce a sensibilizzare e coinvolgere l'intera comunità aziendale su questi temi.

Nel 2024 si è cercato di sensibilizzare la popolazione aziendale su diverse tematiche riconducibili all'area dell'Inclusione. In particolare, sono state promosse iniziative a favore della **diversità di genere**, con il mantenimento della certificazione per la parità di genere UNI/PdR 125, del **linguaggio inclusivo** dell'**ageismo**, e della convivenza intergenerazionale e infine della disabilità in azienda.

Fastweb è stata inserita nel 2024 nella **top 10 dei brand italiani più inclusivi** secondo il **Diversity Brand Index 2024**, grazie al suo impegno concreto in progetti di **Diversity, Equity e Inclusion (DE&I)**. Questo riconoscimento, assegnato durante il **Diversity Brand Summit** il 13 febbraio 2024, ha voluto premiare in particolare il contributo di Fastweb al programma **PATHWAY di Sistech**, che supporta donne rifugiate nel loro percorso di empowerment e riqualificazione professionale nei settori tech e digital.

Il Diversity Brand Index valuta l'inclusività dei brand attraverso:

- Una survey nazionale per identificare i brand percepiti come inclusivi;
- Una valutazione delle iniziative concretamente realizzate.

Fastweb si distingue anche per il coinvolgimento dei suoi volontari come mentor, trainer e tandem linguistici per sostenere le partecipanti nel loro percorso. Questo riconoscimento sottolinea l'importanza strategica dell'inclusione per attrarre e fidelizzare consumatori, con 3 persone su 4 che scelgono brand inclusivi e 9 su 10 che evitano quelli non inclusivi.

LA DIVERSITÀ DI GENERE

Certificazione UNI/PdR 125:2022

A ottobre 2024, Fastweb ha mantenuto per il secondo anno consecutivo la certificazione UNI/PdR 125:2022, attestando la sua capacità di aver adottato negli anni misure concrete per promuovere una cultura aziendale e un ambiente di lavoro inclusivi e rispettosi delle pari opportunità.

La certificazione prende in considerazione 6 indicatori chiave relativi a cultura e strategia, governance, processi HR, opportunità di crescita e inclusione delle donne, equità retributiva di genere, tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro. Tra le iniziative adottate da Fastweb in linea con questi indicatori:

- le azioni di sensibilizzazione sulla violenza di genere, discriminazioni e molestie sul luogo di lavoro, erogando contenuti formativi e aderendo come cofondatore al network PARI contro la violenza di genere;
- il programma pluriennale "Your Evolution" che coinvolge 95 dipendenti donne, al fine di valorizzarle e migliorare il gender mix a tutti i livelli;
- incontri sull'empowerment femminile in collaborazione con Fastweb Digital Academy, enti, associazioni e STEP per promuovere la cultura delle pari opportunità;
- supporto continuo alla genitorialità con diverse attività;
- l'impegno di assumere il 50% di personale femminile;
- percorsi di sensibilizzazione interni ed esterni sul tema della discriminazione e violenza di genere.

Nel dicembre del 2024 Fastweb è stata inserita nell'elenco "Italy's best 100 employers for women", condotto dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza e che ha pubblicato sulla stampa l'elenco delle cento aziende italiane che offrono un ambiente di lavoro accogliente per le donne.

Da anni, Fastweb si impegna nella diffusione di un diverso approccio culturale per il sistema Paese attraverso attività di for-

5.2.1

mazione e sensibilizzazione nelle scuole e Università italiane, di avvicinamento delle donne alle materie STEM e di Empowerment femminile.

A conferma di questo impegno, nel 2024 Fastweb ha continuato a svolgere numerose attività a favore dell'avvicinamento e della valorizzazione delle donne nell'ambito delle materie STEM. Grazie al progetto YEP (**Young Women Empowerment Program**), in collaborazione con Fondazione Ortygia, 7 colleghe donne di Fastweb residenti nel Sud Italia hanno potuto fare da mentor a ragazze del luogo. Sempre in tema di mentoring, Fastweb ha avviato l'iniziativa "**Sistech**", un percorso di fellowship per **Techfugees**[14] dove i dipendenti partecipano come supporter, mentor e trainer di ragazze e donne rifugiate.

Nel 2024, Fastweb ha continuato a supportare il progetto "Hackher" nelle città di Catania, Milano, Roma, Genova e Napoli. L'obiettivo di Hackher è avvicinare le giovani studentesse al mondo STEM (Scienza, Tecnologia, Ingegneria e Matematica) e promuovere la cultura dell'integrazione di genere. Il progetto mira a colmare il divario di genere attraverso un evento che coinvolge 100 studentesse in ogni tappa. Durante l'evento, le partecipanti hanno l'opportunità di ideare e sperimentare soluzioni tecnologiche che possono favorire l'equità di genere, dalla fase di briefing fino alla realizzazione dei mockup grafici, acquisendo competenze legate alla scelta di materiali, strumenti e tecnologie. Le studentesse sono accompagnate da un gruppo di donne manager del mondo dell'imprenditoria, delle istituzioni e da colleghe di Fastweb. Attraverso la condivisione di esperienze professionali e aspirazioni, le ragazze possono confrontarsi sulle tematiche di gender equality.

GRI 401-3

Un'altra iniziativa messa in campo a supporto delle donne di Fastweb è che il 22 novembre 2024 si è tenuto il primo incontro di **Welcome back to work**. L'AD Walter Renna ha incontrato le colleghe rientrate di recente dalla maternità, sottolineando come l'esperienza della genitorialità rappresenti un'opportunità di crescita straordinaria, capace di rafforzare competenze e capacità. Inoltre, ha assicurato loro il pieno supporto dell'azienda nel percorso di rientro, affinché possano riprendere al meglio i loro ruoli nella vita professionale e privata.

In un'ottica di favorire ulteriormente la conciliazione tra attività lavorativa e vita privata per i genitori, sono state perfezionate talune misure di sostegno alla genitorialità grazie all'**addendum** all'Accordo integrativo di II livello del 26 luglio 2023[15] firmato il 9 dicembre 2024. L'addendum prevede per la madre lavoratrice un ulteriore mese di congedo retribuito al 100% a carico dell'azienda e per il padre la possibilità di usufruire di ulteriori 10 giorni retribuiti al 100% anche due mesi prima della data presunta del parto.

Nel 2024, 92 dipendenti hanno usufruito del congedo parentale, 38 donne e 54 uomini. Il tasso di rientro è stato pari al 101% contando 93 dipendenti rientrati al lavoro nel 2024. Il tasso di retention, ovvero i lavoratori che sono ancora in forza 12 mesi dopo aver usufruito del congedo parentale nell'anno precedente, è stato pari al 100%, contando 96 persone ancora in forza 12 mesi dopo aver usufruito del congedo parentale, di cui 43 donne e 53 uomini.

Da gennaio 2024 Fastweb ha intrapreso un percorso di sensibilizzazione e consapevolezza inerente alle molestie, le discriminazioni e la violenza (non solo) di genere.

Lo ha fatto e continuerà a farlo attraverso diverse iniziative:

- L'adesione al network PARI per fare cultura contro qualsiasi tipo di violenza e discriminazione. È **un progetto multi-brand** che riunisce allo stesso tavolo voci diverse con un unico obiettivo: creare sinergia insieme e **agire contro la violenza di genere, in tutte le sue forme**. Un **nuovo modello di impresa**, che abbia risonanza sulla società, basato su **cooperazione**, **confronto** e **azioni concrete**. Oggi **le aziende hanno un impatto su territori e comunità**, e non

14 Lo scopo principale del programma è l'inclusione professionale delle donne nell'industria tecnologica. Il programma è pensato per aiutare le donne rifugiate disposte a intraprendere un percorso professionale in lavori tech o digital, attraverso l'erogazione di lezioni sulle nuove tecnologie, parallelamente a tutoraggio individuale e supporto personalizzato per l'inserimento lavorativo nel settore.
15 L'Accordo integrativo di II livello del 26 luglio 2023 prevede per la madre l'incremento al 100% dell'indennità prevista per la maternità facoltativa per la durata di 4 mesi e il riconoscimento per il padre di ulteriori 10 giornate di congedo, usufruibili entro il compimento dell'anno di età del bambino.

5.2.1

possono esimersi dal prendere posizione su un tema tanto urgente e contemporaneo;

- L'inaugurazione insieme a Fondazione Libellula e Covivio della panchina rossa in Piazza Olivetti a Milano di fronte all'HQ Fastweb;
- L'erogazione di 3 webinar di sensibilizzazione su questi temi, aperti a tutta la popolazione aziendale e uno formativo specifico dedicato alla community Inclusive Agent e alle figure di "preposto alla sicurezza";
- L'organizzazione in STEP FuturAbility District della conferenza stampa di Fondazione Libellula per la presentazione della Survey dedicata alla popolazione giovane e adolescente dal titolo: SENZA CONFINE – Le relazioni e la violenza tra adolescenti.

Fastweb, fiera dei risultati raggiunti, ma consapevole che può essere fatto ancora molto, anche per il 2024 ha deciso di misurare l'efficacia delle proprie politiche di diversità e inclusione attraverso l'adesione **all'Inclusion Impact Index di Valore D**, grazie al quale sono state identificate le aree di forza e di miglioramento e che ha fatto registrare un netto miglioramento dell'indice sia a livello quantitativo che qualitativo.

L'8 marzo, in occasione della Giornata internazionale per i diritti della donna, Fastweb ha chiesto a Debora Spini, docente universitaria di Filosofia politica, di raccontare in un **podcast powered by Fastweb** le vere origini e l'importanza di questa ricorrenza, a rappresentare la dignità e la giustizia sociale per le donne.

IL LINGUAGGIO INCLUSIVO

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

Durante il 2024 Fastweb ha ideato ed erogato per le classi seconde del Liceo Scientifico R. Donatelli – B. Pascal di Milano, il laboratorio "La Comunicazione versatile" con l'obiettivo di fornire contenuti teorici e pratici sul tema della comunicazione, in particolare quella digitale, utilizzando un approccio inclusivo.

Nel mese di aprile del 2024, Luciana De Laurentiis, Head of Corporate Culture & Inclusion presso Fastweb, è entrata a far parte del comitato scientifico dell'Osservatorio sul linguaggio consapevole e inclusivo insieme ad altre autorevoli figure del mondo aziendale ed accademico. Il 2 luglio 2024 è stato lanciato il podcast "Non dire diversità", nel quale il semiologo Daniele Dodaro racconta l'importanza delle parole, spiegando il motivo per cui è preferibile utilizzare "molteplicità" anziché "diversità", la differenza tra coming out e outing e il significato di parlare di PRIDE.

L'AGEISMO

Nel corso del 2024 Fastweb ha intrapreso un percorso strutturato sul tema delle generazioni con l'obiettivo di trovare i punti di contatto (ponti e connessioni) che favoriscano le collaborazioni, i rapporti professionali e interpersonali fra le 4 generazioni che convivono in azienda.

5.2.1

Il percorso ha previsto la compilazione da parte di 720 persone di MultiMe Finder, uno strumento interattivo che, attraverso le risposte a una serie di domande, fornisce un **report individuale sui diversi ruoli che ogni persona ricopre quotidianamente nella propria vita professionale e personale**: partner, genitore, professionista, figlia/o, anche in base alla generazione di appartenenza.

Inoltre, sono stati erogati 2 webinar di sensibilizzazione per scoprire le collaborazioni intergenerazionali e nuove chiavi di lettura dell'epoca in corso attraverso dati, ricerche e megatrend in generale, con un focus demografico generazionale cogliendone così gli effetti concreti nella vita quotidiana e sul lavoro, nel presente e per il futuro.

Infine, sono stati registrati e resi disponibili sulle piattaforme di streaming i video podcast "Futuri Diversi" in 4 puntate ricche di spunti e riflessioni per viaggiare attraverso i meandri della mente creativa ed esplorare i segreti della genialità, la potenza della generatività, la fluidità dei generi e **il legame tra le generazioni**.

L'ORIENTAMENTO SESSUALE E L'IDENTITÀ DI GENERE

Fastweb ha partecipato per il quarto anno all'edizione del PRIDE del 2024 sia come sponsor tecnico sia con l'impegno di dipendenti Fastweb presenti all'evento del 29 giugno come volontari svolgendo mansioni di supporto logistico e di assistenza. Come ulteriore contributo a favore del Pride Month, Fastweb ha realizzato un webinar sull'**Inspirational talk "Diversità e Inclusione: dalla condizione alla azione"** per un confronto sulla parola **diversità**, con la guida del semiotico Daniele Dodaro e la giornalista Annalisa Monfreda, in occasione del mese del PRIDE.

LA DISABILITÀ

Fastweb abbraccia la diversità e favorisce l'inclusione anche attraverso lo sviluppo di iniziative per persone con disabilità. Fastweb ha organizzato nel 2024, insieme al POLI.Design, un modulo formativo destinato alla popolazione del Team Product Design&Delivery sull'Universal Design. L'intento è quello di valutare i servizi, ma anche gli spazi destinati alla clientela in un'ottica di design for all, che assicuri una progettazione attenta a progettare e offrire prodotti e servizi inclusivi e fruibili dal maggior numero di persone possibili.

In aggiunta a ciò, sono state organizzate 2 attività sul tema disabilità e lavoro:

- un percorso di consapevolezza sulla neurodivergenza al lavoro, rivolto alle persone che lavorano nel team Human Capital;
- la realizzazione di una Guida alla disabilità in azienda, progettata e poi diffusa grazie anche a un webinar ad adesione volontaria, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza su come si possa, come individui e come organizzazione, promuovere e creare un ambiente di lavoro rispettoso, accogliente e sicuro anche per le persone con disabilità.

Sotto la guida di Daniele Regolo, autore del libro "La formula dell'unicità", si è animato un confronto sul tema ed è stato diffuso il Manifesto "Oltre le barriere".

LA COMMUNITY DEGLI INCLUSIVE AGENTS

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

Fastweb ha partecipato ad un'innovativa ricerca sociale della Kingston University di Londra, la quale ha selezionato l'azienda per la sua indagine sulle **best practices** e sul clima all'interno di aziende che si occupino di temi di diversità e inclusione. Lo studio scientifico, partito a marzo 2023, ha avuto una durata di 18 mesi e si è concluso nel 2024, prevedendo l'erogazione di 3 questionari a distanza di 6 mesi rivolti in maniera volontaria a tutta la popolazione aziendale.
Lo scopo è quello di misurare il livello di attenzione che l'azienda pone verso i temi, e la percezione delle persone rispetto agli impegni concreti dell'azienda. Il 1° e il 2° ciclo di ricerca, conclusi a marzo e ottobre 2023, hanno restituito risultati positivi, contando una partecipazione media di circa 1.400 persone a questionario, per un totale di 6 questionari.

5.2.2

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

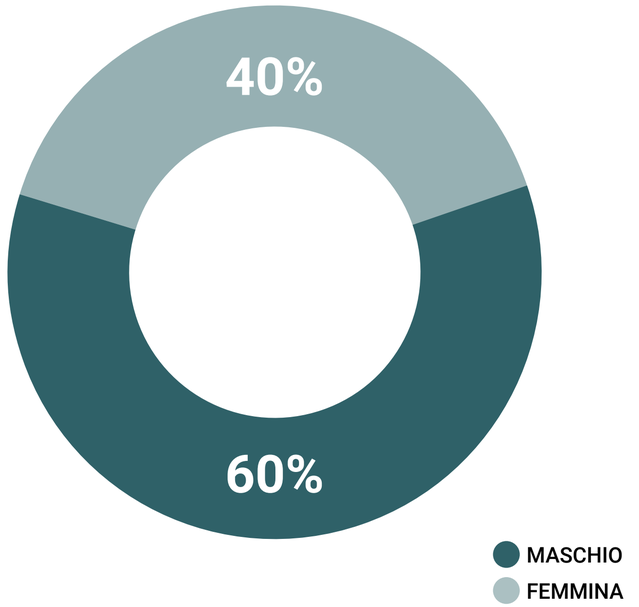
LA TUTELA DELLA DIVERSITÀ

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

Fastweb non tollera atteggiamenti intimidatori e di mobbing e sanziona ogni eventuale tentativo di condizionare i comportamenti e le attività lavorative dei singoli o di gruppi di persone. A conferma dell'efficacia dell'approccio seguito, anche nel 2024 non sono pervenute all'attenzione dell'azienda segnalazioni in merito a episodi legati a pratiche discriminatorie.

Per quanto riguarda la distribuzione per genere all'interno della popolazione aziendale, nel 2024, il 60% della forza lavoro di Fastweb è composto da uomini. La prevalenza maschile è legata alle peculiarità del business, fortemente connotato da elementi tecnologici, che si riflette anche nella composizione dei dipendenti per qualifica: l'80% dei dirigenti, il 73% dei quadri e il 58% degli impiegati sono uomini. Questa distribuzione è confermata anche nelle candidature che vengono raccolte in fase di recruiting, tanto più accentuata quanto più il ruolo proposto è di ambito tecnico o tecnologico.

DIPENDENTI DI FASTWEB PER GENERE



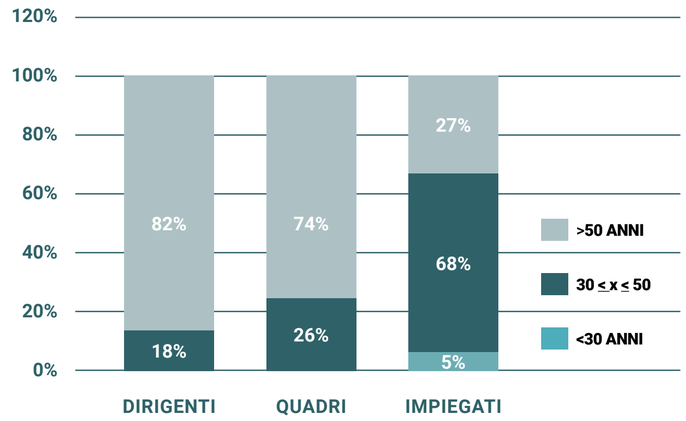
5.2.2

I CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE DEL GRUPPO FASTWEB

	Fastweb S.p.A.	7 Layers
NUMERO DEI MEMBRI DEL CDA	6	3
di cui donne	2	0
di cui uomini	4	3
ETÀ TRA I 30 E I 50 ANNI	3	0
di cui donne	1	0
di cui uomini	2	0
ETÀ SUPERIORE AI 50 ANNI	3	3
di cui donne	1	0
di cui uomini	2	3

Il 61% dei dipendenti ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni. In questa fascia di età si collocano il 68% degli impiegati, il 26% dei quadri e il 18% dei dirigenti.

PERCENTUALE DI DIPENDENTI PER QUALIFICA E FASCIA D'ETÀ



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

Nel 2024, il rapporto tra lo stipendio teorico lordo medio annuo dei dipendenti donna e quello dei dipendenti uomo è stato di circa 92% per i dirigenti, il 90% per i quadri e l'87% per gli impiegati. Analizzando, invece, il rapporto tra la remunerazione totale delle donne e quella degli uomini, considerando quindi lo stipendio base maggiorato dalla retribuzione variabile detta MBO, la percentuale risulta pari all'85% per i dirigenti, all'88% per i quadri e al 85% per gli impiegati, in lieve calo rispetto al 2023 per i dirigenti, stabile invece per i quadri e gli impiegati.

5.3

CONDIZIONI LAVORATIVE, SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI

LE PRINCIPALI POLITICHE E *CERTIFICAZIONI* A PRESIDIO DEL TEMA

Politica di Responsabilità Sociale
Politica Safety
Policy Diversity & Inclusion
ISO 45001 (salute e sicurezza nei luoghi di lavoro)
SA 8000 (Responsabilità sociale)

I NOSTRI *OBIETTIVI*	PRINCIPALI *RISULTATI* RAGGIUNTI NEL 2024
Promuovere la strategia di attrazione dei giovani talenti per sostenere la talent acquisition e le esigenze di recruiting	188 persone che hanno partecipato all'induction program 1.245 giovani ingaggiati (Generazione Z e Millennial)
Proseguire nella diffusione della cultura del feedback	Rilascio della nuova app "HEI"
Aumentare l'awareness sulle molestie e sulla gestione delle eventuali segnalazioni di molestie e discriminazione	Erogazione di 3 ulteriori webinar su tematiche di molestie e discriminazione per la popolazione aziendale

IL NOSTRO *APPROCCIO*

L'ascolto, l'engagement e il dialogo, dentro e fuori dall'azienda
Un wellbeing innovativo costruito sull'ascolto dei dipendenti
Tutelare la salute per tutelare il capitale umano
Un datore di lavoro attrattivo
Il percorso di sviluppo e formazione in Fastweb

5.3

“**Care**” è uno dei valori fondamentali di Fastweb, che negli ultimi anni ha guidato le decisioni dell’azienda, favorendo la vicinanza alle proprie persone e adattandosi rapidamente ai cambiamenti nel modo di lavorare e vivere. Grazie all’adozione di un approccio ibrido basato sullo **smartworking**, improntato sulla fiducia e sulla responsabilizzazione, Fastweb ha saputo rispondere alle esigenze dei suoi dipendenti.

L’attenzione all’ascolto spinge l’azienda a esplorare e sperimentare costantemente nuovi canali di comunicazione per rafforzare il dialogo interno. Fastweb si conferma come un’azienda **Human Centric**, mettendo al centro la salute e la sicurezza delle sue persone e delle loro famiglie.

L’impegno si estende anche al mantenimento del benessere fisico e psicologico, garantendo il proseguimento dei percorsi di crescita personale e sviluppo professionale, sostenendo così una cultura aziendale basata sul benessere e sul progresso individuale.

5.3.1

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

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

L'**intranet aziendale Agorà** rappresenta il punto di incontro tra l'azienda e i dipendenti, offrendo un canale di comunicazione bidirezionale accessibile sia da computer che tramite l'applicazione **"AgorApp"** su smartphone. Questo strumento consente, da un lato, di diffondere i principali progetti aziendali e, dall'altro, di dare voce ai dipendenti, permettendo loro di partecipare a sondaggi e aderire alle iniziative proposte durante l'anno. Si conferma così un potente mezzo per mantenere un dialogo continuo e attivo con i dipendenti, rafforzando il canale di ascolto aziendale.

Nel 2024, Agorà[16] è stata interessata da un rinnovamento del suo look & feel. Dopo una survey di usabilità con personale interno, il team di sviluppo ha creato per Agorà un'interfaccia progettata per una navigazione semplice e un rapido accesso alle risorse più utilizzate. Anche per l'applicazione da smartphone sono state introdotte novità sostanziali che consentono di accedere facilmente a news, documenti e video.

Quest'anno le attività di condivisione e di Corporate Culture si sono concentrate, da un lato, sulla ricerca delle sinergie tra le attività lavorative e i pilastri del Purpose di Fastweb, dall'altro sulla diffusione della cultura relativa alle nuove dimensioni tecnologiche che decretano il futuro del lavoro, in particolare l'Intelligenza Artificiale. Per sensibilizzare e formare tutta l'azienda su questo tema strategico, è stata creata una sezione AI all'interno della Intranet aziendale Agorà. Questa sezione contiene video, stimoli e riflessioni utili alla crescita dell'intera popolazione aziendale sull'Intelligenza Artificiale, considerata un tema chiave dal CEO Walter Renna.

Molto costante è stata anche la comunicazione sulle attività legate a STEP FuturAbility District, in particolare per l'adesione ai tanti appuntamenti scientifico-culturali proposti dal calendario delle attività 2024, ma anche per gli incontri per famiglie a cui hanno partecipato i dipendenti Fastweb con le loro famiglie.

16 7Layers può accedere in modalità lettura a tutte le comunicazioni e notizie pubblicate in Agorà.

5.3.1

Nel 2024, dopo una pausa di 4 anni, circa 300 persone di Fastweb hanno partecipato agli Swisscom Games, che si sono svolti a Tenero, in Svizzera, con il patrocinio di Swisscom. È un momento di forte aggregazione che vede diverse centinaia di partecipanti Fastweb da tutte le sedi coinvolti in attività ludiche e sportive, singole e a squadre. Una vera festa sportiva e aziendale in cui si vivono insieme 3 giorni dedicati al divertimento e alla gioia di una dimensione di squadra, amplificata dalla competizione sportiva in un clima di distensione e di totale abbattimento delle barriere gerarchiche, a cui anche l'Amministratore Delegato prende parte.

Inoltre, Fastweb ha lanciato nel 2024 una nuova iniziativa chiamata "Conversazioni con Walter Renna", un podcast periodico disponibile sulla intranet aziendale Agorà. I dipendenti sono invitati a inviare domande, curiosità, riflessioni o messaggi che vorrebbero condividere con Walter Renna riguardanti la strategia aziendale, le mosse di mercato, i testimonial o qualsiasi altro argomento attraverso un widget presente su una pagina dedicata di Agorà. Le domande e i messaggi inviati sono stati sottoposti a Walter Renna.

Questa iniziativa rappresenta un canale diretto e innovativo di ascolto e dialogo tra i dipendenti Fastweb e il loro Amministratore Delegato, permettendo un engagement attivo e una maggiore vicinanza tra la leadership e la popolazione aziendale.

5.3.2

UN WELLBEING INNOVATIVO COSTRUITO SULL' ASCOLTO DEI DIPENDENTI

Wellbeing@Fastweb è il modello di welfare aziendale ideato per promuovere il benessere dei dipendenti, sia nella sfera lavorativa che personale. Il programma offre maggiore flessibilità per favorire l'equilibrio tra vita privata e lavoro, garantisce supporto economico, pone attenzione alla salute, alla prevenzione e alle esigenze familiari. Con un approccio dinamico e in continua evoluzione, mantiene un'ampia gamma di servizi, andando oltre il tradizionale concetto di benefit. L'obiettivo è sostenere i dipendenti in ogni aspetto della loro vita, contribuendo a migliorare il benessere generale.

L'indagine effettuata nel 2024 da Great Place to Work ha evidenziato per il quarto anno consecutivo l'elevato apprezzamento per le politiche legate allo smartworking e ai nuovi servizi di Wellbeing aziendale che vanno dal worklife balance ai servizi differenziati di supporto alla persona.

Fastweb S.p.A., in linea con l'Accordo Integrativo aziendale, offre servizi gratuiti di wellbeing e **flexible benefit**, che consentono di convertire il Premio di Risultato (PDR), in parte o totalmente, nell'acquisto di beni e servizi attraverso la piattaforma aziendale **Fast4Me**. Dal 2021, gli accordi includono anche il **cash back**, permettendo ai dipendenti di ricevere in busta paga il credito non utilizzato.

Le iniziative Wellbeing, comunicate tramite la intranet **Agorà**, sono organizzate in quattro categorie su Fast4Me: **Time & Money, Art & Fun, Feel Better, Family & Future**. Fastweb condivide attività sportive e convenzioni aziendali, offrendo sconti e promozioni riservate ai propri dipendenti.

5.3.2

LE INIZIATIVE 2024 DI FAST4ME WELLBEING@FASTWEB

TIME & MONEY

MONEY SAVING

- Flexible Benefit: possibilità di conversione premio di risultato in servizi Wellbeing
- Assistenza fiscale gratuita in ufficio
- Richieste di anticipo del TFR
- Richiesta anticipo dello stipendio
- Promo aziendali: offerta dedicata ai dipendenti per Fisso e Mobile ed Energia
- Buoni pasto elettronici* (per tutti i dipendenti)
- Convenzioni e sconti per gli acquisti
- Consulenza legale agevolata
- Previdenza complementare Telemaco*
- Smartworking*
- Flessibilità oraria*
- Permessi genitori*
- Part-time a tempo determinato fino al 7 anno di età dei figli dei dipendenti*
- Possibilità di smonetizzazione festività coincidenti con la domenica*
- Fruizione ferie mezza giornata*
- Permessi visita medica *
- Permessi DSA*
- Congedo parentale, oltre alla maternità obbligatoria, si aggiungono 4 mesi di retribuzione pagata al 100% *

ASSICURAZIONI E SALUTE

- Assicurazione gratuita sulla vita
- Assicurazione gratuita per invalidità permanente da malattia
- Assicurazioni rischi professionali ed extraprofessionali
- Piano sanitario aziendale UniSalute*
- DOC 24: Telemedicina h24

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

5.3.2

LE INIZIATIVE 2024 DI FAST4ME WELLBEING@FASTWEB

FAMILY & FUTURE

WE CARE

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

GENITORI

- SOS genitori: programma di sostegno alla genitorialità con focus su adolescenza e webinar dedicati
- Neo genitorialità: voucher di 200€ su servizi legati alla neo-genitorialità, ad esempio: prepararsi alla nascita, nutrirsi in gravidanza, sostegno psicologico pre e post-parto, assistenza domiciliare al neonato, allattamento, sonno del bambino/a, svezzamento e alimentazione del neonato/a, "terrible 2" e inserimento al nido, webinar di accompagnamento

FASTWEB EDU

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

- Voucher di 400€ a 100 dipendenti da utilizzare su servizi legati all'istruzione quali lavoro con il coach, corso di inglese, consulenza pedagogica, ripetizioni e aiuto compiti, certificazioni lingue straniere, potenziamento matematico, preparazione al test di ingresso per il Politecnico, acquisti/rimborso campus e rimborso trasporto pubblico.
- Orientamento alla scelta Universitaria: attraverso la possibilità di svolgere sessioni di Coaching 1-to-1 per l'orientamento

Nel 2024 Fastweb EDU ha premiato il merito attraverso l'erogazione di 11 borse di studio per studenti meritevoli. Oltre alle borse di studio basate sul merito scolastico, dal 2022 è attiva l'erogazione di borse di studio solidali per i figli dei dipendenti deceduti, finalizzate a sostenere il percorso di studi dei ragazzi.

FAMILY & FUTURE

PUSH TO OPEN JUNIOR

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

PUSH TO OPEN DIPLOMANDI

- Programma di orientamento rivolto alle scuole superiori per aiutare i ragazzi e ragazze nella scelta del percorso universitario.

FEEL BETTER

BENESSERE PSICOLOGICO

- Servizio di consulenza psicologica gratuita, Fastweb fornisce per il terzo anno consecutivo ai dipendenti 5 incontri individuali con un professionista da remoto, garantendo la massima riservatezza di ogni singolo incontro. A partire dal 2024 Fastweb ha esteso questa iniziativa, alle stesse condizioni, sia per i dipendenti che i loro familiari fino al 2° grado di parentela (compresi i minorenni).

5.3.2

LE INIZIATIVE 2024 DI FAST4ME WELLBEING@FASTWEB

FEEL BETTER

SPORT E NUTRIZIONE

- **Wellbeing lab**: uno spazio nella sede di Milano Nexxt dove sono sempre a disposizione nuovi macchinari per un allenamento aerobico, funzionale e di forza, da fare in piena autonomia. In pausa pranzo è possibile accedere a corsi di Yoga, Functional trainer, Pilates e Mindfulness. Nel 2024 è stata lanciata l'iniziativa interna **Call to Action**, anche sulla sede di Bari che ha dato vita a lezioni di personal training condotte da dipendenti Fastweb certificati. I dipendenti trainer hanno la possibilità di ricevere crediti spendibili attraverso i flexible benefit o di includere tali lezioni nella partecipazione all'iniziativa Settimana del Futuro (rif. par. 5.6).

- **Wellbeing=Welldone**: un palinsesto di iniziative pensate per il benessere dei dipendenti. Declinate in: Mind con concerti, mostre, musical, esperienze sensoriali ed immersive e webinar dedicati al benessere psicologico. Sport: outdoor con sessioni di running e fit walking con trainer specializzati per le persone di Milano, Roma e Bari. Nutrition: 3 webinar dedicati al tema nutrizione e benessere.

SALUTE E PREVENZIONE

- Donazione sangue in collaborazione con AVIS per sensibilizzazione sul tema della prevenzione sanitaria, nel 2024 si è riproposta la possibilità di donare il sangue attraverso l'autoemoteca AVIS posizionata comodamente all'ingresso delle sedi di: Milano, Roma, Bari e Aci Castello.

ART & FUN

TEATRI E MUSEI

- Biglietti gratuiti per stagione teatrale 2023/2024 del teatro Franco Parenti Milano

EVENTI VARI

- Campionati di Rugby
- Europei di Atletica 2024
- Partite della Lega Basket
- Eventi organizzati in STEP
- Biglietti gratuiti open famiglia per visita in STEP

In ottica di collaborazione sono state inoltre condivise con 7Layers alcune iniziative wellbeing come le convenzioni aziendali, utili per accedere a scontistiche e la promo dipendenti per la telefonia fissa. 7 Layers mette a disposizione dei propri dipendenti un'ampia gamma di iniziative di welfare aziendale, tra cui: Buoni pasto elettronici, Smartworking, Anticipo del Trattamento di Fine Rapporto (TFR), anticipo sugli incentivi annuali, Assistenza sanitaria integrativa attraverso il Fondo Est o Unisalute e permessi retribuiti per motivi di studio.

5.3.3

TUTELARE LA SALUTE PER TUTELARE IL CAPITALE UMANO

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

Fastweb pone sempre al centro le persone e le loro esigenze, garantendo la sicurezza e la tutela della loro salute. La gestione della **Salute e Sicurezza sul lavoro** è affidata alla struttura aziendale di **Health & Safety**, coordinata dal **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)**. Questa struttura monitora costantemente l'evoluzione delle normative in materia di salute e sicurezza, definendo di volta in volta disposizioni e linee guida mirate a proteggere al meglio i dipendenti.

Il modello organizzativo adottato per la gestione della salute e sicurezza, certificato volontariamente secondo lo standard internazionale **ISO 45001**, viene applicato a tutti i lavoratori e a tutte le attività e sedi di **Fastweb S.p.A.**, garantendo un ambiente di lavoro sicuro e conforme ai più alti standard internazionali.

5.3.3

La struttura **Health & Safety** definisce le policy e le linee guida aziendali necessarie a **garantire il rispetto della normativa** vigente in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ne analizza e ne valuta i rischi per i lavoratori e definisce una gerarchia dei controlli e delle azioni di miglioramento da porre in atto per ridurne l'entità. Si occupa inoltre di garantire la sorveglianza sanitaria per tutti i lavoratori e di individuare le misure opportune alla gestione delle emergenze, assicurando l'erogazione della formazione obbligatoria in materia di safety e, in generale, realizzando interventi di prevenzione e protezione dai rischi finalizzati al continuo miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori. Le persone che fanno parte del team Health & Safety ricevono una **formazione specifica** e hanno **competenze certificate** per svolgere il loro ruolo e garantire la qualità dei processi gestiti.

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

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

Queste regole sono valide anche per 7Layers.

All'interno dell'accordo sindacale sullo **smart working**, che prevede la possibilità di svolgere due terzi del lavoro da remoto e almeno un terzo in sede nell'arco di una flessibilità trimestrale, Fastweb prevede agevolazioni speciali per casi inclusion-like (come ad esempio persone caregiver, persone vittime di violenza domestica, persone fragili o disabili, neogenitori), che devono essere validate da un comitato.

Anche per il 2024, l'azienda ha proseguito la campagna vaccinale mettendo a disposizione i vaccini antinfluenzali in modo gratuito per i dipendenti e a condizioni agevolate per i loro familiari, registrando un numero di **425 somministrazioni**.

Con la completa adesione alla modalità di lavoro in smart working, nel 2021 Fastweb aveva intrapreso una valutazione del rischio di stress lavoro-correlato al fine di valutare lo stato di salute delle persone in seguito all'adozione della nuova modalità di lavoro; questa iniziativa è stata particolarmente apprezzata dai dipendenti, perciò nel 2023 è stata completata una nuova valutazione che affronta anche tematiche legate al tecno-stress, in modo da comprendere più approfonditamente gli effetti del lavoro da remoto sul benessere psicofisico dei dipendenti. La nuova valutazione ha considerato, tra i fattori psicosociali che afferiscono al concetto di stress lavorativo, anche le violenze e le molestie (di genere).

Nel corso del 2024 è continuata la riorganizzazione delle squadre per la gestione delle emergenze, al fine di garantire un numero di **addetti all'evacuazione dei luoghi di lavoro** adeguato

5.3.3

ai rischi specifici dell'attività lavorativa, alle dimensioni delle sedi e al numero di persone presenti nelle sedi, non più prevedibile a seguito dell'adozione dello smart working strutturato. L'obiettivo è quello di garantire in ogni sede ed in ogni giorno la presenza di un numero congruo di addetti all'emergenza.

Nel 2024 la riorganizzazione ha previsto anche il completamento dell'erogazione della formazione per tutti 263 preposti identificati.

I preposti sono stati coinvolti anche nella formazione sulla gestione della segnalazione informale delle molestie a bassa intensità sul luogo di lavoro. Il corso, tenuto da uno psicologo del lavoro, ha avuto il duplice obiettivo di fornire ai preposti le competenze necessarie per gestire in modo appropriato e sensibile le segnalazioni informali di molestie a bassa intensità sul lavoro e contribuire, di conseguenza, a promuovere una cultura di rispetto e prevenzione delle molestie.

In tutte le sedi sono presenti le cassette di primo soccorso, che riportano un QR code per consentire ad ogni dipendente di segnalare l'utilizzo o l'eventuale mancanza di un prodotto per la medicazione abitualmente disponibile. Tutti i lavoratori hanno la possibilità di segnalare eventuali situazioni di potenziale rischio incidente e infortuni attraverso uno specifico tool accessibile dall'intranet aziendale. Eventuali segnalazioni possono essere effettuate anche attraverso i canali citati nel paragrafo 3.2.2.

Nell'organizzazione della Safety aziendale, è stato predisposto uno specifico **sistema di deleghe safety** dal quale si evincono chiaramente tutte le figure che ricoprono ruoli attivi nel sistema di gestione. Anche nel corso del 2024 il sistema di deleghe è stato aggiornato coerentemente con l'evoluzione dell'organizzazione aziendale. Sono stati individuati nuovi soggetti delegati a cui è stata impartita una specifica formazione in ambito salute e sicurezza sul lavoro.

Gli attuali **30 dirigenti safety** e i **263 preposti** sono stati individuati secondo le indicazioni rispettivamente dei delegati e dei dirigenti, sulla base dell'organizzazione del lavoro in ciascun ambito di attività. Per garantire inoltre la presenza di almeno un **preposto** all'interno di tutte le **sedi territoriali**, inclusi i **negozi** societari, sono stati individuati come preposti anche gli ASPP e i responsabili Fastweb che hanno in totale più di 5 collaboratori, ad eccezione degli Store Manager, responsabili dei negozi societari.

Nel 2024, tutti i **preposti** hanno ricevuto una lettera di nomina firmata dal delegato o dal dirigente di riferimento ed è stato associato loro uno specifico distintivo nel portale Agorà.

La formazione obbligatoria per tutti i lavoratori in ambito salute e sicurezza è proseguita anche nel corso del 2024. Al fine di garantire un presidio costante dei luoghi di lavoro in caso di situazioni di emergenza, è continuata la formazione di base in materia di primo soccorso e antincendio in modalità e-learning[17].

Nel **2024**, sulla piattaforma Simulware sono stati erogati corsi in modalità e-learning (formazione generale e specifica) per un totale di **416** ore (**104** partecipanti). Attraverso la piattaforma AF Consulting che eroga corsi in modalità e-learning, hanno effettuato il corso sullo Smart Working **129** dipendenti, **77** hanno seguito il corso di Primo soccorso, **71** l'Antincendio e **60** il corso sulle posture. In aggiunta, sempre nel corso del 2024, sono stati erogati **58 corsi in presenza.** La formazione erogata è stata pari a un totale complessivo di **4.762,5** ore erogate con **1.284** partecipazioni.

In linea con i dati sopramenzionati, nel 2024 è cresciuta, anche se non sempre raggiunge il 100% degli invitati, **la partecipazione** ai corsi di formazione obbligatoria per AI, PS, DAE, Preposti, RLS, Dirigenti e, a fronte delle numerose edizioni dei corsi erogati, il numero di sessioni di recupero è diminuito.

Per quanto riguarda la formazione in 7Layers, nel corso del 2024, sono stati erogati i corsi di formazione e aggiornamento in materia di safety previsti dalla normativa vigente, per un totale di **304 ore** (2,24 ore pro-capite).

Nel 2024 sono stati registrati **19 infortuni: 7** donne e **12** uomini, per un'assenza totale di **541** giorni. Ci sono stati **13 infortuni in itinere, 2 in smart working, 3 nell'area esterna della sede di Milano NeXXt, 1 a Tenero** durante gli Swisscom Game. Nel periodo **2023-2024** non sono state segnalate al SPP denunce di malattie professionali.

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

5.3.4

UN DATORE DI LAVORO ATTRATTIVO

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

Per questo motivo, anche nel 2024, Fastweb si è focalizzata sulla **strategia di Employer Branding**[18] in linea con la Brand Identity dell'azienda, con la vision, i valori e il purpose aziendale "TU SEI FUTURO" declinata in sei pillar:

- **We feel close #belonging**
- **We are smart #flexibility**
- **We are learning #development**
- **We feel good #wellbeing**
- **We are unique #inclusion**
- **We are green #sustainability**

Nel 2024 è proseguita la campagna di awareness e posizionamento dell'employer brand lanciata nel 2023 e ideata per offrire a chi vuole lavorare in Fastweb una panoramica dell'azienda raccontata attraverso storie di persone, luoghi e azioni utilizzando una comunicazione multicanale su Linkedin, Instagram, Tik Tok, sia per parlare a livello più istituzionale, sia per raggiungere il target giovane.

Nell'ambito della comunicazione, Fastweb si impegna inoltre in attività comunicative sia interne, tramite l'intranet aziendale, che esterne, attraverso il sito corporate e iniziative specifiche, come la realizzazione di un video di employer branding con l'obiettivo di coinvolgere i giovani al di sotto dei 35 anni e potenziare lo storytelling.

18 La strategia di Employer Branding descritta si applica a Fastweb S.p.A.

5.3.4

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

PARTNERSHIP CON LE UNIVERSITÀ

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

Recruiting & Employer Branding 2024		
ASSOCIATE PROGRAM	2	Partnership: Politecnico di Milano e Università commerciale Luigi Bocconi
	8	Eventi
INDUCTION PROGRAM	188	Colleghi neoassunti coinvolti
	6	Welcome day

Nel 2024, Fastweb ha rinnovato la partnership con l'Università Commerciale Luigi Bocconi e il Politecnico di Milano, aderendo ai loro **Associate Program**, programmi di affiliazione promossi al fine di arricchire il bagaglio di esperienze degli studenti e delle studentesse e creare un ponte con il mondo delle imprese.

Le collaborazioni hanno incluso incontri formativi (online e in presenza), seminari e attività pratiche, incentrate su competenze digitali, colloqui di lavoro, e tematiche come la Gender Equity e la presenza femminile nelle STEM. Inoltre, Fastweb ha partecipato al percorso di mentoring al femminile dal titolo Women Mentoring by Fastweb, rivolto a studentesse delle facoltà ingegneristiche dell'ateneo. L'iniziativa si è articolata in un ciclo di cinque appuntamenti in cui professioniste di Fastweb, in qualità di mentor, hanno guidato le partecipanti in un percorso di orientamento al mercato del lavoro e di avvio del percorso di carriera.

Con la sua partecipazione Fastweb ha proseguito il proprio impegno per contribuire ad attività e iniziative volte a favorire l'employability delle giovani generazioni in linea con la propria visione strategica "TU SEI FUTURO".

BOCCONI	TOUR DATA CENTER	Percorso di visita all'interno del locale tecnologico certificato Tier IV con presentazione del brand e delle tecnologie del Data Center.
	NETWORKING EVENT	Evento di networking ospitato presso la sede Nexxt, durante il quale è stato approfondito il tema del legame tra Marketing e AI grazie a testimonianze di professional di Fastweb, con focus specifico sulle aree di Product Marketing e di Comunicazione. A seguito ha avuto luogo un momento di networking dedicato.
	MOCK INTERVIEWS	Vere e proprie simulazioni del colloquio di lavoro. Questo appuntamento rappresenta un'importante occasione per riflettere sui propri punti di forza e le aree di miglioramento, oltre che sulle modalità per presentarsi in modo efficace. Le sessioni sono guidate da colleghi Fastweb. Hanno avuto luogo due appuntamenti di questo format.
POLITECNICO DI MILANO	LEADERSHIP TIPS FOR WOMEN IN TECHNICAL ROLES	Talk aziendale dove una professional con competenze tecniche ha incontrato le studentesse del Politecnico per condividere con loro inspirational tips sulla leadership al femminile. A seguire ha avuto luogo un momento di networking per domande e approfondimenti.
	DIGITAL ANALYTICS CAREER SIMULATION	Format che prevede una breve intro aziendale seguita da un workshop con cui i partecipanti possono sperimentare in prima persona e in modalità interattiva alcuni sistemi di utilizzo dei dati in Fastweb. Il format specifico di Fastweb si è intitolato "Welcome to the Lakehouse".
	GUESS MY JOB SCOPRI I RUOLI PER INGEGNERI DELLE TELECOMUNICAZIONI	Partecipazione di un referente aziendale ad un appuntamento volto a presentare uno specifico ruolo professionale nell'ambito delle telecomunicazioni, rispondendo a dubbi e curiosità degli studenti riguardo il relativo percorso di carriera.
	MEET YOUR CAREER ADVISOR	Incontro con un career advisor per valutare il proprio CV e ricevere consigli sul proprio percorso professionale.

5.3.4

Sempre nell'ambito della collaborazione con il Politecnico di Milano, anche nel 2024 Fastweb ha partecipato al progetto "**Girls@Polimi - Borse per future ingegnere**", che premia con una borsa di studio una studentessa meritevole interessata, già dall'ultimo anno di scuola superiore, ad intraprendere un **percorso di studi ingegneristico a bassa frequenza femminile presso il Politecnico di Milano**.

Un'ulteriore iniziativa dedicata alla valorizzazione delle professionalità femminili è stato il **bando tesi "Ingenio al Femminile"**, promosso dal Consiglio Nazionale degli Ingegneri in collaborazione con Cesop, per supportare i talenti e le professionalità femminili dell'ingegneria e favorire il loro ingresso nel mondo del lavoro.

Fastweb ha contribuito al premio per le migliori tesi relative al tema dell'Industria 5.0 e, come nelle edizioni precedenti, ha condiviso testimonianze di colleghe per ispirare le giovani partecipanti. Questi progetti riflettono l'impegno di Fastweb nell'abbattere gli stereotipi di genere, soprattutto nell'ambito delle materie STEM.

Allo scopo di contribuire a diffondere una cultura sempre più inclusiva e incoraggiare la gender equity nell'innovazione, nel corso dell'anno è stata siglata la collaborazione con **SheTech**, ente no profit impegnato a promuovere l'empowerment femminile nei settori STEM.

La collaborazione ha previsto due appuntamenti di role modeling e networking dedicati all'Artificial Intelligence e al mondo UX/UI design.

Durante gli incontri professioniste di Fastweb hanno raccontato il proprio percorso formativo e professionale e hanno condiviso stimoli utili per lo sviluppo di competenze innovative.

Il coinvolgimento con le Università continua con il rinnovo della partnership con il **master dell'Università Cattolica del Sacro Cuore in Sales Management**, supportando gli studenti con attività di business game, shadowing e testimonianze aziendali nel corso di una round table.

Fastweb ha inoltre preso parte ad un progetto di ricerca del corso di laurea in Psicologia per il Benessere e volto ad analizzare la correlazione tra creatività e tecnologia, coinvolgendo 64 colleghi e colleghe nelle attività.

Nel 2024 è inoltre proseguita la collaborazione di Fastweb con la **5G Academy Postgraduate** e **Professional** dell'Università Federico II di Napoli; il contributo, oltre che alla definizione del palinsesto formativo, si è declinato nell'erogazione di seminari e docenze volte al consolidamento delle competenze digitali e delle soft skills maggiormente richieste dal mercato del lavoro: in particolare, manager di Fastweb hanno condiviso il proprio know-how su tematiche verticali quali l'FWA, l'IoT (Internet of Things), il trasporto dati e la sicurezza, il project management, la realizzazione di presentazioni efficaci, personal branding e la gestione efficace di brand.

Diverse le iniziative di collaborazione promosse anche con altri atenei italiani (tra cui l'Università Bicocca, l'Università di Bari Aldo Modo, l'Università degli Studi Roma Tre, l'Università La Sapienza), che spaziano da appuntamenti volti allo sviluppo di competenze innovative per favorire l'ingresso nel mercato del lavoro, a collaborazioni scientifiche nell'ambito di dottorati di ricerca in aree tech e digital.

CAREER DAY

Anche nel 2024 è continuata la partecipazione a iniziative di recruiting, rilanciando l'impegno per le giovani generazioni, l'avvicinamento di ragazze e ragazzi al mondo del lavoro e per la diffusione di competenze chiave per il loro futuro, sulla base di TU SEI FUTURO, la visione aziendale per la realizzazione di un futuro più connesso, inclusivo ed ecosostenibile.

Erogati in modalità virtuale o fisica, sono stati un'opportunità offerta ai giovani di scoprire le posizioni professionali attive, visionare i materiali informativi dell'azienda, candidarsi e assistere ai live webinar.

5.3.4

Questi in particolare gli eventi che hanno visto la partecipazione di Fastweb:

- partecipazione alla Digital Talent Fair di Employerland, online career day, che ha previsto anche la somministrazione di un assessment per l'individuazione dei profili più in linea con le open position aziendali;
- partecipazione all'Inclusive Job Day in partnership con DNA – Difference in Addiction, evento volto a favorire l'employability delle categorie protette, durante il quale sono state presentate l'Azienda e le open position e sono stati svolti dei colloqui di selezione.

SOSTEGNO ALLE NUOVE GENERAZIONI

Con l'obiettivo di continuare a sostenere l'employability delle giovani generazioni, nel corso del 2024 Fastweb è entrata a far parte di **Joinrs**, piattaforma di orientamento al mercato del lavoro e di avvicinamento al mondo delle aziende. Nell'ambito della partnership sono state erogate due esperienze online e dei contenuti social, da parte di professionisti Fastweb, dedicati al role modeling su ruoli tecnologici, condividendo la propria esperienza e consigli utili. Gli utenti di Joinrs hanno avuto inoltre modo di conoscere meglio il workplace di Fastweb attraverso il company profile e di entrare in contatto con le posizioni aperte.

È proseguito anche quest'anno l'impegno di Fastweb per sostenere la crescita e lo sviluppo delle giovani generazioni attraverso nuovi **Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento** (**PCTO**). Per l'edizione 2024 Fastweb ha proseguito la partnership con Junior Achievement, organizzazione no profit attiva a livello globale che vuole avvicinare i giovani all'imprenditorialità. Il progetto, rivolto alle classi III, IV e V delle scuole secondarie italiane, si è svolto in modalità ibrida, con focus particolare sull'educazione imprenditoriale. Per l'anno scolastico 2023-2024 Fastweb ha aderito all'iniziativa **Impresa in Azione**, percorso in cui ogni classe partecipante ha simulato una mini-impresa chiamata a sviluppare una vera e propria idea imprenditoriale, dal concept fino al lancio sul mercato. Gli studenti, supportati da una figura Fastweb di Dream Coach, hanno poi partecipato a competizioni a livello regionale e nazionale.

Oltre alla partnership con Junior Achievement, nel mese di giugno 2024 si sono svolte attività di job shadowing in presenza presso la sede di Nexxt. Il progetto ha coinvolto un totale di 14 studenti e studentesse dell'Istituto Leone XIII e dell'Istituto Giorgi in affiancamenti presso funzioni tecnologiche e innovative, attività di role modeling, mock interviews, un laboratorio sulla blockchain e un Tour interattivo in STEP FuturAbility District.

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

IL WORKPLACE DI FASTWEB

Fastweb ha proseguito il proprio impegno per i giovani con il progetto **Young@Fastweb**, volto a presentare Fastweb come un workplace adatto e attrattivo rispetto alle esigenze delle nuove generazioni. In particolare, nel 2024 ha avuto inizio una nuova edizione del percorso di sviluppo **Young Mentoring**, che ha visto i dipendenti di Fastweb nella fascia under 35 affiancati a mentor con maggiore esperienza e competenze.

Sullo stesso filone, è stato organizzato un appuntamento per promuovere i temi della mobilità sostenibile e della guida sicura sul target più giovane della popolazione aziendale presso Lainate.

Nell'ottica di promuovere un ambiente lavorativo sempre più inclusivo, è stato realizzato il progetto pilota Let's Connect – Not only networks but people. L'iniziativa ha previsto l'inserimento in stage di profili internazionali con l'obiettivo di rendere Fastweb un employer attrattivo anche sul mercato internazionale, superando barriere linguistiche e culturali e favorendo la contaminazione di competenze tecnologiche e innovative.

Nello specifico nel mese di Gennaio 2024 sono stati inseriti 4 intern nei team Product Design&Delivery, Wholesale e Technology provenienti da Marocco, Sudan e Iran.

5.3.4

A ognuno di loro è stato assegnato sia un tutor, per gli affiancamenti durante l'attività lavorativa, che un buddy, come agente di socializzazione con l'obiettivo di facilitare il networking e l'orientamento all'interno dell'azienda. Al fine di favorire l'apprendimento della lingua italiana, per ciascun intern è stata attivata una licenza sulla piattaforma e-learning Go Fluent.

Fastweb ha inoltre partecipato in qualità di Partner alla **Milano Digital Week**[19], la più grande manifestazione italiana dedicata all'educazione e all'innovazione digitale, ospitando alcuni eventi della manifestazione all'interno di STEP FuturAbility District.

In particolare, Fastweb ha partecipato presso il Palazzo Giureconsulti al "**Tram dell'Innovazione - Speed date**", l'iniziativa promossa da Women&Tech® ETS, per coinvolgere attivamente le nuove generazioni attraverso l'incontro con rappresentati di istituzioni e aziende, tra cui manager di Fastweb, per confrontarsi sulle sfide del lavoro e dello sviluppo professionale.

I numerosi progetti messi in campo hanno consentito di raggiungere 1245 genZ e millenial nel corso dell'anno, con una percentuale del 42,4% femminile, oltre che realizzare 38 iniziative ed appuntamenti, coinvolgere 93 persone di Fastweb in qualità di ambassador e pubblicare 81 post e contenuti online.

INDUCTION PROGRAM

Dal 2018 le nuove persone di Fastweb sono accolte in azienda attraverso l'**Induction Program**, format pensato per offrire un'efficace experience di onboarding ai neoassunti, incrementare i livelli di engagement e facilitare il networking tra colleghi e colleghe.

In particolare, nel 2024 il Welcome Day, che si svolge con cadenza trimestrale, si è svolto in presenza nel corso di due giornate di attività. La prima giornata è incentrata sulla conoscenza del purpose aziendale e delle opportunità per i dipendenti (incluse le iniziative anche a beneficio dei loro familiari) e si conclude con la visita degli spazi di STEP FuturAbility District. Nella seconda giornata vengono invece presentati il business e la strategia di Fastweb, seguiti dalla visita al Data Center certificato Tier IV di Fastweb.
L'Induction Program prevede anche un palinsesto formativo accessibile tramite "Cornerstone", piattaforma adottata in azienda per l'erogazione dei corsi online, aggiornata e arricchita periodicamente. Si è continuato a garantire l'assegnazione di un tutor aziendale (un peer o collega di maggiore esperienza, che orienti e affianchi il neoassunto nella conoscenza dell'organizzazione) e sono stati previsti follow up con gli HR Business Partner. All'ingresso in azienda viene reso disponibile anche un Welcome Kit digitale, reperibile nell'area dedicata della intranet aziendale, che fornisce informazioni utili e un percorso di affiancamento personalizzato in base al ruolo.

19 Per maggiori informazioni: https://www.fastweb.it/corporate/media/news-e-iniziative/milano-digital-week-2024-tutti-gli-eventi-di-fastweb/

5.3.5

IL PERCORSO DI SVILUPPO E FORMAZIONE IN FASTWEB[20]

GRI 404-2

LO SVILUPPO DI NUOVE COMPETENZE

Le attività di formazione e sviluppo rappresentano un'importante leva per il miglioramento delle capacità personali e professionali, indispensabili per raggiungere gli obiettivi di business. Lo sviluppo continuo delle persone è un investimento strategico e un vantaggio competitivo fondamentale per il successo e la sostenibilità di ogni strategia aziendale. Nel 2024 i dipendenti Fastweb che hanno fruito di attività di formazione sono stati complessivamente 2.586 headcount.

Nel corso del 2024 l'offerta formativa è stata in parte rimodulata e suddivisa in tre macrocategorie:

- la formazione comportamentale (rinominata la formazione sulle Power Skills) ad adesione volontaria;
- la formazione professionale e tecnica, principalmente erogata su progettazione ad hoc, in parte disponibile ad adesione volontaria;
- la formazione manageriale, erogata in modalità top down.

La **formazione sulle Power Skills** si pone l'obiettivo di allenare e sviluppare le capacità trasversali come la Comunicazione Efficace, il Public Speaking, il Time Management e l'Intelligenza emotiva; formazione è stata resa disponibile sia attraverso corsi e-learning sulla piattaforma interna MyTalent, sia, proprio a partire da gennaio 2024, attraverso l'iscrizione volontaria (approvata dal manager) ad un **CATALOGO** di corsi sincroni, che si svolgono live con presenza in aula o, in qualche caso, anche in modalità live ma da remoto.

La **formazione professionale e tecnica** è stata definita e implementata partendo dai fabbisogni emersi nelle varie funzioni ed erogata a valle di progettazioni specifiche fatte con la Linea e con i fornitori, oltre a essere sempre disponibile in modalità e-learning, attraverso il catalogo corsi presente su MyTalent. Nel 2024 la formazione professionale e tecnica si è concentrata su temi quali data analytics, software development, ICT e cloud, Artificial Intelligence. In particolare, nel 2024 è stata resa disponibile, ad adesione volontaria, formazione professionale su **Artificial Intelligence**, attraverso edizioni divulgative svolte in webinar da remoto, e formazione professionale sull'**Inglese**, attraverso occasioni formative di conversazione con docenti madrelingua chiamate roundtables.

La **formazione manageriale**, in continuità con gli anni precedenti, ha avuto l'obiettivo di sviluppare e potenziare, coerentemente con il modello delle competenze adottato in Fastweb, i comportamenti legati agli aspetti manageriali e relazionali per la gestione ottimale di collaboratori/clienti e attività e per la gestione dei continui cambiamenti richiesti dal mercato. È sempre attiva la formazione manageriale Fundamentals of Management (FOM), erogata sia per nuovi capi,

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

5.3.5

sia per i già capi (in versione reloaded): il FOM è un percorso che lavora sulle **competenze imprescindibili dei Manager in Fastweb** per agire sulla consapevolezza di ruolo e sugli strumenti per gestire al meglio il proprio team. Complessivamente nel 2024 sono stati coinvolti nel FOM 75 responsabili e coordinatori (headcount), con un totale di 900 training hours per un totale di 5 edizioni.

Nel 2024, in aggiunta alla formazione FOM, l'85% dei manager (537 persone, headcount) è stato coinvolto tra la primavera e l'estate nel percorso **SmartLeadership**, attraverso 16 edizioni pianificate; il percorso ha avuto l'obiettivo di far evolvere le competenze manageriali alla luce dei cambiamenti del mondo del lavoro avvenuti negli ultimi anni (lo smartworking) e ha portato alla creazione di un decalogo dello/a Smartleader Fastweb per condividere e promuovere comportamenti e best practice per sé e per i propri collaboratori.

Nel corso del 2024 è stato progettato e pianificato per la prima volta il percorso Mindset manageriale in 8 step, composto da 8 appuntamenti di circa 2h l'uno in collegamento on line, nei quali vengono evidenziati i passaggi di mindset necessari per passare da Professional a Manager. Nelle prime 2 edizioni di quest'anno abbiamo coinvolto 24 dipendenti donne, partecipanti al programma Talent Your Evolution e con il potenziale di crescere a manager in futuro.

Nel 2024, prendendo in considerazione tutte e tre le tipologie di formazione menzionate in precedenza, un totale di **2621** dipendenti (headcount) hanno manifestato interesse verso i corsi di formazione, anche se non hanno effettivamente partecipato. Questo include dipendenti che si sono iscritti ma poi si sono ritirati senza frequentare i corsi, oppure dipendenti che si sono iscritti ma sono rimasti in lista d'attesa. Nell'ottica del knowledge sharing, anche nel 2024 è continuato il progetto ILEX (Internal Learning EXperience), il programma che prevede che i dipendenti Fastweb (subject matter experts) facciano formazione ai colleghi su temi professionali e tecnici.

Il programma ha visto, nel 2024, un ulteriore aumento dei numeri, rispetto al già grande dato del 2023: le edizioni dei corsi ILEX sono state 91 e hanno coinvolto 988 persone (pari a circa 1600 pax) con circa 4300 training hours complessive, generando un +20% di persone coinvolte rispetto al 2023. Titoli maggiormente erogati nel 2024 sono stati Excel day-by-day, Non fare tu quello che può fare Python, 5G, Finance for no-finance, Project Management, Networking base e molti altri ancora.

A ottobre 2024 è stato anche organizzato un evento di celebrazione e di engagement dedicato ai circa 35 relatori e relatrici Fastweb: si è svolta una giornata di CIRCO, nella quale i partecipanti si sono messi alla prova con attività circensi quali giocoleria, acrobatica a terra, acrobatica in aria e clownerie, e una giornata di world cafè, un format pensato per raccogliere le esigenze e i desideri degli ILEX circa l'evoluzione del progetto.

Infine, lato Formazione, un'importante novità del 2024 è stata rappresentata dall'acquisto di licenze corporate per la piattaforma **Linkedin Learning**: in estate si è concluso un Pilota di circa 6 mesi, con 500 licenze attive, che ha prodotto ottimi risultati e che ha spinto l'azienda a dotare di una licenza Linkedin Learning tutti i nostri dipendenti.

Linkedin Learning è una piattaforma di formazione e-learning con oltre 21.000 corsi, su un amplissimo range di contenuti di business e professionali, tecnici, di software, di management, di soft skills, etc.
Con questa nuova opportunità per i propri dipendenti, Fastweb vuole porsi, in un contesto in cui le organizzazioni cambiano in modo rapido e continuo, come una **learning organization**: un'organizzazione che facilita e incoraggia l'apprendimento di tutte le sue persone.

Ogni dipendente Fastweb può ritagliarsi del tempo in orario lavorativo per fruire corsi e percorsi di formazione di proprio interesse e/o concordati col manager, legati al ruolo ricoperto e/o al ruolo verso il quale si intende crescere. A novembre 2024, a poco meno di 2 mesi dal lancio di Linkedin Learning Corporate, avvenuto il 30 settembre, le licenze attivate sono pari al 76%.

5.3.5

In aggiunta, Fastweb utilizza la **Web App "HEI"** (Human Engagement Interaction), strumento volontario di peer feedback che 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, per promuovere la cultura dell'accountability diffusa. Lo strumento fornisce, oltre a survey e sondaggi, la possibilità di raccogliere **feedback a 360°**, ossia di scegliere più interlocutori a cui richiedere una valutazione tra tutte le persone che compongono la popolazione aziendale.

Nel 2024 sono stati erogati 3 feedback 360°; in soli 3 mesi il numero di utenti attivi è stato di 2264, pari al 67% della popolazione aziendale. Nel corso del 2024 è stata rilasciata una nuova funzionalità che permette di restituire **feedback pubblici** ai colleghi. L'obiettivo principale di questo tipo di interazione è riconoscere pubblicamente il contributo di un collega, sottolineando il valore che ha apportato a un progetto o a un task comune. Proprio perché mirano al riconoscimento e al rafforzamento di comportamenti virtuosi, i feedback pubblici sono sempre e solo positivi. La funzionalità è stata rilasciata a metà ottobre e, ad oggi, sono circa un centinaio i feedback pubblici che sono stati restituiti.

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

Nell'anno 2024 nello specifico sono state pianificate azioni su tre direttrici differenti:

- **Organizational development**: il 20% delle colleghe partecipanti al programma ha cambiato ruolo e il 6% di esse è diventata manager;
- **Learning & Development Plan**: il 90% delle colleghe partecipanti al programma è stato coinvolto in azioni di Learning, coaching e mentoring;
- **Rewarding**: il 30% delle colleghe partecipanti al programma è stato coinvolto nel piano di compensation del 2024, rispetto al 60% del 2023.

LE LEVE DI SVILUPPO DI FASTWEB

Nel 2024, Fastweb ha continuato a garantire a tutti i dipendenti l'accesso agli strumenti di sviluppo già sperimentati con successo negli anni precedenti, come il mentoring, il coaching e i tour of duty. L'attivazione di queste opportunità viene valutata congiuntamente dal manager e dal collaboratore al termine del processo di performance review, in base alle necessità emerse e al ruolo ricoperto all'interno dell'organizzazione, oppure ogniqualvolta si presentino esigenze specifiche.

Il **mentoring** è un percorso di sviluppo che prevede l'individuazione di un mentor per ciascun mentee ed è strutturato in momenti di condivisione di gruppo e occasioni di confronto periodico interno mentor/mentee. Nel 2024, 12 coppie hanno partecipato al Programma Mentoring classico.

Nel corso del 2024 Fastweb ha proseguito con il programma di **Young Mentoring**, avviato nel 2023, che **supporta** le nuove generazioni e i/le mentor che li seguono nel loro **percorso di crescita e di sviluppo.** L'oggetto del percorso è il nostro **Pocket Workout**, il modello di competenze presente in Fastweb, ma anche i **valori aziendali** e la **vision** che guidano i nostri comportamenti e le strategie di business.

Nel 2024 il programma Young Mentoring ha coinvolto 39 Mentor e 41 Mentee per un totale di 41 coppie.
È stato inoltre avviato nel 2024 un programma di mentoring interaziendale con la piattaforma Pack; al programma hanno partecipato 10 mentee.

Il **coaching**, che può essere sia individuale sia di gruppo, è un percorso della durata di circa 6 mesi con un coach, interno o esterno, volto a potenziare le capacità manageriali a partire da un obiettivo di sviluppo. Anche in questo caso la possibilità di raccogliere feedback a 360° diventa fondamentale, in quanto il feedback rappresenta lo strumento diagnostico iniziale per dare il via ai percorsi di coaching. Il 2023 ha visto la partecipazione di 70 risorse. Al fine di migliorare il percorso di coaching, nel 2023 è stato integrato alla Web App "HEI" il questionario "**MASPI**" (Modello di Ascolto delle Strategie Percettive Individuali), ideato dall'Università di Bocconi. È un test attitudinale

5.3.5

volontario cha ha l'obiettivo di esplorare il potenziale dei dipendenti, dando la possibilità di avere una visione più completa e chiara su capacità e attitudini all'interno dell'organizzazione. Nel 2024 sono state coinvolte 18 persone.

Il **Tour of Duty** permette di sperimentare, in un periodo compreso tra i 3 e i 12 mesi, aree aziendali diverse da quella di provenienza, sviluppando così nuove abilità e competenze.

La capacità di offrire, attraverso l'esperienza diretta, uno sguardo diverso sulle attività lavorative e accrescere il sapere aziendale è uno dei fattori che rende il Tour of Duty strategico per l'azienda. Nel 2024 l'iniziativa ha coinvolto 17 persone su diversi team aziendali.

In relazione al proprio core business, 7Layers prevede percorsi di crescita per tecnici specializzati senior, finalizzati all'ottenimento di certificati specifici per il mercato della cybersecurity. Nel 2024, 7 persone di 7Layers hanno conseguito questi certificati.

Si riporta in appendice tecnica il dettaglio delle ore di formazione erogate nel triennio 2022-2024, suddiviso per inquadramento e per genere. A queste attività si aggiungono ore di formazione specialistica (es. safety, ambiente, 231, anticorruzione e privacy) erogate dalle singole funzioni e citate nei paragrafi dedicati.

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

Il modello organizzativo adottato da Fastweb pone al centro le responsabilità legate al singolo ruolo, piuttosto che il posizionamento funzionale all'interno dell'organizzazione. Questo approccio si basa su due strumenti fondamentali:

- **Job Family Model**: suddivide i dipendenti in "famiglie", "sottofamiglie" e "ruoli" sulla base delle competenze professionali e delle attività richieste dal ruolo;
- **Banding**: classifica i ruoli aziendali in "bande" (gruppi) utilizzando criteri trasversali, come l'autonomia decisionale, il livello di responsabilità e la capacità di influenzare il business.

Questo modello è stato progettato per aumentare gradualmente la consapevolezza del valore del proprio ruolo all'interno dell'azienda, fornendo strumenti gestionali e di sviluppo più avanzati. Inoltre, mira a promuovere una visione trasversale dell'organizzazione e a migliorare la chiarezza verso i collaboratori, mettendo ogni persona nelle condizioni di assumere un ruolo attivo, consapevole del proprio posizionamento e delle proprie potenzialità.

Il processo di **performance review**, che coinvolge tutti i dipendenti a tempo indeterminato, è stato mantenuto attivo senza variazioni nella struttura di valutazione. Esso si basa sulla valutazione del raggiungimento degli obiettivi individuali, definiti all'inizio dell'anno insieme al manager diretto su una valutazione qualitativa complessiva della performance individuale.

I risultati della performance review contribuiscono a delineare il percorso di formazione, crescita e sviluppo di ciascun dipendente, utilizzando gli strumenti già descritti nei paragrafi precedenti, come il mentoring, il coaching e i tour of duty.

Nel 2024, il processo di **Performance Management** ha integrato, accanto alla tradizionale valutazione della performance, un focus più marcato sulla dimensione dello sviluppo, introducendo la cosiddetta development review. L'obiettivo è di osservare i dipendenti non solo attraverso la lente della loro performance, ma anche attraverso la lente del potenziale inespresso, facendo emergere le competenze inesplorate e i desideri di sviluppo e cambiamento. In particolare, nel processo di performance management, sono state poste domande come: "Hai delle competenze che non riesci ad esprimere?" o "Ti interessa una nuova esperienza professionale?". Le oltre 500 persone che hanno risposto positivamente ad almeno una delle due domande sono state coinvolte nel progetto **Move**, che mira proprio a supportarle nel lavorare sulla loro employability.

5.3.5

Il progetto si è articolato in diverse fasi. Inizialmente, sono stati individuati gli ambiti di movimento, rispondendo alla domanda: “Quale attività può aiutare le persone a potenziare la loro professionalità?”. Successivamente, una parte della popolazione aziendale è stata coinvolta in laboratori, con l’obiettivo di aiutarli a definire un piano di sviluppo e crescita.

Il progetto si trova ancora in una fase pilota, ma i feedback positivi dei colleghi coinvolti sono incoraggianti per proseguire su questa strada. I partecipanti hanno percepito il progetto come un’opportunità di cura personale, che li accompagna e fornisce strumenti pratici per riflettere sul loro percorso professionale finora e sulle prospettive future.

5.4

TUTELA DEI LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE

GRI 407-1, 408-1, 409-1

La tutela dei lavoratori, inclusi quelli all'interno della catena del valore, è da sempre un principio fondamentale per Fastweb. A dimostrazione dell'attenzione per questi temi, Fastweb ha implementato un **Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale (SGRS)** seguendo lo standard **SA8000:2014**, certificato da un Ente terzo indipendente dal 2021.

La tutela dei lavoratori è inoltre un principio fondamentale contenuto all'interno del Codice di Condotta per gli Acquisti Etici e Sostenibili, che deve essere rispettato da tutti i nostri partner al fine di poter collaborare con Fastweb.

La valutazione del rischio relativa è stata effettuata attraverso la **piattaforma EcoVadis**, che ha restituito una mappatura dei nostri fornitori in base alla tipologia di attività e al rischio paese. Nel corso del 2024 non sono stati identificati:

- attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio;
- attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile;
- attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio.

La valutazione periodica delle performance ESG dei nostri fornitori attraverso la piattaforma EcoVadis (rif. par. 4.3.1) ci consente inoltre di monitorare costantemente il punteggio dei nostri partner relativo al tema "Pratiche lavorative e i diritti umani" e richiedere azioni di miglioramento qualora necessarie.

5.5

TRASPARENZA E ASCOLTO DEI CLIENTI

LE PRINCIPALI POLITICHE E *CERTIFICAZIONI* A PRESIDIO DEL TEMA

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

ISO 22301 (continuità operativa)

IL NOSTRO *APPROCCIO*

L'ascolto e l'attenzione verso i clienti

La relazione con i consumatori

Le procedure di conciliazione

GRI 3-3

Nel 2024 Fastweb ha proseguito nell'implementazione del piano NeXXt Generation 2025, lanciato nel 2021, che rappresenta l'impegno nel mettere a disposizione di tutte le famiglie e imprese una connettività di tipo gigabit e che ha come pilastri fondamentali la Trasparenza, la Responsabilità Sociale e la Leadership Tecnologica.

LA TRASPARENZA E L'ASCOLTO DEI CLIENTI

Nel 2024, Fastweb ha continuato a perseguire il suo percorso di innovazione sostenibile, rafforzando gli impegni già intrapresi nel 2023 e introducendo nuove iniziative per rispondere alle esigenze emergenti di connettività, efficienza e sostenibilità.

5.5

Nel corso del 2024 prosegue l'erogazione di diversi servizi, in linea con le più recenti evoluzioni tecnologiche, per migliorare la User Experience di clienti. **FastwebUP**, il programma di engagement e fidelizzazione dei clienti residenziali e Partita IVA di Fastweb, ha continuato a rappresentare un'importante leva di caring insieme alla versione **FastwebUP Plus**, il servizio a pagamento che permette di scegliere ogni mese ulteriori vantaggi.

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

In un'ottica di trasparenza e sostenibilità, nel 2024 Fastweb è entrata nel mercato dell'energia con un'offerta innovativa per i clienti residenziali e Partita IVA, permettendo loro di scegliere in modo trasparente la provenienza dell'energia elettrica utilizzata. I clienti possono infatti optare per l'energia proveniente da fonti rinnovabili certificate o da fonti tradizionali, con una chiara indicazione dei costi associati a ciascuna opzione.

Per i clienti aziende, Fastweb ha continuato a investire anche nella loro formazione tramite la **Fastweb Digital Academy** che offre corsi su AI e Cybersecurity. In particolare, è stato firmato l'accordo con la Pubblica Amministrazione per erogare corsi in merito all'approfondimento del tema Intelligenza Artificiale.

Inoltre, Fastweb continua a supportare le aziende nella compliance normativa, organizzando webinar e workshop, che si confermano di grandissimo successo. Tra gli esempi di webinar di successo spiccano quelli dedicati alla Direttiva NIS 2, finalizzata a potenziare e rafforzare la sicurezza informatica delle infrastrutture nell'Unione Europea, e al Regolamento DORA, concepito per standardizzare i protocolli di sicurezza digitale nelle organizzazioni finanziarie.

Alla luce di queste iniziative sopracitate, Fastweb conferma il suo forte impegno nel rafforzare la sicurezza informatica e nel promuovere la digitalizzazione dei processi internamente ed esternamente attraverso la collaborazione con la propria clientela.

Nel 2024, Fastweb ha continuato a distinguersi per la sua leadership nel settore ICT e nell'innovazione tecnologica per affiancare i propri clienti, rafforzando la propria presenza attraverso eventi, ricerche, rilevazioni di qualità e riconoscimenti per il suo impegno in sostenibilità e qualità dei servizi.

A tal fine, sono stati organizzati diversi eventi, suddivisi in **tre principali ambiti**:

- **eventi ICT generali**: 18 appuntamenti che hanno coinvolto oltre 1.400 rappresentanti di grandi e medie aziende e Pubbliche Amministrazioni;
- **eventi verticali sulla cybersecurity**: 11 eventi che hanno registrato circa 1.500 partecipazioni, evidenziando l'importanza crescente della sicurezza informatica;
- **eventi dedicati all'Intelligenza Artificiale**: circa 10 incontri con oltre 2.000 partecipanti, dimostrando l'interesse per le applicazioni pratiche e innovative dell'IA.

Fastweb ha inoltre realizzato, in collaborazione con EY, lo **studio sull'impatto dell'IA sul lavoro**: 30 interviste a grandi aziende e Pubbliche Amministrazioni, esplorando le trasformazioni del lavoro dovute all'IA. È stato poi redatto lo **Studio ICT (EY)**, che consiste in un'indagine su Telco, ICT, Cybersecurity e AI in tutti i segmenti business (fino a 250 addetti), con circa 2.500 interviste suddivise in SHP, Small e Large. Infine, sono stati condotti **studi trasversali business e consumer nel settore assicurativo**, realizzando 2.300 interviste totali, di cui 1.800 consumer e 500 business.

Fastweb si conferma leader nella qualità della rete, infatti è importante sottolineare la menzione da IDC per gli investimen-

5.5

ti sull'IA, evidenziando l'attivazione di un **supercomputer e un modello di AI per la lingua italiana** per migliorare la creazione di servizi digitali.

Infine, Fastweb ha ottenuto importanti riconoscimenti per il suo impegno nella sostenibilità, risultando vincitore del **MF ESG Special Awards 2024**, assegnato da MF Milano Finanza e Class CNBC per le aziende non quotate più virtuose nell'ambito ESG.

Nel 2024, Fastweb ha rafforzato e ampliato il proprio impegno nello sviluppo di soluzioni basate sull'**Intelligenza Artificiale** con l'obiettivo di proseguire in ottica di miglioramento costante dei propri servizi. In particolare, sono stati fatti importanti passi avanti a livello di **Entreprise** con l'introduzione di soluzioni innovative basate sull'Intelligenza Artificiale.
Tra queste, spicca la chatbot evoluta per ENAC, progettata per ottimizzare l'esperienza dei dipendenti e migliorare l'efficienza dei processi interni. Parallelamente, Fastweb ha ampliato la propria offerta di strumenti avanzati di cybersecurity, includendo il Security Operations Center (SOC) personalizzato sia per grandi aziende, ma pensato anche a costi contenuti per le PMI. Infatti, in continuità con lo scorso anno, Fastweb si pone in costante ascolto anche delle aziende di piccole e medie dimensioni, insieme alla Pubblica Amministrazione.

Nel 2024, Fastweb ha rafforzato la propria posizione di leader nel settore del **cloud** e della sicurezza digitale attraverso partnership strategiche con Oracle e acquisizioni di competenze specializzate.

Proprio per quanto riguarda Oracle, nel 2024 Fastweb ha acquisito **ADT Srl**, un'azienda specializzata nella migrazione verso Oracle Cloud, per aumentare maggiormente il proprio grado di competenza in questo settore.

Inoltre, Fastweb ha sviluppato **SINAP**, una soluzione di sicurezza per ambienti multi-cloud che, unitamente alla piattaforma **FASTedge**, che offre risorse di calcolo vicino alle aziende, rappresentano esempi concreti di come l'azienda stia accelerando la trasformazione digitale.

Inoltre, Fastweb ha continuato a sviluppare diverse collaborazioni con partner di eccellenza, puntando alla leadership tecnologica nella creazione di soluzioni congiunte per affiancare i propri clienti, offrendo servizi che semplifichino i processi interni e la fruibilità dei servizi delle imprese. Un esempio è la collaborazione con **Sky Mobile**, che si appoggia a Fastweb per il servizio mobile.

In ambito sostenibilità, nel 2024, Fastweb ha supportato startup innovative tramite il **FinTech District di Milano**, incontrandole mensilmente per integrare servizi all'avanguardia e promuovendo soluzioni di digitalizzazione che semplificano la vita dei clienti.

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 10 anni: il **Net Promoter Score (NPS)**. Le rilevazioni vengono inviate giornalmente, mensilmente o semestralmente, in funzione del settore di clientela considerato, della tipologia di rilevazione e del parametro preso in analisi.

Le tipologie di rilevazione sono di due tipi:

- **NPS relazionale**, valuta la **percezione complessiva e duratura** del cliente rispetto al brand e al prodotto, considerando fattori come qualità del servizio, fiducia e soddisfazione a lungo termine, favorendo una visione strategica del rapporto tra cliente e azienda.
- **NPS transazionale** misura la soddisfazione del cliente dopo un'interazione specifica o un evento particolare, come un acquisto, un'assistenza ricevuta o un'esperienza di utilizzo. Si concentra sul feedback immediato legato a quell'episodio, fornendo indicazioni utili per ottimizzare processi o esperienze a breve termine.

5.5

L'NPS è un indice di misurazione numerico calcolato a partire dalla domanda "Considerando la tua esperienza con Fastweb, con quale probabilità consiglieresti Fastweb ad un amico/un'amica su una scala da 1 a 10?". Nello specifico è calcolato come differenza tra la percentuale dei Promotori e la percentuale dei Detrattori e viene analizzato sia con riferimento all'esperienza complessiva del Cliente con Fastweb (NPS relazionale), sia con riferimento a una interazione specifica (NPS transazionale).

Tutti gli sforzi effettuati da Fastweb per avvicinarsi sempre di più al cliente finale, si sono tradotti in un miglioramento del tasso di churn, l'indice che misura la percentuale dei clienti che disattivano l'abbonamento, e in un incremento del NPS. Anche nel 2024, la qualità dei servizi erogati ha confermato la sua eccellenza, con un NPS stabile. Questo risultato testimonia la qualità elevata dei servizi erogati, in un contesto economico competitivo sempre più sfidante. Tale risultato è anche il frutto di una gestione proattiva e puntuale della customer base, volta a offrire sempre la migliore tecnologia e il miglior plafond mobile a disposizione.

Un ulteriore strumento per monitorare la soddisfazione dei clienti è il **Customer Satisfaction Score** (CSAT). Attraverso queste metriche, vengono costantemente monitorati processi chiave come attivazione, fatturazione e cessazione del servizio, con l'obiettivo di garantire elevati standard di qualità. Una nota di merito particolare va al CSAT di Fastweb, che nel 2024 ha raggiunto un punteggio di 4,5 su 5, confermando l'eccellenza del servizio offerto.

Fastweb opera secondo una logica di miglioramento continuo, per rafforzare la relazione di fiducia con i propri clienti e, in generale, con tutti i soggetti interessati alle scelte dell'azienda. L'ascolto segue un principio multi-stakeholder, che prevede il coinvolgimento di attori esterni con cadenza variabile, da quindicinale ad annuale.

L'impegno di Fastweb è costante fin dal 2015, promuovendo l'ascolto attivo delle istanze degli stakeholder in collaborazione con diverse agenzie e istituti di ricerca, attraverso interviste, sondaggi e questionari finalizzati a comprenderne il percepito, i bisogni e le aspettative.

Per quanto riguarda mondo delle ricerche di Fastweb, il 2024 è stato un periodo di significativo cambiamento. Infatti, dall'inizio di quest'anno è stato modificato l'impianto di analisi partendo da un nuovo fornitore (BVA-Doxa) che ha sostituito, dopo anni, The RepTrak company e Merkle. La scelta di BVA-Doxa permette a Fastweb di avere una vista unica su tutte le analisi e la possibilità di accorpare in un unico partner tutte le ricerche in modo da avere output più coerenti, più facilmente aggregabili e maggiormente fruibili.
Per quanto riguarda i principali KPI di Brand, Fastweb vede ottimi risultati nel comparto Mobile con un awareness spontanea che si attesta sul valore annuo di 35,7 e in costante crescita da gennaio. Anche la consideration spontanea del comparto mobile ha visto dei risultati eccellenti grazie ad un valore annuo di 13,8 anch'esso in crescita. Buoni risultati anche per il mercato Wireline che, nonostante una comunicazione più debole, vede un mantenimento dell'awareness spontanea (55.4 annuo) e una crescita consistente della consideration che raggiunge un valore annuale di 26.8.

Ad ottobre 2024 è stata effettuata la prima analisi Stand Alone su Fastweb Energia per verificare l'effettiva consapevolezza da parte del general public dell'ingresso di Fastweb nel nuovo mercato. I risultati sono incoraggianti, con un'awareness sollecitata che si assesta sul 79% raggiungendo, in 6 mesi, i valori simili agli altri operatori presenti sul mercato da oltre 2 anni.

Dai risultati delle analisi è emerso che il Brand Fastweb ha un percepito che lo posiziona come un marchio che gode di una buona reputazione (+4) con prodotti e servizi di qualità (+2), rispetto alla media del mercato telco italiano. Altri aspetti che distinguono Fastweb sono l'essere un brand innovativo (+3) e aggiornato sulle ultime tecnologie (+5). Infine, viene percepito come un marchio con delle buone soluzioni per il mercato B2B. I risultati in termini di conoscenza e considerazione del brand

5.5

portano anche un netto consolidamento di “Tu Sei Futuro”.

L’associazione corretta tra claim e Fastweb è in costante crescita da inizio anno: se, a gennaio 2024, il 32% degli intervistati riconducevano correttamente il brand a “Tu Sei Futuro”, a dicembre il valore ha raggiunto il 66% con una media annuale del 53%.

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.

Fin dal 2003, anno in cui è stato istituito un team dedicato alla gestione delle segnalazioni provenienti dalle associazioni presenti sul territorio, Fastweb ha mantenuto un rapporto diretto e costante con le associazioni dei consumatori. Questo confronto quotidiano è considerato un prezioso strumento per migliorare i processi aziendali e ottimizzare l’esperienza dei clienti.
Attraverso questo canale dedicato, nel corso del 2024, sono state gestite 1404 segnalazioni su un totale di 1427 di segnalazioni ricevute al 31 dicembre 2024.

Inoltre, le Carte dei Servizi sia della telefonia Fissa che Mobile sono state riviste insieme alle Associazioni di Consumatori: Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Federconsumatori e U.Di.Con con l’obiettivo di aumentare la chiarezza e la trasparenza dei servizi e rendere i consumatori ancora più informati e consapevoli dei propri diritti; entrambe sono presenti sul sito di Fastweb in formato digitale e navigabili da sito e App.

In collaborazione con Altroconsumo, Fastweb ha pubblicato sul suo sito corporate la guida pocket digitale sulla connettività di quinta generazione “5G, il futuro ad un passo da noi”, con l’obiettivo di fornire in modo semplice e chiaro informazioni sul 5G, illustrando i principali aspetti della tecnologia e le sue potenzialità che permetteranno lo sviluppo.

LE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

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

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

A partire da luglio 2018 è possibile fruire della procedura di conciliazione tramite la piattaforma “**ConciliaWeb**”, accessibile alla pagina **http://conciliaweb.agcom.it**, che semplifica la procedura di presentazione delle istanze e non richiede la presenza fisica degli utenti nelle sedi di conciliazione. A partire da marzo 2021 sono state introdotte delle modifiche procedurali per l’accesso alla piattaforma, rendendo maggiormente definite le regole di accesso. In particolare, tutti gli utenti devono registrarsi utilizzando esclusivamente SPID o CIE; gli utenti possono altresì presentare istanza attraverso i c.d. soggetti accreditati che AGCOM ha individuato nelle seguenti categorie “le Associazione di consumatori, gli Enti esponenziali, nonché gli Avvocati e i Dottori commercialisti ed esperti contabili iscritti nei rispettivi Albi professionali, registrati sulla piattaforma al fine di avviare e gestire le procedure di risoluzione delle controversie in nome e per conto dei propri assistiti”.

I dati della piattaforma ConciliaWeb confermano il trend in calo delle istanze di conciliazione ricevute dai Co.Re.Com; nel 2024 sono state presentate n. 6479 istanze di conciliazione nei confronti di Fastweb. Il 10,5% del totale delle istanze di conciliazione presentate nel 2024 e discusse (6276) si sono concluse con un verbale di mancato accordo.

5.5

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

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

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

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 2024 sono state riportate, presso la Segreteria di Conciliazione, 516 domande da parte delle Associazioni Consumatori. A fronte delle verifiche di ammissibilità effettuate, sono state gestite complessivamente 475 pratiche di conciliazione, di cui 107 pervenute nel 2023 e 368 nel 2024.

Nel 92% dei casi (435 pratiche) esse si sono concluse con un verbale positivo, ossia con una piena soddisfazione da parte del cliente. Poco meno dell'8% delle pratiche attivate si è invece conclusa senza il raggiungimento di un accordo, mentre la restante parte è ancora in gestione e verrà conclusa nel corso del 2025.

5.6

SUPPORTO AL TERRITORIO E ALLE COMUNITÀ LOCALI

LE PRINCIPALI POLITICHE E *CERTIFICAZIONI* A PRESIDIO DEL TEMA

- Politica di Responsabilità Sociale
- Politica Donazioni
- Policy Sponsorizzazioni
- SA 8000 (Responsabilità sociale)

I NOSTRI *OBIETTIVI*

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

PRINCIPALI *RISULTATI* RAGGIUNTI NEL 2024

1.904 colleghi hanno aderito alla Settimana del futuro per un totale di **6.121 giornate effettuate**

IL NOSTRO *APPROCCIO*

- Fastweb per ActionAid
- Fastweb per i Punti Luce di Save the Children
- Arredi per le scuole di Città Metropolitana di Milano
- Computer per Banco Informatico
- Iniziative a sostegno dell'ambiente

5.6

GRI 3-3, 413-2

Fastweb sostiene da sempre il territorio in cui opera finanziando progetti e iniziative sociali, anche attraverso il coinvolgimento dei propri dipendenti e clienti.
Nel 2024, Fastweb ha concretizzato il proprio impegno attraverso l'adesione a progetti e donazioni in denaro, tempo, materiali e competenze delle sue persone. L'obiettivo è stato quello di tutelare la salute, sostenere le persone tramite la tecnologia, garantire la formazione e promuovere i valori di solidarietà e sostenibilità.

Come negli anni precedenti, tutte le proposte di donazione sono state esaminate dal **Comitato Donazioni**, composto da rappresentanti di diversi team aziendali, per garantire trasparenza ed equità nel processo decisionale: le donazioni sono state valutate sulla base della loro coerenza con le principali aree di intervento di Fastweb in ambito sostenibilità e in conformità ai criteri di ammissibilità dei progetti presentati.

Inoltre, le associazioni e gli enti beneficiari sono stati selezionati verificando il rispetto dei requisiti previsti nella Policy aziendale dedicata.

Di seguito vengono riportate le donazioni più significative effettuate durante l'anno.

FASTWEB PER ACTIONAID

In continuità con gli anni precedenti, anche nei primi mesi del 2024 Fastweb ha sostenuto il progetto Ripartire di Action Aid sulla povertà educativa, raddoppiando l'importo donato dai propri clienti tramite abbonamento. In particolare, l'azione di Fastweb ha avuto l'obiettivo di contrastare l'abbandono scolastico, stimolando la formazione e la diffusione di nuove competenze e favorendo la partecipazione degli studenti, delle famiglie, della scuola e della società civile in contesti difficili del Paese.

FASTWEB E I PUNTI LUCE DI SAVE THE CHILDREN

Nel 2024 Fastweb ha scelto di avviare una partnership con Save the Children per due anni per sostenere i 26 Punti Luce. I Punti Luce sono centri educativi che nascono nelle periferie delle città con lo scopo di offrire opportunità formative ed educative gratuite a bambine, bambini e adolescenti tra i 6 e i 17 anni. All'interno di questi spazi i bambini e le famiglie possono usufruire di diverse attività; tra cui sostegno allo studio, laboratori artistici e musicali, promozione della lettura, accesso alle nuove tecnologie, gioco e attività motorie.

Ai Punti Luce di Save the Children, nel 2024 Fastweb ha donato 60mila euro e la connettività voce e connettività a banda ultralarga per collegare 12 sedi in diverse città italiane.

Inoltre Fastweb supporta alcune campagne di comunicazione di Save the Children e invia i dipendenti come volontari a supporto delle iniziative "Volontari per l'educazione" e "Volontari a scuola".

ARREDI PER LE SCUOLE DI CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

Nel 2024 Fastweb ha donato 500 arredi tra librerie, tavoli, sedie, lavagne, scrivanie, cassettiere, armadi, una cucina e diversi attaccapanni, a 17 scuole della Città Metropolitana di Milano.

In questo modo vecchi oggetti hanno trovato nuova vita nelle scuole milanesi con un beneficio immediato per ragazzi e corpo docente e una riduzione dell'impatto ambientale. Fastweb ha identificato nella scuola il mondo ideale per il riutilizzo di arredi provenienti dalle proprie sedi ma ancora in ottime condizioni, in grado quindi di generare nuovo valore. Le scuole che hanno fruito della donazione sono: IIS "G.Giorgi" Milano; IIS Puecher Olivetti; IIS Caterina da Siena; IIS E.Torricelli; IIS Montale; IIS Paolo Frisi; IIS Piero della Francesca; IIS "Bertarelli Ferraris"; IIS "Inveruno"; ITS P.P.Pasolini; Liceo "P. Levi"; Liceo Artistico Boccioni; Liceo Artistico Caravaggio; Liceo Artistico di Brera; Liceo Scientifico Donatelli-Pascal; Liceo Scientifico "P. Bottoni"; Liceo Statale "E. Majorana".

5.6

COMPUTER PER BANCO INFORMATICO

Sempre nell'ottica dell'economia circolare e di dare nuova vita ad apparecchiature ancora funzionanti, Fastweb ha donato 104 desktop e 18 laptop a Banco Informatico Tecnologico e Biomedico, un'associazione di volontariato che si occupa di recuperare materiale informatico e biomedicale in dismissione dalle aziende e dagli ospedali per distribuirlo esclusivamente alle realtà No Profit in Italia ed all'estero.

INIZIATIVE A SOSTEGNO DELL'AMBIENTE

Nell'ambito dell'iniziativa "**1 milione di euro per il pianeta",** partita nel 2022, Fastweb nel 2024 si è impegnata in tre diversi progetti a sostegno dell'ambiente riguardanti il **clima**, la **riqualificazione dei territori urbani**, la **salute dei mari e la protezione della biodiversità**. La descrizione dettagliata dei tre progetti è riportata nel paragrafo 6.1.

SETTIMANA DEL FUTURO

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

La "Settimana del Futuro" è un progetto avviato nel 2022 che permette alle persone di Fastweb S.p.A. di dedicare **5 giorni** del proprio calendario lavorativo annuale ad attività di supporto alla comunità, negli ambiti del sociale, della diffusione di cultura digitale, di people empowerment o di natura ambientale.

Nel 2024, 1.904 persone di Fastweb hanno dedicato 6.121 giornate alle iniziative organizzate nell'ambito della Settimana del Futuro.

Le iniziative supportate si sono sviluppate su **macroaree tematiche** in linea con la strategia di Fastweb per un futuro più connesso, più inclusivo e più ecosostenibile:

- **Ambiente**, in partnership con associazioni impegnate sul territorio in iniziative di sostenibilità ambientale, tra cui Legambiente, Retake, Worldrise, WAU! e PlasticFree e altre associazioni attive a livello locale, sono state organizzate iniziative di riforestazione, cura del territorio, ripristini ambientali e cleaning up;
- **Sociale**, in partnership con associazioni, enti e ONLUS territoriali, tra cui Airc, Opera San Francesco e Pane Quotidiano, AISM e tantissime realtà locali sono state organizzate attività quali la preparazione, la raccolta e la distribuzione di cibo e materiale per persone bisognose e la raccolta fondi per cause benefiche;
- **Diffusione cultura digitale**, offrendo le proprie competenze per divulgare la cultura digitale in scuole, università, enti e associazioni varie e per effettuare attività di alfabetizzazione digitale verso stranieri o anziani, oppure nelle carceri, nelle biblioteche, nei centri sociali.

In alcuni casi il volontariato si è espresso in quest'area anche attraverso il supporto, in qualità di Business Angels, a start up e piccole realtà imprenditoriali:

- **People empowerment**, con attività di mentoring, role modeling, e aiuto diretto a persone con disabilità.

Le oltre 6 mila giornate di volontariato effettuate nel 2024 si sono così suddivise tra le varie aree:

- Ambiente 19%
- Sociale 41%
- Divulgazione Digitale 6%
- People Empowerment 34%

L'iniziativa Settimana del Futuro parte dal concetto di **corporate volunteering** come inclusione sociale, per cui l'azienda offre il proprio supporto a un ventaglio di iniziative, dalla tutela ambientale, a progettualità a impatto sociale e specificamente dedicate ai temi della diversità e dell'inclusione, senza dimenticare la divulgazione delle competenze digitali, da sempre alla base della strategia aziendale.

Su quest'ultimo fronte, i dipendenti Fastweb hanno avuto occasione, attraverso l'iniziativa, di erogare formazione su temi relativi alle competenze digitali presso diverse associazioni, istituzioni pubbliche e penitenziarie, e organizzazioni anche periferiche, contribuendo ulteriormente alla riduzione del digital divide su cui Fastweb è da sempre impegnata.

Relativamente alle attività ad impatto sociale, molti dipendenti hanno collaborato con associazioni, enti e ONLUS territoriali

5.6

per la preparazione e la raccolta di cibo e materiale per persone bisognose, mentre altri hanno collaborato con centri di aiuto per ragazzi in situazioni di difficoltà, offrendo supporto nello studio e nei momenti di gioco e sport.

Altre attività di volontariato hanno visto le persone di Fastweb nel ruolo di docenti nella Fastweb Digital Academy, ma anche come mentor e testimonial presso università, scuole, centri per anziani e centri di accoglienza per rifugiati. Tra le attività di mentoring, c'è chi si è dedicato al sostegno delle pari opportunità e dell'avvicinamento, soprattutto delle ragazze, alle materie STEM, per contribuire a creare tra i giovani consapevolezza sul loro futuro e allontanare gli stereotipi, compresi quelli di genere, che frenano le loro ambizioni. Tra le progettualità legate alla divulgazione digitale si conferma anche per il 2024 una partnership con il Comune di Milano per l'upskilling e il reskilling di persone da reinserire nel mondo del lavoro e altre figure per cui è necessaria un'alfabetizzazione digitale.

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

05

06

07

06

FUTURO PIÙ ECOSOSTENIBILE

6.

FUTURO PIÙ ECOSOSTENIBILE

Fastweb si impegna nel contribuire allo sviluppo sostenibile anche attraverso la tutela dell'ambiente e la mitigazione dei cambiamenti climatici, impegnandosi a raggiungere come Gruppo l'obiettivo di Net Zero Carbon entro il 2035, attraverso l'efficienza energetica, l'attenzione all'utilizzo delle risorse e l'offerta di soluzioni digitali sostenibili.

6.1

UN IMPEGNO CONCRETO NELLA LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI

LE PRINCIPALI POLITICHE E *CERTIFICAZIONI* A PRESIDIO DEL TEMA

- Politica Ambientale
- Politica Energetica
- ISO 14001 (Sistemi di gestione ambientale)
- ISO 14064-1 (Progettazione, sviluppo, gestione e rendicontazione degli inventari di emissioni GHG)
- ISO 50001 (Sistemi di gestione dell'energia – Data Center Tier IV di Milano Caracciolo)

I NOSTRI *OBIETTIVI*

- Raggiungere gli obiettivi di riduzione SBTi entro il 2030 e, come Gruppo Swisscom, lo status di Net Zero Carbon entro il 2035
- Definire un piano di decarbonizzazione al 2030 con focus sulle emissioni legate alla catena di fornitura

PRINCIPALI *RISULTATI* RAGGIUNTI NEL 2024

- Riduzione della Carbon Footprint del 10,4% rispetto al 2023
- Acquisto del 100% di energia elettrica da fonti rinnovabili per tutto il 2024
- Decarbonization RoadMap 2030

IL NOSTRO *APPROCCIO*

- L'obiettivo di Net Zero al 2035 del Gruppo Swisscom
- Gli obiettivi di riduzione Science Based Targets initiative al 2030
- La compensazione delle emissioni residue
- Il monitoraggio della Carbon Footprint
- Le iniziative per la riduzione della Carbon Footprint
- Il mobility management in Fastweb

6.1

GRI 3-3

Fastweb crede che per combattere i cambiamenti climatici sia necessario un impegno serio e costante nel tempo: acquista dal 2015 il 100% dell'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili e ha fissato obiettivi di riduzione della carbon footprint in linea con gli Accordi di Parigi sul Clima, approvati dalla Science Based Targets initiative.

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

Per dare il proprio contributo, Fastweb ha fissato ambiziosi **obiettivi di riduzione della propria carbon footprint**, in linea con gli Accordi di Parigi sul Clima, approvati dalla **Science Based Targets initiative** (SBTi) e come parte del gruppo Swisscom ha fissato l'obiettivo di diventare Net Zero Carbon nel 2035.

L'OBIETTIVO DI NET ZERO AL 2035 DI SWISSCOM

Il Gruppo Swisscom si impegna, da fine 2022, a raggiungere l'obiettivo **Net Zero entro il 2035 nell'intero Gruppo**, obiettivo approvato a novembre 2023 da SBTi e che Fastweb, in qualità di sussidiaria, si impegna a raggiungere insieme a Swisscom. Tale iniziativa si traduce nell'anticipazione di cinque anni rispetto alle altre società di telecomunicazioni, che prevedono il raggiungimento del target Net Zero entro il 2040.

GLI OBIETTIVI DI RIDUZIONE SCIENCE BASED TARGETS AL 2030

Fastweb è stata la prima telco in Italia ad aver fissato i propri obiettivi di riduzione delle emissioni di CO_2 al 2030 e ad averli presentati e fatti approvare dalla Science Based Targets initiative nel 2020. **Science Based Targets initiative** è l'iniziativa internazionale che ha definito le linee guida per calcolare obiettivi di contrasto al cambiamento climatico sulla base di criteri validati scientificamente[21].

Gli **obiettivi**, aggiornati nel 2023, di **riduzione delle emissioni di gas a effetto serra di Fastweb approvati da parte di SBTi** sono:

- **Riduzione del 64%, 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 46%, entro il 2030, delle emissioni indirette (Scope 3) rispetto al 2018.**

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

IL MONITORAGGIO DELLA CARBON FOOTPRINT

La definizione degli obiettivi e l'adesione alla **Science Based Targets initiative** rappresentano un'evoluzione naturale del percorso intrapreso da Fastweb per il monitoraggio della **Carbon Footprint**, avviato nel 2015 in conformità ai principali standard internazionali.

Il modello di valutazione sviluppato da Fastweb consente di monitorare:

- **Emissioni dirette (Scope 1)**: generate da attività direttamente controllate dall'azienda, come l'utilizzo di combustibili per il riscaldamento e per i veicoli aziendali e in pool;
- **Emissioni indirette da energia (Scope 2)**: derivanti dall'acquisto e utilizzo di energia elettrica;
- **Altre emissioni indirette (Scope 3)**: provenienti da fonti di gas serra non di proprietà dell'azienda, ma attribuibili a soggetti esterni lungo la catena del valore.

Questo approccio integrato consente a Fastweb di misurare, gestire e ridurre in modo sistematico il proprio impatto ambientale. Attraverso il modello di calcolo della Carbon Footprint di Fastweb, revisionato nel 2024 per garantire un migliore processo di monitoraggio delle emissioni legate alla catena di fornitura, l'azienda 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 distribu-

21 La Science Based Targets initiative (SBTi) è nata dalla collaborazione tra United Nations Global Compact, CDP (ex Carbon Disclosure Project), World Resources Institute (WRI) e World Wide Fund for Nature (WWF): l'obiettivo dell'iniziativa è quello di contenere gli effetti del cambiamento climatico attraverso la definizione di impegni precisi per limitare l'innalzamento della temperatura a livello globale sotto il 1,5 °C, in linea con i target fissati dall'Accordo di Parigi sul clima del 2015 e con quanto ritenuto necessario dalle più recenti evidenze scientifiche.

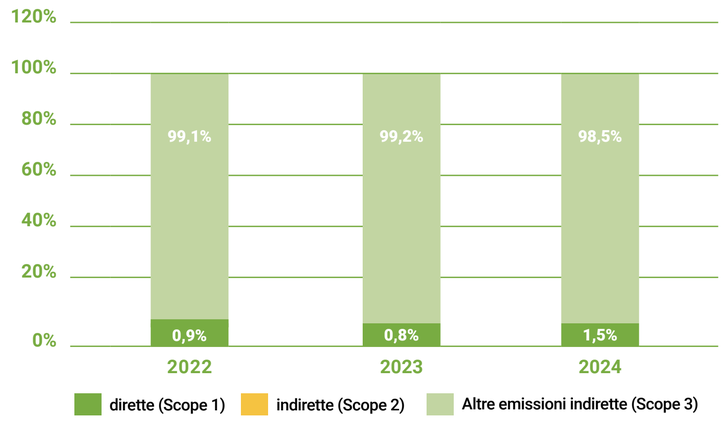
6.1

zione e al ritiro delle apparecchiature, fino all'utilizzo dei servizi da parte dei clienti e alla gestione del fine vita dei prodotti[22].

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

Nel 2024 la carbon footprint aziendale (Scope 1, Scope 2 e Scope 3) è pari a 190.210 ton CO_{2eq}, prevalentemente generate dai contributi afferenti allo Scope 3.

RIPARTIZIONE DELLE EMISSIONI DI CO_{2eq}

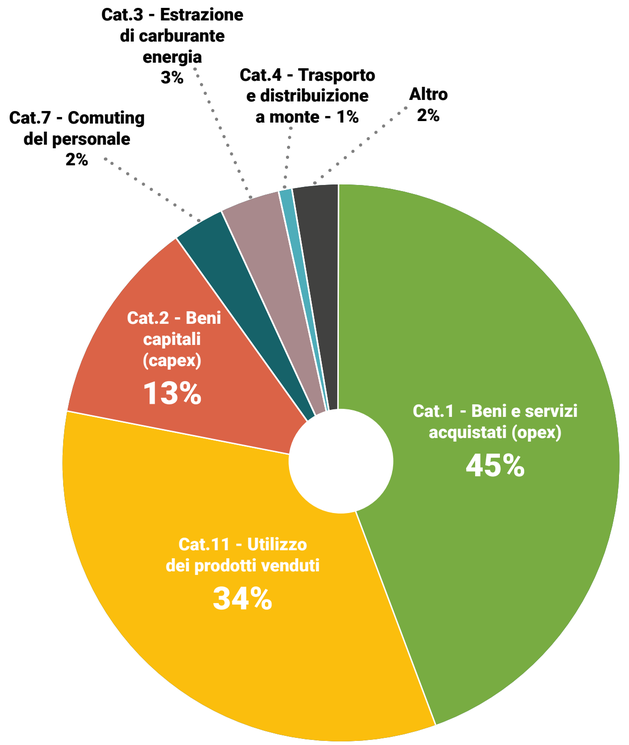


Analizzando nel dettaglio i singoli ambiti si rileva come le emissioni dirette (Scope 1) sono passate da 1.682 a 2.768 tonnellate di CO_{2eq} (+64,5% rispetto al 2023)[23], trend dovuto principalmente all'aumento delle perdite di gas refrigerante rispetto all'anno precedente.

Per quanto riguarda le emissioni di Scope 2, il valore registrato è stato pari a zero nel triennio dal 2022 al 2024, poiché il 100% dell'energia elettrica acquistata direttamente dall'azienda è prodotta da fonti rinnovabili. Grazie alla politica di approvvigionamento da fonti rinnovabili, nel 2024 Fastweb ha evitato l'emissione in atmosfera di 34.429 ton CO_{2eq}[24].

Per quanto concerne infine le altre emissioni indirette (Scope 3), queste sono passate da 210 a 187 mila ton CO_{2eq} (-11%)[25]. Questa riduzione è legata principalmente alla riduzione dello speso per l'acquisto di beni e servizi e all'aumento dell'efficienza energetica dei prodotti venduti ai clienti, che determina minori consumi e minori emissioni indirette di gas serra.

ALTRE EMISSIONI INDIRETTE (SCOPE 3) PER ORIGINE

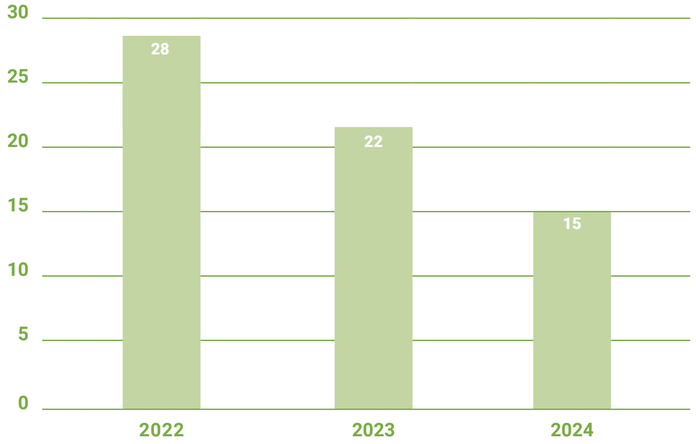


22 Dalla mappatura degli impatti sono esclusi solo i punti vendita multimarca, i cui contributi sono comunque trascurabili.
23 I valori di emissione dello Scope 1 del 2023 sono stati modificati rispetto a quanto riportato nel Report di Sostenibilità 2023, a seguito delle verifiche dei dati effettuate in ambito della certificazione ISO 14064. Allo stesso modo, una variazione dei dati 2024 potrebbe essere riscontrata tra il presente Report e quello del 2025.
24 Valore delle emissioni con calcolo location-based, ottenuto considerando il mix energetico nazionale.
25 I valori di emissione dello Scope 3 del 2023 sono stati modificati rispetto a quanto riportato nel Report di Sostenibilità 2023, a seguito delle verifiche dei dati effettuate in ambito della certificazione ISO 14064. Allo stesso modo, una variazione dei dati 2024 potrebbe essere riscontrata tra il presente Report e quello del 2025.

6.1

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 2024 tale indice è pari a 15, registrando una diminuzione del 32% rispetto al 2023. La riduzione dell'intensità emissiva è legata principalmente alla diminuzione delle emissioni complessive, dovuto soprattutto alla già citata riduzione delle emissioni Scope 3, che rappresentano il 98,5% del totale delle emissioni.

INDICE DI INTENSITÀ EMISSIVA[26] (Kg CO_{2eq}/TByte)



A partire dal 2018 Fastweb calcola anche gli **Enabling Effects** (Scope 4), che rappresentano le emissioni evitate dai clienti grazie all'utilizzo dei servizi erogati. Tale analisi permette di quantificare le emissioni evitate sulla base di un modello che considera i servizi di videoconferenza, di housing e di hosting, di lavoro da remoto e i servizi che consentono ai clienti di evitare la stampa di documenti e di fruire di servizi online[27].

Si stima che Fastweb nel 2024 abbia evitato ai propri clienti l'emissione di 298.185 ton CO_{2eq}. L'incremento del 3% delle emissioni evitate registrato nel 2024 rispetto all'anno precedente è legato alla sempre maggiore richiesta di servizi digitali, con particolare riferimento ai servizi di connettività, cloud e storage. L'analisi degli Enabling Effects ha consentito di valutare l'impatto netto, ovvero il rapporto tra le emissioni evitate e le emissioni derivanti dalle attività di Fastweb, che per il 2024 è stato pari a 1,6. 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.

LE INIZIATIVE PER LA RIDUZIONE DELLA CARBON FOOTPRINT

Nel corso del 2024 Fastweb ha aggiornato il proprio **Piano di Decarbonizzazione** definendo una Road Map strutturata delle iniziative per raggiungere gli obiettivi di riduzione delle emissioni SBTi al 2030 e Net Zero 2035. In relazione alla riduzione delle emissioni dirette, le principali iniziative sono l'elettrificazione della flotta auto con auto hybrid e full electric (vedi paragrafo: "Il mobility management in Fastweb: Go Fast, Go Green"), e la sostituzione degli impianti di riscaldamento alimentati a gas naturale con impianti alimentati da energia elettrica da fonti rinnovabili.

Per diminuire le emissioni indirette, oltreché sull'efficientamento energetico e la riduzione dei consumi della rete, la strategia di Fastweb intende agire sulle emissioni legate alla Catena di Fornitura e sugli apparati ceduti ai clienti quali i modem e gli Internet box.

In particolare, le azioni che saranno sviluppate da qui al 2030 prevendono un sempre maggiore coinvolgimento dei nostri fornitori nella riduzione delle emissioni attraverso iniziative mirate con i fornitori più strategici, ovvero quelli che contribuiscono in maniera più significativa alla Carbon Footprint di Fastweb (es: fornitori degli apparati, system integrators e appaltatori dei lavori di installazione della rete). Anche nel 2024 sono proseguiti gli interventi di **efficientamento energetico** dei siti tecnologici e della rete di Fastweb, con particolare attenzione al decommissioning e alla produzione di energia rinnovabile, come dettagliato nel paragrafo 6.2.

Per quanto riguarda gli apparati, il piano di decarbonizzazione di Fastweb prevede di agire, oltre che sull'efficientamento e la riduzione dei consumi, sul riutilizzo e rigenerazione dei device e sulla dematerializzazione, anche in ottica di economia circolare. Le azioni già in corso sono descritte nel paragrafo 6.3.

26 L'indice di intensità emissiva del 2023 è stato modificato rispetto a quanto riportato nel Report di Sostenibilità 2023, a seguito delle verifiche dei dati effettuate in ambito della certificazione ISO 14064 per quanto riguarda le emissioni. Allo stesso modo, una variazione dei dati 2024 potrebbe essere riscontrata tra il presente Report e quello del 2025.
27 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.

6.1

IL MOBILITY MANAGEMENT IN FASTWEB: GO FAST, GO GREEN

La strategia "**Go Fast, Go Green**" di Fastweb per una mobilità sostenibile si declina in tre ambiti principali:

- Le emissioni aziendali
- Gli spostamenti casa-lavoro
- Gli usi privati dei dipendenti

Il programma prevede la progettazione di diverse iniziative finalizzate a organizzare la mobilità delle persone Fastweb in modo sempre più ecosostenibile.

Come elemento fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di CO_2 fissati per lo Scope 1, la car fleet aziendale è stata oggetto di numerosi rinnovamenti negli ultimi anni, con l'obiettivo di dismettere l'alimentazione termica verso la scelta di soluzioni più sostenibili. L'obiettivo del progetto è quello di arrivare a una **flotta aziendale composta dal 75% di auto ibride/elettriche e dal 25% di auto diesel entro il 2025** e raggiungere, nel 2030, l'obiettivo di **70% di auto full electric e di 30% di auto ibride**.

Per favorire il raggiungimento degli obiettivi indicati sopra, la car list 2024 è stata aggiornata prevedendo una prevalenza di modelli ibridi ed un ulteriore incremento dei modelli full electric ed è stato confermato il meccanismo di co-finanziamento premiante per le scelte più green.

Nel 2024 il servizio "Recharge Anywhere", lanciato in Fastweb nel 2021 è stato ulteriormente arricchito di nuove iniziative: l'installazione di ulteriori wallbox per la ricarica di auto elettriche aziendali presso la sede di Milano Nexxt in piazza Olivetti, 1.

L'accesso a una parte delle colonnine elettriche installate presso la sede di Miano Nexxt è stato esteso anche per la ricarica delle auto private di dipendenti e visitatori. Queste iniziative non solo contribuiscono a ridurre l'impatto ambientale delle attività aziendali, ma anche a sensibilizzare e incoraggiare l'adozione di veicoli elettrici tra i dipendenti e i visitatori della sede di Milano Nexxt.

Per aggiornare l'analisi sugli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti, anche per il 2024 è stata proposta una nuova **Mobility Survey online** a tutti i dipendenti Fastweb, su tutto il territorio nazionale. Lo scopo della survey è quello di analizzare ogni anno le abitudini di spostamento delle persone al fine di verificare i cambiamenti rispetto agli anni precedenti e per valutare la propensione al cambiamento in un'ottica di mobilità sostenibile. Per rendere le domande il più aderenti possibili alla realtà di tutti i giorni e rispondere così alle esigenze dei dipendenti, il team di Mobility Management ha collaborato con altre funzioni per la creazione del questionario. La survey, erogata ai dipendenti nel mese di giugno, ha ottenuto un elevato tasso di redemption con la partecipazione del 74% della popolazione aziendale, ottenendo importanti risultati relativi alla propensione al cambiamento. I risultati sono stati utilizzati per aggiornare il **Piano Spostamenti Casa-Lavoro** (PSCL) e pianificare al meglio le future iniziative di mobilità sostenibile disegnate su misura per le persone Fastweb.

Con l'obiettivo di promuovere una mobilità più sostenibile e conveniente, il portale GoFastGoGreen nel 2024 è stato ampliato con una nuova sezione Benefit. Questa sezione permette di accedere all'acquisto di servizi di mobilità offerti dai principali player del settore a prezzi scontati, tramite l'acquisto di voucher disponibili sia su app che su piattaforma desktop. Sono oltre 1.062 le persone di Fastweb che hanno già utilizzato l'app per muoversi in maniera consapevole, sfruttando le sezioni di sharing, ticket, activity e car pooling.

In continuità con quanto svolto l'anno precedente, nel 2024 è stato ulteriormente sviluppato il **portale Mobility Company** creato in collaborazione con "Movesion", importante player nel settore del mobility management e della mobilità sostenibile. Il portale è dedicato a tutte le persone Fastweb, che possono accedervi in qualsiasi luogo e da qualunque device, e raccoglie tutti i servizi per rendere la mobilità dei dipendenti più facile, economica ed ecologica. Nello specifico, questo strumento di mobilità permette di trovare indicazioni pratiche per gli spostamenti di tutti i giorni, una serie di contenuti utili a creare consapevolezza sui temi di mobilità sostenibile e svariate convenzioni, come ad esempio dei voucher per la mobilità o la possibilità di acquistare abbonamenti di trasporto pubblico rateizzando il costo e trattenendolo

a cedolino. Tali convenzioni sono utilizzabili sia per gli spostamenti casa-lavoro che per gli utilizzi privati.

Anche nel 2024, in occasione della settimana della mobilità sostenibile (European Mobility Week) sono state organizzate delle **giornate dedicate** ad attività laboratoriali per i **figli dei dipendenti**.

Quest'anno il filo conduttore delle attività è stato unico, per incentivare l'attenzione dei bambini all'uso corretto della bici, quale modalità di spostamento sicura e non inquinante, ma anche allo studio di aspetti della robotica che portano ad immaginare la possibilità di un futuro dove l'uso delle auto elettriche fa da padrone a vantaggio dell'ambiente e della nostra salute.

Per questo motivo sono stati organizzati dei corsi di guida sicura in bicicletta a Bari e Catania in collaborazione con la Federciclismo. Su Roma e Milano sono stati organizzati corsi di robotica per bambini in collaborazione con delle scuole qualificate. Infine, per ragazzi e adulti a Lainate si sono tenuti corsi di guida sicura con monopattini e auto elettriche. Anche quest'anno la partecipazione è stata elevata con più di 400 persone coinvolte.

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

INIZIATIVE A SOSTEGNO DELL'AMBIENTE

Per rafforzare ulteriormente il proprio contributo a sostegno dell'ambiente, nel 2024 Fastweb ha continuato a sostenere i tre progetti ambientali Seaty, Mosaico Verde e Marine Biomass Regeneration.

FASTWEB PER LA PROTEZIONE DEI MARI

LA VITA DELL'UOMO DIPENDE DAL MARE E DAGLI OCEANI, PER L'INFLUENZA CHE HANNO SUL CLIMA, PER L'ALIMENTAZIONE, PER L'ASSORBIMENTO DELLA CO_2. FASTWEB SI IMPEGNA A SOSTENERE PROGETTI CHE RIGUARDANO LA SALUTE DEI MARI E DELLA BIODIVERSITÀ.

Il progetto **SEATY**, in collaborazione con la Onlus Worldrise, ha l'obiettivo di proteggere aree marine di valore naturalistico attraverso attività di esplorazione, educazione, sensibilizzazione e ricerca scientifica. Parte della campagna 30x30 Italia, mira a tutelare il 30% dei mari italiani entro il 2030.

Nel 2024 è stato inaugurato un nuovo SEATY a Malfa, sull'isola di Salina, che include cartellonistica educativa e attività gratuite come tour di snorkeling guidati dalla biologa marina di Worldrise. Al nuovo SEATY si aggiungono quelli già attivi a Golfo Aranci, Capo Testa e Capo Milazzo, continuando a promuovere la tutela della biodiversità marina, coinvolgendo sia le comunità locali che i turisti.

Durante l'estate 2024, oltre 3.600 persone hanno partecipato a snorkeling, yoga sulla spiaggia, attività di pulizia e biopasseggiate, mentre eventi culturali e musicali hanno contribuito a rendere queste aree punti focali per la conoscenza e la protezione del mare.

L'Area Marina Protetta di Capo Testa - Punta Falcone ospita specie marine rare e minacciate, tra cui il corallo rosso e il falso corallo nero, mentre Capo Milazzo è un sito strategico per l'osservazione di balene, delfini e tartarughe marine. Il progetto ha censito oltre 95 specie marine nell'Area di Golfo Aranci e ha visto la partecipazione di Fastweb nella creazione del toolkit AMP Academy, a supporto della gestione delle Aree Marine Protette. Inoltre, il **SEATY** di Golfo Aranci è stato premiato con il Travellers' Choice Award 2024 come una delle migliori attrazioni turistiche al mondo.

Lanciato nel 2022, **SEATY** ha coinvolto oltre 5.400 persone in attività gratuite per la scoperta e valorizzazione della biodiversità marina, diventando uno strumento di Educazione Marina Locale attraverso cartellonistica informativa e iniziative scolastiche. Tale modello, è stato riconosciuto da Ashoka, la principale rete globale di innovatori sociali impegnati a generare cambiamenti sistemici, come esempio di innovazione sociale.

6.1

RIFORESTAZIONE IN ITALIA

OLTRE A SOSTENERE PROGETTI INTERNAZIONALI IN INDIA, BRASILE, NICARAGUA E UGANDA, FASTWEB SI IMPEGNA PER MIGLIORARE ANCHE IL TERRITORIO ITALIANO: PER QUESTO HA DECISO DI COLLABORARE CON AZZEROCO$_2$ E LEGAMBIENTE ALLA CAMPAGNA NAZIONALE MOSAICO VERDE, UN IMPORTANTE PROGETTO DI RIFORESTAZIONE E TUTELA DI ALCUNE CITTÀ ITALIANE.

FASTWEB E IL PROGETTO "MOSAICO VERDE"

Il progetto Mosaico Verde, lanciato da AzzeroCO$_2$ e Legambiente, promuove la forestazione di aree urbane ed extraurbane. L'obiettivo del progetto è conservare la biodiversità, valorizzare i territori e combattere i cambiamenti climatici. Fastweb ha aderito al progetto piantando dal 2021 al 2023 un totale di 15.000 alberi e arbusti a Milano, Roma, Bari, Catania Pomigliano d'Arco, Pescara, Cagliari e Torino.

Nel 2024, Fastweb ha ampliato l'impegno con due nuove iniziative di riforestazione: 1.000 alberi a Mola di Bari e altrettanti nel Parco Piemonte di Torino, contribuendo a migliorare la qualità dell'aria e a creare spazi verdi sostenibili. Le iniziative hanno visto la partecipazione attiva dei dipendenti Fastweb tramite la Settimana del Futuro, il programma di volontariato aziendale per sostenibilità ambientale e sociale.

RIGENERAZIONE DEGLI OCEANI

IL "CENTRE FOR CLIMATE REPAIR CAMBRIDGE", CON IL SUPPORTO DI FASTWEB, STA SVILUPPANDO UNA SERIE DI ANALISI E MODELLI, E COLLABORANDO A LIVELLO INTERNAZIONALE SU ESPERIMENTI MIRATI A DETERMINARE SE GLI OCEANI POSSONO ESSERE RIVITALIZZATI E STABILIRE CHE CONTRIBUTO POTREBBERO DARE ALL'ASSORBIMENTO DELLA CO_2, UNA DELLE PRINCIPALI SFIDE DELLA NOSTRA EPOCA.

FASTWEB E IL PROGETTO "MARINE BIOMASS"

Il progetto Marine Biomass Regeneration, sviluppato dal Centre for Climate Repair at Cambridge, è un'iniziativa di ricerca internazionale volta a rigenerare la biomassa marina, combattere la desertificazione degli oceani e affrontare il problema dell'assorbimento della CO_2.

La sua portata è globale, grazie alla capacità di assorbire CO_2 e altri gas serra. La caccia alle balene, che ha ridotto drasticamente la popolazione di questi cetacei, sta danneggiando gli oceani, poiché le balene sono cruciali per il riciclo dei nutrienti e la salute del fitoplancton, essenziale per la catena alimentare dei pesci e la produzione di ossigeno. Il progetto mira, quindi, a studiare come rigenerare la biomassa marina e ripristinare la popolazione di balene, affinché gli oceani possano riacquistare la loro capacità naturale di assorbire CO_2.

6.2

CONSUMI ENERGETICI E INIZIATIVE DI EFFICIENZA ENERGETICA

LE PRINCIPALI POLITICHE E *CERTIFICAZIONI* A PRESIDIO DEL TEMA

Politica Energetica

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

I NOSTRI *OBIETTIVI*

Migliorare l'efficienza energetica dell'infrastruttura di rete con potenzialità complessiva di riduzione dei consumi di energia elettrica di 1,5 GWh nominali annui

PRINCIPALI *RISULTATI* RAGGIUNTI NEL 2024

Nel 2024 realizzati interventi per la riduzione di 2,94 GWh nominali annui

IL NOSTRO *APPROCCIO*

Efficienza energetica di rete e impianti

Decommissioning e ottimizzazione della rete

Monitoraggio di consumi e KPI

Ottimizzazione delle operations

Produzione on-site di energia rinnovabile

6.2

GRI 3-3

La crescita del traffico dati e la conseguente espansione delle reti pongono numerose sfide per il settore delle telecomunicazioni sul fronte dei consumi energetici, ed è quindi per Fastweb una **massima priorità promuovere azioni e progetti per contenere l'impatto generato**.

Per questo Fastweb acquista il 100% dell'energia elettrica da **fonti rinnovabili**, si impegna costantemente per **migliorare l'efficienza energetica** della rete e gestisce il Data Center Tier IV secondo le best practice dettate dalla ISO 50001.

I consumi energetici di Fastweb derivano principalmente dall'energia elettrica necessaria per il funzionamento della propria infrastruttura di rete, che include data center, locali tecnologici e armadi stradali. In misura minore, l'energia viene utilizzata anche per il funzionamento delle sedi aziendali e dei negozi.

La strategia adottata per la gestione e riduzione dei consumi si declina in diverse azioni:

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

EFFICIENZA ENERGETICA

Anche nel 2024, Fastweb ha continuato a investire per migliorare l'efficienza energetica della propria infrastruttura, comprendendo sia gli apparati ICT/Network sia gli impianti. Questi interventi di efficientamento energetico, concentrati sui locali tecnologici, hanno generato benefici significativi non solo nel breve termine, ma anche nel medio-lungo periodo.

Per quanto riguarda gli impianti, gli interventi hanno incluso operazioni di **revamping**, con la ristrutturazione di sistemi meccanici ed elettrici per aumentarne l'efficienza e l'efficacia. Inoltre, nella costruzione di nuovi siti, Fastweb applica costantemente le migliori tecnologie disponibili, adottando il **free cooling**, ove possibile, per raffrescare gli ambienti senza ricorrere ai condizionatori tradizionali.

Questo approccio prevede la selezione di macchinari con prestazioni di efficienza energetica al massimo livello, garantendo un allineamento con le tecnologie più avanzate presenti sul mercato.

DECOMMISSIONING E OTTIMIZZAZIONE DELLA RETE

Un'altra linea d'azione strategica della gestione energetica di Fastweb si fonda sul **decommissioning e ottimizzazione della rete**, ossia sulla valutazione, sito per sito, delle tecnologie di rete che possono essere dismesse o di apparati compatibili con un'operazione di compattamento e ottimizzazione utile alla riduzione dell'impatto energetico. Il decommissioning è stato introdotto in modo strutturale all'interno di Fastweb, anche grazie alla creazione di un team dedicato alla gestione dei progetti di decomissioning.

A tal proposito, il principale progetto di decommissioning riguarda la rete "FTTH metroring", basata su numerosi apparati periferici attivi nei pressi del punto di consegna del servizio e la contestuale migrazione sulla rete FTTH GPON, la quale non prevede apparati attivi dalla centrale al punto di consegna del servizio quindi molto più efficiente energeticamente, oltre che più performante.

Altri progetti hanno riguardato invece l'ottimizzazione della rete come, ad esempio, la compattazione dei circuiti di trasporto con razionalizzazione degli apparati SDH.

MONITORAGGIO DEI CONSUMI

Il monitoraggio dei consumi energetici è affidato alla struttura aziendale di **Energy Management**, che si occupa di verificare e rendicontare i consumi, oltre ad analizzare specifici indicatori per monitorare l'efficienza della rete.

Tra questi, il **PUE (Power Usage Effectiveness)** viene utilizzato per valutare lo stato di efficienza dei Data Center e delle centrali di telecomunicazione. Altri indicatori, invece, vengono impiegati per misurare l'impatto delle perdite elettriche e

per analizzare l'efficacia e l'efficienza degli impianti di condizionamento installati.

Fastweb già dispone di una piattaforma per il monitoraggio, l'analisi e la reportizzazione di tutti i consumi dei contatori resi disponibili dai distributori elettrici. Attraverso questa piattaforma è possibile intercettare eventuali anomalie o derive nei consumi totali del sito.

Nel corso del 2024 Fastweb ha avviato un progetto sulla gestione e automatizzazione del sub-metering legato alla strumentazione interna di Fastweb. I dati trasmessi dai sub-meter (dispositivi di misurazione installati a valle di un contatore principale per monitorare il consumo di energia di un determinato spazio) sono raccolti in modo automatizzato, garantendo un costante monitoraggio dei consumi dei sottosistemi nonché di calcolare in tempo reale i principali indici di efficienza energetica.

Questo progetto permette di evidenziare tempestivamente eventuali anomalie nei consumi delle varie utenze presenti in un sito. La prima fase del progetto ha riguardato i primi 10 PoP più energivori e nel corso del 2025 sarà esteso ad altri siti.

OTTIMIZZAZIONE DELLE OPERATIONS

Fastweb si impegna inoltre nel controllo e ottimizzazione delle operations dei siti. Nel 2024 Fastweb S.p.A. ha ottenuto il rinnovo della certificazione **ISO 50001** per il suo Data Center Tier IV a Milano, infrastruttura di ultima generazione alimentata al 100% da energia acquistata proveniente da fonti rinnovabili.

A testimonianza del suo impegno nel garantire una rete affidabile, Fastweb assicura elevati standard di manutenzione dei siti mediante controlli periodici effettuati sia dai team interni sia da professionisti esterni.

PRODUZIONE ON-SITE DI ENERGIA RINNOVABILE

Per quanto riguarda la **produzione on-site** di energia rinnovabile, Fastweb può contare nel 2024 su 17 impianti fotovoltaici di autoproduzione: oltre agli 8 impianti già presenti, nel 2024 sono stati installati altri 9 impianti, a questi si aggiunge l'impianto fotovoltaico di 7Layers attivo nella sede di Montelupo.

Nel corso del 2025 saranno attivati ulteriori impianti fotovoltaici locati sopra i cosiddetti "shelter", dei container metallici utilizzati per rigenerare il segnale a lunga distanza e situati in zone remote.

Grazie agli interventi realizzati nel 2024 (efficientamento, decommissioning, ottimizzazione e all'installazione di impianti fotovoltaici on-site) Fastweb potrà beneficiare di un risparmio complessivo di 2.941.627 kWh nominali annui (pari a 10.590 GJ)[28].

PRODUZIONE OFF-SITE DI ENERGIA RINNOVABILE

Nel 2024 Fastweb ha disposto di ben 3 contratti Power Purchase Agreement off-site (PPA), contratti di lunga durata finalizzati all'acquisto di energia elettrica.

Nello specifico, si compongono di due contratti da 19 GWh ciascuno basati su impianti fotovoltaici addizionali (nel Lazio e nel Piemonte), realizzati grazie all'impegno di Fastweb, e un contratto basato su un impianto eolico esistente in Puglia da 20 GWh.

Nel 2025 la produzione dell'impianto eolico sarà incrementata a 30 GWh. Gli accordi raggiunti con i PPA si inseriscono nel percorso di Carbon Strategy che l'azienda ha iniziato già dal 2015 con l'**acquisto del 100% di energia rinnovabile** certificata con Garanzia d'Origine e che rafforza impegnandosi direttamente con contratti di lungo periodo a favorire la costruzione e il mantenimento di impianti ad energia rinnovabile sul territorio italiano.

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

6.2

I CONSUMI DI FASTWEB

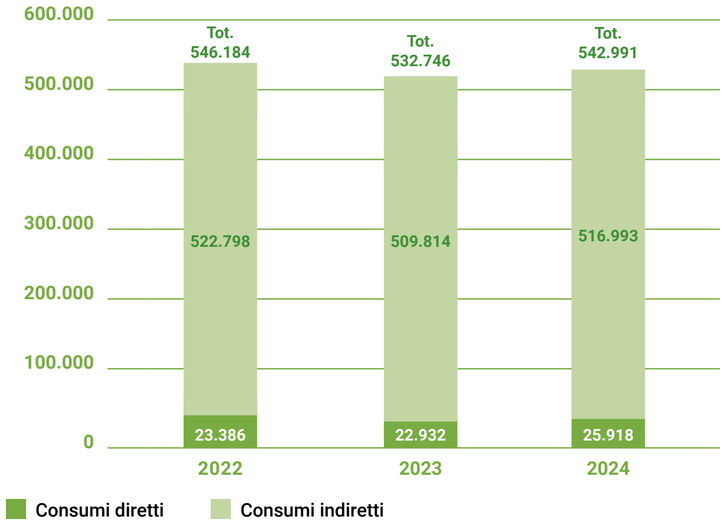
GRI 302-1, 302-3, 302-4

I consumi energetici di Fastweb si attestano sui 542.911 GJ nel 2024. Su questo valore incidono in particolare i consumi di energia elettrica[29] e, con un peso residuale, i consumi di carburante e di gas naturale[30]. Rispetto al 2023 si registra un aumento dei consumi di circa l'1,9% dovuto in particolare a un aumento dei consumi dell'infrastruttura di rete dovuta a una crescita del traffico dati rispetto allo scorso anno.

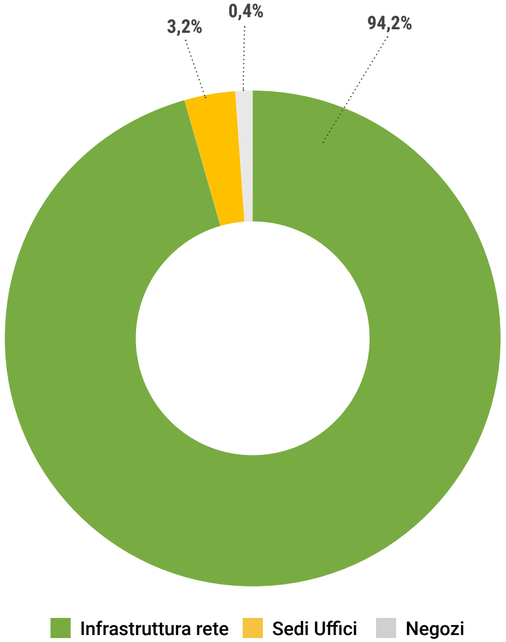
I consumi energetici indiretti (energia elettrica acquistata) ammontano a 516.993 GJ e sono principalmente imputabili all'elettricità consumata dall'infrastruttura di rete, mentre i consumi di energia elettrica delle sedi e dei negozi contribuiscono per circa il 3,7% del totale. Rispetto al 2023, i consumi diretti ed indiretti sono aumentati rispettivamente del 13% e dell'1,4%.

Dal confronto tra i consumi energetici dell'infrastruttura di rete fissa e il traffico dati degli ultimi anni, è possibile avere una misura dell'efficienza nell'uso dell'energia della rete Fastweb. Il trend, così calcolato, rileva una progressiva riduzione dell'intensità energetica della rete, con un decremento dell'85% dei kWh consumati per Gigabyte di traffico dal 2015 a oggi. Nel 2024 il livello di intensità energetica della rete è stato pari a 0,011. Rispetto al 2023, si evidenzia quindi una riduzione dell'intensità energetica a fronte di un aumento di traffico dati e di consumi maggiori rispetto allo scorso anno.

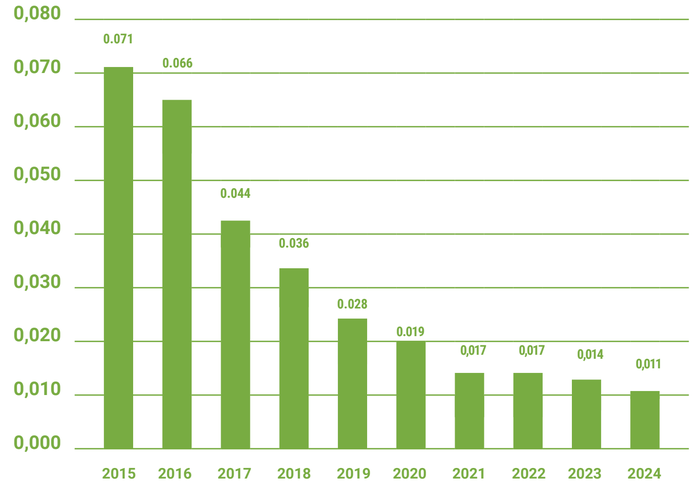
CONSUMI ENERGETICI DI FASTWEB (GJ)[31]



CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI PER UTILIZZO



INTENSITÀ ENERGETICA DELLA RETE (KWH/GBYTE)



29 Il monitoraggio dei consumi di energia elettrica comprende tutti i punti di prelievo (POD) per i quali Fastweb ha stipulato un contratto diretto con il fornitore, ovvero tutti quelli gestiti direttamente da Fastweb, le cui scelte gestionali possono influire sui consumi.
30 I valori dei consumi diretti includono l'autoproduzione (impianti fotovoltaici).
31 I valori dei consumi energetici del 2023 sono stati modificati rispetto a quanto riportato nel Report di Sostenibilità 2023, per un errore di calcolo nella rendicontazione precedente.

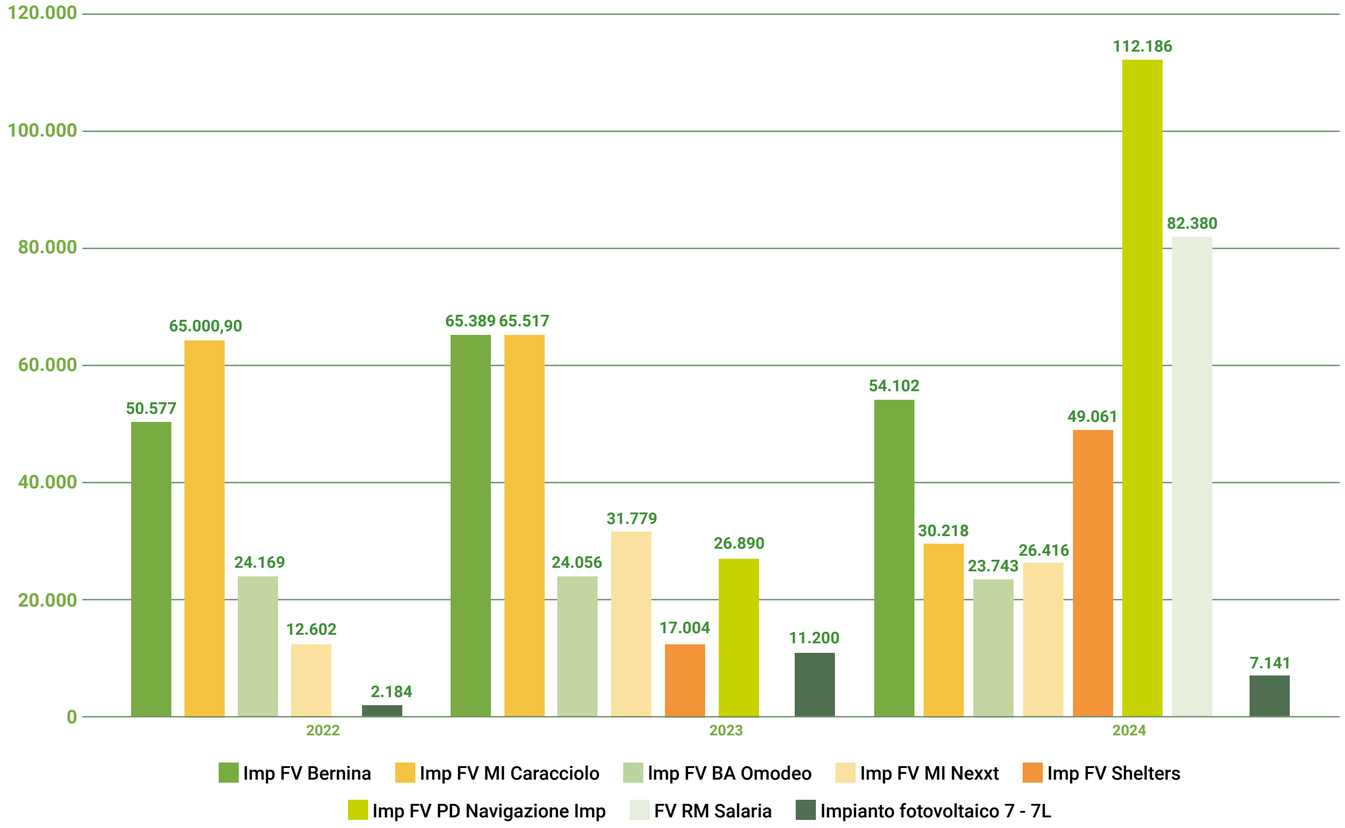
6.2

Questi risultati evidenziano l'efficacia delle iniziative realizzate per migliorare l'efficienza della rete, che è stata raggiunta grazie ai numerosi interventi di upgrade, estensione e potenziamento dell'infrastruttura realizzati negli ultimi anni.

Questi interventi hanno potuto supportare la grande richiesta di connettività registrata durante gli ultimi anni e il forte aumento del volume di traffico dati.

Grazie agli impianti fotovoltaici installati dal 2016 presso i siti Fastweb, nel 2024 sono inoltre stati complessivamente prodotti e utilizzati per auto-consumo 385.246 kWh, in aumento del 59% circa rispetto all'anno precedente grazie all'attivazione di un nuovo impianto fotovoltaico a Roma.

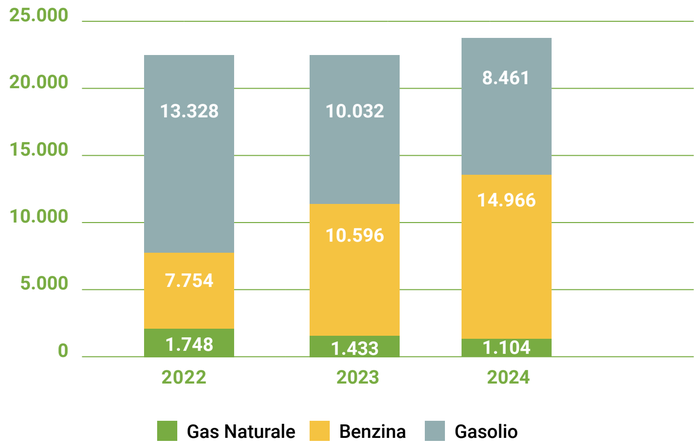
ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA IMPIANTI FOTOVOLTAICI (KWh)



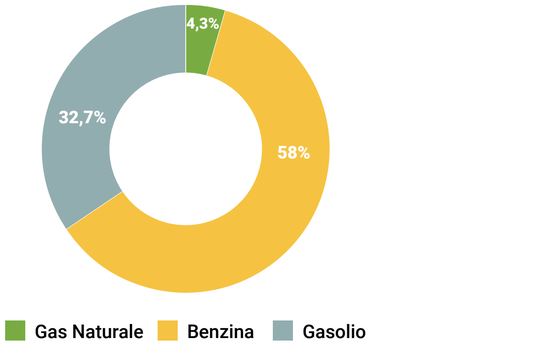
6.2

Oltre ai consumi di energia prodotta da impianti fotovoltaici, i consumi energetici diretti sono dovuti al consumo di gas naturale, benzina e gasolio. Il gas naturale viene utilizzato negli impianti termici delle sedi degli uffici[32] e in misura minore per l'autotrazione, mentre la benzina e il gasolio sono impiegati principalmente per autotrazione (mezzi della flotta auto aziendale) e, in modo residuale, il gasolio anche per il funzionamento dei gruppi elettrogeni a servizio dei locali tecnologici per garantire la continuità della rete.

I CONSUMI DI GAS NATURALE E CARBURANTE (GJ)



I CONSUMI DI GAS NATURALE E CARBURANTE (GJ)



Nel 2024 è stata riscontrata una riduzione nei consumi di gas naturale del 23% rispetto al 2023, dato che riflette le iniziative di risparmio energetico messe in atto dall'azienda.

Per quanto riguarda la benzina e il gasolio, i consumi di benzina sono aumentati rispetto al 2023 mentre i consumi di gasolio sono diminuiti di circa il 15,7% a causa delle attività di rinnovo della flotta aziendale con auto ibride.

Considerando il totale dei consumi di energia elettrica (infrastruttura di rete, uffici, negozi, stazioni radio base), carburante e gas naturale nel 2024 si registra un valore di intensità energetica totale pari a 0,043 GJ/Tbyte.

Come obiettivo futuro, la gestione energetica si impegnerà sempre di più nel monitorare la crescita del business di Fastweb al fine di stimare, per quanto possibile, l'incremento dei consumi della rete e adottare le migliori azioni di efficientamento e riduzione dei consumi.

32 Il monitoraggio dei consumi di gas naturale è disponibile solo per le sedi in cui è stato stipulato un contratto diretto con il fornitore di gas e sono quelle di maggior peso nel volume complessivo dei consumi di gas della società. In particolare, sono state considerate le sedi di Catania, Milano Caracciolo, Padova e negozio di Milano Garibaldi. Risultano invece escluse le sedi di Bologna, Genova, Napoli, Sesto Fiorentino e Torino.

6.3

IL NOSTRO CONTRIBUTO PER UN' ECONOMIA CIRCOLARE E UNA MIGLIORE GESTIONE DEI RIFIUTI

LE PRINCIPALI POLITICHE E *CERTIFICAZIONI* A PRESIDIO DEL TEMA

Politica Ambientale

ISO 14001 (Sistemi di gestione ambientale)

IL NOSTRO *APPROCCIO*

Design dei modem

Smartphone rigenerati

EcoSIM ed eSIM

La gestione dei rifiuti

6.3

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

Per Fastweb agire in termini di responsabilità ambientale significa migliorarsi sempre, impegnandosi concretamente anche per quanto riguarda l'utilizzo delle risorse.

L'impegno di Fastweb per garantire un futuro più ecosostenibile si declina anche nell'offerta di prodotti e servizi sempre più sostenibili.

Fastweb ha intrapreso nel 2022 uno studio di Life Cycle Assessment (LCA) dell'Internet Box NeXXt per identificare gli impatti ambientali derivanti dal suo utilizzo, che ha portato all'individuazione di diverse soluzioni, hardware e software, che sono confluite nello sviluppo del nuovo prodotto, più efficiente e sostenibile lanciato nel 2024, il NeXXt One.

DESIGN DEI MODEM

Il design dei nuovi prodotti si è focalizzato sulla riduzione complessiva delle dimensioni e del peso, con chiari benefici in termini di minor quantitativo di materie prime utilizzate, riduzione degli impatti dovuti al trasporto e al correlato fine vita.

Tali azioni sono state espletate con la realizzazione del nuovo modem, lanciato nel 2024, il NeXXt One, che rappresenta inoltre un passo avanti in termini di efficienza energetica. Il nuovo modem infatti ha un'efficienza energetica notevolmente maggiore rispetto a quello precedente.

Il **design del nuovo modem** è pensato per favorire l'economia circolare, includendo la possibilità di sostituire parti esterne come la scocca. In continuità con il modello precedente, è stata impiegata plastica non trattata e non lucida per le case. L'opacità, infatti, permette di rendere meno visibili eventuali graffi o difetti estetici, così che a fine vita il prodotto possa essere più agevolmente rigenerato e quindi riproposto sul mercato, limitando gli sprechi.

È stata mantenuta la caratteristica di rendere la procedura di disassemblaggio del modem più facilitata, per incrementare la percentuale di recupero. Il case è, infatti, composto da due scocche facilmente separabili per accedere ai componenti elettronici interni, senza danneggiare il case esterno. Il miglioramento di questi aspetti legati all'estetica e al design del prodotto può impattare notevolmente e positivamente sul tasso di rigenerazione dei modem stessi.

Fastweb ha intrapreso un percorso di **rigenerazione dei modem**, attraverso il ritiro dei modem usati in modo da recuperarli e riutilizzarli: i modem usati vengono inviati ad appositi CAT (Centri di Assistenza Tecnica) dove vengono testati per verificarne la corretta funzionalità e valutarne la possibilità di riutilizzo. Nel 2024 tra i device testati il 75% ha avuto un riscontro positivo ed è stato avviato a rigenerazione per essere riemesso sul mercato; quando questo non è possibile, i modem vengono avviati a processi di recupero dei materiali e delle componenti quali metalli, plastiche, terre rare, in modo da poterle riutilizzare all'interno di nuovi prodotti, mentre la restante parte viene destinata dal CAT a smaltimento. Nel 2024 sono stati rigenerati e reimmessi sul mercato un totale di 60.694 modem.

Altri spunti di miglioramento sono emersi dallo studio dei materiali utilizzati per il packaging dell'Internet Box. Dal 2023 Fastweb ha migliorato il **packaging** in cui i modem sono contenuti, riducendone le dimensioni, rendendolo plastic-free tramite l'utilizzo di solo cartone riciclabile certificato FSC (Forest Stewardship Council) misto e/o FSC riciclato e di inchiostro vegetale. L'inchiostro bianco è stato sostituito con inchiostro nero, che richiede un minor numero di passate necessarie per imprimere le scritte sul packaging. L'ottimizzazione in termini di forma e dimensione ha inoltre vantaggi logistici: i nuovi imballaggi sono progettati per occupare più efficientemente gli spazi dei veicoli deputati al trasporto, riducendone il numero.

Per garantire il continuo miglioramento dei propri prodotti, Fastweb ha sviluppato un tool interno progettato per calcolare la **carbon footprint** di diversi prodotti e analizzarne le variazioni in base alle componenti che li costituiscono. Questo strumento fornisce una serie di parametri utili per effettuare analisi di forecast, consentendo all'azienda di valutare l'impatto ambientale del prodotto prima del lancio sul mercato.

6.3

Inoltre, permette di monitorare le emissioni generate, anche in relazione alla carbon footprint aziendale, integrando i principi di circolarità direttamente nella fase di progettazione.

SMARTPHONE RIGENERATI

Nel 2024 è stato confermato il successo dell'iniziativa di economia circolare "**Mobile Re-Generation**," lanciata nel 2023 da Fastweb in collaborazione con **Recommerce®**, un'azienda leader nel riacquisto, recupero e ricondizionamento di dispositivi elettronici come smartphone, tablet e console gaming. Questo programma permette ai clienti Fastweb, ma anche ai "non clienti", di riciclare il proprio smartphone usato e ricevere un accredito, tramite bonifico, del valore del dispositivo valutato.

Grazie a questa iniziativa, Fastweb offre una seconda vita agli smartphone rigenerati, che vengono successivamente messi in vendita in abbinamento alle offerte mobili dell'azienda. I dispositivi sono classificati con standard di qualità **Grade A+ e A**, garantendo così un'esperienza d'uso eccellente per i nuovi utenti.

Il programma "Mobile Re-Generation" si fonda su un meccanismo di **trade-in** per smartphone, che consente ai clienti di restituire i loro vecchi dispositivi, evitando che diventino RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche).

Una volta raccolti, questi dispositivi vengono affidati a ad un partner, che si occupa di rigenerarli attraverso processi tecnologici avanzati, rendendoli nuovamente disponibili sul mercato dell'usato e del ricondizionato. L'iniziativa ha un doppio beneficio:

- **Economico**: i clienti possono monetizzare dispositivi inutilizzati e accedere a smartphone rigenerati di alta qualità a prezzi competitivi;
- **Ambientale**: riduce la produzione di rifiuti elettronici e il consumo di risorse naturali necessarie per la produzione di nuovi dispositivi, contribuendo a diminuire l'impatto ambientale del settore tecnologico.

L'obiettivo dell'iniziativa è promuovere verso i propri clienti un uso più attento e sostenibile della tecnologia attraverso il riuso dei dispositivi e il prolungamento del ciclo vita dei prodotti, limitando così l'impatto sulle risorse ambientali, le emissioni di CO_2 e lo smaltimento dei rifiuti elettronici.

ECOSIM ED ESIM

Nel 2024, Fastweb ha continuato nell'utilizzo di **SIM "eco-friendly"** realizzate in plastica riciclata al 100%. Le nuove SIM, che sostituiranno progressivamente le SIM attualmente prodotte in plastica tradizionale, sono **ricavate dalla plastica riciclata dallo smaltimento di vecchi frigoriferi** attraverso un processo di riutilizzo della materia prima a basso impatto ecologico. Rispetto alle SIM precedenti, le nuove SIM hanno una **dimensione dimezzata (half ecoSIM)** anche nel packaging, che è stato rinnovato utilizzando poliestere biodegradabile e cartone certificato FSC. Queste SIM sono utilizzate per tutti i nuovi clienti, inclusi quelli dell'offerta con Sky powered by Fastweb.

Inoltre, da aprile 2024, per ridurre ulteriormente l'impatto delle proprie SIM, Fastweb prosegue nell'utilizzo delle eSIM (**Embedded SIM**), le nuove SIM virtuali che offrono le funzionalità di una SIM tradizionale senza però la necessità di una SIM fisica all'interno del dispositivo. Le eSIM, disponibili in tutti i negozi Fastweb e nei prossimi mesi disponibili anche dal canale online, contribuiscono a ridurre la plastica utilizzata per la produzione delle SIM tradizionali. Anche per le eSIM, il film esterno è realizzato in materiale biodegradabile e il packaging è in cartone certificato FSC.

LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Fastweb si impegna attivamente a promuovere iniziative volte a incentivare il risparmio delle risorse e a garantire il corretto smaltimento dei rifiuti generati dalle proprie attività interne.

Anche nel 2024 è stata confermata la scelta di aderire all'iniziativa del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica **#PlasticFree**[33], rinnovando quindi l'impegno di Fastweb verso un consumo responsabile della plastica monouso negli uffici: negli uffici di Fastweb S.p.A. i distributori automatici erogano le bevande calde in bicchieri in materiale biodegradabile, con palette in legno, offrendo inoltre la possibilità di utilizzare la propria tazza.

33 https://www.mase.gov.it/pagina/come-aderire-alla-campagna-plasticfree

6.3

Le cialde e capsule sono compostabili o in materiale poliaccoppiato e vengono ritirate dal fornitore al fine di essere riciclate correttamente. L'acqua confezionata è disponibile in contenitori in tetrapack o in lattine di alluminio riciclabile al 100%, ma viene comunque incentivato l'utilizzo delle fontanelle presenti negli spazi comuni e l'uso quindi di borracce riutilizzabili.

Sul fronte della **riduzione del consumo di carta**, negli scorsi anni è stato svolto un assessment per l'individuazione dei processi aziendali che ancora ne richiedevano l'utilizzo e per intraprendere un percorso di digitalizzazione che ha portato, già a fine 2020, circa il 90% dei processi aziendali ad essere gestiti completamente in digitale.

La necessità residuale dell'utilizzo di carta è legata essenzialmente a vincoli normativi o a esigenze particolari dei clienti o delle Pubbliche Amministrazioni. Nel 2024 sono state acquistate 1,9 tonnellate di carta per stampa.

Anche nella relazione con i clienti si è portata a compimento la digitalizzazione di alcuni processi importanti (come, ad esempio, l'acquisizione delle PDA – Proposta di Acquisto), ed è stata dimezzata la quantità di materiale pubblicitario (brochures, flyers, etc.) a favore dell'utilizzo di schermi all'interno dei punti vendita per la comunicazione delle offerte.

Sono inoltre in corso iniziative di digitalizzazione dei processi di installazione degli apparati presso il cliente. In particolare, per il comparto Wholesale, nel 2024 sono stati creati circa 26.600 Documenti di Trasporto e circa 25.700 Rapporti di Intervento in formato digitale, permettendo il risparmio di 829,7 Kg di CO_2.

Un'importante novità registratasi nel 2024 è l'introduzione, all'interno dei sistemi di cassa dei Negozi Flagship, del servizio di **scontrino digitale**, sostituendo lo scontrino tradizionale stampato su carta termica con l'invio della ricevuta direttamente via e-mail al cliente.

Per facilitare ulteriormente l'utilizzo di questa soluzione green, dal 27 maggio 2024 è stato implementato un aggiornamento nell'app MyFastweb, aggiungendo un tasto che genera un QR code collegato direttamente alla mail del cliente, salvata nella sezione "Recapiti" del profilo. Contestualmente, tutti i flagship store sono stati dotati di lettori di QR code, semplificando e velocizzando la procedura in cassa.

Dall'introduzione dello scontrino digitale a oggi, sono stati emessi complessivamente 45.215 scontrini, di cui 6.689 digitali, pari al 14,8% del totale:

- dal 4 gennaio al 26 maggio 2024, prima dell'introduzione del lettore QR, sono stati emessi 18.891 scontrini, di cui 855 digitali (4,5% del totale).
- dal 27 maggio al 31 dicembre, grazie all'implementazione del lettore QR, la percentuale di scontrini digitali è aumentata significativamente: su 26.324 scontrini totali, 5.834 sono stati emessi in formato digitale, pari al 22,5% del totale.

I **rifiuti generati dalle operations** di Fastweb si dividono principalmente in due categorie: quelli prodotti dalle attività di uffici e negozi e quelli derivanti dall'installazione della fibra ottica, dalla manutenzione dell'infrastruttura, dei siti tecnologici e dei data center. Nel caso di uffici e negozi, i principali rifiuti sono quelli urbani, come imballaggi, plastica, carta e cartone, che vengono gestiti tramite il servizio di raccolta differenziata comunale.

I rifiuti derivanti da manutenzione e pulizie, invece, sono prodotti direttamente dal fornitore del servizio. Allo stesso modo, la gestione dei toner esauriti delle stampanti è affidata al fornitore del servizio globale di stampa, fotocopiatura e fax.

6.3

Questo sistema garantisce una gestione responsabile e coordinata dei rifiuti prodotti dalle attività aziendali.

Le tipologie di rifiuti maggiormente prodotte da Fastweb risultano essere:

- gli scarti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, le quali vengono depositate in appositi spazi adibiti a deposito e successivamente ritirate da fornitori competenti in materia di trasporto dei RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche);
- i rifiuti ingombranti, in particolare l'arredamento delle sedi e negozi. Per minimizzare la generazione di questa categoria di rifiuti, Fastweb trasferisce i mobili inutilizzati di sedi e negozi a destinazioni aziendali alternative, ottimizzando così l'uso delle risorse.

I **rifiuti generati dalle attività di cantiere** per lo sviluppo e la manutenzione della fibra ottica sono prodotti direttamente dai fornitori di Fastweb. Tuttavia, l'azienda effettua periodicamente verifiche a campione per assicurarsi che la gestione dei rifiuti avvenga in conformità con la normativa vigente.

Durante le operazioni di cantiere, le principali tipologie di rifiuti prodotti includono terre e rocce da scavo, materiali provenienti dalla rimozione del manto stradale, fibra ottica, cavi, plastica e imballaggi misti.

06

07

08

07 INFORMAZIONI *INTEGRATIVE*

7.1

NOTA METODOLOGICA

GRI 2-2, 2-3

L'approccio al reporting e i principi per definire la qualità del report

Giunto alla sua 13° edizione, il Report di Sostenibilità di Fastweb è stato predisposto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" della Global Reporting Initiative (GRI) secondo l'opzione in conformità ("in accordance").

Per assicurare la qualità delle informazioni riportate, nella redazione del Report sono stati seguiti i principi di reporting del GRI:

- **ACCURATEZZA**: il livello di dettaglio dei contenuti riportati risulta adeguato alla comprensione e valutazione delle performance di sostenibilità di Fastweb e dei suoi impatti;
- **VERIFICABILITÀ**: il sistema di controlli interni e la documentazione del processo di decision-making assicura che i dati e le informazioni siano raccolti, compilati, registrati e analizzati in modo che possano essere esaminati per stabilirne la qualità;
- **CHIAREZZA**: la scelta di un linguaggio chiaro e accessibile e l'utilizzo di grafici e tabelle per rappresentare le performance rendono i contenuti fruibili e di facile comprensione per i portatori di interesse;
- **COMPARABILITÀ**: gli indicatori presentati nel Report, rappresentanti gli impatti di Fastweb, sono riportati per il triennio 2022-2024 e accompagnati da un commento relativo al loro andamento in modo tale da permettere il confronto e la comparabilità delle performance dell'azienda nel tempo;
- **EQUILIBRIO**: i contenuti del presente documento riportano in maniera equa e imparziale gli impatti positivi e negativi del gruppo;
- **TEMPESTIVITÀ**: Fastweb si impegna a riportare le informazioni con scadenza regolare e a renderle disponibili con prontezza, assicurando altresì la qualità delle informazioni in linea con gli altri principi di rendicontazione;
- **COMPLETEZZA**: i temi materiali che guidano i contenuti di questo Report sono trattati nella loro interezza e rappresentano gli impatti più rilevanti per l'attività di Fastweb, consentendo una valutazione completa delle performance dell'azienda nell'anno di rendicontazione;
- **CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ**: gli impatti di Fastweb sono inseriti nel più ampio contesto di sviluppo sostenibile, includendo numerose informazioni di scenario in relazione ai principali temi materiali trattati.

GRI 2-3

Fastweb pubblica con cadenza annuale il Report di Sostenibilità per garantire una costante rendicontazione delle proprie performance; in particolare, il presente documento copre il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2024.

Per informazioni e suggerimenti è possibile scrivere a: sustainability@fastweb.it.

IL PERIMETRO DEL REPORT

GRI 2-2

Fastweb include nel perimetro le società controllate con partecipazioni superiori al 50%. Il perimetro di rendicontazione comprende quindi Fastweb S.p.A. e la controllata 7Layers S.r.l., della quale a partire dal 2024 è passata a detenere dal 70% al 100% del capitale sociale.

Quando all'interno del documento ci si riferisce a "Fastweb" si fa riferimento a Fastweb S.p.A e a 7Layers S.r.l. Per caratteristiche proprie solo dell'una o dell'altra società, viene indicato il riferimento specifico a Fastweb S.p.A. o 7Layers S.r.l., rispettivamente.

Il 31 dicembre 2024 Swisscom, per il tramite della propria controllata Fastweb, ha finalizzato l'acquisizione di Voda-

7.1

fone Italia in vista di una integrazione delle due aziende. Vodafone Italia non rientra nel perimetro di rendicontazione del presente Report, eccetto per il GRI 207-4 Reportistica Paese per Paese il cui valore delle immobilizzazioni finanziarie (voce di bilancio "Partecipazioni in imprese controllate") è soggetto all'acquisizione del 100% del capitale di Vodafone Italia S.p.A. e all'acquisto del restante 30% del capitale di 7 Layers S.r.l.

IL PROCESSO DI RACCOLTA DATI E DI VALIDAZIONE DEL REPORT

I dati e le informazioni riportate nel presente documento sono stati raccolti mediante interviste ai referenti e invio di schede di raccolta dati conformi alle indicazioni dello Standard.

I processi di approvazione e condivisione delle informazioni sono alla base dei principi redazionali del Report di Sostenibilità di Fastweb: la struttura del documento e i temi su cui focalizzare la rendicontazione (temi materiali) sono approvati dall'Amministratore Delegato e il testo del Report è validato dalle funzioni coinvolte. Il Report di Sostenibilità nella sua versione definitiva viene presentato e approvato dal Consiglio di Amministrazione.

L'ASSURANCE DEL REPORT

Anche quest'anno Fastweb ha deciso di sottoporre il documento alla revisione da parte di un ente terzo indipendente, la cui dichiarazione di verifica è riportata nell'allegato "Dichiarazione di Assurance".

LA METODOLOGIA DI CALCOLO

Si riportano di seguito le indicazioni metodologiche per alcuni indicatori riportati all'interno del presente Report di Sostenibilità.

Indicatori relativi al personale

Tutti gli indicatori sul personale, ad eccezione del 2-8, che considera l'organico complessivo includendo anche i tirocinanti e i lavoratori interinali, fanno riferimento a dipendenti con contratto a tempo indeterminato, dipendenti con contratto a tempo determinato e apprendisti in forza al 31/12 dell'esercizio di riferimento. Nel calcolo delle assunzioni non sono stati considerati i reintegri.

Tasso di turnover

Il tasso di turnover in ingresso è calcolato come il numero di assunzioni avvenute durante l'anno rispetto al numero di persone presenti in azienda (dipendenti con contratto a tempo indeterminato, dipendenti con contratto a tempo determinato e apprendisti) al 31 dicembre dello stesso anno.

Il tasso di turnover in uscita è calcolato come il numero di cessazioni avvenute durante l'anno rispetto al numero di persone presenti (dipendenti con contratto a tempo indeterminato, dipendenti con contratto a tempo determinato e apprendisti) al 31 dicembre dello stesso anno.

Il tasso di turnover totale è calcolato come numero di assunzioni e cessazioni avvenute durante l'anno rispetto al numero di persone presenti in azienda al 31 dicembre dello stesso anno (dipendenti con contratto a tempo indeterminato, dipendenti con contratto a tempo determinato e apprendisti).

Congedo parentale

Per congedo parentale si intende l'astensione obbligatoria per la maternità e la paternità.

I tassi di rientro dal congedo parentale sono calcolati sulle numeriche registrate nel 2024 (n. persone rientrate dal congedo parentale nel 2024/ n. persone che hanno usufruito del congedo parentale nel 2024): si tratta della miglior stima possibile, pur non considerando le numeriche relative ai periodi di congedo a cavallo tra annualità diverse, che si possono comunque ipotizzare omogenee nel corso del tempo.

Il tasso di retention dopo il congedo parentale è calcolato come il numero di dipendenti (a tempo indeterminato, a tempo determinato e in apprendistato) ancora in forza dopo 12 mesi dal rientro dal congedo per maternità/paternità rispetto al numero di dipendenti che nell'anno precedente hanno usufruito del congedo parentale.

Informative sulle modalità di gestione

Il campo di applicazione del sistema di gestione di salute e sicurezza riguarda esclusivamente i siti Fastweb, nei quali vengono valutate sia le attività dei dipendenti Fastweb sia le attività dei lavoratori di società terze.

Indici infortunistici

Gli indici infortunistici sono stati calcolati come riportato di seguito:

7.1

- **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 6 mesi (esclusi gli infortuni che hanno causato fatalità) / ore lavorate * 1.000.000;
- **INDICE DI INFORTUNI REGISTRABILI**: numero di infortuni avvenuti durante l'anno esclusi gli infortuni in itinere e compresi i malori / ore lavorate * 1.000.000.

Sono inclusi nel calcolo degli indici i lavoratori con contratto a tempo indeterminato, determinato e apprendistato, mentre è escluso il personale in stage e i lavoratori interinali. Il primo giorno considerato è la data in cui viene aperto l'infortunio; gli infortuni registrati sono quelli che hanno una prognosi di almeno 3 giorni.

Consumi energetici

Per le conversioni dei volumi di energia consumata, per fonte primaria, in GJ, sono stati utilizzati per la rendicontazione del triennio 2022-2024 i coefficienti indicati dallo standard internazionale GRI 3.1., in particolare, 1MWh=3,6 GJ. La conversione da litri a kg di benzina e gasolio è stata effettuata considerando i fattori di conversione indicati dal documento "Emission Factors for Cross Sector Tools" del GHG protocol – ver. 2.0, in particolare: 1 l benzina = 0,75 kg benzina; 1 l gasolio = 0,91 kg gasolio (http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools).

Per la conversione da m³ di gas naturale compresso a kg è stato utilizzato il fattore di conversione dallo stesso documento appena citato (1 m³ gas naturale = 0,7 kg gas naturale).

Per il calcolo dei consumi energetici del 2024 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" (2024).

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

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

Le emissioni di gas ad effetto serra

Il calcolo delle emissioni (Scope 1, Scope 2 e Scope 3) è stato svolto sulla base di linee guida riconosciute a livello internazionale, in particolare il "Corporate Accounting and Reporting Standard" del Global Greenhouse Gas Protocol – lo standard di riferimento in materia di monitoraggio delle emissioni climalteranti – e l'"ICT Footprint - Pilot testing on methodologies for energy consumptions and carbon footprint of the ICT - sector" sviluppato dalla Commissione Europea.

Il principale database di riferimento utilizzato per i fattori di emissione è Ecoinvent v3.10 e il metodo di impatto utilizzato è Environmental Footprint v 3.1 (basato su IPCC AR6, GWP 100). I gas compresi nel calcolo sono CO_2, CH_4, N_2O, NF_3, SF_6 e dove pertinente altri gruppi di GHG (HFCs, PFCs, ecc.), espressi in CO_{2eq}. Non sono presenti emissioni dirette di origine biogenica.
Le emissioni di 7Layers sono escluse dal perimetro di rendicontazione in quanto poco significative.

Stipendio medio lordo e remunerazione totale

Per il calcolo dello stipendio medio lordo di donne e uomini nell'intero perimetro di rendicontazione, è stata effettuata una media pesata tra lo stipendio medio lordo dei dipendenti di Fastweb S.p.A. e lo stipendio medio lordo dei dipendenti di 7Layers, sia per quanto riguarda lo stipendio delle donne che quello degli uomini. Lo stesso tipo di media pesata è stata effettuata sui dati relativi alla remunerazione totale di donne e uomini.

7.2

DICHIARAZIONE DI ASSURANCE

Dichiarazione di assurance indirizzata agli stakeholder di

FASTWEB

1. INTRODUZIONE

Bureau Veritas Italia S.p.A. ("Bureau Veritas") ha ricevuto da FASTWEB S.p.A. ("FASTWEB") l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del proprio Report di Sostenibilità 2024, 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 la Global Reporting Initiative versione 2021 (GRI).*

2. RESPONSABILITÀ, METODOLOGIA E LIMITAZIONI

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Bilancio è stata esclusivamente di FASTWEB. La responsabilità di Bureau Veritas è stata di condurre una verifica indipendente rispetto agli obiettivi individuati e di formulare le conclusioni contenute in questo rapporto.

La verifica è stata condotta come una Limited Assurance ai sensi dello standard ISAE 3000, attraverso l'applicazione a campione di tecniche di audit, tra cui:

- *verifica di politiche, mission, valori, impegni;*
- *riesame di documenti, dati, procedure e metodi di raccolta delle informazioni;*
- *interviste a membri del gruppo di lavoro per la stesura del Report;*
- *interviste a rappresentanti aziendali di varie funzioni e servizi, oltre che ai membri dell'Alta Direzione;*
- *verifica complessiva delle informazioni e in generale riesame dei contenuti del Report di Sostenibilità 2024.*

Le attività di verifica sono state condotte presso la sede dell'azienda in Piazza Olivetti,1 a Milano *e riteniamo di aver ottenuto sufficienti e adeguate evidenze per sostenere le nostre conclusioni.*

La verifica ha avuto ad oggetto l'intero Report di Sostenibilità 2024, sia per la parte riguardante FASTWEB S.p.A. che per la sua controllata 7Layers S.r.l., con le seguenti precisazioni: per le informazioni di natura economico-finanziaria, Bureau Veritas si è limitata a verificarne la coerenza con i sistemi centrali di raccolta e consolidamento dei dati che concorrono alla predisposizione dei Bilanci di esercizio al 31 Dicembre 2024 di Fastweb S.p.A e 7Layers S.r.l. che non sono stati oggetto di verifica; per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 Gennaio 2024 – 31 Dicembre 2024) e per le affermazioni di politica, intento ed obiettivo, ci si è limitati a verificarne la coerenza con i presupposti metodologici di riferimento.

Resta esclusa dal perimetro di rendicontazione Vodafone Italia S.p.A. essendo stata oggetto di acquisizione da parte di FASTWEB S.p.A. in data 31 dicembre 2024.

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 2024. A nostro parere, il Report suddetto fornisce una rappresentazione attendibile delle attività condotte da FASTWEB durante il 2024 e dei principali risultati raggiunti. Le informazioni sono riportate in maniera generalmente chiara, comprensibile ed equilibrata; nei casi eccezionali invece in cui dati ed indicatori non potevano essere raccolti ed analizzati con assoluta precisione, ciò è stato riportato in maniera trasparente. Nell'illustrazione di attività e risultati, FASTWEB ha prestato attenzione ad adottare un linguaggio neutro, evitando per quanto possibile l'auto-referenzialità.

Per quanto riguarda i principi di rendicontazione dichiarati dall'organizzazione nella nota metodologica, a nostro parere sono stati osservati i principi di garanzia della qualità delle Linee Guida GRI 2021 (accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività, verificabilità). Si conferma, inoltre, che il Report presentatoci da FASTWEB soddisfa i requisiti GRI per un Application Level di tipo "in accordance" e che le nostre attività di verifica soddisfano a loro volta i requisiti dello standard in materia di assurance.

FASTWEB riporta nel proprio Report di Sostenibilità 2024 una matrice di Materialità che esplicita con chiarezza le tematiche individuate e considerate rilevanti.

4. DICHIARAZIONE DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E COMPETENZA

Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 190 anni di storia, 82.000 dipendenti ed un volume d'affari di oltre 5,9 miliardi di Euro (ricavi 2023).

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, 19 Febbraio 2025

Gloria Focetola
Local Technical Manager

7.3

GRI CONTENT INDEX

Dichiarazione d’uso	Fastweb ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo 01.01.2024 - 31.12.2024.
GRI 1 utilizzato	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
Sector Standard GRI pertinenti	N/A

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
INFORMATIVE GENERALI						
GRI 2 Informative Generali versione 2021	2-1 Dettagli organizzativi	1.1 Chi siamo				
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	7.1 Nota metodologica				
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	7.1 Nota metodologica				
	2-4 Revisione delle informazioni	7.5 Appendice tecnica				I restatements sono indicati nelle note in Appendice tecnica relativamente alle tabelle dei seguenti indicatori GRI: 302-1, 305-1, 305-3, 404-1, 405-2.
	2-5 Assurance esterna	7.1 Nota metodologica				
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Chi Siamo 4.3.1 Il procurement di Fastweb				
	2-7 Dipendenti	7.5 Appendice tecnica				
	2-8 Lavoratori non dipendenti	7.5 Appendice tecnica				
	2-9 Struttura e composizione della governance	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa				
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa				
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	7.3 GRI Content Index				Il Presidente del CdA non è anche un senior manager di Fastweb.
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa				
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa				

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
INFORMATIVE GENERALI						
GRI 2 Informative Generali versione 2021	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa				
	2-15 Conflitti d'interesse	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa				
		3.2.2 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi				
	2-16 Comunicazione delle criticità	3.2.2 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi				Nessuna istanza è pervenuta al CdA nel 2024 attraverso i meccanismi di segnalazione.
		7.3 GRI Content Index				
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	7.3 GRI Content Index				Il CDA, il CEO e i Chief, che si occupano rispettivamente di approvare il Report di Sostenibilità, verificare e approvare la lettera agli stakeholder e approvare i risultati dell'analisi di materialità, hanno competenze in materia di reportistica di sostenibilità. Nel 2024 è stata erogata formazione ai Chief in merito alla rendicontazione di sostenibilità e la nuova normativa CSRD.
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	7.3 GRI Content Index				Non è in essere un sistema di valutazione delle performance del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa	2-19 a	Vincolo di riservatezza	Si tratta di informazioni strettamente confidenziali	
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	3.1 Il sistema di governance a salvaguardia del valore di impresa				L'unico portatore di interesse coinvolto nel processo di remunerazione è l'azionista.
		7.3 GRI Content Index				

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
INFORMATIVE GENERALI						
GRI 2 Informative Generali versione 2021	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale		Sì	Vincolo di riservatezza	Si tratta di informazioni custodite e gestite dalla Divisione Human Capital, che le ha classificate come "Strictly Confidential".	
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder				
	2-23 Impegno in termini di policy	3.2.2 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi				
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	3.2.2 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi				
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	3.2.2 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi				
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	3.2.2 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi				
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	3.2.2 Il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi				
	2-28 Appartenenza ad associazioni	1.1 Chi siamo				
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2.1 Le attività di Stakeholder Engagement				
	2-30 Contratti collettivi	5.2.1 La strategia di Diversity, Equity e Inclusion				La totalità dei dipendenti Fastweb è coperta da contratto collettivo “Telecomunicazioni”, in accordo con quanto previsto dalla legislazione nazionale in materia di occupazione.
		5.3.2 Un wellbeing innovativo costruito sull’ascolto dei dipendenti				
		7.3 GRI Content Index				

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
TEMI MATERIALI						
GRI 3 Temi materiali versione 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità				
	3-2 Elenco di temi materiali	2.2 L'analisi di materialità				
TEMA MATERIALE: ETICA E COMPLIANCE						
GRI 3 Temi materiali versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità				
		3.2 Etica e compliance				
GRI 207 Tasse 2019	207-1 Approccio alle imposte	3.2.1 L'approccio alla fiscalità				
	207-2 Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	3.2.1 L'approccio alla fiscalità				
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte	3.2.1 L'approccio alla fiscalità				
	207-4 Reportistica per Paese	3.2.1 L'approccio alla fiscalità				
		7.5 Appendice tecnica				

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
TEMA MATERIALE: CORRUZIONE						
GRI 3 Temi materiali versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità				
		3.3. Lotta alla corruzione				
GRI 205 Anticorruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	3.3. Lotta alla corruzione				
	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	3.3. Lotta alla corruzione				
		7.5 Appendice tecnica				
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	3.3. Lotta alla corruzione				
TEMA MATERIALE: INFRASTRUTTURE DIGITALI PER IL PAESE						
GRI 3 Temi materiali versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità				
		4.1 Infrastrutture digitali per il Paese				
GRI 203 Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	4. Futuro più connesso				
		4.1 Infrastrutture digitali per il Paese				

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
TEMA MATERIALE: DATA PROTECTION E CYBERSECURITY						
GRI 3 Temi materiali versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità				
		4.2 Data protection e cybersecurity				
GRI 418 Privacy del cliente 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	4.2.2 La tutela della privacy				
TEMA MATERIALE: GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA						
GRI 3 Temi materiali versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità				
		4.3 La gestione responsabile della catena di fornitura				
GRI 204 Prassi di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	4. Futuro più connesso				
		4.3.1 Il procurement di Fastweb				
GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	4.3.1 Il procurement di Fastweb				
	308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e misure adottate	4.3.1 Il procurement di Fastweb				

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
TEMA MATERIALE: GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA						
GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	4.3.1 Il procurement di Fastweb				
GRI 407 Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1 Attività e fornitori presso i quali il diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio	7.3 GRI Content Index				Tali aspetti sono valutati contestualmente alla certificazione SA8000, per la quale non sono stati identificati attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio.
GRI 408 Lavoro minorile 2016	408-1 Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro minorile	7.3 GRI Content Index				Tali aspetti sono valutati contestualmente alla certificazione SA8000, per la quale non sono stati identificati attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile.
GRI 409 Lavoro forzato o obbligatorio 2016	409-1 Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro -forzato o obbligatorio	7.3 GRI Content Index				Tali aspetti sono valutati contestualmente alla certificazione SA8000, per la quale non sono stati identificati attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio.
GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	4.3.1 Il procurement di Fastweb				
	414-2 Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	4.3.1 Il procurement di Fastweb				

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
TEMA MATERIALE: COMPETENZE DIGITALI PER IL FUTURO, INCLUSIONE E BENESSERE DIGITALE						
GRI 3 Temi materiali versione 2021	**3-3 Gestione dei temi materiali**	**2.2 L'analisi di materialità** **5.1 Competenze digitali per il futuro, inclusione e benessere digitale** **5.1.3 Benessere digitale**				
GRI 203 Impatti economici indiretti 2016	**203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati**	**5.1 Competenze digitali per il futuro, inclusione e benessere digitale**				
GRI 413 Comunità locali 2016	**413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali**	**7.3 GRI Content Index**				**Non sono stati evidenziati significativi impatti negativi sulle comunità dovute all'operato di Fastweb.**

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
TEMA MATERIALE: DIVERSITY, EQUITY AND INCLUSION						
GRI 3 Temi materiali versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità 5.2 Una cultura aziendale volta alla diversity, equity e inclusion				
GRI 401 Occupazione 2016	401-3 Congedo parentale	5.2 Una cultura aziendale volta alla diversity, equity e inclusion 7.5 Appendice tecnica				
GRI 405 Diversità e Pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	5.2.2 La tutela della diversità 7.5 Appendice tecnica				
	405-2 Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	5.2.2 La tutela della diversità 7.5 Appendice tecnica				
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	5.2.2 La tutela della diversità				

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
TEMA MATERIALE: CONDIZIONI LAVORATIVE, SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI						
GRI 3 Temi materiali versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità				
GRI 401 Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	7.5 Appendice tecnica				
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	7.3 GRI Content Index				Non sono presenti differenze di benefit tra dipendenti con contratto a tempo pieno e contratto part-time. Per quanto riguarda le differenze tra tempo indeterminato e tempo determinato, le polizze assicurative in essere sono previste per i soli dipendenti a tempo indeterminato. Il piano sanitario aziendale risulta disponibile solo per i lavoratori con contratto minimo di 12 mesi.
GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5.3.3 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	5.3.3 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	5.3.3 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5.3.3 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
TEMA MATERIALE: CONDIZIONI LAVORATIVE, SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI						
GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5.3.3 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano 7.3 GRI Content Index				Come da normativa (D. Lgs.n.81/2008), Fastweb eroga direttamente tale formazione verso il personale dipendente e si assicura che il personale esterno (somministrati) riceva la formazione obbligatoria.
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	5.3.2 Un wellbeing innovativo costruito sull'ascolto dei dipendenti				
		5.3.3 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5.3.3 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano				La società 7Layers dispone di un sistema di gestione della salute e sicurezza nel rispetto della normativa vigente.
		7.3 GRI Content Index				
	403-9 Infortuni sul lavoro	5.3.3 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano 7.1 Nota metodologica 7.5 Appendice tecnica	Punto b	Informazioni non disponibili	Le informazioni quantitative richieste dall'indicatore non sono disponibili in relazione ai fornitori. L'azienda gestisce l'aspetto attraverso procedure e controlli strutturati nella gestione dei diversi fornitori, e ritiene la raccolta dati su questi indicatori non effettuabile nel breve e medio periodo	
	403-10 Malattie professionali	7.3 GRI Content Index				Non sono stati registrati casi di malattie professionali nel triennio 2022-2024.

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
TEMA MATERIALE: CONDIZIONI LAVORATIVE, SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI						
GRI 404 Formazione e Istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per categoria di lavoratori e genere	7.5 Appendice tecnica				
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	5.3.5 Il percorso di sviluppo e formazione in Fastweb				
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo personale	7.3 GRI Content Index				Tutti i dipendenti ricevono un feedback sul proprio operato in azienda per il loro miglioramento, indipendentemente dal periodo contrattuale di lavoro.
TEMA MATERIALE: TUTELA DEI LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE						
GRI 3 Temi materiali versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità				
		5.4 Tutela dei lavoratori nella catena del valore				

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
TEMA MATERIALE: TUTELA DEI LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE						
GRI 407 Libertà di associazione e contrattazione collettiva	407-1 Attività e fornitori il cui diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	5.4 Tutela dei lavoratori nella catena del valore				
GRI 408 Lavoro minorile	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	5.4 Tutela dei lavoratori nella catena del valore				
GRI 409 Lavoro forzato o obbligatorio	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di lavoro forzato o obbligatorio	5.4 Tutela dei lavoratori nella catena del valore				
TEMA MATERIALE: TRASPARENZA E ASCOLTO DEI CLIENTI						
GRI 3 Temi materiali versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità				
		5.5 Trasparenza e ascolto dei clienti				

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
TEMA MATERIALE: SUPPORTO AL TERRITORIO E ALLE COMUNITÀ LOCALI						
GRI 3 Temi materiali versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità				
		5.6 Supporto al territorio e alle comunità locali				
GRI 413: Comunità locali 2016	413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	7.3 GRI Content Index				Non sono stati evidenziati significativi impatti negativi sulle comunità dovute all'operato di Fastweb.
TEMA MATERIALE: LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI						
GRI 3 Temi materiali versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità				
		6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici				
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici				
		7.1 Nota metodologica				
		7.5 Appendice tecnica				
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici				
		7.1 Nota metodologica				
		7.5 Appendice tecnica				

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
TEMA MATERIALE: LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI						
GRI 305: Emissioni 2016	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici				
		7.1 Nota metodologica				
		7.5 Appendice tecnica				
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici				
		7.1 Nota metodologica				
	305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici				
		7.1 Nota metodologica				
		7.5 Appendice tecnica				
TEMA MATERIALE: EFFICIENZA ENERGETICA						
GRI 3 Temi materiali versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità				
		6.2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica				

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
TEMA MATERIALE: EFFICIENZA ENERGETICA						
GRI 302 Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	6.2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica				
		7.1 Nota metodologica				
		7.5 Appendice tecnica				
	302-2 Consumo di energia esterno all'organizzazione	7.1 Nota metodologica				Nella misurazione della carbon footprint 2024 sono considerati i consumi di energia elettrica legati all'uso delle apparecchiature ICT da parte dei clienti, stimati per un totale di 54.593 MWh/anno.
		7.3 GRI Content Index				
GRI 302 Energia 2016	302-3 Intensità energetica	6.2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica				
		7.1 Nota metodologica				
	302-4 Riduzione del consumo di energia	6.2 Consumi energetici e iniziative di efficienza energetica				
		7.1 Nota metodologica				

7.3

STANDARD GRI/ ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/I OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
TEMA MATERIALE: ECONOMIA CIRCOLARE E GESTIONE DEI RIFIUTI						
GRI 3 Temi materiali versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità				
		6.3 Il nostro contributo per un'economia circolare e una migliore gestione dei rifiuti				
GRI 306 Rifiuti 2020	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	6.3 Il nostro contributo per un'economia circolare e una migliore gestione dei rifiuti				
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	6.3 Il nostro contributo per un'economia circolare e una migliore gestione dei rifiuti				
	306-3 Rifiuti prodotti	7.5 Appendice tecnica				
GRI 306 Rifiuti 2020	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	7.3 GRI Content Index	Sottopunti i, ii e iii dei punti b e c	Informazioni non disponibili/ incomplete	I dati relativi alla suddivisione per operazione di recupero del peso totale dei rifiuti pericolosi e non pericolosi non sono disponibili. La raccolta dati su questi indicatori non è effettuabile nel breve e medio periodo.	Tutti i rifiuti raccolti nel 2024 sono stati destinati ad operazioni di recupero/ riutilizzo presso siti esterni autorizzati, ad eccezione di 80 kg di rifiuti prodotti, che sono stati destinati allo smaltimento.
	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	7.5 Appendice tecnica				

7.4

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.

Banda ultralarga (Ultra Broadband). Con "banda larga" ci si riferisce ad una modalità di trasmissione che utilizza frequenze ad ampio spettro su un singolo supporto (solitamente fibra ottica, più raramente etere o cavo metallico) consentendo il transito di flussi molto elevati di informazione. Si parla di banda ultralarga quando la velocità di trasmissione supera i 30 Mbps.

Consumo energetico diretto. Consumi legati all'utilizzo delle fonti primarie di energia (gas metano, carburante, ecc.) all'interno di aree possedute o controllate dall'organizzazione. Costituisce un esempio il consumo di gas metano per il funzionamento di impianti termici installati presso i siti dell'organizzazione e i consumi generati dagli impianti fotovoltaici a servizio dell'organizzazione.

Consumo energetico indiretto. Consumi legati all'utilizzo delle fonti primarie di energia (carbone, gas metano, combustibili

7.4

fossili, ecc.) all'esterno di aree possedute o controllate dall'organizzazione. Costituisce un esempio il consumo di energia elettrica acquistata da una Società erogatrice, che utilizza le fonti primarie di energia presso i propri siti ai fini della produzione di energia elettrica.

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

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

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

Emissioni dirette. Emissioni originate da fonti appartenenti o controllate dall'organizzazione (es. emissioni derivanti da mobilità e riscaldamento degli uffici).

Emissioni indirette. Emissioni risultanti dalle attività dell'organizzazione ma che sono generate da fonti appartenenti o controllate da altre organizzazioni (es. emissioni risultanti dalla produzione di energia consumata).

Fibra Ottica. Sottili fili di vetro, silicio o plastica che costituiscono la base di un'infrastruttura per la trasmissione di dati. Un cavo in fibra contiene diverse fibre individuali, ciascuna capace di convogliare il segnale (impulsi di luce) a una larghezza di banda praticamente illimitata. Sono utilizzate solitamente per trasmissioni su lunga distanza, per il trasferimento di "dati pesanti" così che il segnale arrivi protetto da disturbi che può incontrare lungo il proprio percorso. La capacità di trasporto del cavo di fibra ottica è notevolmente superiore a quella dei cavi tradizionali e del doppino di rame. Disponibili sotto forma di cavi, sono flessibili, immuni ai disturbi elettrici ed alle condizioni atmosferiche più estreme, e poco sensibili a variazioni di temperatura. Hanno un diametro del cladding solitamente di 125 micrometri (circa le dimensioni di un capello) e pesano molto poco: un chilometro di fibra ottica pesa meno di 2 kg, esclusa la guaina che la ricopre. Le fibre ottiche sono classificate come guide d'onda dielettriche. Esse, in altre parole, permettono di convogliare e guidare al loro interno un campo elettromagnetico di frequenza sufficientemente alta (in genere in prossimità dell'infrarosso) con perdite estremamente limitate.

FTTH. Con FTTH, Fiber to the Home, ci si riferisce a tutti i collegamenti in cui la Fibra Ottica copre l'intera tratta dalla centrale telefonica fino alla casa/azienda dell'utente.

FTTN. Con FTTN, Fiber to the Node, ci si riferisce a tutti i collegamenti in cui la Fibra Ottica, partendo dalla centrale telefonica, arriva fino alla centralina di prossimità, il cabinet, conservando quindi il doppino di rame per coprire l'ultimo tratto che va dal cabinet alla casa/azienda dell'utente.

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

GDPR (General data protection regulation). Il GDPR è la normativa europea che disciplina il modo in cui le aziende e le altre organizzazioni trattano i dati personali. Con il regolamento europeo si passa da una visione proprietaria del dato, in base alla quale non lo si può trattare senza consenso, ad una visione di controllo del dato, che favorisce la libera circolazione dello stesso rafforzando nel contempo i diritti dell'interessato, il quale deve poter sapere se i suoi dati sono usati e come vengono usati per tutelare lui e l'intera collettività dagli eventuali rischi legati a un non corretto trattamento dei dati.

7.4

GPON (Gigabit Passive Optical Network). Architettura di rete FTTH in cui la fibra ottica arriva all'interno dell'abitazione del cliente. Consente di raggiungere prestazioni molto elevate, superiori a 1 Gbit/s. La rete GPON prevede l'utilizzo di "splitter" passivi per suddividere la fibra più volte e per instradarla verso diversi edifici, riducendo così la quantità di fibra e di apparecchiature necessarie rispetto ad altre architetture FTTH precedentemente utilizzate. La natura passiva della rete GPON permette perciò di eliminare gli elementi di rete "attivi" nella rete di accesso (che quindi sono limitati alla centrale e presso l'abitazione del cliente), riducendo l'impiego della corrente elettrica ed aumentando l'efficienza dal punto di vista energetico.

ICT (Information and Communication(s) Technology). Insieme di metodi e tecnologie utilizzati per realizzare i sistemi di trasmissione, ricezione ed elaborazione di informazioni e dati.

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

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

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

OTT (Over-The-Top). Con Over-the-top ci si riferisce alle imprese che offrono servizi, contenuti e applicazioni attraverso la rete Internet, pur non gestendone l'infrastruttura. Tali aziende sono frequentemente caratterizzate da una focalizzazione spinta sui bisogni del cliente, da customer experience semplici e immediate e da elevatissimi livelli di qualità del servizio. Inoltre, i processi e i sistemi per l'erogazione dei servizi sono tipicamente caratterizzati da una grande scalabilità.

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

User Experience (esperienza d'uso). Con l'espressione "user experience" si intende ciò che una persona prova quando utilizza un prodotto, un sistema o un servizio. La user experience concerne gli aspetti esperienziali, affettivi, l'attribuzione di senso e di valore collegati al possesso di un prodotto e all'interazione con esso, ma include anche le percezioni personali su aspetti quali l'utilità, la semplicità d'utilizzo e l'efficienza del sistema. Essa ha una natura soggettiva perché riguarda i pensieri e le sensazioni di un individuo nei confronti di un sistema; inoltre è dinamica dal momento che si modifica nel tempo al variare delle circostanze.

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

7.5

APPENDICE TECNICA

7.5

PAR 3.2 Etica e compliance

205-2 COMUNICAZIONE E FORMAZIONE SU NORMATIVE E PROCEDURE ANTICORRUZIONE				
COMUNICAZIONE DELLE PROCEDURE ANTICORRUZIONE	**2023**		**2024**	
	N.	**%**	**N.**	**%**
Membri del CDA di Fastweb S.p.A. a cui sono state comunicate le procedure anticorruzione	6	100%	6	100%
Dipendenti a cui sono state comunicate le procedure anticorruzione	3.165	99,9%	3.283	99,9%
Dirigenti	76	100%	89	99,9%
Quadri	452	99,6%	453	99,9%
Impiegati	2.637	100%	2.741	99,8%
Partner aziendali a cui sono state comunicate le procedure anticorruzione	2.682	100%	1.465	100%

FORMAZIONE SULL'ANTICORRUZIONE	**2023**		**2024**	
	N.	**%**	**N.**	**%**
Membri del CDA di Fastweb S.p.A. che hanno ricevuto formazione sull'anticorruzione	3	50%	1	0,2%
Dipendenti che hanno ricevuto una formazione sull'anticorruzione	3.125	98,7%	3.240	98,6%
Dirigenti	76	100%	87	96,7%
Quadri	450	99,1%	449	98,9%
Impiegati	2.599	98,6%	2.704	98,6%

PAR 3.2.1 L'approccio alla fiscalità

GRI 207-4 RENDICONTAZIONE PAESE PER PAESE			
	2022 (€/000000)	**2023 (€/000000)**	**2024 (€/000000)**
Nomi delle entità residenti	Si veda la nota metodologica		
Attività principali dell'organizzazione	Si veda il capitolo 1.1 Chi siamo		
Numero dei dipendenti	Si veda la tabella del Par. 5.3.3 della presente appendice		
Ricavi da vendite a terze parti	2.475	2.633	2.809
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	8	6	0,1
Utile/perdita ante imposte	171	35	0,4
Immobilizzazioni diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti [34]	3.660	3.672	9.490[35]
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa[36]	21	61	-53
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	42	55	-24
Motivazioni della differenza tra l'imposta sul reddito delle società maturata sugli utili/perdite e l'imposta dovuta, se l'aliquota fiscale prevista dalla legge è applicata sugli utili/perdite ante imposte	Le differenze sono dovute alle componenti da consolidato fiscale con la controllante del Gruppo.		

34 Sono escluse attività finanziarie, imposte anticipate ed altre attività non correnti.
35 La variazione è legata alle immobilizzazioni finanziarie, in particolare alla voce di bilancio "Partecipazioni in imprese controllate", la cui variazione nell'esercizio 2024 è da attribuire all'acquisizione del 100% del capitale di Vodafone Italia S.p.A. e all'acquisto del restante 30% del capitale di 7Layers S.r.l.
36 L'importo indicato è da intendersi al lordo del credito di imposta usato in compensazione nell'anno.

7.5

PAR 5.2 Una cultura aziendale volta alla diversity, equity and inclusion

GRI 405-1 DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO E TRA I DIPENDENTI							
DIRIGENTI							
NUMERO DI DIRIGENTI IN FUNZIONE DEL GENERE E DELL'ETÀ		2022		2023		2024	
		N.	%	N.	%	N.	%
Genere	Uomini	71	83%	62	82%	74	80%
	Donne	15	17%	14	18%	18	20%
Fascia d'età	< 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
	30 ≤ x ≤ 50	21	24%	14	18%	17	18%
	> 50 anni	65	76%	62	82%	75	82%

QUADRI							
NUMERO DI QUADRI IN FUNZIONE DEL GENERE E DELL'ETÀ		2022		2023		2024	
		N.	%	N.	%	N.	%
Genere	Uomini	288	76%	342	73%	343	73%
	Donne	93	24%	126	27%	126	27%
Fascia d'età	< 30 anni	0	0%	2	0%	0	0%
	30 ≤ x ≤ 50	144	38%	185	40%	121	26%
	> 50 anni	237	62%	281	60%	348	74%

PAR 5.2 Una cultura aziendale volta alla diversity, equity and inclusion

GRI 405-1 DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO E TRA I DIPENDENTI							
IMPIEGATI							
NUMERO DI IMPIEGATI IN FUNZIONE DEL GENERE E DELL'ETÀ		2022		2023		2024	
		N.	%	N.	%	N.	%
Genere	Uomini	1.577	58%	1.587	58%	1.648	58%
	Donne	1.124	42%	1.151	42%	1.214	42%
Fascia d'età	< 30 anni	117	4%	132	5%	147	5%
	30 ≤ x ≤ 50	2.084	77%	1.991	73%	1.942	68%
	> 50 anni	500	19%	615	22%	773	27%

7.5

GRI 405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

GRI 405-1 DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO E TRA I DIPENDENTI

STIPENDIO LORDO MEDIO ANNUO PER CATEGORIA DI IMPIEGO (€)	2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%
Dirigenti	101.200	120.030	84%	108.357	117.271	92%	103.556	113.146	92%
Quadri	62.039	66.983	93%	59.561	66.523	90%	60.196	66.695	90%
Impiegati	32.894	38.331	86%	31.400	35.338	89%	33.756	38.721	87%

REMUNERAZIONE TOTALE PER CATEGORIA DI IMPIEGO (€)	2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%
Dirigenti	144.932	171.298	85%	155.893	178.442	87%	144.639	170.968	85%
Quadri	73.760	81.992	90%	72.949	82.985	88%	73.007	82.974	88%
Impiegati	35.020	42.284	83%	33.082	38.720	85%	35.576	41.884	85%

PAR 5.3 CONDIZIONI LAVORATIVE, SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTIGRI 2-7 DIPENDENTI

NUMERO DI DIPENDENTI AL 31.12.24 PER GENERE E TIPOLOGIA CONTRATTUALE		2022	2023	2024
Dipendenti con contratti a tempo indeterminato	Uomini	1.934	1.988	2.058
	Donne	1.226	1.284	1.349
Totale tempo indeterminato		3.160	3.272	3.407
Dipendenti con contratti a tempo determinato	Uomini	2	3	7
	Donne	6	7	9
Totale tempo determinato		8	10	16
Dipendenti full-time	Uomini	1.845	1.908	1.995
	Donne	878	943	1.046
Totale full-time		2.723	2.851	3.041
Dipendenti part-time	Uomini	91	83	70
	Donne	354	348	312
Totale part-time		445	431	382

7.5

GRI 2-8 LAVORATORI NON DIPENDENTI			
NUMERO DI LAVORATORI NON DIPENDENTI AL 31.12.24	**2022**	**2023**	**2024**
Totale tirocini e stage	13	21	23
Dipendenti con contratto a chiamata	0	0	0
Lavoratori interinali	204	185	175
Lavoratori autonomi	6	4	4

GRI 401-1 NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER						
TASSO DI TURNOVER AZIENDALE E SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI	**2022**		**2023**		**2024**	
TURNOVER E TASSO DI TURNOVER TOTALE	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**
Assunzioni – totale	196	6,2%	155	4,7%	128	3,8%
Cessazioni – totale	143	4,5%	89	2,7%	75	2,2%
Turnover – totale	339	10,7%	244	7,4%	203	6,0%
TURNOVER E TASSO DI TURNOVER PER GENERE	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**
Assunzioni – uomini	135	4,3%	90	2,7%	75	2,2%
Assunzioni – donne	61	1,9%	65	2,0%	53	1,6%
Cessazioni – uomini	103	3,3%	61	1,9%	55	1,6%
Cessazioni – donne	40	1,3%	28	0,9%	20	0,6%
TURNOVER E TASSO DI TURNOVER PER FASCE D'ETÀ	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**
Assunzioni < 30 anni	57	1,8%	54	1,6%	34	1,0%
Assunzioni 30 ≤ x ≤ 50	129	4,1%	93	2,8%	80	2,4%
Assunzioni > 50 anni	10	0,3%	8	0,2%	14	0,4%
Cessazioni < 30 anni	13	0,4%	9	0,3%	7	0,2%
Cessazioni 30 ≤ x ≤ 50	95	3,0%	55	1,7%	50	1,5%
Cessazioni > 50	35	1,1%	25	0,8%	18	0,5%

7.5

PAR 5.3.3 Tutelare la salute per tutelare il capitale umano

GRI 403-9 INFORTUNI SUL LAVORO				
INDICI INFORTUNISTICI DEI DIPENDENTI		**2022**	**2023**	**2024**
Numero di infortuni	**Totale infortuni registrabili**[37]	**2**	**3**	**6**
	Di cui fatali	0	0	0
	Indice di fatalità	0,0	0,0	0,0
	Di cui hanno causato gravi conseguenze	1	0	0
	Indice degli infortuni con conseguenze gravi[38]	0,22	0,0	0,00
	Indice di infortuni registrabili[39]	0,44	0,62	1,22

PAR 5.3.4 Un datore di lavoro attrattivo

GRI 401-3 CONGEDO PARENTALE			
CONGEDO PARENTALE - TIPOLOGIA	**2022**	**2023**	**2024**[40]
Numero di dipendenti con diritto alla maternità	1.220	1.291	1.358
Numero di dipendenti con diritto alla paternità	1.885	1.991	2.065
Totale	**3.105**	**3.282**	**3.423**
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità	39	44	38
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo di paternità	52	52	54
Totale	**91**	**96**	**92**
Numero di dipendenti rientrati dopo la fine del congedo di maternità	39	44	39
Numero di dipendenti rientrati dopo la fine del congedo di paternità	52	52	54
Totale	**91**	**96**	**93**
Numero di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro dopo un periodo di congedo di maternità	25	38	43
Numero di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro dopo un periodo di congedo di paternità	38	50	53
Totale	**97**	**63**	**96**
Tasso di rientro al lavoro - Donne	100%	100%	103%
Tasso di rientro al lavoro - Uomini	100%	100%	100%
Tasso di rientro al lavoro – Totale	**100%**	**100%**	**101%**
Tasso di retention – Donne	86%	97%	98%
Tasso di retention - Uomini	97%	96%	102%
Tasso di retention - Totale	**93%**	**97%**	**100%**

37 Il numero totale di infortuni non include 13 infortuni in itinere indicati nel paragrafo 5.3.3, in quanto sono avvenuti durante spostamenti non organizzati dall'azienda, in accordo con l'indicatore GRI 403-9.
38 Indice in riferimento ai soli lavoratori dipendenti.
39 Indice di riferimento ai soli lavoratori dipendenti.
40 I valori superiori a 100% sono dovuti a un rientro da un congedo riferito al 2023.

7.5

PAR 5.3.5 Il percorso di sviluppo e formazione in Fastweb

GRI 404-1 ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE[41]

ORE DI FORMAZIONE EROGATE PER CATEGORIA	Totale Ore			Numero dipendenti			Ore medie		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Dirigenti	427	447	907	86	76	92	4,97	5,88	9,86
Quadri	2.971	21.802	6.086	381	468	469	7,80	46,59	12,98
Impiegati	21.149	131.855	31.572	2.701	2.738	2.862	7,83	48,16	11,03
Totale	24.547	154.104	38.565	3.168	3.282	3.423	7,75	46,95	11,27

ORE DI FORMAZIONE EROGATE PER GENERE	Totale Ore			Numero dipendenti			Ore medie		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Donne	8.146	60.191	16.603	1.232	1.291	1.358	6,61	46,62	12,23
Uomini	16.401	93.914	21.963	1.936	1.991	2.065	8,47	47,17	10,64
Totale	24.547	154.104	38.565	3.168	3.282	3.423	7,75	46,95	11,27

PAR 6.1 Un impegno concreto nella lotta ai cambiamenti climatici

GRI 305-1 EMISSIONI DIRETTE DI GHG (SCOPE 1)
GRI 305-2 EMISSIONI INDIRETTE DI GHG DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)
GRI 305-3 ALTRE EMISSIONI INDIRETTE DI GHG (SCOPE 3)
GRI 305-5 RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GHG

CALCOLO DELLE EMISSIONI (IN TON CO_{2eq})[42]

Tipologia di emissioni	2022	2023	2024
Dirette (Scope 1)	2.090	1.682	2.768
Indirette (Scope 2)	0	0	0
Altre emissioni indirette (Scope 3)	218.816	210.492	187.443
Totale	220.905	212.174	190.210
Enabling Effects (Scope 4)	266.630	289.216	298.185
Emissioni compensate	77.878	111.034	111.034

41 I dati del 2023 sono stati corretti rispetto a quanto precedentemente riportato, per un errore di rendicontazione.
42 I dati Scope 1 e Scope 3 relativi al 2023 hanno subito delle modifiche in seguito allo svolgimento delle verifiche per il mantenimento della certificazione ISO 14064, avvenute dopo la pubblicazione del Report di Sostenibilità 2023. Per la stessa ragione, i dati delle emissioni Scope 1, 2 e 3 rendicontati nel presente Report, potrebbero subire delle variazioni nel prossimo Report di Sostenibilità.
43 I dati relativi ai consumi energetici degli uffici riferiti al 2023 sono stati corretti rispetto a quanto precedentemente riportato, per un errore di rendicontazione.

7.5

GRI 302-1 ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

CALCOLO DEI CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI (ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA)		2022	2023[43]	2024
Sedi Uffici	GJ	16.035	16.258	16.845
	kWh	4.454.123	4.516.132	4.679.105
BTS (Stazioni radio base)	GJ	16.092	11.062	8.738
	kWh	4.469.928	3.072.896	2.427.256
Negozi	GJ	2.306	2.214	2.140
	kWh	640.527	614.893	594.378
Infrastruttura di rete	GJ	488.365	480.280	489.270
	kWh	135.656.989	133.411.100	135.908.421
Totale	**GJ**	**522.798**	**509.814**	**516.993**
	kWh	**145.221.567**	**141.615.021**	**143.609.161**
CONSUMI ENERGETICI DIRETTI		**2022**	**2023**	**2024**
Benzina	GJ	7.754	10.596	14.966
	l	234.667	320.824	447.414
Gasolio	GJ	13.328	10.032	8.461
	l	370.026	277.486	216.081
Gas Naturale	GJ	1.748	1.433	1.104
	Sm^3	55.248	44.984	34.577
Impianti fotovoltaici	GJ	556	871	1.387
	KWh	154.533	241.834	385.246
TOTALE	**GJ**	**23.386**	**22.932**	**25.918**

306-3 RIFIUTI PRODOTTI[44]

RIFIUTI PRODOTTI (t)	2022	2023	2024
Imballaggi (carta, cartone, legno e materiale misto)	8,94	8,82	4,08
Materiali filtranti	0	0	0,09
Scarti provenienti da apparecchiature elettriche ed elettroniche	8,15	15,41	9,85
Batterie e accumulatori	0,05	0,13	0,91
Rifiuti da costruzione e demolizione	-	1,75	1,17
Frazioni oggetto di raccolta differenziata (tranne imballaggi in carta e cartone)	0,83	0,53	0,68
Rifiuti ingombranti (mobilio)	15,51	22,11	16,78
Altri rifiuti	0	0	0,04
Totale	**33,48**	**48,75**	**32,91**
RIFIUTI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI PRODOTTI (t)	**2022**	**2023**	**2024**
Rifiuti pericolosi	0,13	1,9	4,52
	0,38%	3,89%	13,72%
Rifiuti non pericolosi	33,35	46,85	28,40
	99,62%	96,11%	86,28%
Totale	**33,48**	**48,75**	**32,91**

44 Dal computo dei rifiuti sono esclusi i rifiuti avviati a raccolta differenziata attraverso il servizio di raccolta dei rifiuti comunale. Tutti i dati relativi a 7Layers sono pari a zero in quanto tutti i rifiuti sono smaltiti attraverso il servizio di raccolta comunale. Inoltre, in riferimento ai dati relativi ai rifiuti prodotti riportati in tabella, per il 2024 80 kg di tali rifiuti sono stati destinati a smaltimento.

FASTWEB