



08

**PROMUOVIAMO
COSTANTEMENTE UN
AGIRE CORRETTO,
TRASPARENTE E
RESPONSABILE**



Rispetto delle normative nazionali e internazionali

Vodafone Italia attraverso come parte del proprio percorso di sostenibilità aziendale adotta in ogni momento un agire corretto, trasparente e responsabile che si concretizza nel rispetto delle normative nazionali e internazionali, nella definizione di una solida governance aziendale e nel costante coinvolgimento e ascolto di tutti gli stakeholder.



Il contesto regolamentare

Il quadro regolamentare del settore delle telecomunicazioni è in continua evoluzione. Nel corso del fiscal year 2016 - 2017 sono state adottate alcune decisioni e proposte alcune consultazioni pubbliche dalle Autorità di regolamentazione volte a incidere su numerosi aspetti, tra cui le tariffe di roaming, l'accesso ad internet e la tutela del consumatore.

Di seguito si illustrano alcune tra le principali:

Comunicazioni elettroniche

Nel 2016 è entrato in vigore il Regolamento (EU) n. 2120/2015 recante le nuove misure di tutela per l'accesso a Internet (*Net Neutrality*) e le modifiche al regolamento al roaming sulle reti mobili pubbliche all'interno dell'area europea, approvato dalla Commissione Europea nel 2015. Sul tema della *Net Neutrality*, il regolamento prevede una precisa definizione dei servizi di accesso a Internet (IAS) e le relative indicazioni per la tutela del libero e non discriminato accesso alla rete. Le principali misure riguardano: alcune pratiche commerciali largamente diffuse, quali le zero rating per l'estero o servizi specializzati destinati a specifici segmenti che necessitano di una ottimizzazione della rete di accesso per un efficace utilizzo dei servizi sottostanti; pratiche di *traffic management* in caso di congestione o ottimizzazione della rete e misure di trasparenza nei confronti degli utenti; un ruolo di monitoraggio e implementazione in capo alle Autorità nazionali (i.e. AGCOM). Il 30 agosto 2016 il BEREC ha approvato le Linee Guida applicative dello stesso regolamento.

Per quanto riguarda invece il roaming, lo stesso Regolamento prevede, a partire dal 15 Giugno 2017, l'introduzione del "*Roam Like At Home*", ovvero l'equiparazione delle tariffe nazionali in roaming all'interno dello Spazio Economico Europeo. A partire da tale data non verranno più applicati sovrapprezzi al traffico effettuato in roaming, nel rispetto delle politiche di utilizzo corretto introdotte dal Regolamento 2016/2286 del 15 dicembre 2016.

Qualità del servizio

- **Qualità dei servizi mobili:** con la delibera 580/15/CONS l'Autorità, recependo le decisioni prese all'interno del Tavolo Tecnico, ha approvato la revisione e l'aggiornamento dei meccanismi di rilevazione della qualità delle reti mobili, estendendo le misurazioni anche alle reti 4G ed effettuandole sui terminali smartphone, vista la significativa diffusione sul territorio nazionale. Le misurazioni della qualità delle reti mobili continuano ad essere effettuate attraverso campagne di drive test condotte dalla Fondazione Ugo Bordoni. La prima campagna di misurazione effettuata sulla base dei nuovi criteri è partita nel mese di dicembre 2015 e nel mese di ottobre 2016 ne sono stati pubblicati i risultati in forma aggregata nelle nuove modalità definite all'interno del Tavolo tecnico. Nel mese di novembre 2016 AGCOM ha avviato un confronto con i membri del Tavolo Tecnico sull'implementazione dei *requirements* previsti dal Regolamento EU sulla *Net Neutrality* e le relative linee guida del BEREC al fine di valutare eventuali modifiche o integrazioni alla regolamentazione locale. Una nuova campagna di misurazione si è conclusa nel mese di marzo 2017. I risultati verranno pubblicati entro giugno 2017 ed a seguire verrà avviata una nuova campagna di misurazione secondo gli stessi parametri delle precedenti e che avrà ad oggetto 10 città in 4G e 30 in 3G.
- **Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa:** con la delibera 656/14/CONS sono state introdotte delle novità rilevanti, quali l'eliminazione della definizione di profilo tecnico e nel concetto di banda nominale. L'evoluzione del progetto di misurazione della qualità di accesso a internet da postazione fissa renderà disponibile per tutti gli operatori un unico sistema volto a misurare le offerte fruibili tramite tecnologie xDSL ed FTTx superiori a 30 Mbit/s (offerte in fibra); la stessa delibera ha formalizzato il passaggio da un sistema di misurazione client-oriented a uno server-oriented. I meccanismi di misurazione dovranno quindi essere aggiornati al fine di consentire ai clienti finali di servizi ADSL e fibra la verifica della qualità della loro linea ed il rispetto degli impegni contrattuali di banda minima garantita, sia nella versione completa sia in quella rapida (speed test), e continueranno a essere gestiti dalla Fondazione Ugo Bordoni. Tali strumenti continueranno ad affiancare la rilevazione statistica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa offerta dai vari operatori ai clienti e misurata attraverso le linee di test presso gli ispettorati regionali. Il 27 maggio 2016 sono state approvate le Linee Guida per l'implementazione delle citate novità sulle modalità di misurazione e rappresentazione dei risultati e le nuove tecniche di misurazione sono state implementate. Nel mese di novembre 2016 AGCOM ha avviato un confronto con i membri del Tavolo Tecnico sull'implementazione dei *requirements* previsti dal Regolamento EU sulla *Net Neutrality* e le relative linee guida del BEREC al fine di valutare eventuali modifiche o integrazioni alla regolamentazione locale. Nel mese di giugno 2017 gli Operatori hanno firmato il rinnovo del progetto per ulteriori 3 anni (2018-2020).

Consumer right

- **Trasparenza e comparabilità delle offerte:** con la delibera 252/16/CONS AGCOM ha introdotto delle misure volte all'aumento della trasparenza informativa verso gli utenti e a favorire la comparazione delle condizioni economiche delle offerte dei servizi di comunicazione elettronica. La delibera prevede, in particolare, che gli Operatori riassumano le informazioni relative alle proprie offerte commerciali attraverso un prospetto informativo, il cui format è stato stabilito dalla stessa Autorità, e che tale documento sia pubblicato in una sezione dedicata del sito web degli operatori. È previsto altresì che tale prospetto venga inviato dagli Operatori all'Autorità entro 24 ore dal lancio o modifica dell'offerta, al fine di alimentare un motore di calcolo utile alla comparazione delle offerte presenti sul mercato dedicate ai consumatori. Tale strumento, gestito dalla Fondazione Ugo Bordoni, è attualmente in fase di test e sarà accessibile dal sito dell'Autorità ai consumatori entro la fine del 2017.

A seguito di una consultazione pubblica, nel mese di marzo 2017 AGCOM ha integrato la delibera 252/16/CONS prevedendo che: i) in caso di offerte prepagate, gli Operatori garantiscano almeno due modalità gratuite di verifica del credito e che ii) in caso di offerte di servizi di rete fissa e convergenti la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione non possa essere inferiore a 30 giorni ed in caso di offerte di servizi di telefonia mobile non possa essere inferiore a 28 giorni. Vodafone ne ha contestato la legittimità di fronte al TAR (come tutti gli altri operatori fissi e mobili) e l'udienza è fissata per il 7 febbraio 2018.

Accesso equivalente ai servizi di comunicazione elettronica per utenti con disabilità: a seguito di una consultazione pubblica, nel mese di gennaio 2017 AGCOM ha pubblicato la delibera 46/17/CONS con la quale ha aggiornato una precedente delibera in materia di accesso equivalente ai servizi di comunicazione elettronica degli utenti con disabilità uditive e visive. In particolare, l'Autorità ha previsto che gli Operatori rendano disponibili a partire dal mese di giugno 2017 specifiche agevolazioni per gli utenti non vedenti e non udenti, che tengano conto del loro profilo di consumo e che siano descritte sul sito web di ciascun Operatore in una pagina dedicata che risponde a specifici requisiti tecnici che ne garantiscono l'accessibilità.

Tutela della privacy

- **Costituzione di una banca dati relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico (S.I.Mo.I.Tel.)**

Con il provvedimento dell'8 ottobre 2015 relativo alla "costituzione di una banca dati relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico (S.I.Mo.I.Tel.)" il Garante per la protezione dei dati personali ha autorizzato gli operatori telefonici a costituire una banca dati finalizzata alla prevenzione delle morosità intenzionali della clientela titolare di contratti per la fornitura di servizi di telefonia fissa e mobile. Tale banca dati sarà gestita da un soggetto terzo e indipendente e sarà alimentata dagli operatori telefonici che decideranno di partecipare con specifiche informazioni relative alle morosità intenzionali dei propri clienti. Le attività implementative del S.I.Mo.I.Tel. sono attualmente in corso. In particolare, è stato selezionato CRIF S.p.A. quale soggetto indipendente che gestirà la banca dati ed è in corso la formalizzazione dell'accordo inter-operatore che recepirà quanto stabilito dal Garante nel provvedimento e dell'accordo con il soggetto indipendente.

- **Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (GDPR)**

Il processo europeo di adozione del regolamento generale sulla protezione dei dati personali che va a modificare la direttiva 95/46/CE si è concluso nel primo semestre del 2016. Tale regolamento si pone l'obiettivo di garantire una migliore e più armonizzata protezione dei dati personali all'interno del territorio europeo, in un contesto sempre più digitale e connesso attraverso internet. Il regolamento dovrebbe entrare in vigore non prima del 2018, poiché si prevede un periodo di 2 anni per l'adeguamento da parte dei Titolari del trattamento. Vodafone ha pertanto avviato il programma di compliance indirizzato anche da Vodafone Group per traghettare l'adeguamento dei processi, procedure e sistemi previsto per il prossimo maggio 2018.

Trasparenza della bolletta telefonica e misure per la tutela dell'utenza

- Con delibera 23/15/CONS, l'Agcom ha avviato una consultazione pubblica ai fini dell'adozione di rinnovate misure di trasparenza della bolletta telefonica, revisione della normativa in tema acquisti di servizi premium (servizi digitali) ed estensione delle disposizioni a tutti i servizi di comunicazione elettroniche. Alla consultazione Vodafone Italia ha risposto sia tramite Asstel (l'Associazione di categoria degli operatori di telecomunicazioni) che con un proprio posizionamento. In particolare, sono state evidenziate alcune criticità legate ai contenuti dello schema di provvedimento, tenuto anche conto di tutti i canali informativi che oggi gli operatori mettono a disposizione dei clienti, oltre al mero documento di fatturazione. Il procedimento è tuttora in corso. La consultazione è tuttora in corso.

La relazione con enti e istituzioni

Vodafone Italia ha instaurato relazioni solide con Enti, Istituzioni e Associazioni attraverso la Direzione Affari Pubblici e Legali (oggi External Affairs).

Grazie a un dialogo frequente e costruttivo, Vodafone Italia contribuisce allo sviluppo delle telecomunicazioni in Italia con proposte concrete ed efficienti, costruendo un posizionamento il cui impegno spesso va oltre gli interessi aziendali e coinvolge l'intero Paese. A livello nazionale Vodafone Italia segue da vicino le iniziative normative parlamentari e governative, collaborando alla predisposizione di documenti, atti e/o scenari favorevoli allo sviluppo delle comunicazioni italiane; a livello locale è in costante contatto con le Istituzioni e le autorità locali su tematiche relative alle telecomunicazioni, dallo sviluppo di infrastrutture alla copertura della rete, e in generale su tematiche di interesse delle comunità locali.

Le iniziative legislative

Vodafone Italia SpA ha, come di consueto, collaborato alla formulazione di soluzioni normative, offrendo la propria consulenza tecnica e collaborando alla predisposizione di osservazioni e pareri anche tramite le Associazioni di categoria, quali Asstel e Confindustria. Ha continuato a monitorare e sottolineare gli aspetti migliorabili della legislazione, di impatto per il settore ICT, fornendo il proprio contributo, allo scopo di suggerire soluzioni migliorative e offrire idee utili al Legislatore.

Il contesto legale

Anche quest'anno rimane limitato il numero dei contenziosi avviati dai dipendenti e nei confronti dei fornitori, mentre si segnala un assestamento dei volumi delle istanze di conciliazione con i clienti (Corecom) e una sensibile riduzione del numero di nuove cause da questi promosse.

Per quanto riguarda i contenziosi con gli agenti e distributori, il livello quantitativo può considerarsi non significativo.

Resta invece elevato, nonostante la continua ricerca da parte di Vodafone Italia di soluzioni condivise, il livello di contenzioso con le amministrazioni locali e con i privati nell'ambito delle attività di installazione e aggiornamento tecnologico degli impianti, anche per la perdurante attenzione mediatica sul tema dei campi elettromagnetici. In questo scenario si sta sviluppando sempre di più il ricorso a protocolli d'intesa con gli enti locali che prevedono una regolazione convenzionale delle localizzazioni degli impianti sul territorio comunale e, talvolta e più specificamente, ubicazioni su proprietà comunali.

In ogni caso, per quanto concerne il contenzioso amministrativo, Vodafone Italia è riuscita quasi sempre a ottenere provvedimenti favorevoli da parte dei Tribunali Amministrativi Regionali (TAR).

Si riportano di seguito i principali procedimenti legali:

Diritto alla concorrenza

Nell'ambito del diritto alla concorrenza, le cause sorte (Eutelia, Okcom, Teleunit, BT, Fastweb ed Uno Communications) a valle del procedimento avviato dall'AGCM nel 2005 (A357), concluso con l'accettazione degli impegni presentati da Vodafone Italia aventi ad oggetto un accordo con un operatore virtuale di rete mobile, hanno visto un improvviso mutamento di andamento con due sentenze, emesse dal Tribunale di Milano (caso Eutelia) e dalla Corte di Appello di Milano (caso Teleunit), che sembrano voler consolidare i criteri di calcolo del danno più gravosi per il risarcente. Si segnala l'estinzione della causa OkCom e la conferma della prescrizione anche in sede di appello per le cause intentate da Uno Communications e da Fastweb, nonché l'ordinanza della Corte di Appello di Milano che ha sospeso per metà del valore la sentenza del caso Eutelia, attualmente pendente in fase di merito innanzi alla stessa Corte di Appello.

Agcom / AGCM

Anche nel corso del presente esercizio le attività delle Autorità di regolazione e dell'Autorità Antitrust hanno continuato ad essere incisive, sia con riferimento ai temi della tutela dei consumatori sia rispetto all'attività d'impresa.

In particolare, l'Agcom ha avviato a dicembre 2016 un procedimento relativo alle procedure di migrazione, su segnalazione di 4 clienti. Le argomentazioni difensive di Vodafone non sono state accolte ed il procedimento si è concluso con una sanzione minima di 170.000 Euro. Ha, inoltre, avviato ad ottobre 2016 un procedimento sanzionatorio per mancato rispetto della delibera 79/09/CSP in materia di call center nell'ambito del quale Vodafone Italia ha dimostrato la mancata violazione delle contestazioni oggetto del procedimento. L'Autorità ha accolto le difese di Vodafone ed ha chiuso il procedimento a marzo 2017 con un provvedimento di archiviazione.

Nel corso dell'anno si segnalano 4 procedimenti per pratiche commerciali scorrette avviate dall'AGCM, di cui uno chiuso con l'irrogazione di una sanzione pari a €1.000.000,00 e tre ancora pendenti.

A dicembre 2016 AGCM ha concluso il procedimento A428C avviato nei confronti di TIM spa ritenendo che non si potessero riscontrare elementi di continuità della condotta di TIM rispetto ai comportamenti tenuti del periodo 2009-2011 per i quali l'Autorità aveva accertato un'infrazione.

Il 1° febbraio 2017, l'AGCM ha deliberato l'avvio di un'istruttoria nei confronti di TIM e Fastweb S.p.A., per accertare l'esistenza di un'intesa restrittiva della concorrenza, a seguito dell'accordo con cui le imprese considerate hanno costituito un'impresa comune cooperativa, denominata Flash Fiber S.r.l., volta alla realizzazione di reti in fibra ottica, in architettura FTTH (Fiber To The Home), nelle 29 principali città italiane.

Il procedimento, dovrà concludersi entro il 31 dicembre 2017.

Antitrust

A settembre 2016 il Tar ha, invece, confermato la sanzione inflitta dall'AGCM a TIM e a sei imprese di manutenzione nel procedimento I761, per condotte lesive della concorrenza consistenti nella determinazione coordinata delle condizioni economiche contrattuali e delle informazioni trasmesse al regolatore, con l'obiettivo di limitare il confronto competitivo e prevenire l'evoluzione delle forme di erogazione disaggregata dei servizi tecnici accessori. La sanzione confermata dal TAR ammonta a circa euro 28 milioni di euro, di cui circa 21.5 milioni a TIM e il restante suddiviso tra le sei società.

Nel novembre del 2016 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha avviato, a valle della segnalazione di un concorrente, un procedimento nei confronti di Vodafone per un presunto margin squeeze nel mercato dei servizi di invio massivo di SMS. Un procedimento analogo è stato avviato nei confronti di TIM, successivamente esteso alla sua controllata Telecom Italia Sparkle S.p.A.. Il termine di entrambe le istruttorie è previsto per il 30 novembre 2017 salvo proroghe.

Garante Privacy

In ambito Privacy si segnala che, nel periodo di riferimento, l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali non ha comminato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A..

Solida Governance aziendale

Gli organi sociali

Vodafone Italia, società interamente controllata in modo indiretto da Vodafone Group Plc, ha adottato un modello di Corporate Governance dualistico. In particolare, l'architettura di Corporate Governance di Vodafone Italia è coordinata da:

- Il Consiglio di Amministrazione, ovvero l'organo responsabile della direzione strategica dell'Azienda e del controllo della compliance aziendale, inclusi i temi sociali e ambientali. La gestione ordinaria del business è affidata all'Amministratore Delegato. Il Consiglio di Amministrazione, i cui rappresentanti sono eletti dai Soci, è attualmente composto da 4 membri, in particolare il Presidente non esecutivo Pietro Guindani e, nel rispetto delle policy del Gruppo Vodafone, l'Amministratore Delegato Aldo Bisio e due Consiglieri che non hanno ricevuto deleghe esecutive da parte del Consiglio, ma che ricoprono ruoli direzionali. In vista dell'approvazione del Bilancio al 31 marzo 2017 e della contestuale cessazione della carica degli attuali membri, Vodafone Italia considera l'opportunità di valutare la composizione del Consiglio di Amministrazione anche alla luce delle iniziative aziendali di diversity.
- Il Collegio Sindacale, che svolge le funzioni di controllo previste dal Codice Civile.
- L'Assemblea dei Soci, che nomina gli Amministratori, approva il bilancio e svolge le ulteriori funzioni previste dalla legge. Il controllo contabile è stato affidato ad una società di revisione indipendente.

I comitati

In seno al Consiglio di amministrazione sono stati definiti i seguenti comitati:

- **Il Comitato per il Controllo Interno** ("Audit and Risk Committee), con il compito di supervisionare sul corretto adempimento da parte del management delle proprie responsabilità al fine di garantire l'efficacia del sistema dei controlli interni e la compliance di Vodafone Italia ai requisiti di legge e a quanto stabilito dalla Global Policy. Il comitato è composto da Carmen Velthuis, Financial

Director dell'European Cluster, e da Pietro Guindani, amministratore non esecutivo e Presidente del Consiglio di Amministrazione della società. Alle riunioni del comitato partecipa anche il responsabile della funzione Internal Audit e sono invitati l'Amministratore Delegato e il Finance Director.

- **Il Tax Risk Management**

Committee: ha l'obiettivo di rafforzare la condivisione e compartecipazione dei vertici aziendali rispetto agli impatti sulla variabile fiscale delle principali decisioni aziendali. Esso è composto dal Presidente del Consiglio di Amministrazione Pietro Guindani, dal Presidente del Collegio Sindacale Tommaso Di Tanno, dal Finance Director Colman Deegan e dall'Head of Tax Giuseppe Zingaro. Tale comitato esamina e fornisce pareri e raccomandazioni al Consiglio di Amministrazione su questioni di particolare interesse quali, a titolo non esclusivo ed a seconda della materialità:

- accordi intra-gruppo;
- accordi transattivi in materia fiscale;
- eventuali altre operazioni che possano comportare l'esposizione a rischio fiscale, considerate dal management rilevanti sotto un profilo qualitativo e/o quantitativo.

Il management, inoltre, si avvale del supporto di alcuni comitati esterni al Consiglio, con un ruolo consultivo in specifiche materie di business e performance economico-finanziaria, assicurando un efficace dialogo e un'immediata interazione tra le differenti funzioni aziendali.

Tra i comitati più importanti:

- **Il Comitato Esecutivo:** composto dalle prime linee dell'Amministratore Delegato, ha il compito di monitorare la performance di Vodafone Italia; assicura il confronto sulle maggiori tematiche aziendali strategiche e operative e la comunicazione tra le varie direzioni per il raggiungimento degli obiettivi di Vodafone Italia, in coerenza con la strategia del Gruppo Vodafone;
- **Il Comitato Affari Pubblici e Istituzionali:** discute le maggiori questioni in materia regolamentare, legale, istituzionale e pubblica oltreché in materia di responsabilità sociale (Corporate Responsibility).

Il sistema di controllo interno

Il sistema di controllo interno è uno degli aspetti di Governance su cui Vodafone Italia più ha investito nel corso degli anni. Il Consiglio di Amministrazione, nell'esercizio della sua funzione di responsabile del sistema di controllo interno, ne fissa le linee di indirizzo e ne verifica l'adeguatezza, oltre che l'effettivo e corretto funzionamento, assicurandosi che i principali rischi aziendali siano identificati e gestiti in modo adeguato. A tal fine il Consiglio si avvale del Comitato per il controllo interno (Audit & Risk Committee) a supporto del quale, per assicurare un costante monitoraggio del sistema di controllo interno, opera la funzione di Internal Audit, terza linea di difesa dell'organizzazione, che assicura che alle riunioni del Comitato si discuta o partecipino anche la funzione di Compliance e la società di revisione. In tema di compliance, dal momento che la capogruppo Vodafone Group Plc è quotata alla borsa di New York (NYSE), anche nel corso del fiscal year 2016 - 2017 Vodafone Italia ha messo in atto le iniziative di valutazione dei rischi e dei controlli atti a garantire l'aderenza con quanto previsto dalla Sarbanes Oxley Act (SOX); i criteri individuati per la determinazione dei conti contabili e dei processi che ricadono nell'ambito di applicazione della SOX sono stati sia il grado di materialità sia il relativo livello di rischio. Le attività di revisione si sono focalizzate su 15 processi in scope per Vodafone Italia.

Il sistema di controllo interno della Società si completa con il Modello organizzativo 231, il cui ambito applicativo va al di là delle disposizioni e delle prescrizioni contenute nel D.Lgs. n.231/2001, in quanto si configura come paradigma comportamentale di tutti coloro che agiscono in nome e per conto della Società. Il modello organizzativo è stato oggetto di un progetto di aggiornamento nel corso dell'anno fiscale 15/16, di cui l'Organismo di Vigilanza si era fatto promotore alla luce dell'evoluzione dell'organizzazione aziendale e del profilo dei rischi del business. In conseguenza di tale decisione, il management, con il supporto di primaria società di consulenza, ha svolto un approfondito esercizio di analisi dei processi e delle attività a rischio reato, nonché dell'aggiornamento delle Linee Guida di Confindustria per la costruzione dei modelli organizzativi ai sensi del D.Lgs.231/2001.

La nuova versione del Modello è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della società, nella seduta del 10 dicembre 2015 ed aggiornata successivamente nella seduta del 21 Novembre 2016, per allinearla alla nuova procedura di emissione delle disposizioni organizzative e delle "mission" e per tener conto delle modifiche intervenute nelle matrici di responsabilità. Sul funzionamento e l'osservanza del modello vigila un apposito Organismo di Vigilanza, composto da un Presidente (Presidente del Consiglio di Amministrazione) e da 2 membri permanenti: il Presidente del Collegio Sindacale e il Direttore Affari Legali. Nel corso dell'anno, in linea con l'approccio "risk based" alla compliance adottato dal Group Risk & Compliance Committee, è stato condotto un esercizio di Policy Compliance Review, focalizzato sulla verifica di conformità alle policy considerate ad alto rischio ("high risk").

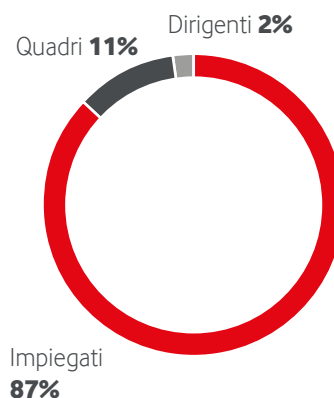
Queste attività, che hanno confermato un buon livello di compliance della Società, hanno permesso di effettuare test anche su alcuni controlli che sono parte integrante del modello organizzativo 231, con particolare riferimento alle policy Anti-Bribery, Health & Safety e Information Security.

Infine, nel corso dell'anno è stata condotta un'estesa campagna di comunicazione "Doing What's Right" con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza e la conoscenza dei principi di comportamento richiamati dal Code of Conduct e dalle high risk policy (tra cui l'Anti-Bribery e il Modello 231, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Competition Law, Privacy e Security). A questa iniziativa si sono affiancate iniziative di formazione su alcune aree specifiche di compliance, quali il D.lgs. 231, le norme a tutela della concorrenza e il rispetto delle sanzioni economiche. In particolare il corso sul D.lgs. 231 ha consentito di informare e formare la popolazione aziendale sul Modello 231, il Codice Etico e i principi di comportamento attesi dai dipendenti e tutti coloro che agiscono in nome e per conto della Società.

Per quanto riguarda l'informazione e la segnalazione di comportamenti illeciti o comunque contrari all'etica o all'integrità aziendale, Vodafone Italia ha definito un meccanismo interno, "Speak Up", di segnalazione di situazioni e comportamenti sul lavoro che sembrano violare i principi comportamentali attesi o che sembrano illegali o contrari all'etica. Speak Up è

fornito di 3 canali di segnalazione: uno rivolto al responsabile diretto, uno rivolto alla funzione Human Resources e una linea esterna dedicata accessibile con un numero verde dove le segnalazioni possono essere avanzate anche in modo anonimo. L'informativa può essere anche inviata direttamente all'Organismo di Vigilanza attraverso una mailbox dedicata. Con riferimento a questi temi si segnala che, nel corso dell'anno, non si sono verificati episodi di corruzione o discriminazione tra i dipendenti di Vodafone Italia.

Dipendenti formati sui temi dell'anticorruzione per inquadramento contrattuale



Il monitoraggio interno del presidio Antibribery

Vodafone Italia pone particolare attenzione nel monitoraggio di tutte le divisioni interne per il rischio corruzione, in particolar modo gli high risk teams, ovvero i team teoricamente a rischio più alto quali: Terminals Product & Services, SCM, Technology/Network, Marketing & Corporate Sales, Governmental & Institutional Affairs, Public Association, Sustainability & Foundation Media Relations, Brand & Advertising, ai quali viene erogata formazione specifica ogni due anni in sessioni face to face.

Il risk assessment, condotto con cadenza annuale, ha evidenziato dei potenziali rischi in diverse attività tra le attività di vendita nei confronti della pubblica amministrazione, di acquisizione dei siti per le installazioni di reti, di scelta dei fornitori, di relazione con gli organi di stampa, di pubblicizzazione di beni e servizi anche a mezzo di sponsorizzazioni e di erogazione di fondi per finalità benefiche.

I Codici di Comportamento

Vodafone Italia ha definito un sistema di strumenti di Corporate Governance per la promozione continua di comportamenti etici, trasparenti e responsabili all'interno del Gruppo.

Alla base di tale sistema si inserisce il **Code of Conduct** del Gruppo Vodafone, documento che sancisce i principi e le regole di comportamento cui tutte le persone del Gruppo devono attenersi nella gestione del proprio lavoro per agire in modo etico, responsabile e nel rispetto della legge. Tale Codice richiama i principi fondamentali delle Policy adottate dal Gruppo Vodafone, che definiscono le politiche per la gestione dell'Anti-Bribery e per il continuo rispetto delle leggi, delle nostre persone, dei clienti e della loro privacy.

Il codice di condotta si affianca in modo coerente al Codice Etico di Vodafone Italia, il quale è parte integrante del Modello Organizzativo adottato da Vodafone Italia ai sensi del decreto legislativo 231. Il Codice Etico raccoglie e descrive i principi etici e i valori alla base della cultura aziendale di Vodafone e che regolano il comportamento di tutti coloro che intrattengono, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni con la Società. Oltre al Codice di Condotta e al Codice Etico, altri documenti e policy a livello locale e di Gruppo contribuiscono a rafforzare il sistema di Corporate Governance della Società. Tali codici mirano ad assicurare che la conduzione del business avvenga sempre nel rispetto delle regole, che il management abbia sempre le informazioni necessarie per gestire al meglio il rischio legato al business e che tutte le scelte vengano prese secondo meccanismi appropriati di approvazione, delega e notifica. I principali codici adottati da Vodafone Italia sono:

- **Il Codice di Condotta per il Telemarketing:** redatto alla luce dell'introduzione della normativa sul Registro delle opposizioni, tale Codice ha l'obiettivo di disciplinare le attività di direct marketing, la vendita diretta e a distanza. Un apposito comitato di garanzia vigila sul rispetto delle disposizioni da parte degli operatori. Inoltre, il Codice prevede una serie di impegni, in termini di regole di condotta e di vincoli temporali per lo svolgimento delle attività di telemarketing, che le aziende aderenti si impegnano a rispettare nel contattare i clienti.
- **Il Codice di Condotta per le Attività di Teleselling:** contiene i requisiti di trasparenza, completezza e correttezza nella gestione del contatto telefonico con il cliente, dalla conclusione di un contratto a distanza, alla presentazione dell'offerta, fino alla sua attivazione.
- **Il Codice di Condotta per l'offerta dei servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori:** volto ad assicurare, nel rispetto del diritto di informazione e della libertà di espressione, la tutela del consumatore e dei minori nell'ambito della fornitura dei servizi a sovrapprezzo.
- **Il Codice di Condotta per l'offerta dei Servizi premium:** il codice ha lo scopo di uniformare il livello di protezione dei clienti in termini di trasparenza dei servizi a sovrapprezzo di tipo SMS/MMS. Il codice è stato aggiornato a fine 2013: in particolare, è stata rafforzata la trasparenza informativa in fase di attivazione dei servizi offerti alla clientela, in particolare quelli offerti tramite wap e web.

Tutti questi documenti sono resi disponibili a tutti i dipendenti e alle terze parti attraverso la intranet e il sito istituzionale e sono il primo riferimento in caso di dubbi su quali comportamenti seguire nello svolgimento delle proprie attività.

Coinvolgimento e ascolto degli stakeholder

Con l'obiettivo di creare relazioni mutuamente favorevoli, basate sulla trasparenza, la fiducia e il consenso nelle decisioni, Vodafone Italia opera da diversi anni ponendo particolare attenzione al coinvolgimento dei propri stakeholder: dipendenti, clienti, azionisti, partner commerciali e fornitori, governi, autorità, media e opinion leader, comunità, società, rappresentanti per la tutela dell'ambiente e del territorio.

Di particolare rilievo è stata l'attività di analisi di materialità, ispirata alla visione delle Linee Guida di reporting GRI G4, svolta nel 2014 – 2015, in linea con quanto realizzato dal Gruppo Vodafone. L'analisi di materialità svolta dalla Capogruppo ha l'obiettivo di identificare le priorità di intervento in ambito economico, sociale, ambientale ed etico, e focalizzare le sezioni del proprio Bilancio su tali ambiti, ritenuti rilevanti per il business del Gruppo e per i propri stakeholder.

L'Analisi di Materialità ha previsto il coinvolgimento di diversi stakeholder, tra cui: gli azionisti, i clienti, i dipendenti, i fornitori, le comunità locali, le ONG e altri attori del mercato. Durante la fase di identificazione sono stati selezionati 24 aspetti materiali, a valle di un lungo processo che ha previsto una serie di attività di stakeholder engagement, un'analisi approfondita dei trend e temi esistenti ed emergenti nel dibattito pubblico, una review dei temi definiti dal GRI (Global Reporting Initiative) e una valutazione di come i principi del "Blueprint Framework of the Better Business" possano essere applicati alla realtà di Vodafone. Al termine di tale processo sono state identificate 10 "priorities":

Per la realtà di Vodafone Italia, nel fiscal year 2015 - 2016, il team di CSR, partendo dai 10 temi materiali individuati a livello di Gruppo, ne ha valutato l'applicabilità al contesto italiano, modificandoli o integrandoli con aspetti materiali per Vodafone Italia, laddove necessario. Da sottolineare che nell'analisi, gli aspetti legati alla Governance, alla conformità normativa e alla performance economica sono considerati come prerequisiti e quindi non sono stati considerati singolarmente all'interno del processo, ma sono comunque rendicontati

nel presente Bilancio di Sostenibilità. Di seguito i temi valutati come "più rilevanti", tenendo in considerazione da un lato la mission, la strategia e le Core Capability dell'Azienda, dall'altra le aspettative degli stakeholder. Per ciascuna tematica materiale sono stati sintetizzati i principali progetti avviati.

Customer relationships

Business conduct and ethics

Digital rights including privacy, data protection and security

Corporate taxation and total economic contribution

Socio-economic benefits arising from our products and services

Public concerns regarding electromagnetic frequency emissions

Management of supply chain risks

Employee equality and diversity

Health and safety

Energy consumption and carbon emissions

TEMI MATERIALI**IN VODAFONE ITALIA...****LA RELAZIONE CON IL CLIENTE**

La Customer Experience rappresenta per Vodafone Italia un asset di fondamentale importanza. Per questo motivo, nel fiscal year 2015 - 2016 l'Azienda ha avviato un apposito e specifico programma, "We CARE", con l'obiettivo di assicurare ai propri clienti la migliore esperienza possibile in termini di efficacia del servizio offerto.

GESTIONE DEI DIRITTI DIGITALI (PRIVACY, PROTEZIONE E SICUREZZA DEI DATI PERSONALI)

Vodafone Italia si impegna a garantire altissimi livelli di riservatezza e tutela dei dati dei propri clienti attraverso il continuo sviluppo di procedure e tecnologie volte ad assicurare un elevato standard di sicurezza di tutti processi aziendali.

CONTRIBUTI SOCIALI ED ECONOMICI DEI PRODOTTI E SERVIZI

Le tecnologie digitali e mobili sono due leve fondamentali per il cambiamento che riguarda l'intero sistema economico e produttivo, oltre che sociale. Dall'accesso alle nuove tecnologie dipende in gran parte lo sviluppo del sistema Paese e accesso significa, oltre che potenziamento infrastrutturale, anche competenze digitali per un loro efficace utilizzo.

LA GESTIONE DEI RISCHI NELLA CATENA DI FORNITURA

Vodafone Italia monitora costantemente i propri fornitori attraverso un apposito Gruppo di Lavoro Permanente che si occupa della selezione e qualifica, degli audit, delle valutazioni ed eventuali azioni correttive. Inoltre, vengono realizzati incontri e attività di formazione e di sensibilizzazione

LA SALUTE E LA SICUREZZA

Vodafone Italia dedica particolare attenzione al tema attraverso attività di monitoraggio, piani di miglioramento, e promuovendo la cultura del benessere in Azienda con strumenti ad hoc come i webinar e il servizio "Mobile Check Up 2"

INTEGRITÀ ED ETICA AZIENDALE

Al fine di garantire la massima legalità, integrità ed etica aziendale, Vodafone Italia è dotata di un Codice Etico e di un Code of Conduct, oltre che di un meccanismo di whistle blowing denominato "Speak Up". Inoltre, sono realizzate apposite campagne e attività formative come quelle riconducibili al programma "Doing What's Right".

ELETTROMAGNETISMO

Vodafone Italia si impegna a monitorare con attenzione i risultati della ricerca scientifica sugli effetti dei campi elettromagnetici, informando i clienti e il pubblico attraverso un'apposita sezione del sito internet. All'interno del sito sono consultabili anche le procedure dell'Azienda per garantire che i telefoni e le stazioni radio base rispettino tutte le normative nazionali e non.

FORMAZIONE E SVILUPPO DEI TALENTI

Il costante impegno di Vodafone Italia alla gestione dei talenti si concretizza nella motivazione delle persone allo sviluppo delle proprie potenzialità e alla migliore conciliazione delle proprie aspirazioni con le opportunità che nascono in Azienda.

DIVERSITY & INCLUSION

Questi temi guidano la strategia di Vodafone Italia in ogni suo aspetto, dalle assunzioni alle attività di formazione, dalle politiche remunerative alle soluzioni di Smart Working, fino alla realizzazione di apposite campagne informative come "HeForShe"

CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI DI CO2

Con la tecnologia SingleRAN, le SRAN Energy saving feature 2G e 3G, il Free Cooling, il costante monitoraggio dei consumi e le soluzioni impiantistiche all'avanguardia dei Vodafone Village, Vodafone Italia garantisce l'ottimizzazione dei consumi e la riduzione delle emissioni nocive.

INIZIATIVE A FAVORE DELLE COMUNITÀ LOCALI

Vodafone Italia, grazie alla Fondazione Vodafone, opera con l'obiettivo di offrire un contributo concreto alla soluzione delle criticità del contesto sociale attuale e contrastare l'insorgere di nuove forme di disagio. Tra i numerosi progetti portati avanti in Italia si sottolineano il progetto OSO (OgniSportOltre), il progetto Immigrazione e le iniziative a favore dei giovani in difficoltà.

Tra le attività con cui Vodafone Italia si impegna a favorire la partecipazione degli stakeholder, vi sono la rendicontazione trasparente, l'ascolto e il dialogo. In particolare, per il fiscal year 2016 - 2017 si segnalano:

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO

DIPENDENTI

Il dialogo tra Vodafone Italia e le sue persone avviene costantemente durante tutto l'anno, attraverso diversi strumenti che offrono lo spazio alla condivisione di idee, proposte e suggerimenti creando un contesto collaborativo e stimolante. Tra gli strumenti di comunicazione interna utilizzati nel fiscal year 2016 - 2017, vi sono la Intranet HUB, accessibile da tutti i dipendenti del Gruppo Vodafone per lasciare commenti, proporre idee ed essere costantemente aggiornati; a HUB si affiancano il social network interno "Yammer", su cui le persone hanno la possibilità essere informati su tutte le novità, condividere informazioni e restare in contatto con i colleghi; e "Vodafone Tube", su cui è possibile caricare video da condividere con i colleghi.

Sono state messe a disposizione delle persone anche le nuove App "Rassegna stampa", per essere costantemente aggiornati sulle pubblicazioni relative a Vodafone Italia, e "MySOC", per la gestione dei temi legati alla sicurezza in azienda. Utilizzata anche quest'anno la newsletter Need to Know, rivolta all'intera popolazione aziendale con lo scopo di informare sulle principali novità strategiche, commerciali e di brand. Inoltre, sono stati organizzati periodici incontri via webcast, accessibili da ciascun dipendente dalla propria postazione o da remoto con la possibilità di postare domande in tempo reale, e una serie di incontri interni dedicati ai diversi target della popolazione aziendale. Infine, in linea con gli anni passati, è stata realizzata la People Survey, l'indagine condotta annualmente su tutti i dipendenti del Gruppo Vodafone per la misurazione del clima aziendale attraverso l'analisi di specifici indici di soddisfazione.

CLIENTI

La Customer Experience rappresenta per Vodafone Italia un asset di fondamentale importanza. Per questo motivo, nel fiscal year 2016 - 2017 l'Azienda investì sul We CARE, con l'obiettivo di assicurare ai propri clienti la migliore esperienza possibile in termini di qualità e di offerta del servizio, e di stabilire con essi un forte rapporto di fiducia. Agli strumenti di ascolto più tipici – come le indagini quali/quantitative e le ricerche di mercato, il monitoraggio della customer satisfaction, il Servizio Clienti, i canali social, i servizi in mobilità e gli SMS – si sono dunque affiancate le iniziative, sia tradizionali che digitali, che rientrano nel programma We CARE. Fra queste, emergono le iniziative "Always in Control", finalizzate a garantire un'esperienza di consumo chiara e trasparente e, soprattutto, quelle relative all'Easy Access, come il nuovo motore di intelligenza artificiale Virtual Assistant Vodafone e il servizio "Ci penso io & A-Team", volte a garantire ai clienti assistenza continua e massima velocità di risposta. Con We CARE, anche il ruolo dei negozi è cambiato radicalmente, trasformandosi da semplici punti vendita e assistenza a canali di formazione.

FORNITORI

Vodafone Italia coinvolge i propri fornitori costantemente, sia all'inizio di ogni potenziale rapporto, quando, attraverso l'adesione al Code of Ethical Purchasing, vengono condivisi i valori etici del Gruppo Vodafone, sia nei successivi procedimenti di qualifica e di valutazione, finalizzati al mantenimento e al miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti.

ISTITUZIONI

Vodafone Italia si impegna a mantenere un dialogo costante con le Istituzioni attraverso una specifica funzione aziendale, la Direzione Affari Pubblici e Legali, partecipando attivamente a consultazioni pubbliche, tavoli di lavoro e altre iniziative utili alla definizione delle politiche pubbliche di telecomunicazione. La collaborazione con le Istituzioni avviene anche mettendo a disposizione il proprio Security Operation Center come contact center a disposizione degli organi governativi per attività di pubblica sicurezza o di gestione delle emergenze.

MERCATO

Vodafone Italia utilizza diversi strumenti anche per comunicare con i propri azionisti e con il mercato. Tra questi, rientrano i comunicati stampa e le periodiche comunicazioni sull'andamento della gestione aziendale.