

**Bilancio di Sostenibilità 2016/2017**  
**Vodafone Italia**

**In ascolto del futuro,  
per migliorare il  
presente**



# Indice

## In ascolto del futuro per migliorare il presente

### 01

Testimonianza dell' <b>Amministratore Delegato</b> e del <b>Presidente</b>	04 05
Highlights	06

### 02

#### CHI SIAMO

Vodafone Italia	08
La Mission di Vodafone Italia e i pilastri della sostenibilità	12
Il contributo di Vodafone Italia al Paese	13
Gli impegni per il futuro	18

### 03

#### GARANTIAMO UN RAPPORTO DI FIDUCIA CON I NOSTRI CLIENTI CON RISPOSTE INNOVATIVE

Le dinamiche di mercato	21
I nostri clienti e mercati serviti	24
Una risposta sempre innovativa	32
La tutela della privacy e dei dati	36
La sicurezza nell'utilizzo dei prodotti Vodafone	39

### 04

#### PROMUOVIAMO IL TALENTO, L'INCLUSIONE E L'EQUILIBRIO VITA/LAVORO

Diversità, inclusione e smart working	41
Formazione e Sviluppo	47
Il contributo ai dipendenti per il successo dell'azienda	51
Promozione della salute e sicurezza	52
La comunicazione interna	54

## **SUPPORTO ALLE COMUNITÀ**

# 05

Lo sviluppo di nuove tecnologie a supporto della collettività 56

L'impegno della Fondazione Vodafone Italia 59

## **SUPPLY CHAIN RESPONSABILE**

# 06

La gestione responsabile della catena di fornitura 63

## **RICERCHIAMO L'EFFICIENZA DELLE NOSTRE RETI**

# 07

L'efficienza energetica delle reti Vodafone Italia 66

Iniziative per l'efficienza energetica delle sedi di Vodafone Italia 69

Utilizzo, monitoraggio e gestione delle risorse 71

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

# 08

Rispetto delle normative nazionali e internazionali 75

Solida Governance Aziendale 80

Coinvolgimento e ascolto degli stakeholder 83

## **I NUMERI DELL'AGIRE SOSTENIBILE DI VODAFONE ITALIA**

# 09

87

**GUIDA ALLA LETTURA** 102

**INDICE DEI CONTENUTI GRI** 104

Tabella di collegamento tra le tematiche materiali e l'indice GRI 115



---

# Testimonianza Amministratore Delegato

*Reti e servizi avanzati per anticipare la rivoluzione digitale che investirà tutti i settori*

“Nei prossimi 2-3 anni tutta l'economia e la società accelereranno bruscamente verso una 'rivoluzione digitale' che porterà alla dematerializzazione delle filiere produttive di tutti i settori. Una trasformazione radicale che cambierà i modelli di business e coinvolgerà cittadini, clienti, imprese e pubblica amministrazione.

Per Vodafone significa sviluppare reti avanzate di comunicazione ma anche accelerare e antecedere il mercato in questo percorso di digitalizzazione della società. Un chiaro esempio è quanto stiamo realizzando con la sperimentazione 5G a Milano, che si trasforma nel più grande laboratorio 5G al mondo. L'iniziativa raccoglie gli investimenti di importanti realtà nazionali e internazionali, e crea un sistema aperto di sviluppo, con applicazioni che spaziano dalla sanità alla sicurezza, dall'energia alle smart cities, dall'auto ai trasporti, dall'education all'intrattenimento.

Anche nel nostro approccio alla sostenibilità facciamo leva sulla tecnologia come “moltiplicatore” del valore sociale del nostro intervento per costruire un futuro migliore per tutti e rispondere con più efficacia ai cambiamenti. Per questa ragione abbiamo dato vita a progetti di rilevanza sociale come Ogni Sport Oltre (OSO), promosso dalla Fondazione Vodafone, per mettere in rete le realtà e le persone che si occupano di sport e disabilità.

Tutto questo - dall'investimento nelle reti, all'innovazione dei servizi, fino alle iniziative a sostegno di un più ampio concetto di cittadinanza digitale - costituisce il nostro contributo attivo allo sviluppo del Paese..”



**ALDO BISIO**, AMMINISTRATORE DELEGATO

A handwritten signature in black ink that reads "Aldo Bisio". The signature is written in a cursive, flowing style.

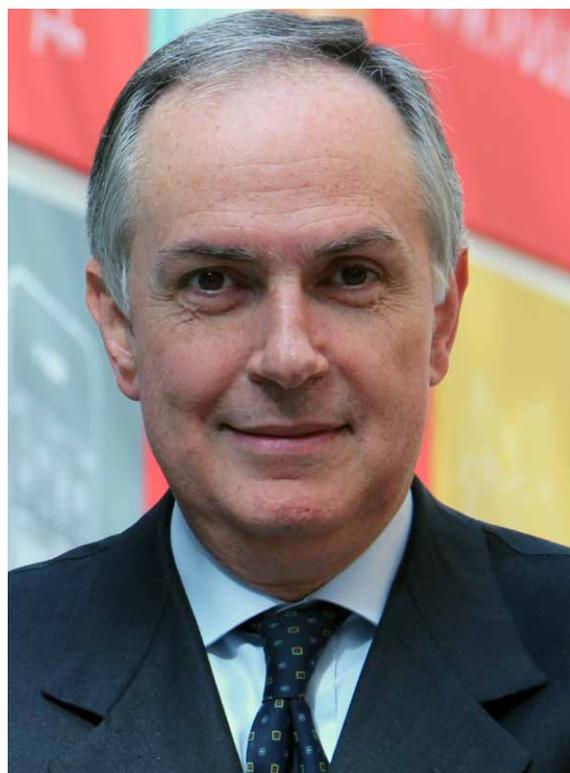
---

## Testimonianza Presidente

*Il Bilancio di Sostenibilità di Vodafone Italia ha il ruolo di raccontare e rendicontare il nostro operato di impresa responsabile...*

“Il Bilancio di Sostenibilità di Vodafone Italia ha il ruolo di raccontare e rendicontare il nostro operato di impresa responsabile. Il nostro impegno è offrire opportunità nel mondo delle comunicazioni ai cittadini ed alle imprese, private e pubbliche del nostro Paese, al fine di promuovere la trasformazione digitale e supportare lo sviluppo sociale ed economico.

La realizzazione delle infrastrutture e lo sviluppo di nuovi servizi permettono sempre più a tutti di cogliere le nuove opportunità di sviluppo di una società più competitiva ed inclusiva al tempo stesso. In particolare lavoriamo per dare vita e sostanza a cinque impegni fondamentali: la realizzazione di un rapporto di fiducia con i clienti, la promozione del capitale umano in un rapporto equilibrato tra vita privata e lavoro, l'innovazione nelle reti di telecomunicazioni, la collaborazione con una catena di fornitura responsabile e la messa a disposizione del nostro supporto diretto per le comunità dove siamo presenti. Vodafone è consapevole che il raggiungimento dei cinque impegni possa avvenire unicamente tramite un agire corretto, trasparente e responsabile che si concretizzi nel rispetto delle normative nazionali ed internazionali, nonché nella gestione di impresa basata su una solida “governance” e nel costante coinvolgimento e ascolto di tutti gli “stakeholder”.



**PIETRO GUINDANI**, PRESIDENTE

A handwritten signature in black ink that reads "Pietro Guindani". The signature is written in a cursive, flowing style.

# Highlights



**5,1 mld €**  
Contributo economico  
diretto e indiretto al  
Paese

**32 mila**  
Persone occupate  
direttamente e  
indirettamente da  
Vodafone Italia

**2,3 mld €**  
Contributo netto al PIL  
del Paese



**25,4 mln**  
I clienti di Vodafone  
Italia

**3,7 mld €**  
Acquisti di beni e  
servizi

**9 mln**  
I clienti 4G di Vodafone Italia



**6.768**  
Dipendenti di  
Vodafone Italia

**48.706**  
Giornate di formazione

**5,1 mln €**  
Investimento della Fondazione  
Vodafone Italia in progetti  
sociali



circa **170 GWh**  
Risparmiati grazie alle  
iniziative singleRAN  
sulla rete

**69%**  
Energia elettrica da  
fonti rinnovabili

**112 mila tCO<sub>2</sub>**  
Non emesse grazie a interventi  
nella rete e negli uffici



**6,2 mld €**  
Ricavi delle vendite e  
delle prestazioni

**2,2 mld €**  
EBITDA  
(predisposto secondo  
i principi contabili  
internazionali)

**6,7 mld €**  
Valore della produzione



02

**CHI SIAMO**





Innovazioni di prodotto/servizio	Evoluzione tecnologica		
<b>GSM</b>	1994	Omnitel	
	1995	Lancio dei servizi di telefonia mobile di Omnitel Pronto Italia	
	1996	Lancio della rete aziendale mobile <b>2,5 mln di clienti</b>	
	1998	Lancio del programma di loyalty Omnitel One	
	1999	Lancio della Christmas Card Lancio dei contenuti formato WAP	
	2000	Omnitel Vodafone	
	2001	Vodafone Connect Card	
	2002	<b>Card Vodafone Omnitel - 19,9 mln di clienti</b>	
	2003	Card Vodafone	
	<b>UMTS</b>	2004	Mobile Connect Card UMTS
2005		Vodafone Passport	
<b>HSDPA</b>	2006	Vodafone Casa	
	2007	Acquisizione Tele2 e lancio Vodafone Rete Unica	 
<b>DSL</b>	2008	Convergenza fisso e mobile, Vodafone station e Internet Key	
	2009	Vodafone Ministation	
	2010	Internet Key 28.8, Vodafone TVConnect prima TV digitale <b>32,8 mln di clienti</b>	
<b>LTE</b>	<b>Copertura mobile a 43,2 Mbps</b> <b>Acquisizione frequenza 4 G</b>	2011	App "My190" per self-care clienti, Lancio progetto "1000 Comuni"
		2012	Lancio Vodafone IP VPN, Vodafone Smart Pass, Vodafone Station 2
	<b>Lancio servizi 4G</b>	2013	Lancio NFC, Offerte relax, rete Unica dati, Vodafone Xone
		2014	Mobile POS
	<b>Lancio Roaming 4G</b>	2014	Vodafone Rete Sicura
	<b>Copertura Fibra ottica</b>		
	<b>Lancio Vodafone Statio Revolution</b>	2015	Lancio 4G+, 225 Mbps
	<b>Lancio Sky Online</b>		Lancio Fibra 300 Mbps
	<b>Lancio fibra 500 Mbps</b>	2016	
	<b>Copertura LTE</b>		96% per oltre 6.700 comuni raggiunti
<b>Vodafone Pay</b>		Tramite NFC	
<b>Connessione fibra 1Gbps a Perugia</b>		Prima connessione fibra Consumer (FttH) a raggiungere 1Gbps a Perugia	
<b>Vodafone TV</b>			
<b>Vodafone Pass, il portafoglio di opzioni per navigare senza consumare i dati</b>	2017	Lancio IperFibra 1Gbps	
<b>Vodafone BOT, l'intelligenza artificiale che risponde via chat in tempo reale alle domande dei clienti</b>		Lancio 4.5G fino a 800Mbps	

# La roadmap tecnologica di Vodafone Italia

---

- Luglio 2016** Vodafone Italia ha stretto una partnership con il Coni per promuovere la diffusione dello sport a 360 gradi, a partire dalle discipline presenti ai Giochi olimpici di Rio 2016.
- Agosto 2016** In collaborazione con la Protezione Civile, Vodafone Italia ha sostenuto le popolazioni colpite dal terremoto del Centro Italia, effettuando interventi tempestivi con mezzi e persone, per garantire la continuità nella fornitura dei servizi di comunicazione nelle aree colpite.
- Ottobre 2016** Vodafone ha lanciato IperFibra, la prima offerta commerciale in fibra fino a 1 Gigabit al secondo in Italia. Le offerte sono disponibili per clienti privati, PMI e professionisti, grazie alla tecnologia Fiber to the Home (FttH) nelle città di Milano, Bologna, Torino e Perugia.
- Ottobre 2016** Vodafone ha supportato BMW nel lancio della prima motocicletta connessa, integrando una SIM IoT Vodafone a bordo del veicolo.
- Novembre 2016** Vodafone ha presentato insieme a Yamaha i primi scooter del marchio connessi grazie al servizio IoT di Vodafone "My TMAX Connect", che permette ai clienti di accedere ai dati dello scooter da remoto.
- Novembre 2016** Vodafone Italia ha lanciato Christmas Card, la prima offerta in Italia per smartphone, tablet e PC, che consente ai clienti di guardare tutti i video in streaming da mobile senza consumare Giga.
- Dicembre 2016** Vodafone Italia ha lanciato Vodafone TV, il primo servizio che consente di accedere ai contenuti della TV tradizionale, on demand e Internet TV, tramite un'unica piattaforma integrata e personalizzabile.
- Gennaio 2017** Vodafone Italia ha lanciato "Vodafone Bot", un sistema di intelligenza artificiale che garantisce risposte via chat in tempo reale alle domande più semplici dei clienti, trasferendo la chiamata direttamente all'operatore a seconda delle necessità.
- Aprile 2017** Vodafone ha stretto una partnership con Citroën per fornire il servizio dell'antifurto satellitare "Vodafone Vehicle Defence", l'ultima innovazione di Vodafone Automotive nell'ambito delle tecnologie IoT. Il contratto di partnership è stato firmato a Gennaio 2017.
- Maggio 2017** Vodafone ha lanciato, per prima in Italia, la rete mobile 4.5G fino a 800 Megabit al secondo nelle città di Firenze, Palermo e Milano. Con la rete 4.5G di Vodafone, è possibile navigare al doppio della velocità del 4G.
- Giugno 2017** Vodafone ha eliminato i costi di roaming in Europa nel rispetto delle condizioni previste dal Regolamento Europeo.
- Giugno 2017** Vodafone lancia il primo portafoglio di opzioni per navigare senza consumare Giga. Con i Vodafone Pass dedicati a Social & Chat, Video e Musica, cambia radicalmente l'esperienza di navigazione: chi ama i social e le chat, chi utilizza lo smartphone o il tablet per guardare i video, e chi è appassionato di musica, può vivere le proprie passioni senza consumare i Giga previsti dalla propria offerta.
- Giugno 2017** Fondazione Vodafone ha lanciato OSO, la prima comunità digitale aperta a tutti per avvicinare le persone con disabilità allo sport.

# Vodafone Italia: il primo operatore...

... a lanciare l'offerta commerciale in fibra fino a **1 Gigabit al secondo in Italia (IperFibra Vodafone)**. Le offerte sono disponibili per clienti privati, PMI e professionisti, grazie alla tecnologia Fiber to the Home (FttH) nelle città di Milano, Bologna, Torino e Perugia.

... a lanciare **servizi IoT nel settore delle 2 ruote**.

... a lanciare un'offerta (**Christmas Card** Novembre 2016) che consente ai clienti di guardare tutti i video in streaming da mobile senza consumare i Giga della propria offerta.

... a lanciare la rete **mobile 4.5G fino a 800 Mbps**.

... a lanciare in Italia un intero portafoglio di opzioni per **navigare senza consumare Giga**. Dopo il lancio di Christmas Card a Novembre 2016, che ha permesso ai clienti Vodafone di guardare video in streaming senza consumare Giga, a Giugno 2017 Vodafone ha lanciato le offerte Vodafone Pass cambiando radicalmente l'esperienza di navigazione dei suoi clienti: chi ama i social e le chat, chi utilizza lo smartphone o il tablet per guardare i video, e chi è appassionato di musica, può vivere le proprie passioni senza consumare i Giga previsti dalla propria offerta.

STREAMING



**Rete mobile 4.5G fino a 800 Mbps**

# La Mission di Vodafone Italia e i pilastri della sostenibilità

Da diversi anni Vodafone Italia ha scelto di intraprendere un cammino di "Responsabilità d'Impresa", che si traduce nel costante sviluppo di politiche sostenibili condivise a livello nazionale e di Gruppo. Operare in modo sostenibile, per Vodafone Italia significa agire nella consapevolezza che il successo di un'azienda nel lungo periodo dipenda anche dalla capacità di anticipare e soddisfare i bisogni culturali, sociali ed economici del Paese attraverso il proprio operato.

In linea con la mission del Gruppo, Vodafone Italia ha definito il proprio impegno nello sviluppo di soluzioni che consentano di fornire a tutti tecnologie digitali innovative e reti ultraveloci, al fine di promuovere il cambiamento digitale e supportare lo sviluppo sociale ed economico del Paese. Inoltre, cosciente del proprio ruolo quale

parte di un sistema di imprese al cui successo vuole contribuire attraverso la creazione di valore condiviso, Vodafone Italia ha definito cinque impegni fondamentali attraverso i quali portare avanti il proprio progetto di impresa sostenibile. In particolare tali commitment vedono Vodafone Italia impegnata a:

- Instaurare un rapporto di fiducia con i clienti attraverso risposte innovative;
- Promuovere il talento, i giovani e un maggior equilibrio vita-lavoro dei dipendenti;
- Ricercare una maggiore efficienza delle reti;
- Assicurare un supporto diretto alle comunità;
- Costruire una supply chain responsabile.

## MISSION

Arrivare a tutti con tecnologie digitali innovative e reti ultraveloci per vivere al meglio il presente e costruire un futuro migliore

## IMPEGNI

**Instaurare un rapporto di fiducia con i nostri clienti con risposte innovative**

**Promuovere il talento, i giovani e l'equilibrio vita - lavoro**

**Ricercare l'efficienza delle nostre reti**

**Assicurare il supporto alle comunità**

**Costruire una supply chain responsabile**

## APPROCCIO

**Rispetto delle normative nazionali e internazionali**

**Solida governance aziendale**

**Coinvolgimento e ascolto delle richieste dei nostri stakeholder**

In linea con la vision del Gruppo, Vodafone Italia persegue quindi un modello di business sostenibile, ponendo costante attenzione non solo agli aspetti di natura economica, ma anche a quelli ambientali e sociali. La cultura della Sostenibilità è parte integrante della strategia e dell'operatività aziendale, nella consapevolezza che l'attenzione alle persone, la relazione con il cliente e con i fornitori e la tutela

dell'ambiente circostante rappresentino i presupposti per una crescita sostenibile. Vodafone è consapevole di come il raggiungimento dei cinque impegni possa avvenire unicamente tramite un agire corretto, trasparente e responsabile che si concretizzi nel rispetto delle normative nazionali e internazionali, nella definizione di una solida governance aziendale e nel costante coinvolgimento e ascolto di tutti

gli stakeholder.

Infine, Vodafone Italia, con la propria mission di sostenibilità e i cinque commitment mira a fornire un contributo significativo allo sviluppo dell'intero Sistema Paese, attraverso la realizzazione di un'infrastruttura sempre più veloce e sicura che permetta il diffondersi di tecnologie e servizi digitali innovativi.

# Il contributo di Vodafone Italia al Paese

## Il grande cambiamento digitale

La rivoluzione digitale è sempre più parte della nostra vita reale. Guardare un film, acquistare un regalo, controllare l'estratto conto bancario e chiamare dal cellulare un amico in altre parti del mondo gratuitamente, sono azioni diverse, ma con un punto in comune: tutte possono essere svolte senza muoversi da casa, direttamente dal proprio dispositivo mobile.

Non si tratta dunque di un evento tecnologico limitato al mondo della ricerca, ma di un avvenimento che guida la trasformazione della società in tutte le sue forme. Cambia il rapporto tra le persone, la comunicazione tra istituzioni e cittadini e il mondo del lavoro. È la quarta rivoluzione industriale che, dopo quella del vapore, quella guidata dall'elettricità e quella elettronica porta con un sé un cambiamento epocale: la velocità della trasformazione.

Tra i settori più interessati da tale cambiamento vi è il settore delle telecomunicazioni. Quest'ultimo è stato fortemente impegnato negli ultimi anni a sviluppare tecnologie digitali e modelli di business ripensando la value proposition di prodotti e servizi.

Tale evoluzione tecnologica dei sistemi di telecomunicazione consente sempre più a cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione di trarre importanti benefici da connessioni Broadband e Ultra Broadband sempre più pervasive e con velocità di trasmissione dei dati superiori al Gigabyte per secondo.

Oggi si parla sovente di "Gygabit Society", nella quale le reti che superano il Gigabit al secondo aprono la strada ad applicazioni per imprese e consumatori nei campi della realtà virtuale e tattile, in quelli della telemedicina così come dell'intrattenimento, fino alle applicazioni evolute per le "connected car" e alla

"domotica avanzata". Consentono inoltre di gestire una molteplicità di utenti che accedono in contemporanea a contenuti in alta definizione, di vivere applicazioni di "immersive reality", dando corpo a realtà digitali, di utilizzare modalità di smart working evolute e completamente integrate con gli applicativi aziendali. Innovazioni queste che portano al raggiungimento di importanti benefici, diretti e indiretti, sull'economia del Paese e sul benessere delle persone.

Lo sviluppo della Gygabit Society, non può tuttavia prescindere dallo sviluppo congiunto di strategie nazionali e comunitarie volte alla digitalizzazione e di reti in banda ultra larga pienamente simmetriche per soddisfare i nuovi bisogni di imprese e famiglie. Sul fronte delle strategie di sviluppo L'Agenda Digitale Europea, con la trasposizione nazionale nell'Agenda Digitale Italiana, si è rivelata nel corso degli anni uno strumento fondamentale per il superamento delle "barriere" digitali, lo sviluppo di infrastrutture in banda larga e ultra-larga, la diffusione delle competenze digitali tra cittadini e imprese e la creazione di opportunità per il conseguimento di benefici economici, sociali e ambientali. In tale contesto Vodafone Italia ha fornito un prezioso contributo allo sviluppo concreto della Gygabit Society attraverso i propri investimenti nel potenziamento delle reti fisse in fibra ottica e lo sviluppo di nuove connessioni mobile. Da questo impegno sono infatti nate le soluzioni che portano la fibra alla casa del cliente (FttH) a 1Gbps, che raggiungono 12,4 milioni di famiglie in 4 città d'Italia, e le connessioni mobile con tecnologia 4G, disponibili su oltre il 97% del territorio nazionale, e 4.5G a 800Mbps, disponibili nelle città di Firenze, Palermo e Milano.

## Gli effetti dell'investimento nella rete broadband e ultra broadband

Gli investimenti nello sviluppo di connessioni ultraveloci fisse, quali la fibra Vodafone a 1 Gbps, e mobile, con le tecnologie 4G e 4.5G, generano importanti impatti sul benessere del territorio. In particolare, studi recenti pubblicati nel corso degli ultimi anni, hanno dimostrato la correlazione tra l'uso di infrastrutture digitali e il tasso di crescita

del PIL e dell'occupazione di un Paese. La coesistenza di infrastrutture disponibili e l'utilizzo diffuso delle stesse offre infatti la possibilità di sviluppare nuovi servizi, aumentare la produttività dei processi, anche attraverso la diffusione delle nuove tecnologie Machine-to-Machine e Internet of Things, e agevolare la transizione di interi settori economici verso modelli più efficienti.

Questi studi sottolineano che la realizzazione di una rete di telecomunicazione di ultima generazione non si limita a generare effetti direttamente legati alla sua costruzione (network construction effects), ma abilita la diffusione di nuove tecnologie che, a loro volta, creano ulteriori ricadute (spillover effects) sul territorio.

In primo luogo, infatti, l'impatto su PIL e occupazione deriva dai capitali investiti e dalla creazione di nuovi posti di lavoro necessari alla progettazione, implementazione e successiva gestione della nuova rete.

Gli stessi investimenti, però, creano parallelamente nuove opportunità economiche per imprese e organizzazioni, ottenibili, in particolare, a seguito della diffusione delle nuove tecnologie e di dispositivi per il loro utilizzo. Una rete veloce offre agli utenti la possibilità di studiare e comunicare a distanza, di accedere a nuovi servizi pubblici e privati, e consente alle imprese di accedere a nuovi mercati, modernizzare l'organizzazione, inventare nuovi servizi, essere più competitivi grazie a soluzioni di Smart Working, sistemi di informatizzazione, sistemi di tracciabilità e sicurezza. Alla Pubblica Amministrazione la banda larga e ultra-larga consente di offrire informazioni e servizi in rete ai cittadini e impostare modelli di gestione intelligente delle città (Smart Cities) e della sanità (Smart Health). Così, queste nuove opportunità si traducono in nuove attività produttive che generano ricchezza economica e posti di lavoro aggiuntivi.

1 Tra questi, si fa specifico riferimento ai seguenti: "L'impatto degli investimenti in NGN sullo sviluppo economico del Paese", AGCOM – Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (2010); "Wireless Broadband infrastructure: a catalyst for GDP and job Growth 2013-2017", PCIA-The Wireless Broadband Infrastructure (2013); "The impact of Broadband on Jobs and the German Economy", Dr. Raul L. Katz – Adjunct Professor, Columbia Business School, Director of Business Strategy Research, Columbia Institute for Tele-Information (2010).

# Investimenti nella rete fissa e mobile di Vodafone

Impatti della costruzione della rete fissa e mobile

Impatti della costruzione delle nuove tecnologie abilitate della rete fissa e mobile

+PIL e occupazione  
generati dalla spesa per la costruzione della rete

+PIL e occupazione  
generati dai fornitori di beni e servizi necessari alla costruzione della rete

+PIL e occupazione  
generati da nuove opportunità di lavoro

+PIL e occupazione  
creati dalle nuove opportunità di business

+PIL generato grazie ai processi più efficienti e ad una migliore produttività

+ PIL  
+ Occupazione

per la value chain

+ PIL  
+ Occupazione

per la collettività

+ PIL  
+ Occupazione

**per il Paese**

# Il contributo economico al Sistema Paese

## Gli impatti diretti su famiglie, imprese e Pubblica Amministrazione

Le attività di Vodafone Italia generano in primo luogo un impatto sugli stakeholder con i quali interagisce in modo diretto. Il valore creato in Italia viene distribuito alle famiglie dei dipendenti, alle imprese fornitrici di beni e servizi e alla Pubblica Amministrazione con cui l'Azienda si confronta continuamente nello svolgimento delle proprie attività.

## Gli impatti indiretti su famiglie, imprese e Pubblica Amministrazione

Oltre agli impatti diretti, il business di Vodafone Italia contribuisce alla creazione di benefici economici generati dai soggetti che appartengono alla sua catena del valore. Grazie alle attività con Vodafone, infatti, dipendenti, fornitori e clienti generano, a loro volta, flussi finanziari che confluiscono anche in questo caso verso famiglie, imprese ed enti pubblici. Con specifico riferimento agli impatti identificati e analizzati ai fini del presente studio, il contributo indiretto di Vodafone Italia è stimabile in circa 770 milioni di Euro.

Nota: è preso in considerazione solo l'impatto generato sui principali fornitori locali.

**€ 5,1 mld**

**CONTRIBUTO ECONOMICO DIRETTO E INDIRETTO**

**€ 2,8 mld**

**ALLE IMPRESE**

**€ 1,4 mld**

**ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

**€ 900 mln**

**ALLE FAMIGLIE**

**€ 4,3 mld**

**CONTRIBUTO ECONOMICO DIRETTO**

**€ 2,8 mld**

**alle Imprese**

Investimenti in immobilizzazioni, Acquisti di beni e servizi, Interessi e oneri finanziari, Affitto dei siti

**€ 1,2 mld**

**alla Pubblica Amministrazione**

Imposte e tasse, Investimenti in frequenze 4G, Costi delle frequenze GSM e UMTS, Contributi di settore, Contributi previdenziali, Affitto dei siti

**€ 300 mln**

**alle Famiglie**

Salari e stipendi netti ai dipendenti Vodafone, TFR liquidato e anticipato, Rimborso spese mediche, Contributi assistenziali e previdenza complementare, Affitto dei siti, Investimento della Fondazione Vodafone Italia nella società

**€ 770 mln**

**CONTRIBUTO ECONOMICO INDIRETTO**

**€ 130 mln**

**alla Pubblica Amministrazione**

Imposte sul reddito dei dipendenti, Contributi previdenziali versati dai dipendenti di Vodafone Italia, Imposte sul reddito dei fornitori locali per attività svolte per Vodafone Italia

**€ 640 mln**

**alle Famiglie**

Salari e stipendi netti ai dipendenti dei fornitori locali per attività svolte per Vodafone Italia

## Il contributo economico indotto

Le attività di Vodafone Italia hanno effetti nella propria value chain, ma anche sugli altri settori dell'economia del Paese. Questo impatto "indotto" scaturisce dal fatto che parte della ricchezza ricevuta dagli stakeholder grazie alle attività di Vodafone viene impiegata in altri

comparti economici, che ne vengono così a beneficiare in modo indotto. Infatti, il valore aggiunto creato e distribuito dall'azienda si traduce in seguito in consumi e investimenti che confluiscono in altri settori economici, contribuendo alla loro crescita e creando quello che viene chiamato "effetto indotto". L'effetto totale dell'attività aziendale può essere, dunque, stimato in termini di generazione di prodotto interno lordo globale utilizzando alcuni studi macroeconomici specifici del contesto europeo e del settore delle telecomunicazioni<sup>1</sup>.

Il contributo complessivo netto alla crescita economica italiana da parte di Vodafone Italia nel 2016-2017 può, dunque, essere stimato in circa 2,3 miliardi di Euro, di cui 2,1 miliardi rappresentano il valore aggiunto creato direttamente e circa 200 milioni in termini di ricchezza creata grazie all'effetto indotto.

**€ 2,3 mld** **CONTRIBUTO NETTO AL PIL DELL'ITALIA**

<sup>1</sup> (Cebr), Centre for Economics and Business Research. The changing economic impact of the telecommunication sector in the EU, 2008.

## IL CONTRIBUTO ECONOMICO E LA CREAZIONE DI VALORE

Al termine dell'anno fiscale 2016 - 2017 Vodafone Italia ha registrato ricavi da servizi pari a 5.247 milioni di euro, in crescita del 2,3% rispetto all'anno precedente, mantenendo il trend di crescita registrato degli ultimi trimestri, grazie in particolare ad un incremento dei consumi medi di dati dei clienti e ad un'accelerazione nella crescita

del segmento fisso. L'EBITDA registrato ha raggiunto la quota di 2.229 milioni di euro, crescendo del 10,6% rispetto all'anno precedente.

Il segmento dei servizi mobili ha registrato una crescita nel corso dell'anno, con ricavi pari a 4.366 milioni di euro, in aumento dell'1,5% rispetto allo scorso anno, grazie ai risultati positivi del segmento consumer prepagato, all'aumento del consumo di dati mobili (+45%), e al numero di clienti 4G che

raggiungono quota 9 milioni.

In crescita anche i ricavi da servizi di rete fissa, pari a 882 milioni di euro, con i clienti di banda larga fissa che si attestano a quota 2,2 milioni e i clienti in fibra che hanno raggiunto quota 0,7 milioni, con una crescita di 0,4 milioni di clienti nell'anno fiscale.

## I principali risultati

**9 milioni di clienti 4G**

**12,4** milioni di famiglie e imprese raggiunte dalla fibra

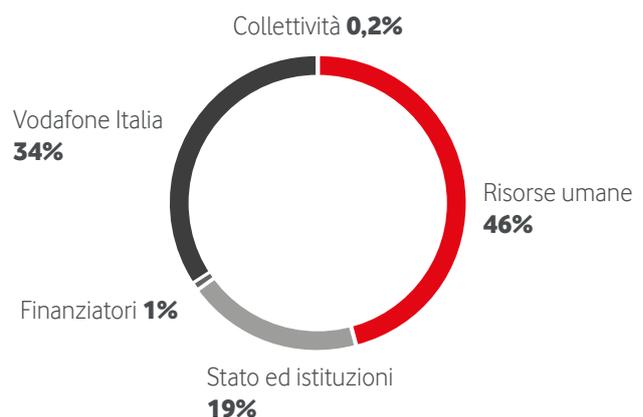
**5.247** milioni di euro di ricavi da servizi

**2.229** milioni di euro di EBITDA

## CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Attraverso la determinazione del Valore Aggiunto viene rappresentata la capacità di Vodafone Italia di creare ricchezza e di ripartirla tra i propri stakeholder. Il Valore Aggiunto, inteso come differenza tra valore della produzione e costi intermedi della produzione, è stato calcolato attraverso una riclassificazione del conto economico consolidato e risulta in incremento rispetto allo scorso anno, principalmente per effetto dell'aumento degli ammortamenti.

### Distribuzione del valore aggiunto



## Il contributo ambientale

Anche quest'anno le iniziative avviate da Vodafone Italia finalizzate al risparmio energetico e alla riduzione delle emissioni in atmosfera sono state diverse. In particolare sono proseguite le attività di ammodernamento ed efficientamento della rete attraverso l'implementazione delle tecnologie di raffreddamento dei siti Free Cooling 2.0 e l'estensione sulla totalità dei siti Vodafone Italia della tecnologia SingleRAN. Quest'ultima innovazione consente di allocare all'interno di un singolo telaio standard le diverse tecnologie di trasmissione, generando notevoli risparmi di consumi energetici e di CO<sub>2</sub>. Con riferimento

alle emissioni in atmosfera, va sottolineato che le tecnologie di comunicazione mobile costituiscono uno degli strumenti più efficaci nella mitigazione dei cambiamenti climatici, in quanto danno la possibilità di razionalizzare e rendere efficiente lo svolgimento di attività e processi. Vodafone Italia ha più di 20 anni di esperienza nel campo delle tecnologie "Machine-to-Machine" (M2M) ed è tra i primi operatori a fornire soluzioni Internet of Things innovative alle imprese, sia a livello globale che nazionale. Inoltre, secondo uno studio di Vodafone Group, nel 2020 il contributo delle tecnologie mobili alla riduzione delle emissioni in Europa può essere quantificato in 110 mila tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente

per milioni di connessioni wireless attivate (Vodafone Group Plc Carbon Connections: quantifying mobile's role in tackling climate change, 2009). Applicando tale equivalenza alle connessioni mobili business attivate dall'Azienda nel corso dell'anno, è possibile stimare che il solo business di Vodafone Italia potrà contribuire al raggiungimento di questo obiettivo con la riduzione di circa 25 mila tonnellate di CO<sub>2</sub>, consentendo al Sistema Paese di sfruttare la gran parte delle opportunità offerte dalla diffusione delle comunicazioni wireless per la riduzione delle emissioni di gas serra, come la dematerializzazione e la gestione efficiente dei processi.

**CO<sub>2</sub> 137 mila t non emesse**

CO<sub>2</sub> 112 mila t con interventi diretti sul risparmio energetico della rete

CO<sub>2</sub> 25 mila t indirettamente grazie alle mobile technology

## Il contributo sociale

Vodafone Italia gioca un ruolo importante anche sui livelli occupazionali del Paese. L'appartenenza a una rete di imprese consente di valutare la creazione di occupazione sia diretta che indiretta, attraverso la stima di quei posti di lavoro che i fornitori possono mantenere grazie alle attività svolte per Vodafone Italia. In tal senso, le unità di lavoro impiegate nell'anno sono calcolabili in circa 32 mila persone, corrispondenti a 28 mila Full Time Equivalent. L'impatto diretto di Vodafone Italia sull'occupazione è in

primo luogo misurabile in base al numero dei suoi dipendenti. L'Azienda impiega in Italia una forza lavoro di 6.768 persone assunte con contratto di lavoro subordinato, corrispondenti a 6.173 Full Time Equivalent (FTE). Tutti i dati relativi ai dipendenti sono riportati all'interno del capitolo relativo alle persone. Per valutare in modo globale le ricadute sociali sul sistema Paese è utile, tuttavia, considerare l'occupazione mantenuta presso i fornitori che procurano beni e servizi vari o supportano alcune fasi del processo aziendale, quali la distribuzione, la vendita e il servizio al cliente. L'occupazione indiretta, dunque,

può essere stimata in quella parte della forza lavoro della catena di fornitura che svolge attività per il business di Vodafone: i Full Time Equivalent impiegati indirettamente dall'azienda sono stimati in circa 21 mila unità.

**32 mila persone occupazione totale**

6.768 persone occupate direttamente

25,5 mila persone occupate indirettamente

## Gli impegni per il futuro

Vodafone Italia, in linea con la Mission di sostenibilità ed in relazione ad ognuno dei 5 impegni assunti, ha definito gli obiettivi di medio - lungo periodo volti a garantire la costante creazione di valore condiviso e il continuo contributo allo sviluppo dell'intero Sistema Paese.

<p><b>GARANTIAMO UN RAPPORTO DI FIDUCIA CON I NOSTRI CLIENTI</b></p> 	Offerte sempre più incentrate sui reali bisogni dei clienti, valorizzando la qualità della rete 4G
	Prestazioni sempre migliori in termini di performance e di velocità, attraverso la diffusione delle reti in fibra FTTH fino a casa dei clienti
	Valorizzazione delle offerte convergenti
	Sviluppo di prodotti IoT (Internet of Things) per la clientela Consumer , anche grazie ad una struttura organizzativa dedicata
	Maggior presidio alla clientela Corporate nello sviluppo di soluzioni complesse, anche grazie al rafforzamento della struttura Technology Enterprise Services
	Soluzioni innovative e ad alto potenziale per quanto riguarda i servizi Cloud, Big Data analysis e IoT
	Evoluzione del modello di protezione dei dati personali e di gestione della sicurezza delle informazioni, attraverso l'adozione del nuovo Regolamento Generale sulla protezione dei Dati (GDPR) che entrerà in vigore il 25 maggio 2018 in tutti i Paesi membri dell'Unione Europea

<p><b>PROMUOVIAMO IL TALENTO, L'INCLUSIONE E L'EQUILIBRIO VITA – LAVORO</b></p> 	Ricambio generazionale e maggiori competenze digitali, grazie anche ai contratti di apprendistato, sia dentro che fuori i Competence Centers
	Iniziative a sostegno della diversity e delle tematiche di genere, anche attraverso eventi pubblici a supporto di una maggiore inclusione
	Comunicazione delle nuove azioni dell'Agenda dell'Inclusione e lancio di un test volto a misurare la capacità di Vodafone Italia di essere un'azienda inclusiva
	Definizione di un modello di Leadership Inclusiva nei People Manager con particolare focus sul valore etico e sociale e sull'impatto sul business, e di un modello basato su competenze di performance coaching, utili a massimizzare il contributo di tutti nella diversità di provenienza, esperienza, età e genere
	Solidi strumenti di gestione del business e delle risorse umane per tutti gli imprenditori e gli store manager, grazie a un nuovo percorso RPT 2.0
	Supporto ai nuovi addetti vendita, attraverso un nuovo percorso di induction per il mondo vendite
	Sharing dei comportamenti di vendita di soluzioni complesse e rafforzamento delle competenze in ambito IT e cloud
	Sessioni di aggiornamento formativo sul rischio elettrico per il personale esposto
	Lancio di un percorso di formazione specifica d'aula per la diffusione dei principi di igiene vocale e di utilizzo corretto della voce, per il personale dei Call Center
	Rafforzamento delle competenze relazionali dello staff dei Contact Center attraverso un percorso formativo che li trasformi da centri d'eccellenza nella gestione operativa del cliente a centri specializzati nella consulenza
	Coinvolgimento delle persone che lavorano in Vodafone Italia per sostenere "OSO, Ogni Sport Oltre" l'iniziativa che ha l'obiettivo di avvicinare le persone con disabilità allo sport
	Lancio di una donazione dipendenti con cui le persone che lavorano in Vodafone Italia possono decidere di donare il valore delle proprie ore lavorative per sostenere progetti OSO, Ogni Sport Oltre
	Lancio di una nuova App di comunicazione interna per facilitare l'accesso a news e informazioni utili alla vita lavorativa
	Ottenimento della Certificazione del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza di Vodafone Italia in conformità allo Standard Internazionale 18001 OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series)
	Consolidamento delle attività di audit e formazione sul Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza dei Lavoratori (SGSSL) degli appaltatori di Vodafone Italia
	Offerta di elettrocardiogrammi gratuiti , per i dipendenti interessati, attraverso l'iniziativa di Mobile Check Up 2, a sostegno della salute delle persone
Rinnovo del Contratto Collettivo delle Telecomunicazioni	
Ridefinizione della contrattazione di secondo livello	

 <p><b>ASSICURIAMO IL NOSTRO SUPPORTO ALLE COMUNITÀ</b></p>	Massima efficienza in termini di rapidità e sostegno nella gestione di situazioni di crisi e costante supporto all'Autorità di pubblica sicurezza
	Implementazione di nuove soluzioni tecnologiche in costante sinergia con il sistema di sicurezza del Paese e massima operatività per la continuità del servizio e il supporto alla popolazione
	Potenziamento del progetto OSO, attraverso il coinvolgimento di altri partner e sostenendo le associazioni e federazioni con altri bandi per avvicinare la disabilità allo sport
	Sostegno a un progetto a favore delle donne vittime di violenza
	Miglioramento dei progetti avviati a supporto dei rifugiati nel nostro Paese e valutazione di ulteriori progetti a favore dell'inclusione ed integrazione
	Sostegno a favore delle popolazioni delle aree appenniniche colpite dal terremoto per la ricostruzione e il rilancio del territorio
	Evoluzione del modello di protezione dei dati personali e di gestione della sicurezza delle informazioni, attraverso l'adozione del nuovo Regolamento Generale sulla protezione dei Dati (GDPR) che entrerà in vigore il 25 maggio 2018 in tutti i Paesi membri dell'Unione Europea

 <p><b>COSTRUIAMO UNA SUPPLY CHAIN RESPONSABILE</b></p>	Prosecuzione e incremento delle attività di audit presso i fornitori sui processi di gestione della salute e sicurezza sul luogo di lavoro
	Attivazione delle attività di formazione per gli auditor interni dei fornitori, riguardo agli standard internazionali per la conduzione di audit, gli standard per i sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro e il sistema contractors control di Vodafone Italia

 <p><b>RICERCHIAMO L'EFFICIENZA DELLE NOSTRE RETI</b></p>	Miglioramento e ottimizzazione delle performance radio di rete e riduzione dell'assorbimento di energia elettrica, grazie all'utilizzo di nuove configurazioni/moduli SingleRAN
	Ottimizzazione del funzionamento delle feature di spegnimento e gestione delle risorse radio 2G,3G,4G
	Estensione della misurazione della Power Usage Effectiveness (PUE) su altri 1.000 siti di rete radio e implementazione di nuovi dispositivi AMR (Automatic Meter Reader) per aumentare la percentuale di copertura della rete del FY16-17
	Realizzazione di 230 sistemi Free Cooling 2.0 su siti di rete radio
	Integrazione su 4 siti di rete radio, equipaggiati con gruppi elettrogeni ibridi, dei Solar Add-on Kits, che consentono di ridurre le ore di funzionamento dei gruppi elettrogeni utilizzando l'energia solare per garantire il funzionamento degli apparati
	Riconfigurazione di circa 800 sistemi di energia della rete radio con la sostituzione dei rettificatori AC/DC a bassa efficienza con nuovi modelli a maggior efficienza energetica
	Sostituzione dei condizionatori alimentati tramite corrente alternata (AC) con unità a corrente continua (DC Cooling) su 25 siti radio
	Riduzione del valore medio dell'indicatore di Power Usage Effectiveness (PUE) attraverso il continuo efficientamento energetico delle sedi di Rete Core
	Attività di formazione e aggiornamento sulle tematiche ambientali in relazione a nuove figure alle quali è stata conferita una apposita delega e aggiornamento periodico degli appaltatori sulle risultanze degli audit e definizione di eventuali piani di miglioramento
	Implementazione del piano di audit annuale che prevede lo svolgimento di 4 audit presso gli smaltitori di rifiuti che operano per Vodafone e 80 audit in materia ambientale all'interno del progetto "contractor control"
	Diffusione della fattura digitale presso i clienti consumer ed enterprise
	Analisi dello stato dell'arte e di funzionamento degli impianti di illuminazione degli uffici che utilizzano ancora tubi fluorescenti per procedere ad una loro sostituzione con apparecchi a LED
	Verifica nei vari siti, dell'efficienza dei sistemi di building management system al fine di ottimizzare il funzionamento degli impianti di illuminazione e climatizzazione
	Verifica degli orari di funzionamento degli impianti di illuminazione e climatizzazione in relazione alla effettiva attività lavorativa
	Sostituzione delle macchine per la produzione dei fluidi freddi per la climatizzazione con nuovi apparati dotati di tecnologie moderne e più efficienti
Ottimizzazione dei sistemi di climatizzazione nei punti vendita attraverso l'installazione di impianti di regolazione anche su apparati di piccole dimensioni	



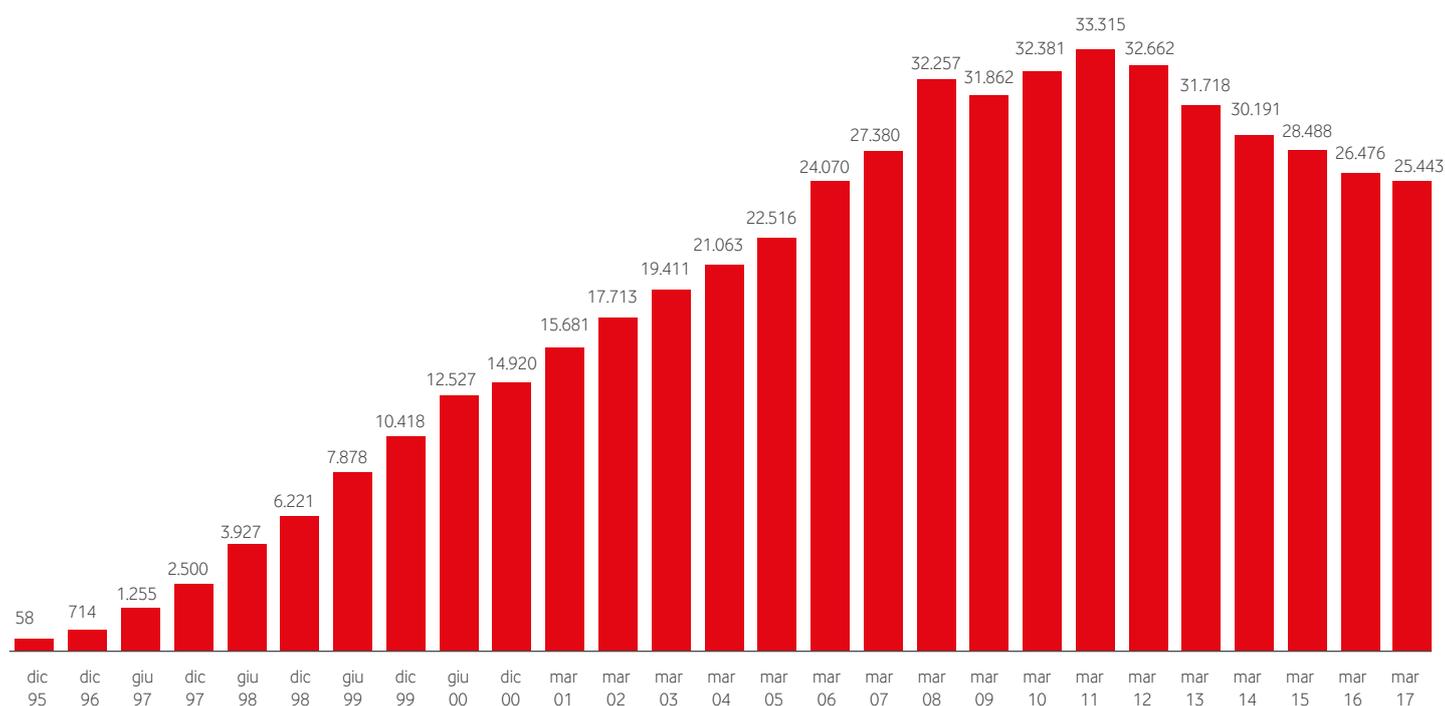
**03**

**GARANTIAMO  
UN RAPPORTO  
DI FIDUCIA CON I  
NOSTRI CLIENTI  
CON RISPOSTE  
INNOVATIVE**



## Le dinamiche di mercato

Vodafone Italia opera in un settore particolarmente competitivo e caratterizzato da dinamiche di mercato in continua evoluzione. I due mercati di riferimento sono da un lato il mercato Consumer, con un'offerta combinata mobile e fissa; dall'altra il mercato Enterprise, dedicato al mondo delle imprese che comprende entità di piccole medie e grandi dimensioni, oltre all'universo dei liberi professionisti e della Pubblica Amministrazione.



Garantiamo un rapporto di fiducia con i nostri clienti con risposte innovative

Il Gruppo Vodafone, a livello globale, è uno dei principali protagonisti nell'industria delle telecomunicazioni, un settore che continua ad evolvere sia con riguardo al mercato mobile sia al mercato fisso. Nel corso del 2016, le reti mobili globali hanno garantito una connettività a 7,9 miliardi di SIM, in aumento del 4% rispetto all'anno precedente, utilizzate da 4,8 miliardi di singoli utenti, con ricavi derivanti dal mercato mobile pari a circa 1,1 trilioni di dollari nel 2016.

Gli elementi trainanti di questa crescita sono stati l'aumento continuo del traffico dati e la crescita significativa proveniente dalle economie in via di sviluppo come quelle di Cina e India. La domanda per il consumo di dati su rete mobile ha registrato una crescita continua, spinta dalla fruizione di contenuti video, dalla navigazione su browser e dall'utilizzo di varie App, generando il 48%

dei ricavi globali del mercato mobile, in forte aumento rispetto al 22% di 5 anni fa. Inoltre la penetrazione degli smartphone sul totale dei dispositivi mobili è aumentata, dall'11% registrato 5 anni fa, al 45%. Per quanto riguarda il mercato della rete fissa, i ricavi hanno raggiunto circa 0,8 trilioni di dollari, con un continuo incremento dei servizi a banda larga a fronte di una decrescita dei servizi di telefonia vocale "tradizionale".

A livello nazionale Vodafone Italia ricopre un ruolo importante nell'industria delle telecomunicazioni, un settore che dopo 10 anni si è stabilizzato, registrando circa 31,9 miliardi di euro di ricavi, in crescita dello 0,2% rispetto all'anno precedente. Il mercato mobile ha registrato ricavi pari a 16,1 miliardi di euro, in crescita del 2,4% rispetto ai 15,7 miliardi di euro registrati nel 2015.

Mantenendo il trend dell'anno precedente, i ricavi da servizi voce si sono ridotti del 4,1%, mentre i ricavi derivanti da servizi dati sono cresciuti del 6,9%. Nello stesso periodo, si è registrata anche una considerevole crescita dei ricavi da terminali, che hanno raggiunto 1,8 miliardi di euro con una crescita del 14% rispetto al 2015. Nel 2016 i volumi di traffico dati hanno raggiunto i 1.000 Petabyte, in aumento del 46% rispetto all'anno precedente, con un consumo medio di 1,76 Gigabyte, spinti anche dalla continua crescita della copertura e della diffusione delle tecnologie 4G.

L'aumento del consumo di dati è stato principalmente trainato dalla diffusione dei social network e dei servizi disponibili sul web. Nel frattempo, è continuato il trend negativo per i volumi di SMS inviati, dovuto principalmente alla crescente diffusione dei servizi di messaggistica istantanea.

Diversamente dal mercato mobile, il mercato della rete fissa ha visto una flessione negativa del 2,0% rispetto all'anno precedente, attestandosi a 15,7 miliardi di euro di ricavi. La decrescita è attribuibile alla continua diminuzione dei servizi di telefonia vocale (4,3 Miliardi Euro, -11,9%), compensata solo in parte dall'aumento dei ricavi per servizi in banda larga (5,7 Miliardi Euro, +4,4%). La crescita dei servizi a banda larga è riconducibile all'aumento degli utenti dei servizi banda larga normale (circa 15,3 Milioni di abbonati a fine 2016, +4%) e ancor più all'aumento del numero di utenti connessi su reti di nuova generazione o NGN (Next-Generation-Network), i quali sono quasi raddoppiati (da 1,2 Milioni a 2,3 Milioni accessi NGN). Per quanto riguarda la copertura, i servizi a banda larga raggiungono circa il 25,7% della popolazione e il 60,2% delle famiglie; i servizi ultra broadband circa il 3,8% della popolazione e il 9,02% delle famiglie. Al tempo stesso, la velocità media dei servizi a banda larga ha subito una crescita significativa, con una consistenza media annua in termini percentuali degli accessi broadband con velocità superiore a 10Mbps che è passata dal 29,1% del 2015 al 42,6%. Spinto dall'aumento degli abbonati e della velocità media di connessione, il traffico dati su rete fissa ha raggiunto circa 12.400 Petabyte (+40%), anch'esso sperimentando una crescita significativa come quella dei dati mobili.

Oltre ai suddetti fatti, le dinamiche competitive all'interno del settore stanno mutando in modo significativo, con gli

operatori Wind e H3G che hanno avviato a gennaio 2017 la propria attività come operatore integrato WindTre. Il mercato mobile è inoltre in attesa dell'ingresso del nuovo operatore Iliad, così come stabilito dalle condizioni poste per l'approvazione dell'appena citata operazione di concentrazione del mercato.

Fonti: The mobile economy 2017 – GSMA; Agcom relazione annuale – 2017; Relazione trimestrale Agcom – Marzo 2017; Vodafone full annual report 2017.

## Una risposta organizzativa alle dinamiche di mercato

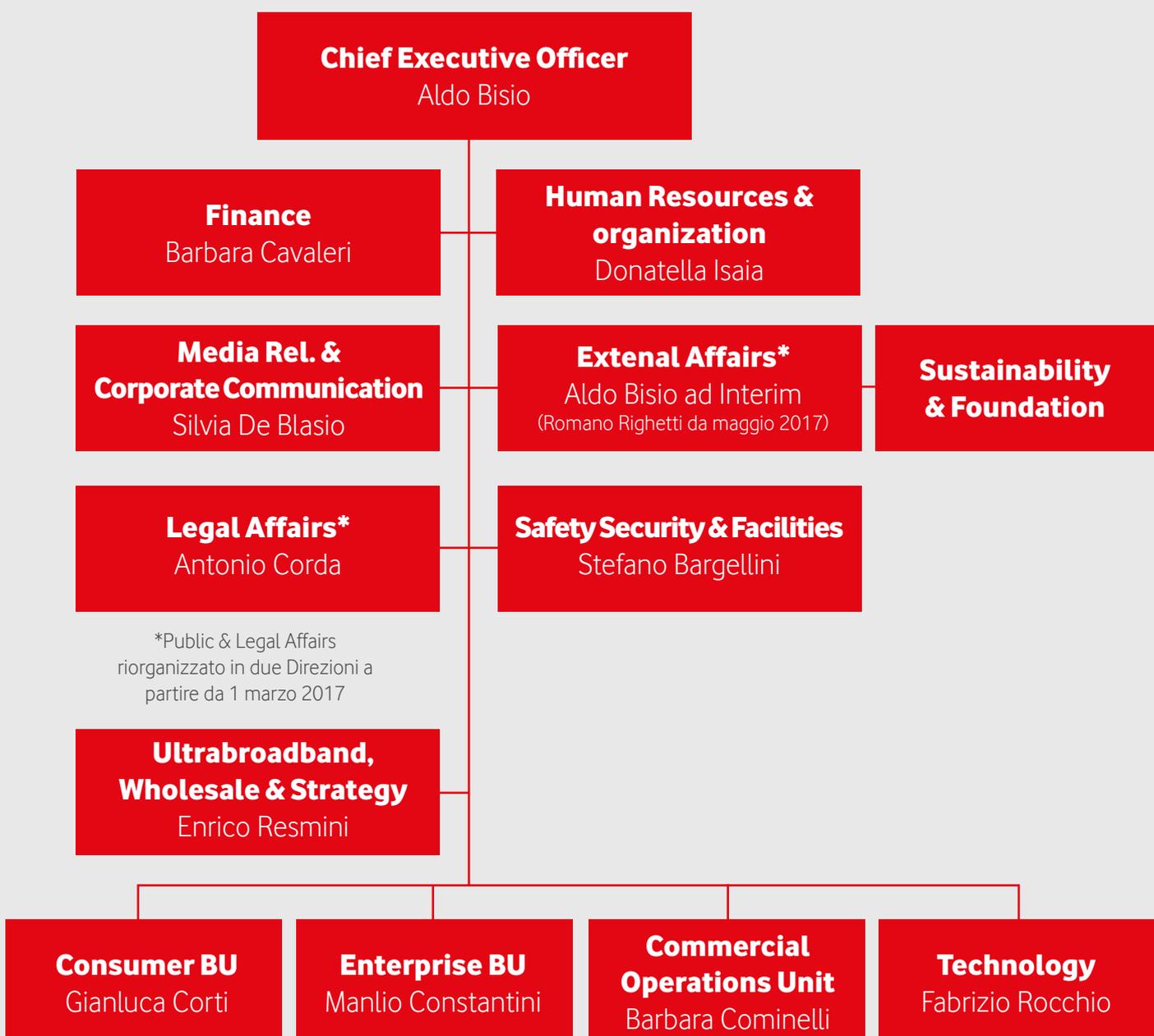
Negli anni la struttura organizzativa di Vodafone Italia si è più volte evoluta in risposta ai rapidi cambiamenti del settore e alle esigenze sempre nuove di persone e imprese. Per tale motivo anche nel corso del 2016 -2017, coerentemente con la propria strategia di diversificazione e con l'obiettivo di migliorare l'esperienza e la soddisfazione dei clienti e rafforzare il rapporto di fiducia, l'organizzazione ha subito ulteriori cambiamenti.

In particolare, sul fronte dell'offerta alle imprese è stata ristrutturata la Business Unit Enterprise in funzione dei tre segmenti Corporate, Small and Medium Enterprise (SME) e del segmento Small office Home

office (SoHo) al fine di favorire la nascita di nuove sinergie tra le attività di Marketing e Vendite e potenziando un'offerta convergente in grado di rispondere in modo sempre più efficace e puntuale alle esigenze dei clienti. Inoltre, per supportare lo sviluppo di nuove soluzioni innovative e allineate con le ultime tendenze di mercato per i clienti Enterprise, Vodafone ha creato da un lato il team dedicato alle soluzioni Digital e IoT (Internet of Thing); dall'altro è stata implementata la nuova struttura organizzativa dedicata all'offerta di soluzioni Cloud e Hosting per le imprese.

Sul fronte dell'offerta al segmento Consumer, invece, sono due le novità organizzative: la prima a seguito del lancio del nuovo servizio di Vodafone TV, ha riguardato il rafforzamento e

l'ampliamento del team dedicato all'offerta Video, identificando risorse dedicate nelle Business Unit Consumer, Technology e Commercial Operation. La seconda ha previsto il coinvolgimento della struttura Big Data & Advanced Analytics, per offrire servizi sempre più personalizzati ai clienti attraverso la creazione di un team con competenze tecniche e analitiche avanzate. Infine, per specializzare e valorizzare ulteriormente le competenze nelle funzioni di gestione generale dell'azienda Vodafone Italia ha ristrutturato la direzione Public & Legal Affairs dividendola nelle funzioni Legal Affairs ed External Affairs, entrambe con diretto riporto al CEO.



# I nostri clienti e mercati serviti

## Il Mercato Consumer

Il mercato "Consumer", persone fisiche e famiglie, ha avuto anche quest'anno dinamiche direttamente correlate alla ripresa della pressione competitiva all'interno del settore delle telecomunicazioni. In particolare in ambito Mobile sono aumentate le offerte integrate che mettono a disposizione dei clienti un numero elevato di Gigabyte, fino a 30, proposte a prezzi vantaggiosi. In questo scenario la strategia di Vodafone, orientata alla differenziazione qualitativa, alla valorizzazione dell'eccellenza tecnologica (qualità e velocità del flusso dati delle reti, copertura 4G) e all'attenzione verso le esigenze della propria clientela, si è dimostrata premiante consentendo di accrescere la propria quota di mercato sui segmenti avanzati ad elevato valore aggiunto mantenendo un "premium" di prezzo.

## L'offerta al segmento Family – Abbonamento e Residential

Anche quest'anno la Fibra ottica, la convergenza e i contenuti sono stati i pilastri su cui si sono basate molte decisioni strategiche dell'azienda, sia in termini di investimenti che di partnership. Sul fronte tecnologico Perugia si aggiunge alle città coperte in Fibra FttH grazie al piano di sviluppo digitale in partnership con Open Fiber. Vodafone è riuscita nel 2016 a portare la velocità fino a 1 Gigabit al secondo in download e 200 Megabit al secondo in upload, garantendo anche in Wi-Fi performance elevatissime. Il numero di città in Fibra è aumentato, arrivando a 500 comuni serviti con questa tecnologia. Sul fronte della convergenza, Vodafone Italia ha continuato a costruire offerte di rete fissa che fossero più vantaggiose per i clienti mobile. Il lancio della Vodafone TV ha, inoltre, confermato l'esistenza di un nuovo tipo di convergenza, che non si ferma solo a telefono e Internet, ma che guarda a tutti i nuovi tipi di oggetti connessi, primo fra tutti la Televisione.

Nel corso del 2016/2017 Vodafone Italia ha continuato la sua strategia di differenziazione da una parte con la partnership con Netflix sul fronte dei contenuti video (incluso nelle offerte Fibra prima e Vodafone TV poi), con Playstation per i contenuti gaming e dall'altra costruendo offerte basate sulle reali esigenze dei propri clienti, includendo anche le chiamate internazionali verso i fissi di più di 30 Paesi e i mobili di Cina, Usa e Canada.

## L'offerta al segmento Mass Market – Ricaricabile

Vodafone Italia conferma il suo impegno ad allineare la propria proposizione commerciale con le reali e dinamiche esigenze dei clienti, sempre più orientate ad un crescente utilizzo di dati in mobilità. È in quest'ottica che il mondo Consumer ha rinnovato il proprio portafoglio lanciando Vodafone Digital, offerta integrata con minuti, SMS e dati.

In continuità con la strategia di proporre ai clienti un'esperienza sempre più personalizzata, è stata lanciata dapprima Vodafone Super, offerta che oltre ad includere Giga, consente di ascoltare musica in streaming senza consumare la componente dati della stessa. Questo percorso è proseguito con il lancio di Social Summer e Social Summer Super, due proposizioni commerciali che offrono ai clienti extra Giga dedicati alla navigazione sui Social. Nel periodo invernale, con la Christmas Card, è stato ripreso il concetto di navigazione dedicata ad uno specifico bisogno ulteriormente rafforzato portando in Italia la prima offerta che permette ai clienti di guardare tutti i video in streaming senza consumare i loro Giga.

Proseguendo le attività svolte negli esercizi precedenti, anche quest'anno si è confermata l'esigenza di un approccio di segmento nei confronti del mercato, dedicando tariffe ad hoc ai rispettivi target.

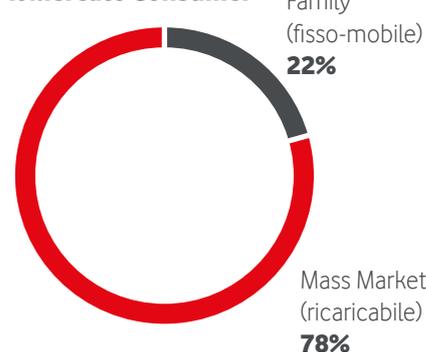
## L'offerta dedicata al mondo Young

Vodafone Italia è impegnata nella creazione di un'offerta sempre più allineata alle preferenze e abitudini dei giovani, ascoltando i loro bisogni, abbracciando i principali trend di mercato e cogliendo la sfida all'innovazione lanciata dai clienti. Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha promosso l'offerta Vodafone Shake, dedicata al segmento Under 30, portando ai giovani un'offerta che rispondeva al loro crescente bisogno di connettività ad un prezzo contenuto. L'offerta integrata Vodafone Shake, infatti, consente ai clienti di aggiungere, nel momento del bisogno, Giga, SMS e minuti di conversazione, ad un prezzo conveniente.

Al portafoglio dei servizi Vodafone Italia per i giovani si sono aggiunte le offerte che permettono di navigare su Social (Shake 2GB Social) ed ascoltare musica (Shake 2GB Music) senza consumare i giga di traffico dell'offerta tariffaria base, assecondando il bisogno dei giovani di condividere, postare sui social, ascoltare musica e vivere perennemente connessi. Infine, nel corso dell'anno Vodafone Italia ha rinnovato la propria partnership con il talent show Amici di Maria De Filippi. Attraverso l'iniziativa Shakethon l'azienda permette ai clienti Under 30 di diventare protagonisti dello show attraverso un meccanismo di contribuzione che, a partire dai giga shakerati attraverso l'offerta Vodafone Shake, fornirà Giga di traffico e borse di studio per la community di Vodafone Shake e per gli artisti della scuola.

## Oltre 23 milioni di clienti

### Il Mercato Consumer



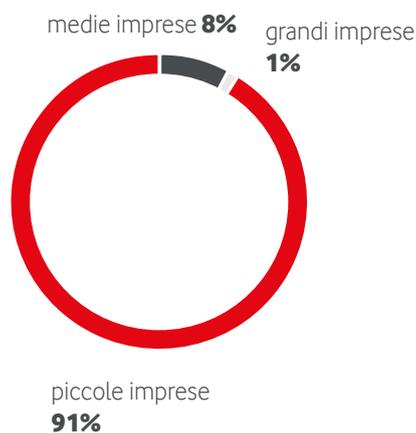
## Il mercato Enterprise

Per meglio affrontare le sfide del mercato, nel corso dell'anno, la business unit Enterprise si è data una nuova organizzazione, basata sui segmenti Micro Business, Small & Medium Business e Corporate e Pubblica Amministrazione. Questa nuova organizzazione che include le funzioni di marketing e vendite dedicate per ogni segmento di mercato, ha l'obiettivo di meglio comprendere e soddisfare le esigenze dei clienti e disegnare un "go to market" dedicato per accompagnare i clienti nel percorso della trasformazione digitale. Grande attenzione è stata posta anche ai canali di vendita, ridisegnando l'accordo di partnership dei canali indiretti, con lo scopo di incentivare ancora di più la creazione di valore, la gestione della customer base, la qualità dell'attività di vendita e la creazione di una relazione di lungo periodo con i nostri partner.

Per quanto riguarda il segmento Micro Business Small & Medium Business è stato lanciato il portafoglio RED+. Grazie ad un portafoglio completamente pensato per garantire i medesimi contenuti sia in Italia sia all'interno della comunità europea, i clienti Vodafone hanno potuto beneficiare per primi sul mercato italiano di una offerta roaming esclusiva sfruttando al contempo la qualità della miglior rete 4G di Italia.

## Più di 600 mila imprese

### Il Mercato Enterprise



Lo sviluppo della copertura di rete fissa con l'IperFibra e velocità fino a 1 GB ha trascinato la grande accelerazione della Soluzione Lavoro, con forte crescita della base clienti, della velocità media e della soddisfazione della customer base. Nel segmento Small & Medium Business, Vodafone Soluzione Azienda è stata un motore di innovazione e differenziazione sul mercato, grazie alla possibilità di portare l'interno del centralino direttamente sul telefono mobile e garantire la massima reperibilità dentro e fuori dall'ufficio. Vodafone Soluzione Azienda rappresenta un passo importante verso la virtualizzazione delle infrastrutture che normalmente richiedono investimenti e costi di manutenzione per le aziende, infrastruttura che viene totalmente sostituita dai servizi di centralino in "cloud".

È proseguita inoltre la strategia "Ready Business" di Vodafone Italia, disegnata per offrire alle aziende un partner cui affidare l'evoluzione e la digitalizzazione dei propri processi aziendali, offrendo soluzioni in grado di creare efficienza ed efficacia e aiutare i propri clienti ad affrontare la sfida della digitalizzazione del mercato con strumenti all'avanguardia.

È continuata la forte crescita in ambito Rete Fissa Voce e Dati che fa leva sulla capacità di Vodafone Italia di offrire ai propri clienti un'infrastruttura sempre più convergente, flessibile e scalabile su scala nazionale e globale.

Per supportare le iniziative di "Smart Working" delle Grandi aziende è stata inoltre lanciata un'offerta modulare che sfrutta a pieno le caratteristiche convergenti della rete Vodafone per assicurare tutti i vantaggi offerti dal lavoro agile.

Anche le soluzioni "Internet of Things" hanno registrato una significativa crescita nel corso dell'anno, in coerenza con la leadership di Vodafone a livello globale in questo ambito riconosciuta dai principali analisti. Si confermano quali settori a maggior crescita l'automotive, l'insurance e le utilities.

Infine durante il secondo semestre dell'esercizio 2016/2017 è stata costituita anche in Italia la nuova "line of business" dedicata allo sviluppo del portafoglio di servizi Cloud, Hosting e Digital. L'obiettivo della nuova struttura è quello di rafforzare il ruolo di Vodafone Italia come partner per le aziende che stanno intraprendendo, o già percorrendo, il processo di IT transformation e digitalizzazione del proprio business. In linea con quanto previsto nella strategia di Gruppo, la nuova suite di servizi ICT di Vodafone Italia prevede la combinazione di soluzioni IT tradizionali e Cloud.

# L'attenzione al cliente

Migliorare ogni giorno la soddisfazione del cliente, stabilire un forte rapporto di fiducia con persone e imprese, ascoltarle e rispondere concretamente ai bisogni di coloro che scelgono Vodafone Italia, sono i principi alla base di ogni attività dell'azienda.

Per consolidare e valorizzare il rapporto con i clienti Vodafone Italia ha definito CARE: il programma attraverso il quale promuove lo sviluppo di azioni concrete negli ambiti della connettività, della trasparenza, del riconoscimento della fedeltà dei clienti e dell'accessibilità al servizio.

CARE si fonda su quattro pilastri, finalizzati a posizionare sempre più il cliente al centro delle priorità aziendali e promuovere una serie di impegni che consistono nel "prendersi cura" dei diversi clienti nel personalizzare i servizi, nell'ascoltarli, interagendo e rispondendo proattivamente alle loro esigenze e nel supportarli in qualsiasi utilizzo dei servizi e prodotti Vodafone.

Il miglioramento della customer experience rappresenta un driver importante dell'approccio alla gestione delle relazioni

con il cliente. Per questo motivo Vodafone Italia considera sempre più importante e centrale avere una strategia omnicanale, ovvero progettare e gestire in modo integrato un numero sempre maggiore di canali di interazione con il cliente, garantendo piena consistenza tra gli stessi in un mercato in cui la customer experience diviene sempre più immediata e interattiva.

W e **C A R E** E

Connettività

Always Excellent Value

Reward loyalty

Easy access

## Connettività

Vodafone Italia garantisce l'elevata qualità e affidabilità delle proprie reti mobili e fisse, e promuove iniziative di trasparenza del servizio e fiducia nel rapporto con i propri clienti.

## Always Excellent Value

Vodafone Italia soddisfa i bisogni dei propri clienti, grazie ad un'offerta personalizzata, flessibile e che permette ai clienti di navigare in tranquillità senza preoccuparsi del consumo di giga.

## Reward Loyalty

Vodafone Italia premia i propri clienti e riconosce la fedeltà di chi per anni ha scelto i servizi e i prodotti dell'azienda.

## Easy Access

Vodafone Italia offre un servizio di assistenza al cliente sempre disponibile e differenziato su diversi canali, sia tradizionali che digitali, promuovendo un'esperienza sempre più veloce, chiara ed intuitiva.

Tra i principali progetti svolti da Vodafone Italia, relativi ai quattro pilastri di CARE, si evidenziano:

# C

Connettività

In ambito connettività è proseguito l'impegno nel programma **"Soddisfatti o rimborsati"**. Vodafone Italia ha continuato a puntare sulla qualità della propria rete 4G e sul valore della connettività "garantita", forte degli importanti investimenti sulla banda ultra-larga operati nell'ambito del Piano Spring. Attraverso questa iniziativa, i clienti, nel caso di insoddisfazione riguardo la navigazione 4G, possono effettuare una segnalazione direttamente dall'app MY Vodafone e ricevere in regalo un giorno di navigazione internet gratuita o richiedere la disattivazione, il rimborso e il blocco di eventuali servizi digitali a pagamento attivati involontariamente. Grazie a questa iniziativa la rete 4G Vodafone è stata riconosciuta la migliore d'Italia dall'indicatore NSS Network Consumer, che rappresenta la soddisfazione dei clienti sulla rete mobile.

Per quanto riguarda i clienti enterprise è nato invece il programma **Rete Garantita per le Imprese**, che consente, attraverso l'App My Vodafone Business, di certificare ogni mese le performance di rete delle SIM Voce aziendali. Il cliente può così visualizzare il report relativo alla qualità delle chiamate effettuate, verificare la percentuale di navigazione su Rete Veloce e misurare direttamente la velocità della rete. Vodafone Italia garantisce inoltre le performance della propria rete e, in caso di prestazioni inferiori a determinati standard di affidabilità, i clienti avranno 1 giorno di navigazione gratuita.

**Siamo la Rete 4G N°1 in Italia**

La Rete 4G di Vodafone è stata eletta migliore Rete 4G in Italia dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza



A garanzia della continuità del servizio offerto ai clienti Vodafone Italia ha lanciato l'iniziativa **Vodafone Sempre Connessi** che assicura ai clienti la continuità della navigazione su rete fissa e la possibilità di chiamare senza interruzioni. In caso di problemi tecnici infatti, chiamando il call

center, è possibile attivare una promozione che offre 15GB di internet e 100 minuti di chiamate giornalieri su una qualunque SIM Vodafone, anche quella fornita insieme alla Vodafone Station. Sono inclusi anche l'hotspot e l'inoltro automatico delle chiamate del proprio numero fisso sulla SIM prescelta.

# A

Always Excellent Value

Con riguardo alla trasparenza delle proprie tariffe a alla garanzia per i clienti di mantenere il controllo della propria offerta in ogni momento, Vodafone ha deciso di anticipare la regolamentazione Europea sul Free Roaming lanciando nuove tariffe, sia per il mercato consumer che per quello enterprise, con l'obiettivo di far navigare e chiamare i clienti senza pensieri in tutta Europa: nel mercato consumer sono stati lanciati i piani abbonamento RED con internet, minuti ed SMS inclusi sia in Europa che negli Stati Uniti, mentre per il mercato enterprise è nato il nuovo portafoglio di offerte che ha previsto il roaming in Europa incluso in tutti i prodotti.

# R

Reward Loyalty

Con il lancio del progetto We CARE sono nate anche una serie di iniziative per premiare la fedeltà dei clienti: i **"Like Moment"**. In occasione di alcune delle feste più belle dell'anno come San Valentino o la Festa della Donna Vodafone Italia ha regalato giorni di navigazione o chiamate a tutti i clienti, sempre facendo affidamento sulla potenza e stabilità della rete. In questo anno il concetto di Like Moment si è evoluto ulteriormente, con iniziative più audaci e segmentate. Ad esempio con "Tenure", a maggio 2016, è stato offerto a tutti i clienti Vodafone un regalo completamente personalizzato. Si è partiti con 1Giga per i clienti Vodafone da almeno un anno, per arrivare ai 10 Giga per 10 anni. L'iniziativa è stata estesa anche ai clienti Business che hanno ricevuto premi fino a 20 Giga. A gennaio 2017 invece è stato lanciato il primo Like Moment per i clienti di altre culture, festeggiando il Capodanno Cinese con due giorni di internet illimitato per tutti i clienti cinesi.

Inoltre è proseguita l'iniziativa **"Pensiero per te"** con cui Vodafone Italia ha voluto aprire le porte dei suoi competence centers, svelando il volto umano delle persone che vi lavorano. Nel corso del 2016 è stato infatti lanciato il progetto Un Pensiero per Te fase 2: i clienti sono stati invitati a incontrare gli agenti di Vodafone Italia nei principali centri di competenza e hanno potuto vivere e apprezzare l'atmosfera di lavoro e la professionalità degli agenti durante la chiamata, nonché ricevere regali personalizzati.

# E

Easy access

Importanti iniziative sono state infine svolte sul tema dell'accessibilità ai servizi Vodafone per rispondere alla crescente digitalizzazione dei clienti e alla ricerca di assistenza continua e con massima velocità di risposta. Tra le principali iniziative Vodafone Italia ha lanciato il **Virtual Assistant Vodafone**, un motore di intelligenza artificiale che permette di comprendere il linguaggio naturale umano e fornire delle risposte in tempo reale. È sufficiente cliccare sul balloon "Serve Aiuto" nell'homepage dell'app MyVodafone e scrivere o usare i messaggi vocali per sottoporre la propria domanda ed ottenere una risposta immediata. I temi coperti sono vari: offerte attivabili in Italia e all'estero a dettagli sulle opzioni già attive, recupero del codice PUK e sostituzione o riattivazione della SIM.

Vodafone ha sviluppato inoltre nel corso del 2016 il nuovo servizio **"Ci penso io & A-Team"** che si propone di risolvere il 100% delle problematiche dei clienti attraverso l'empowering degli operatori e una vicinanza continua con il cliente. A seguito di ogni chiamata i clienti ricevono un SMS con possibilità di ricontatto. Se dopo il ricontatto la questione non è stata risolta la gestione passa automaticamente ad un team di esperti specializzati nella risoluzione di problemi complessi, incaricati anche del miglioramento continuo dei relativi processi di assistenza.



## Il riconoscimento dell'attenzione al Cliente

L'attenzione di Vodafone Italia al cliente e il lavoro svolto per creare un forte rapporto di fiducia con le persone è stata riconosciuta in ambito nazionale e internazionale attraverso l'ottenimento di prestigiosi premi.

### LE Fonti Awards

Le Fonti Awards è un premio internazionale che riunisce leader di impresa, studi legali ed esponenti dell'alta finanza di tutto il mondo. Nell'edizione 2016 Vodafone Italia è stata insignita quale **"impresa dell'anno per la Customer Relationship"**, grazie al programma CARE.



### Global Telecom Award e Customer Experience Excellence Recognition Program di Frost & Sullivan

In ambito internazionale il programma CARE ha ricevuto il riconoscimento **Global Telecom Award** a Londra, che premia l'innovazione delle società impegnate nell'evoluzione e nella trasformazione del settore delle telecomunicazioni. Inoltre negli Stati Uniti Vodafone, con il progetto CARE, ha ricevuto il premio **Customer Experience Excellence Recognition Program di Frost & Sullivan**, che mira a riconoscere le imprese impegnate nello sviluppo di soluzioni sempre più innovative ed evolute di customer experience.



---

**Il riconoscimento dell'attenzione al Cliente**

## Migliorare il servizio

Per Vodafone Italia attenzione al cliente e costruzione di un rapporto di fiducia significa promuovere un'innovazione continua del servizio e dei prodotti offerti. È dunque fondamentale comprendere le necessità digitali e di connettività di persone e imprese.

A tal fine, nel corso del 2016-2017 Vodafone Italia ha investito nelle attività di ricerche di mercato a dimostrazione del suo impegno nell'essere un'azienda sempre più attenta alle esigenze dei propri clienti, pronta ad anticipare e migliorare costantemente l'offerta e la qualità del proprio servizio. Particolare attenzione è stata dedicata alla misurazione della "Soddisfazione del Cliente" e della capacità

dell'azienda di generare Customer Advocacy attraverso l'indicatore Net Promoter Score (NPS).

Il monitoraggio continuativo di questo indicatore nel corso dell'anno consente infatti di valutare la propensione dei clienti a raccomandare il proprio operatore e di registrare in maniera oggettiva il livello di soddisfazione e le aspettative dei clienti sul servizio di telefonia mobile e fissa offerto. Nel Fiscal Year 2016 - 2017 Vodafone Italia ha registrato un incremento dell'NPS di 4 punti percentuali rispetto all'anno fiscale precedente, frutto dell'impegno aziendale nel migliorare l'experience dei propri clienti. Vodafone Italia ha inoltre attuato importanti progetti di misurazione dell'esperienza dei clienti nei punti vendita, mettendo a punto un sistema di monitoraggio continuativo

della qualità dei negozi, attraverso indagini di mystery shopping condotte nei propri store.

Ulteriori indagini sia qualitative che quantitative sono state condotte durante l'anno a supporto del lancio di nuove proposizioni commerciali focalizzate sulla convergenza fisso-mobile e sulla famiglia, per sostenere la diffusione della fibra e per entrare nel mercato dei contenuti video grazie al lancio della Vodafone TV. Le indagini condotte hanno consentito di rispondere alle aspettative dei clienti in termini di offerta e di mettere a punto prodotti e proposizioni in linea con le esigenze così rilevate.



**2,2 mln**  
di iscritti al Vodafone Lab



**400.000**  
Followers su Twitter



**117 mln**  
di Visite a Vodafone .it



**53 mln**  
di visualizzazioni su  
youtube



**6,4 mln**  
Users dell'applicazione



**1,9 mln**  
di like su Facebook

**2.575 persone Vodafone impiegate**  
negli 8 competence center

**Un servizio 7 giorni su 7** che gestisce in  
media **97.000** chiamate al giorno

## Il servizio di Customer Care

Un momento importante di contatto con il cliente è quello dell'assistenza, che Vodafone Italia garantisce attraverso un servizio di Customer Care che si avvale sia di personale diretto, sia di partnership di servizio con aziende specializzate a cui Vodafone Italia chiede di condividere gli stessi valori, la visione e le strategie. I Competence Center dedicati al Servizio Clienti sono strutturati secondo una specializzazione che tiene conto delle tipologie di clienti e delle esigenze e dei bisogni di assistenza suddivisi principalmente tra segmento Consumer, Mobile e Fisso, e segmento Enterprise.

## Circa 300 visite ai VEC di Roma e Milano nel corso dell'anno

### Il Vodafone Experience Center (VEC)

Il Vodafone Experience Center è pensato come un percorso guidato tra le diverse soluzioni innovative offerte da Vodafone Italia, un Customer Journey in cui le aziende sono accompagnate da un team dedicato in uno spazio che combina esperienze fisiche e digitali, business e tecnologia per la collaborazione e la generazione di nuove idee.

Il percorso di consulenza offerto alle imprese parte dall'analisi delle priorità strategiche e competitive del mercato, passa attraverso la condivisione delle singole esigenze e potenzialità, e offre la possibilità di toccare con mano i vantaggi delle soluzioni di Vodafone Italia per il business. Attraverso un approccio integrato, il VEC fornisce ai clienti un portafoglio di servizi e soluzioni convergenti che, integrando strumenti di comunicazione dall'elevata innovazione tecnologica nei processi di vendita e supporto al cliente, mirano a semplificare e automatizzare le attività, riducendo i costi e i tempi di svolgimento delle operazioni.

Le soluzioni offerte, che includono mobile fisso dati, sicurezza, Cloud, soluzioni per il core business e digital platform studiate per le esigenze delle grandi aziende e della Pubblica Amministrazione, garantiscono una migliore esperienza di acquisto, massimizzando il ritorno sull'investimento delle imprese e creando nuove opportunità di vendita.

Il Vodafone Experience Center rappresenta quindi la risposta di Vodafone Italia alla rapida e continua evoluzione del settore dei beni di consumo, sempre più caratterizzato dalla presenza di nuove tecnologie e dalla conseguente necessità per le aziende di rinnovare le proprie strategie di business per adeguarsi alle mutate aspettative e preferenze dei consumatori. In questo contesto, Vodafone Italia emerge come partner solido ed affidabile per tutte le esigenze di comunicazione e digitalizzazione di ogni tipologia di impresa - dalle Piccole e Medie Imprese alle grandi aziende e multinazionali - per la propria capacità di innovare i processi di vendita e supporto al cliente.

### Il Vodafone Experience Center apre a Roma

A ottobre 2016 è stato inaugurato all'interno della sede di rappresentanza di Roma il Vodafone Experience Center, un laboratorio che consente in una logica di co-creation di mostrare ai clienti le soluzioni più innovative per il loro settore d'industria.

#### Il Vodafone Experience Center è organizzato nelle seguenti aree funzionali:

<b>Warm up room</b>	È l'inizio del "viaggio" all'interno dell'Experience Center, partendo dalla mission di Vodafone e dai valori che guidano l'Azienda.
<b>Innovation room</b>	Il luogo dove conoscere gli abilitatori tecnologici che non sono ancora prodotti e le loro potenzialità.
<b>Discovery room</b>	È il cuore dell'esperienza, dove si analizzano i trend del mercato e le priorità di business dell'azienda, collaborando per generare nuove idee e soluzioni.
<b>Big Data</b>	È uno spazio, inaugurato a giugno 2015, dedicato alle soluzioni degli Analytics che, molto importanti per il business, possono trovare applicazione in tutti i settori industriali, dalla Pubblica Amministrazione al Retail fino alla grande distribuzione.
<b>Connected Home</b>	In questo spazio è stata riprodotta una casa intelligente all'interno della quale provare le soluzioni Internet of Things per gestire da remoto tutte le funzionalità degli ambienti domestici.
<b>Open Solution Arena</b>	È un grande spazio multimediale dove i clienti sperimentano i prodotti e i servizi offerti da Vodafone Italia, testandone l'applicazione pratica e la facilità di utilizzo, dalle soluzioni di Digital Platforms a Internet of Things, dalla Convergenza 4.0 alle soluzioni verticali come quelle del mondo Retail.

## Le soluzioni di Vodafone per il Retail in mostra al Vodafone Retail Experience

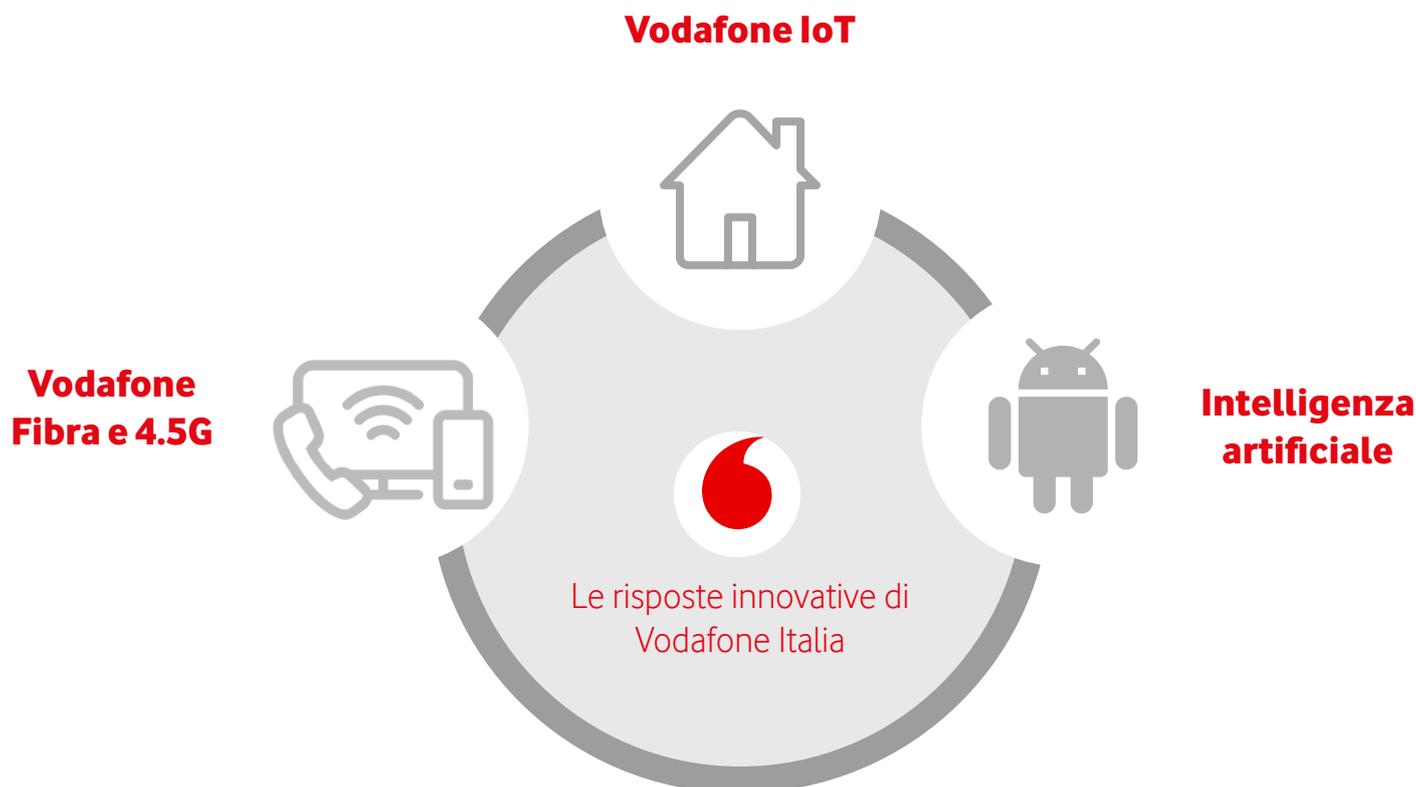
<b>Vodafone Day APP</b>	Un'App che consente alle aziende di usufruire di diverse funzioni di supporto prima della visita del cliente al punto vendita, quali le soluzioni di smart parking, outdoor navigation, indoor navigation e ricevere informazioni di proximity marketing.
<b>My Company App</b>	Consente al cliente finale di ricevere messaggi personalizzati e coupon, prenotare appuntamenti in negozio con il proprio Shop Assistant di fiducia e usufruire di anticipazioni e promozioni.
<b>Mobile App "V-Mdc"</b>	Dedicata al retailer, permette di gestire la forza vendita, fidelizzare e gestire in modo personalizzato i clienti, gestire e organizzare al meglio le attività di back office dello Store come i riordini di prodotto.
<b>BigData e Analytics</b>	Con questa soluzione Vodafone Italia mette a disposizione delle aziende la propria esperienza nel settore degli Analytics, mettendo a sistema e processando i dati provenienti da reti radio mobili, dall'azienda cliente, open data, mobile app, piattaforme web e social, al fine di creare valore tangibile ed immediato ritorno sull'investimento. Il tutto ponendo un'attenzione particolare al rispetto della privacy e della sicurezza dei dati trattati.
<b>Marketing di prossimità</b>	Questa soluzione, basata su un dispositivo elettronico chiamato "Beacon", totalmente autonomo e in grado di interagire con gli smartphone, è in grado di inviare entro un range di 70 metri delle notifiche o dei messaggi contenenti sconti e abbonamenti personalizzabili. Grazie al Marketing di prossimità è possibile creare un vero e proprio Digital Customer Journey all'interno del negozio, che può addirittura iniziare quando il cliente transita davanti allo store, invitandolo a entrare con una logica di gamification o di couponing.
<b>People Counting Evoluto</b>	È un vero e proprio sistema di monitoraggio dello store, in grado di rilevare informazioni relative ai clienti presenti nel locale come sesso, etnia, fascia di età e perfino interessi grazie al rilevamento della direzione dello sguardo e del tempo trascorso in un determinato punto del negozio. Questa soluzione può essere anche utilizzata per proiettare pubblicità dedicate, in linea con le caratteristiche del cliente rilevato dal meccanismo.
<b>Lettore RFID</b>	Consente di proiettare su uno schermo tutte le caratteristiche e varianti di un prodotto munito di chip, se avvicinato al lettore. Questa soluzione permette di ottimizzare gli spazi del negozio senza rinunciare alla varietà delle proposte, rendendo vendibili in tempo reale anche prodotti non fisicamente disponibili.
<b>Digital Dressing Room</b>	È un vero e proprio camerino digitale smart dotato di un piccolo schermo touch che consente al cliente, direttamente dal camerino, di richiedere ai commessi capi d'abbigliamento da provare o visualizzare vestiti e accessori che si abbinino con quelli indossati. Questa soluzione consente di ridurre gli spostamenti dei clienti, consentendo di gestire gli spazi in negozio in modo più efficiente e migliorare l'esperienza di acquisto degli utenti.
<b>Mobile Pos</b>	È un dispositivo mobile che consente di pagare attraverso lo smartphone senza avvicinarsi alla cassa. Questa soluzione è sincronizzabile con l'App retailer per il download dei coupon del cliente e raccogliere ulteriori informazioni sui comportamenti di acquisto.

# Una risposta sempre innovativa

Ascoltare il cliente, comprenderne e anticiparne le reali necessità e i bisogni digitali rappresentano per Vodafone Italia il punto di partenza per definire una politica di investimenti mirata a promuovere da un lato l'ammodernamento della propria struttura di rete, dall'altro l'innovazione di prodotti e servizi.

In merito allo sviluppo delle reti, in linea con i risultati del Piano Spring, anche nel 2016 – 2017 Vodafone Italia ha continuato ad investire al fine di estendere la copertura e la capacità delle reti mobili 3G e 4G, attivare le nuove connessioni 4.5G ed estendere la capillarità e la velocità dell'infrastruttura fissa in fibra ottica, anche attraverso l'attivazione di Vodafone IperFibra.

Per quanto riguarda le innovazioni avvenute nel corso del 2016 – 2017, Vodafone Italia, in linea con quanto svolto a livello Gruppo, ha avviato una serie di iniziative per lo sviluppo di prodotti e servizi in grado di sfruttare le potenzialità offerte dalle tecnologie Internet of Things e dallo sviluppo dell'intelligenza artificiale.



## Vodafone Fibra e 4.5G: Lo sviluppo delle reti fisse e mobili

### Lo sviluppo della fibra Vodafone

L'impegno di Vodafone Italia si estende anche allo sviluppo dell'infrastruttura di rete fissa, attraverso l'evoluzione delle soluzioni in fibra ottica. In questo ambito l'azienda ha raggiunto importanti risultati grazie al lancio di una nuova infrastruttura di rete ultraveloce in fibra ottica in grado di fornire agli utenti una velocità di connessione fino a 1 Gigabit al secondo.

L'implementazione di questa nuova infrastruttura è stata resa possibile grazie alla partnership tra Vodafone Italia ed Enel Energia, all'interno del piano Open Fiber. La collaborazione intende fornire una risposta concreta agli obiettivi di copertura del territorio promossi dall'Agenda Digitale Europea e della Strategia Italiana per la banda ultra larga, contribuendo a ridurre la carenza infrastrutturale del Paese. Il piano di Open Fiber e l'offerta IperFibra Vodafone mirano dunque a garantire la copertura delle maggiori città italiane, nonché il collegamento delle aree industriali, con l'obiettivo di realizzare una rete a banda ultra larga quanto più diffusa ed efficiente possibile. Ad oggi sono state connesse le città di Milano, Bologna, Torino, Perugia, Bari, Cagliari, Catania, Palermo, Padova, Venezia, Napoli. È stata inoltre estesa la copertura in fibra Vodafone raggiungendo 970 città a Marzo 2017.

Nel corso dell'anno Vodafone Italia, a supporto del settore industriale del Paese, ha inoltre esteso la copertura in Fibra ad 1 Gbps in otto aree industriali ad alto valore competitivo. In particolare sono state coperte le aree di Moncalieri (TO), Cologno Monzese (MI), Carpi (MO), Modena, Forlì Ospedaletto (FC), Modugno (BA), Surbo (LE) e Arzano (NA).

Inoltre per il mondo Enterprise, Aziende e Pubbliche Amministrazioni Vodafone Italia mette a disposizione connessioni ultraveloci dedicate, connettendo direttamente la sede aziendale alla rete, portando la velocità di download e upload fino a 10 Gbps.

### La rete 4.5G

Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha compiuto un ulteriore passo avanti nello sviluppo delle reti mobili ultraveloci, lanciando a maggio le prime connessioni mobile 4.5G a Firenze, Palermo e Milano in grado di raggiungere velocità di 800 Megabit al secondo, circa il doppio rispetto

alle precedenti connessioni 4G. Inoltre, il costante impegno di Vodafone Italia ha consentito di raggiungere, a Marzo 2017, più di 6.900 comuni italiani con la rete 4G Vodafone, per oltre il 97% della popolazione servita.

Questa nuova tecnologia rappresenta l'evoluzione dello standard LTE e si pone come base di partenza per l'introduzione di una nuova generazione di servizi da cui i clienti possono trarre benefici ancor prima dell'arrivo delle connessioni ultraveloci con tecnologia 5G. Infatti grazie alla rete 4.5G, Vodafone è in grado di rispondere con maggior efficacia ai nuovi bisogni di connettività di cittadini, imprese e amministrazioni pubbliche, offrendo servizi sempre più veloci e reattivi.

## Internet of Things: la ricerca di soluzioni all'avanguardia

Le reti di nuova generazione, grazie alla loro velocità e bassa latenza hanno permesso lo sviluppo di soluzioni sempre più innovative e integrate. Le soluzioni Internet of Things sono divenute negli ultimi anni un elemento trainante per lo sviluppo di città, case, luoghi di lavoro e infrastrutture.

Sempre di più le imprese stanno scoprendo nuovi modi per fare leva sul potenziale dell'Internet of Things, e guardano a queste soluzioni in modo più strategico, ricercando l'implementazione di applicazioni sempre più sofisticate e interconnesse, che permettano la raccolta delle informazioni da una moltitudine di entità, creando tra loro correlazioni in grado di trasformare i dati in informazioni.

In questo ambito Vodafone Italia ha sviluppato, nel corso del 2016 – 2017, diverse soluzioni che riguardano i servizi di telecontrollo, le nuove applicazioni di smart agriculture, la telemedicina e l'intero settore della mobilità.

## I servizi di telecontrollo

Sul fronte del **telecontrollo** Vodafone Italia ha sviluppato un progetto, in collaborazione con Hera SpA, multi utility che opera anche nell'ambito del servizio di distribuzione del gas naturale, che prevede la raccolta e centralizzazione, all'interno del sistema informatico di gestione generale, delle informazioni provenienti dai diversi punti di monitoraggio e controllo posti sulla rete di distribuzione. Tale soluzione permette di avere tutti i dati archiviati in

un unico spazio comune, con maggiore facilità di accesso ed analisi. Grazie a questa soluzione e alle opportunità di analisi e monitoraggio offerte, Hera è in grado di massimizzare le proprie prestazioni, realizzare importanti progetti di efficienza energetica e garantire un servizio migliore ai consumatori finali.

## Vodafone Smart Agriculture

Grazie alle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie IoT, Vodafone Italia ha sviluppato il nuovo servizio **Smart Agriculture**, che consente il monitoraggio e l'ottimizzazione delle risorse e delle infrastrutture della filiera alimentare.

La gestione razionale delle risorse è alla base dei programmi di agricoltura sostenibile, sia che si parli di gestione razionale dell'acqua, sia che si parli di altri input, quali fertilizzanti e prodotti per la difesa delle colture.

Il sistema sviluppato da Vodafone Italia permette dunque il monitoraggio di elementi quali le condizioni meteorologiche, le proprietà del suolo, l'utilizzo delle risorse idriche i capi di allevamento e le infrastrutture di stoccaggio. Tutto questo è possibile grazie alla gestione e analisi simultanea dei dati provenienti da diversi strumenti quali la stazione meteo dedicata e di monitoraggio del suolo, i controller per l'automazione dell'irrigazione, le unità di monitoraggio delle condizioni di stoccaggio nei silo e del bestiame presente negli allevamenti. Il servizio Smart Agriculture è stato sviluppato per supportare l'attività di tutti gli operatori che lavorano in ogni fase della filiera alimentare: dalle aziende agricole che hanno la possibilità di ricevere precise allerte meteo, pianificare interventi di difesa fitosanitaria e gestire razionalmente le risorse, fino alle imprese produttrici di beni alimentari che hanno invece la possibilità di sviluppare programmi di agricoltura sostenibile sempre più efficaci e ottenere certificazioni sulla propria filiera.

## Vodafone Smart Health

Le tecnologie IoT permettono lo sviluppo di soluzioni innovative che mettono la tecnologia a disposizione della **salute e del benessere** dei cittadini attraverso applicazioni che favoriscono l'assistenza domiciliare, il monitoraggio della diagnostica da remoto, agevolando

l'accesso ai dati in sicurezza e la gestione efficiente delle risorse per le emergenze. In questo ambito Vodafone Italia ha sviluppato una soluzione completa di Smart Health basata sullo sviluppo di una piattaforma digitale che integra i servizi di raccolta dei parametri vitali, tele-monitoraggio domestico, refertazione degli esami medici, tele-visita e teleconsulto e gestione delle emergenze sanitarie.

---

### **Le soluzioni Vodafone Internet of Things e la Smart Mobility.**

Le tecnologie digitali e in particolare i servizi IoT hanno generato importanti impatti diretti e indiretti sul settore automotive, partendo dalla diffusione dei servizi di car sharing, fino allo sviluppo dei primi veicoli a guida autonoma. In questo ambito Vodafone ha istituito, a seguito dell'acquisizione di Cobra Italia, la business unit Vodafone Automotive, per sviluppare e offrire servizi telematici e prodotti elettronici per il settore automotive.

Vodafone Italia, in collaborazione con la piattaforma di car sharing Enjoy, ha sviluppato una soluzione innovativa che permette, attraverso un dispositivo telematico dotato di SIM Machine to Machine, di monitorare e raccogliere in tempo reale i dati di guida del veicolo, identificare il "Driver Behaviour", fornire assistenza in caso di furto e ricostruire le dinamiche di un possibile incidente. Grazie a questa soluzione Enjoy riesce ad avere il controllo costante di tutte le proprie 2.200 macchine ed offrire di conseguenza una Customer Experience sempre migliore. Sono state inoltre definite da Vodafone Italia importanti collaborazioni per lo sviluppo e la diffusione di servizi innovativi basati sulle tecnologie Internet of Things. Nel corso dell'EICMA 2016, l'esposizione internazionale del ciclo e motociclo, BMW ha infatti presentato la prima motocicletta connessa attraverso SIM Vodafone Internet of Things che consente di usufruire del servizio di chiamata di emergenza "eCall" di BMW in caso di incidente o emergenza. La connettività offerta utilizza la capillarità della rete Vodafone in tutta Europa per ricevere assistenza e soccorso nel minore tempo possibile, migliorando di conseguenza la sicurezza del traffico stradale. Ad oggi più di 2,5 milioni di veicoli BMW sono connessi tramite i servizi offerti da Vodafone.

Sempre all'EICMA di Milano è stato inoltre presentato il frutto della collaborazione tra Vodafone e Yamaha, con i primi scooter dell'azienda automotive connessi grazie ai servizi telematici di Vodafone Italia. Grazie infatti a "My TMAX Connect", l'applicazione mobile dedicata per usufruire dei servizi telematici offerti da Vodafone, i clienti potranno accedere ai dati dello scooter da remoto, localizzarlo, ricevere un allarme in caso di batteria scarica e attivare da remoto il clacson e le frecce in caso di emergenza. My TMAX Connect consente anche di proteggere gli scooter dai furti, con il servizio di recupero veicoli e localizzazione di Vodafone che, tramite una rete di centrali operative attive tutti i giorni 24 ore su 24, è in grado di collegarsi in ogni momento con le autorità di competenza per recuperare veicoli rubati in tutta Europa.

Con riferimento all'ambito dell'assicurazione auto, Vodafone Italia ha sviluppato la Vodafone Black Box, un dispositivo di geolocalizzazione che, grazie alle soluzioni telematiche, consente al cliente di mettere in luce le proprie qualità al volante, consentendo di premiare i comportamenti di guida più virtuosi. La piattaforma telematica di Vodafone Automotive consente infatti di rilevare, inviare, gestire i dati provenienti dal veicolo, riguardanti frenate, accelerazioni, velocità media e chilometri percorsi, che sono riconosciuti come indicatori chiave per valutare il profilo del cliente e rilevare un utilizzo appropriato del veicolo.

### **Lo sviluppo dell'intelligenza artificiale**

Altro importante ambito di evoluzione tecnologica negli ultimi anni riguarda lo sviluppo delle intelligenze artificiali. Si tratta della progettazione di sistemi hardware e programmi software in grado di fornire prestazioni che simulano con sempre maggior precisione attività simili a quelle svolte dall'intelligenza umana. In questo ambito, Vodafone Italia ha sviluppato un sistema denominato "Vodafone BOT", che garantisce risposte via chat in tempo reale alle domande più semplici dei clienti, con la capacità di trasferire la chiamata direttamente all'operatore a seconda delle necessità. Il nuovo sistema è stato implementato all'interno della nuova versione dell'applicazione My Vodafone. Grazie a questo nuovo strumento i clienti

hanno così la possibilità di interagire con il mondo Vodafone in maniera sempre più evoluta ed ottenere un'assistenza continua 24 ore su 24 e 7 giorni su 7. Vodafone BOT infatti analizza e interpreta le frasi e le domande poste dalle persone e, grazie a un sofisticato motore semantico, è in grado di riconoscere le diverse sfumature linguistiche e fornire la risposta più corretta. Ad oggi la chat con intelligenza artificiale è in grado, ad esempio, di fornire precise risposte alle procedure di recupero dei codici PIN e PUK e di fornire informazioni su promozioni e offerte attive sulle SIM del cliente.

## La nuova app My Vodafone

L'applicazione My Vodafone è la principale interfaccia di assistenza al cliente di Vodafone Italia e con 39 milioni di visite al mese è la quarta applicazione più utilizzata in Italia.

Nel corso dell'anno Vodafone, in risposta ai rapidi mutamenti nelle abitudini dei clienti e per offrire un utilizzo più intuitivo e vicino all'utente ha sviluppato una nuova veste grafica e rinnovato l'esperienza d'uso.

In particolare è possibile:

- visualizzare tutte le notifiche direttamente in homepage, dal credito residuo ai giga in esaurimento, dalla scadenza della SIM a offerte particolari
- accedere al menu in maniera più semplice, con tutte le funzioni ora a "portata di pollice"
- controllare i contatori per conoscere il traffico ancora disponibile e sapere sempre cosa fare con i propri minuti, SMS e Giga residui

- scoprire con un click tutte le offerte dedicate
- ricevere supporto in tempo reale dalla rinnovata sezione interattiva "Serve aiuto", a cui ci si può rivolgere anche con messaggi vocali

L'applicazione diviene sempre di più il canale digitale attraverso cui i clienti possono reperire tutte le informazioni utili per gestire in modo proattivo e autonomo i propri prodotti Vodafone, sia per quanto riguarda la rete mobile che per la rete fissa.

My Vodafone è inoltre il principale canale dell'azienda per le attività di "co-creazione" con clienti, dipendenti e partner. L'App si configura dunque come un hub che integra nuovi contenuti, nuovi servizi e nuove modalità di interazione.



**39 milioni di visite al mese**

## La Vodafone TV

Con l'obiettivo di soddisfare al meglio i bisogni dei clienti con risposte innovative, Vodafone ha lanciato, tra le altre iniziative, anche la propria Vodafone TV, offrendo contenuti e intrattenimento insieme ai servizi di telecomunicazione. Inoltre, dopo il lancio di Christmas Card a Novembre 2016, che ha permesso ai clienti Vodafone di guardare video in streaming senza consumare Giga, a Giugno 2017 Vodafone ha lanciato il primo portafoglio di opzioni per navigare senza consumare Giga. Con i Vodafone Pass dedicati a Social & Chat, Video e Musica, cambia inoltre radicalmente l'esperienza di navigazione: chi ama i social e le chat, chi utilizza lo smartphone o il tablet per guardare i video, e chi è appassionato di musica, può vivere le proprie passioni senza consumare i Giga previsti dalla propria offerta.



## La tutela della privacy e dei dati

I clienti rappresentano un patrimonio di fondamentale importanza per Vodafone Italia: la tutela dei loro dati è quindi un valore primario che interessa tutta l'Azienda, ciascun dipendente o soggetto terzo coinvolto nei processi aziendali.

Vodafone Italia conferma il proprio impegno nel proteggere la riservatezza dei dati attraverso la diffusione di una forte cultura interna in tema di privacy e protezione dei dati, sostenendo una costante formazione alla popolazione aziendale e definendo le linee guida e di processo per tutti coloro che sono coinvolti nel trattamento di dati personali, con la finalità di prevenire i comportamenti in grado di danneggiare questa parte di patrimonio aziendale e garantire il rispetto degli adempimenti in materia di privacy e protezione dei dati.

### **Gli investimenti per la sicurezza dei dati**

Vodafone Italia e il Gruppo Vodafone hanno realizzato importanti investimenti per garantire la sicurezza dei dati. In linea con i passati fiscal year, dunque, l'azienda si è impegnata a perfezionare le piattaforme che garantiscono la protezione e la Governance dei dati dei clienti per migliorare i sistemi dedicati all'erogazione delle prestazioni di Giustizia, e ha ampliato la capacità di analizzare e gestire gli incidenti del suo Global Security Operations Center con nuove funzionalità di gestione delle minacce.

Anche quest'anno, Vodafone Italia ha investito nella formazione, informazione e prevenzione per innalzare il livello di consapevolezza e di cultura della sicurezza, in tema di protezione dei dati dei clienti e di reputation di Vodafone.

È inoltre continuata l'attività di progettazione e realizzazione di programmi e campagne di training & awareness sui temi della privacy e della sicurezza, in modo da raggiungere l'intera popolazione aziendale attraverso l'attività di formazione on line denominata "Doing What's Right".

Tra i principali progetti è stata svolta la revisione dei diritti di accesso ai

sistemi aziendali contenenti dati personali (RAL): Vodafone Italia assicura un'attenta e regolare attività di valutazione del rispetto delle procedure interne e del corretto utilizzo degli strumenti aziendali messi a disposizione per lo svolgimento dell'attività lavorativa, operando il continuo aggiornamento e la revisione dei diritti di accesso ai sistemi aziendali che contengono dati personali dei clienti.

Questo processo coinvolge tutti i manager (tra cui l'Amministratore Delegato e i Direttori), che sono chiamati a eseguire la revisione dei diritti di accesso sia per i dipendenti Vodafone Italia, di cui sono responsabili, che per il personale di terze parti, come fornitori e partner, che accede ai sistemi aziendali contenenti dati personali dei clienti, di cui sono i referenti operativi.

Anche i nuovi prodotti e servizi messi a disposizione della clientela sono stati valutati e certificati in base al principio del "privacy by design", per garantire fin dalla progettazione ogni requisito che assicuri la piena sicurezza dei dati.

Per garantire una sicurezza della rete adeguata alla rapida evoluzione dei sistemi e dei contenuti che su questa rete transitano e alle nuove potenziali minacce informatiche Vodafone Italia ha proseguito la collaborazione con il CNAIPIC, (Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche della Polizia di Stato). Si tratta di un accordo che ha come finalità l'adozione condivisa di procedure di intervento e scambio di informazioni in tema di prevenzione e contrasto degli attacchi informatici di matrice terroristica e criminale ai danni delle infrastrutture critiche del Paese.

---

### Il security assessment su fornitori e partner

Per garantire una costante ed elevata sicurezza nell'ambito della tutela dei dati dei clienti di cui vengono in possesso anche le terze parti di Vodafone, la funzione di Corporate Security, in qualità di "Lead Auditor" certificato ai sensi della norma ISO 27001, presso fornitori tecnologici e partner di Call Center in outsourcing, anche all'estero tramite proprie strutture esterne, garantisce un monitoraggio continuo attraverso un piano di Security Assessment per verificare l'effettiva implementazione di soluzioni di processo e di sistema in grado di assicurare il trattamento dei dati della clientela secondo gli standard previsti da Vodafone e dalla normativa vigente.

---

### Il Law Enforcement Disclosure Report

Il Gruppo Vodafone ha pubblicato, all'interno del "Sustainability Report", il "Law Enforcement Disclosure Report", documento con l'obiettivo di rendere più trasparente e coerente il modo in cui vengono utilizzate a livello internazionale le informazioni relative ai clienti nel rispetto della privacy. Si tratta di un contributo alla trasparenza, pienamente coerente con il Vodafone Code of Conduct.

In particolare il documento riporta i diversi principi legali e le modalità attraverso cui le Autorità e le agenzie governative dei 28 Paesi in cui opera il Gruppo Vodafone hanno richiesto informazioni sui clienti e sulle loro comunicazioni nel corso dello scorso anno. L'edizione 2017 includerà una nuova sezione riguardante la data retention e l'encryption, le restrizioni alla libertà di espressione, nonché una sezione specifica per ogni paese con dati e statistiche riguardo al numero di richieste legali di intercettazione e ottenimento di informazioni ricevute durante il fiscal year 2015 – 2016.

Il report completo sarà disponibile per consultazione e informazione all'indirizzo: [www.vodafone.com/sustainability/lawenforcement](http://www.vodafone.com/sustainability/lawenforcement)



---

**Rendere più trasparente e coerente l'utilizzo delle informazioni dei clienti nel rispetto della privacy.**

## Le innovazioni per pagamenti sicuri

La diffusione delle tecnologie digitali ha portato allo sviluppo di nuovi metodi di pagamento telematici a disposizione degli utenti. In questa direzione Vodafone Italia sviluppa soluzioni innovative che garantiscano ai clienti l'accesso a mezzi di pagamento istantanei e sicuri. In questo ambito Vodafone Italia ha sviluppato l'applicazione "Vodafone Wallet", un portafoglio digitale in grado di accogliere e gestire le principali carte di credito grazie alla funzione "Vodafone Pay", nonché associare un account PayPal e gestire le carte fedeltà e gli abbonamenti a trasporti pubblici. Grazie alla partnership con PayPal, il servizio "Vodafone Pay" diviene il primo in Italia a consentire alle persone di

utilizzare il proprio smartphone per effettuare pagamenti in mobilità. Infatti con l'applicazione Vodafone è possibile pagare beni e servizi attraverso tutti i POS Visa contactless presenti sul territorio nazionale e nei milioni di POS che accettano carte Visa a livello mondiale. Si tratta di un'importante passo avanti nel mondo dei pagamenti in mobilità, anche considerando che solo in Italia già un dispositivo POS su 4 è abilitato ai pagamenti contactless e la presenza di oltre 16 milioni di device mobili abilitati a questo servizio. Inoltre, per garantire la trasparenza e la sicurezza dei pagamenti i clienti Vodafone Italia hanno la possibilità di tenere traccia di tutte le transazioni, in quanto l'applicazione, dopo ogni acquisto, inoltra immediatamente una notifica con l'esito dell'operazione. Vodafone Pay mantiene inoltre un

dettagliato storico degli acquisti effettuati registrando i vari dettagli della spesa nonché luogo e data. Per garantire un ulteriore livello di sicurezza, durante il pagamento i dati vengono custoditi all'interno della SIM NFC e mai salvati sul telefono. In questo modo in caso di furto o smarrimento del dispositivo è possibile chiamare l'assistenza Vodafone e bloccare congiuntamente la SIM e il servizio Vodafone Pay.

### Vodafone Wallet tra i migliori servizi di mobile commerce

Vodafone Wallet nel corso del fiscal year 2016 – 2017 ha ricevuto diversi riconoscimenti internazionali nell'ambito dei migliori sistemi di pagamento contactless e loyalty mobile.



In particolare al **Payment Award 2016**, che premia le eccellenze nell'innovazione dei sistemi di pagamento, "Vodafone Wallet" ha ricevuto il riconoscimento "*Overall Winner*" e "*Best Engagement and Loyalty Scheme*".



Inoltre all'Emerging Payment Award 2016, dedicato alle eccellenze nel mondo dei pagamenti, Vodafone ha ricevuto i premi per la "*Best Proximity or Contactless Payment Solution*" e per il "*Best Gift/Incentive Card or Programme*".

Determinante per il raggiungimento di questi risultati è stato il ruolo di precursore svolto da Vodafone Italia nella diffusione della tecnologia NFC e la presenza internazionale dell'azienda, nonché la compatibilità di "Vodafone wallet" con la maggior parte degli smartphone NFC Android del mercato e le molteplici funzionalità di mobile commerce offerte.

# La sicurezza nell'utilizzo dei prodotti Vodafone

Per Vodafone Italia l'attenzione ai propri clienti significa anche assicurare la totale sicurezza dei propri prodotti. A tal fine tutti i dispositivi offerti da Vodafone Italia (telefoni e smartphone, internet key, tablet, device di rete fissa) rispettano gli standard di salute e sicurezza previsti dall'Unione Europea e in particolare la Direttiva "R&TTE" o "RED" sulle apparecchiature terminali per radio e telecomunicazioni, il Regolamento "REACH" (concernente la registrazione, la valutazione, l'autorizzazione e la restrizione delle sostanze chimiche), la Direttiva "RoHS" (concernente le sostanze pericolose), la Direttiva "WEEE" (sul corretto smaltimento del prodotto al termine del suo ciclo di vita) e la Direttiva ErP (risparmio energetico dei carica batterie).

Con riguardo all'evoluzione normativa in tema di sicurezza dei prodotti, nel corso del 2017 è entrata in vigore la nuova Direttiva "Radio Equipment" (RED), in sostituzione della precedente Direttiva Europea (R&TTE) in tema di sicurezza dei dispositivi radio. I prodotti Vodafone rispettano gli standard Europei che prevedono la presenza nel manuale di istruzioni delle informazioni e dei simboli previsti dalle Direttive Europee R&TTE, RED e WEEE, relativi alla salute e alla sicurezza e al corretto smaltimento del prodotto.

In particolare, i manuali di istruzioni dei prodotti Vodafone Italia contengono i valori massimi relativi al "tasso di assorbimento specifico" (SAR) associati ad ogni telefono, che risultano sempre inferiori al limite fissato dall'ICNIRP (International Commission on Non-ionizing Radiation Protection), e le indicazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità su come le persone possono ridurre la propria esposizione alle onde elettromagnetiche.

La nuova Direttiva RED introduce, tra le altre novità, anche nuove norme tecniche di verifica della conformità ai limiti di esposizione da campi elettromagnetici, basate sul principio del "reasonably foreseeable use", e fissa il principio per

il quale i requisiti generali di salute e sicurezza sono definiti a protezione non solo dell'uomo, ma anche degli animali domestici.

La Direttiva RED introduce, inoltre l'obbligo per i costruttori di utilizzare uno standard univoco per la produzione dei carica batterie (USB mini, micro, Type C), che porta ad un minore inquinamento atmosferico, dovuto alla minor produzione di dispositivi e un minor inquinamento ambientale, derivante da una riduzione del numero di carica batterie da smaltire nei rifiuti.

Per quanto concerne i carica batterie Vodafone Italia garantisce anche che i propri prodotti vengano accompagnati da alimentatori che rispettino gli standard della Direttiva ErP (Energy related Products) e che abbiano raggiunto il Livello VI, che indica il minor consumo di corrente possibile in modalità stand-by. Il rispetto di tale conformità consente una riduzione dei consumi energetici dei prodotti in modalità stand-by connessi alla rete elettrica, riducendo la richiesta di energia al minimo necessario per l'adeguato funzionamento del dispositivo. Il rispetto di tale Direttiva consente la marchiatura CE del prodotto accompagnata dal corrispondente simbolo. Sempre all'interno della direttiva Europea RED è stata recentemente introdotta la verifica del livello massimo di pressione acustica (Audio SPL) per tutti i dispositivi dotati di riproduzione audio. Vodafone Italia, con l'obiettivo di garantire la sicurezza dei propri clienti e preservarne l'udito, verifica che i propri prodotti non eccedano mai il limite di 100dBa fissato dalla direttiva e che i dispositivi mostrino avvisi specifici sul display all'avvicinarsi del volume massimo. In particolare all'interno dei manuali di istruzioni dei dispositivi viene riportato un apposito simbolo di conformità a questa direttiva. Sempre in tema di sicurezza acustica dei dispositivi, Vodafone Italia richiede ai costruttori di eseguire specifici test dei livelli massimi di audio, secondo la specifica "Vodafone Acoustic Safety Requirement". Tale specifica richiede che

nei primi 2 secondi di conversazione l'audio non superi mai i 135dB SPL<sup>©</sup> e in nessun caso ecceda i 140dB SPL<sup>©</sup>. Tale specifica tecnica, pur essendo regolata da una direttiva Europea, non comporta un obbligo per i costruttori, ma viene espressamente richiesta da Vodafone Italia.

A garanzia della qualità dei prodotti e servizi e la sicurezza dei clienti Vodafone Italia ha rinnovato nel corso dell'anno la certificazione UNI EN ISO 9001:2015.



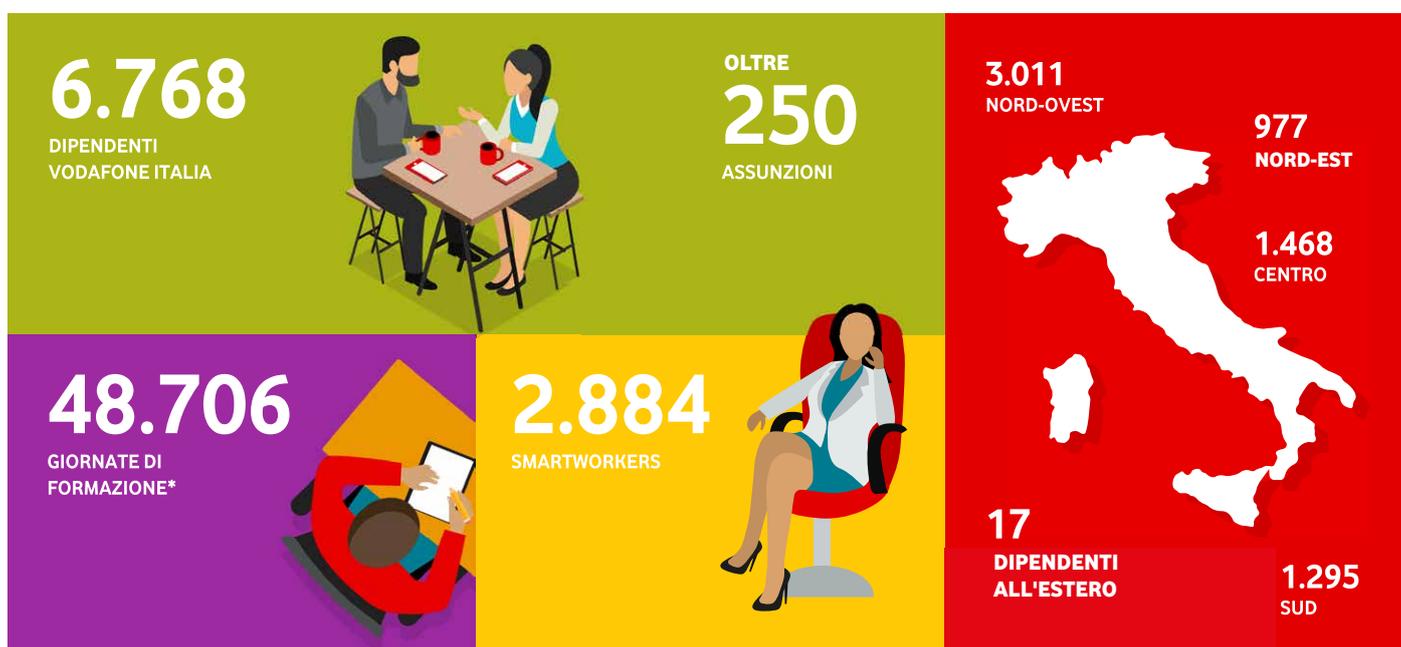
**04**

**PROMUOVIAMO  
IL TALENTO,  
L'INCLUSIONE  
E L'EQUILIBRIO  
VITA/LAVORO**



## Promuoviamo il talento, l'inclusione e l'equilibrio vita -lavoro

Per Vodafone Italia valorizzare le proprie persone e sviluppare le loro professionalità significa consolidare il successo dell'azienda nel tempo, in particolar modo in considerazione di uno scenario competitivo caratterizzato da modelli di business, tecnologici e di consumo in continua trasformazione. Adottare uno sguardo di lungo periodo, guardare alla sostenibilità complessiva dell'impresa, porta Vodafone Italia alla creazione di un ambiente di lavoro collaborativo e motivante, capace di cogliere le esigenze di ciascun individuo e di valorizzare i differenti profili professionali. Vodafone Italia è inoltre una realtà fortemente radicata sul territorio in cui opera, radicamento dimostrato dal fatto che, la quasi totalità dei dipendenti e dei senior manager, è di nazionalità italiana. Infine, a continua tutela di tutti i dipendenti, Vodafone Italia favorisce la costante collaborazione con le organizzazioni sindacali, per il raggiungimento di accordi riguardanti le principali tematiche inerenti la gestione delle risorse umane.



## Diversità, inclusione e smart working

### Garantire la parità

Vodafone Italia ritiene la diversità una fonte di creazione di valore per l'azienda e, pertanto, un capitale da promuovere e valorizzare. Il costante lavoro di persone con esperienze, formazione, culture e storie diverse permette infatti all'azienda di rispondere sempre meglio alle numerose sfide poste ogni giorno dal mercato.

La parità di trattamento delle persone di Vodafone Italia si concretizza nel garantire, a partire dalla fase di selezione e in tutte le attività svolte, la non discriminazione per motivi di razza, sesso, nazionalità, identità di genere, status sociale, apparenza fisica, religione e orientamento politico. Per garantire l'efficacia e l'effettività della politica di non discriminazione, Vodafone Italia ha disposto delle specifiche regole di comportamento e strumenti per la comunicazione e la gestione di eventuali episodi di discriminazione.

In particolare, i dipendenti hanno l'obbligo di segnalare eventuali episodi al proprio manager, alla funzione HR, a un ente terzo (che può raccogliere segnalazioni anche da fonti esterne) o direttamente all'Organismo di Vigilanza. Le persone o gli enti coinvolti hanno il compito di valutare le informazioni ricevute e di identificare le opportune modalità di gestione: ad esempio, le Risorse Umane hanno la responsabilità di garantire che non ci siano ripercussioni di alcun tipo nei confronti di chi effettua una segnalazione in buona fede, a prescindere dal fatto che la segnalazione non trovi riscontro a valle del processo di investigazione. Nel corso dell'anno non sono stati riportati episodi di discriminazione.

### Il nostro impegno

Diamo **CITTADINANZA** ai **DIFFERENTI MODI** di **ESSERE** che convivono nella **NOSTRA ORGANIZZAZIONE**.

Crediamo nell'**INCLUSIONE** perché molteplici punti di vista generano una **spinta positiva al cambiamento**.

FACCIAMO **tesoro** delle **DIVERSITÀ** per meglio interpretare l'eterogeneità dei **nostri clienti** e del mondo che ci circonda.

**VALUTIAMO LE PERSONE** in **BASE** al **MERITO**, non a **GENERE, ETÀ, PROVENIENZA, ORIENTAMENTO SESSUALE**, etnia, religione o diversa abilità.

VALORIZZIAMO **DIFFERENTI STILI** di **LEADERSHIP**: non c'è un solo modo **DI ESSERE LEADER**.



## Diversità e inclusione nelle politiche di assunzione

L'inserimento di personale durante l'anno è stato guidato dai criteri di Diversity & Inclusion: gli ingressi, infatti, sono stati ripartiti in modo bilanciato tra donne e uomini.

La strategia di assunzione è stata caratterizzata dalla ricerca dal mercato esterno di competenze specifiche e specialistiche in grado di rispondere alle sfide del settore e alle future evoluzioni della tecnologia. In particolare, la ricerca di nuove competenze ha avuto un forte focus sul mondo digitale, con particolare attenzione ai profili specializzati su Big Data analytics, Cloud & Hosting e Video.

## Il Vodafone Discover Program

Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha ridefinito il Vodafone Discover Program, il programma definito dall'azienda per attrarre i migliori neolaureati e investire sui talenti del futuro. Il nuovo percorso prevede una job rotation di 9 mesi propedeutica ad un inserimento definitivo in una delle aree aziendali, tra cui: Sales & Marketing, Commercial Operations, Technology, Finance, Strategy e Human Resources. Il percorso prevede una job rotation strutturata in 3 periodi di 3 mesi ciascuno. Nel corso dei 9 mesi i partecipanti svolgeranno attività di Customer Experience, negli store, nei call center e nei team digitali e miglioreranno le proprie competenze nell'ambito dell'iniziativa CARE. I neolaureati prenderanno inoltre parte a 2 distinti progetti in aree aziendali diverse tra di loro, il primo cross-functional mentre il secondo propedeutico all'inserimento nel primo ruolo in azienda.

Sul fronte della parità di genere, Vodafone Italia si fa promotrice di attente politiche a favore delle donne che da una parte valorizzano il talento femminile e dall'altro aiutano a conciliare le responsabilità familiari con il lavoro.

Ad esempio, a supporto delle donne e delle famiglie, durante il periodo di maternità l'azienda integra lo stipendio fino al 100% (sostegno alla maternità) nei quattro mesi e mezzo di assenza facoltativa successivi al periodo obbligatorio. Inoltre, è prevista la possibilità di richiedere il passaggio ad un contratto part-time fino a trenta mesi di vita del bambino o di usufruire di "turni agevolati". Sempre in caso di necessità di cura dei figli con età inferiore a otto anni, Vodafone Italia si impegna a valutare le richieste di passaggio a part-time delle mamme.

L'attenzione alle risorse umane si concretizza anche nell'offerta di percorsi formativi mirati a favorire il reinserimento in azienda del personale che rientra dopo una lunga assenza.

A sostegno delle famiglie Vodafone Italia ha inoltre sviluppato programmi dedicati all'assistenza sanitaria della persona e dei familiari a carico, tra i quali il rimborso per l'assistenza medica dei figli, del latte artificiale, gli asili nido, la flessibilità dei turni, il part-time reversibile, il servizio lavanderia e l'ambulatorio medico permanente.

Il **33%** delle nuove posizioni manageriali e di middle management sono state ricoperte tramite assunzione o promozione di candidate donne. Vodafone garantisce la presenza di almeno una donna nelle short list di candidati sia per ricerche esterne che per crescite interne.

**40%**

DI DONNE A DIRETTO  
RIPORTO  
DELL'AMMINISTRATORE  
DELEGATO



**31%**

DEI DIRIGENTI DONNE

**33%**

DEI QUADRI DONNE



## Le iniziative di Vodafone Italia per la promozione del talento femminile

### Valore D

Vodafone Italia contribuisce ogni anno al progetto “Valore D” per supportare le aziende nello sviluppo di percorsi di crescita per i talenti femminili, sostenere le donne nel loro percorso verso il vertice aziendale e creare consenso intorno a un comune obiettivo, al fine di elevare la discussione pubblica sul tema e promuovere il cambiamento. Nel 2016 - 2017, la partnership con Valore D è continuata attraverso la partecipazione attiva delle persone del network a incontri di training dedicati alla leadership al femminile e a percorsi dedicati di coaching & training.

### HeForShe

Vodafone Italia supporta e prende parte in maniera attiva alla campagna delle Nazioni Unite HeForShe, che promuove la parità di genere e l'empowerment femminile. Nel 2016 – 2017 si è svolto l'evento “HeForShe. Un passo avanti. La parità di genere riguarda tutti. Anche gli uomini” (tenutosi presso il Vodafone Village l'8 marzo 2016), ed in seguito, tramite un roadshow dell'Amministratore Delegato, sono stati coinvolti tutti i dipendenti Vodafone con l'obiettivo di ascoltare e costruire insieme l'agenda per le iniziative di Diversity & Inclusion. Nel corso dell'anno il roadshow ha toccato 8 città e coinvolto circa 600 persone.

### F-LANE

A livello internazionale il Gruppo Vodafone ha lanciato l'iniziativa F-LANE, il programma di accelerazione di start-up che promuovono lo sviluppo di tecnologie per l'emancipazione femminile. L'acceleratore, promosso da Vodafone Institute for Society and Communication in collaborazione con Impact Hub Berlin e Social Entrepreneurship Akademie, ospiterà a Berlino un totale di 10 start-up per 6 settimane. Durante questo periodo i partecipanti riceveranno fino a 12 mila euro di finanziamento, potranno usufruire di spazi di lavoro gratuiti nei quali entrare in contatto con investitori e business angel e avranno l'opportunità di essere seguiti da mentori individuali.

### Il Tempo delle Donne

Vodafone Italia ha sponsorizzato il festival di 3 giorni “Il Tempo delle Donne”, andato in scena negli spazi della Triennale di Milano, con spettacoli, attività e workshop riguardanti il tema dell'empowerment femminile.

### Valore D



## Promozione del talento femminile

## Il roadshow "Un passo avanti"

Attraverso il roadshow "Un passo avanti", Vodafone Italia ha voluto ampliare il dibattito sui temi della diversità e dell'inclusione, coinvolgendo direttamente i propri dipendenti e raccogliendo le loro proposte e idee su come migliorare l'inclusione delle diversità in Vodafone Italia.

Il roadshow, che ha previsto 9 tappe in tutte le principali sedi di Vodafone, ha coinvolto circa 600 persone. In ogni città 60 dipendenti hanno condiviso idee e spunti insieme ad Aldo Bisio, Amministratore Delegato di Vodafone Italia, e Donatella Isaia, Direttore Risorse Umane e Organizzazione, con un particolare focus su 4 aree di inclusione prioritarie per Vodafone:

- **Gender**, per garantire che donne e uomini abbiano una reale parità di trattamento e l'accesso alle stesse opportunità di crescita
- **Generation**, per favorire l'integrazione delle diverse fasce di età, dando voce ai giovani e valorizzando le competenze dei senior, in modo che non si sentano esclusi dalle attività aziendali
- **Orientamento sessuale**, per far sì che ognuno si senta a proprio agio in azienda e libero di esprimersi al meglio
- **Background**, per migliorare la capacità di accogliere e integrare chi entra in Vodafone da un altro settore, da un'altra realtà aziendale o da un altro paese e di ascoltare punti di vista differenti

Le idee e le proposte emerse nel corso delle 9 tappe del roadshow hanno portato alla definizione dell'Agenda Diversity & Inclusion di Vodafone per la promozione di iniziative volte a migliorare il livello di inclusione in Vodafone Italia e il rispetto delle diversità.

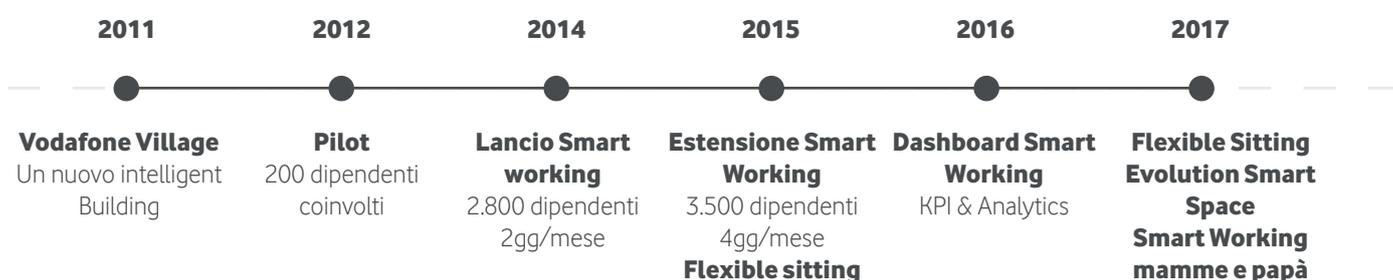


## Smart Working: "un circolo virtuoso di cui beneficiano l'organizzazione, le persone e anche l'ambiente"

Dal 2014, Vodafone Italia ha lanciato lo Smart Working per i propri dipendenti, proseguendo un percorso di innovazione iniziato nel 2012 con il primo progetto pilota. Attraverso le iniziative di Smart Working, Vodafone Italia mira a promuovere lo sviluppo di un ambiente di lavoro più inclusivo, che permette alle proprie persone di gestire le proprie attività con maggiore autonomia, modulando di conseguenza le proprie modalità lavorative per rispondere alle necessità personali e aziendali.

Vodafone Italia ha continuato ad estendere lo smart working a tutti i dipendenti che non hanno un contatto diretto con il cliente, offrendo maggiore flessibilità a vantaggio dei dipendenti grazie all'opportunità di lavorare in remoto per un giorno alla settimana, compresi il lunedì e il venerdì. Per tutti i dipendenti, che scelgono di lavorare in modalità "smart" è prevista una formazione specifica sulla sicurezza e sugli strumenti di lavoro e, per tutti i manager, sono previsti corsi volti a promuovere comportamenti corretti e organizzazione del lavoro, in termini di obiettivi e risultati, controllo del tempo e rispetto degli orari dei meeting.

Grazie alle nuove modalità di lavoro "smart", Vodafone Italia incoraggia la diffusione di una cultura del lavoro orientata maggiormente al risultato e meno alla presenza fisica delle persone. Un'impostazione culturale che porta alla crescita dell'efficienza e della produttività dei dipendenti, come dimostrato da un'indagine interna che ha coinvolto 1.500 dipendenti che hanno usufruito dello smart working. I risultati emersi hanno mostrato che l'85% delle persone intervistate ha riscontrato livelli maggiori di efficienza nel proprio lavoro, come confermato anche dalle osservazioni fornite dai manager diretti.



I benefici dello smart working non si esauriscono con l'incremento del benessere e della produttività delle persone, ma si estendono anche alla sfera della tutela ambientale. L'utilizzo di soluzioni di lavoro da remoto permette infatti la riduzione degli spostamenti tra casa e lavoro dei dipendenti, con una conseguente riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra. Nel corso del fiscal year 2016 – 2017 la riduzione degli spostamenti dei dipendenti a seguito dell'adesione alle iniziative di smart working ha portato ad una riduzione stimabile in circa 485 tonnellate di CO2 emessa. I benefici ambientali non derivano solo dalla riduzione dei viaggi dei dipendenti, ma anche dall'energia risparmiata nella gestione degli edifici di

Vodafone Italia, stimabile in circa 925,6 Kwh. L'utilizzo delle soluzioni di smart working contribuiscono infatti a gestire in maniera più efficiente l'illuminazione e i sistemi di condizionamento degli uffici con importanti risparmi energetici.

### FY 2016/2017

**Smart Workers 2.884 81%**  
**Total Days 69.07K**  
**Average days M/HC 2.0**

**Age Distribution**    **Male VS Female**  
25+ **80%**            male **76%**  
35+ **80%**            female **85%**  
50+ **75%**

### CO<sub>2</sub> Saving (tons)

**485,36**

### Energy Saving (kWh)

**925,6 K**

## Smart Space Vodafone

L'esperienza legata allo smart working, ha messo in luce la possibilità per Vodafone Italia di rimodulare gli spazi lavorativi in maniera più efficiente dal punto di vista gestionale e ambientale. Attraverso un attento studio dei trend di adesione allo smart working, l'azienda è in grado di valutare l'effettiva presenza fisica del personale all'interno degli uffici. Grazie a tale informazione la stessa ha la possibilità di ridurre le postazioni fisiche all'interno degli uffici in base alle effettive necessità dei dipendenti, ripensando gli spazi di lavoro in un'ottica "smart". A tal fine Vodafone Italia ha organizzato un workshop con gruppi di lavoro direzionali e cross-direzionali per definire gli spazi di lavoro del domani, sulla base delle esigenze espresse dalle persone e da ciascuna direzione.

L'obiettivo è dunque quello di creare un ambiente di lavoro più dinamico, composto da ambienti versatili e adatti al lavoro in team, con spazi di lavoro diversi per le diverse fasi della giornata nonché sale adibite ai momenti di concentrazione e aree di lavoro all'aperto.

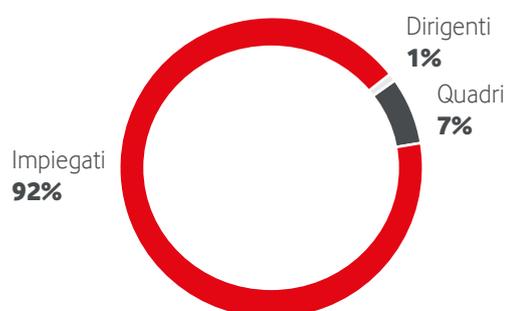
# Formazione e Sviluppo

Vodafone Italia riveste un ruolo di leadership nel settore delle telecomunicazioni, grazie ad un'offerta tecnologica e commerciale all'avanguardia. Per mantenere la propria posizione, l'azienda punta sulla formazione e sulla gestione della conoscenza delle proprie persone con l'obiettivo di sviluppare e consolidare le competenze individuali e al tempo stesso per diffondere i valori e la strategia del Gruppo. Le attività di formazione, dunque, per Vodafone Italia rappresentano una leva strategica finalizzata a costruire la professionalità e la leadership necessarie per conseguire un'evoluzione strategica solida nel corso dei prossimi anni.

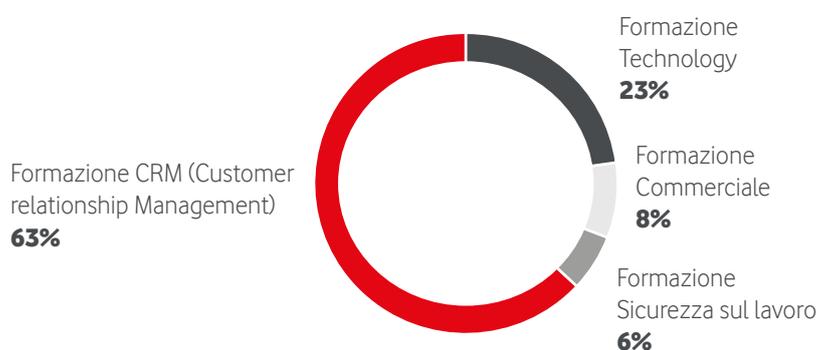
## Aree di formazione



## Formazione per qualifica



## Formazione funzionale



Nota: per "giornate di formazione si intendono "Student Days", calcolati come: (ore di formazione erogata/8) x numero di partecipanti alla formazione

In quest'ottica sono proseguiti anche nell'esercizio 2016/2017 importanti investimenti dedicati alla formazione dei dipendenti, che hanno consentito di consolidare l'offerta formativa esistente ed integrarla con nuove iniziative.

Le attività di formazione realizzate hanno riguardato sia i dipendenti Vodafone Italia sia il personale dei partner commerciali. Per quanto riguarda i dipendenti interni, l'azienda si è focalizzata sulla ridefinizione dell'approccio alla formazione, con l'obiettivo di offrire al dipendente un percorso il più possibile personalizzato sulla base delle proprie esigenze.

Per il personale dei partner commerciali Vodafone Italia ha costruito un'offerta formativa composta da percorsi di formazione specifici a seconda del ruolo e delle competenze tecnico-professionali.

In generale il percorso formativo di Vodafone Italia si articola in diverse aree, definite per rispondere al meglio alle esigenze formative espresse dalle differenti funzioni aziendali e dalle specifiche competenze richieste dai differenti ruoli; in particolare:

**Oltre 48.000 giornate di formazione organizzate di cui 17.000 rivolte al personale dipendente e 30.000 al personale dei partner commerciali**

#### **Formazione volta allo sviluppo di competenze nella gestione dei clienti Enterprise e Consumer**

È proseguito il percorso di formazione e certificazione relativo alla metodologia di gestione della qualità di prodotti e servizi **Six Sigma**, con l'obiettivo di massimizzare la qualità dei processi e garantire la massima soddisfazione al cliente. Inoltre Vodafone Italia ha sviluppato un percorso denominato **Vodafone Way of Customer Care**, per lo sviluppo delle competenze delle persone legate all'empatia, all'ownership e al coaching. Tale percorso tende a promuovere uno sviluppo sempre più importante della customer experience alla base del programma CARE. Sono anche stati avviati i corsi dedicati ai nuovi applicativi Agatha ed

EVA, utilizzati dai consulenti nel corso delle loro attività quotidiane.

**38 dipendenti hanno conseguito la certificazione per la metodologia six sigma**

#### **Formazione volta allo sviluppo di competenze di gestione delle vendite per i clienti Enterprise e Consumer**

È proseguito il programma **Retail People Transformation (RPT 1.0)** che ha l'obiettivo di migliorare il livello di servizio al cliente e garantirne la creazione di uno standard di servizio uniforme all'interno di tutti gli store Vodafone. Grazie a questo percorso formativo è stato possibile definire ruoli differenziati per le figure di store manager e store specialist, con un conseguente aumento della soddisfazione dei clienti. Nel corso del 2017 Vodafone Italia ha promosso il lancio del programma di Retail People Transformation 2.0, con lo scopo di fornire alle proprie persone ulteriori competenze in ambito retail attraverso dei percorsi personalizzati sulla base delle esigenze delle diverse figure all'interno del negozio.

Inoltre Vodafone Italia, nel corso dell'anno, ha investito nella formazione relativa alle tecniche di vendita della Vodafone TV e nella definizione di una figura specializzata all'interno del negozio, dedicata alla vendita, assistenza e formazione riguardo agli smartphone, per rispondere al meglio alle esigenze dei clienti.

#### **Formazione volta allo sviluppo delle competenze manageriali**

A supporto delle figure manageriali Vodafone Italia nel corso del FY 2016 – 2017 con l'obiettivo di diffondere una cultura dell'inclusione, in continuità con l'iniziativa "Un Passo Avanti", ha definito il percorso formativo **Lead the future**, focalizzato sullo sviluppo di competenze di Leadership Inclusiva e di Performance Coaching dedicato a tutti i People Manager dell'azienda, promuovendo in Vodafone Italia 3 approcci:

- **Be Inclusive**, per acquisire consapevolezza dei propri pregiudizi
- **Be a Coach** per acquisire strumenti di Performance Coaching

- **Be a Care Leader** per diventare leader di customer obsession

**770 People Manager** formati su Leadership Inclusiva e Performance Coaching.

#### **Formazione volta allo sviluppo di competenze tecnologiche**

L'architettura formativa in ambito Technology si è concentrata attraverso il percorso **Capability Plan 2020** sullo sviluppo delle tematiche emergenti in ambito Digital, in particolar modo riguardo alle soluzioni Cloud, alla metodologia Agile, alle reti 5G, alle soluzioni IoT e alle attività di Data Analytics. È proseguito anche lo sviluppo delle competenze di ruolo necessarie a garantire la corretta implementazione della rete di nuova generazione, ai corsi sugli apparati di rete e alla virtualizzazione. Per quanto concerne la tematica di Data Analytics e ottimizzazione è stato creato un percorso Six Sigma specifico per il mondo Technology che ha coinvolto circa 50 persone.

#### **Formazione volta allo sviluppo di competenze digitali**

In ambito Digital la formazione si è focalizzata sulle tre dimensioni Tool, Spazi di lavoro e Persone.

- **Tool**: è stato sviluppato il portale YouLearn, in grado di offrire un'esperienza di apprendimento personalizzata e orientata al social. Tramite questo portale è nato un nuovo modo digitale di interagire grazie alle Jam Session, ovvero delle chat tematiche moderate da esperti e aperte a tutti i dipendenti, dove ognuno ha la possibilità di esprimere la propria opinione e proporre idee di valore. È stata inoltre lanciata WikiVodafone, ovvero l'enciclopedia online di Vodafone che raccoglie termini, parole e acronimi usati abitualmente nell'azienda, nel mondo TELCO e nelle differenti Direzioni. Gli iscritti al nuovo portale della formazione hanno superato la soglia del 98% della popolazione aziendale, con una media di 200 utenti on line ed oltre 230 mila pagine visitate dai dipendenti.

- **Spazi di lavoro:** Vodafone Italia ha definito un cruscotto per il monitoraggio dei principali indicatori legati all'utilizzo da parte dei dipendenti delle soluzioni di **Smart Working**, da cui poter trarre indicazioni utili per lo sviluppo di soluzioni innovative riguardo ai temi di flexible sitting e new way of working.
- **Persone:** Vodafone Italia ha lavorato alla progettazione di percorsi specializzati a seconda della popolazione di riferimento; ad esempio per il top management sono stati attivati corsi di visione e strategia attraverso il Digital Leadership Bootcamp, mentre è stata definito un percorso di formazione sulle competenze digitali verticali per i diversi dipartimenti. I corsi in programma riguardano principalmente l'ambito dei Big Data and Analytics, dell'IoT, del Service Design e Digital Marketing. Inoltre, grazie alle Jam Session, Vodafone ha lavorato sulle competenze digitali orizzontali delle persone, ossia sulla diffusione della cultura digitale su tutta la popolazione.

**98%** della popolazione  
Vodafone iscritta a  
WikiVodafone  
**200** persone online in media  
**230.000** pagine visitate

---

### La formazione in lingua inglese ed English First Aid

Nel corso dell'anno Vodafone ha investito molto nella costruzione di una nuova offerta formativa linguistica, con l'obiettivo di sviluppare le competenze necessarie alle persone per operare in un contesto sempre più internazionale. A tal fine è stato selezionato un nuovo partner per la somministrazione dei corsi di lingua inglese online, aumentando considerevolmente la qualità del percorso e il numero di licenze a disposizione della popolazione. Il corso inoltre è suddiviso in due soluzioni:

- Corso Base on-line composto da 16 livelli linguistici con approfondimenti sul Business English e il ricorso a laboratori di grammatica e strumenti di traduzione
- Corso Premium avanzato, con la possibilità di attivare classi di conversazione guidate da un insegnante madrelingua.

Grazie a questa iniziativa nel Fiscal Year 2016 - 2017 è stato possibile formare online circa 800 persone, il 30% delle quali ha offerto una performance di apprendimento superiore al piano di sviluppo prestabilito.

Infine nel corso del fiscal 2016 – 2017 è continuata la campagna di comunicazione “Doing What’s right” volta ad aumentare la consapevolezza e la conoscenza dei principi di comportamento richiamati dal Code of Conduct e dalle “high risk” policy, fra cui l’Anti-bribery.

A questa iniziativa se ne sono affiancate altre 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 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.

---

## CARE 4 your future: l'attenzione alla crescita professionale dei giovani

Vodafone Italia è attenta alla formazione dei giovani talenti e alla loro integrazione nel mondo del lavoro. Per questo motivo è nato il programma di apprendistato "Care 4 Your Future", indirizzato a ragazzi neodiplomati e neolaureati, che mira ad integrare la consolidata esperienza degli attuali esperti del servizio clienti con la sensibilità verso la cultura digitale dei giovani.

La prima fase del progetto ha visto l'inserimento di 90 apprendisti nei Competence Center di Milano, Bologna, Pisa, Padova e Catania, in aree di lavoro strategiche come il digital e social care, la convergenza tra connettività mobile, fissa e contenuti e il mondo dei servizi integrati per le imprese.

Nel corso del programma, i ragazzi riceveranno una formazione continua e professionalizzante, con una particolare attenzione allo sviluppo delle competenze digitali, di vendita e, in generale, al miglioramento dell'esperienza dei clienti. Un modo, questo, per anticipare le esigenze dei clienti e l'evoluzione del mercato.

---

## Dare voce alle idee dei dipendenti

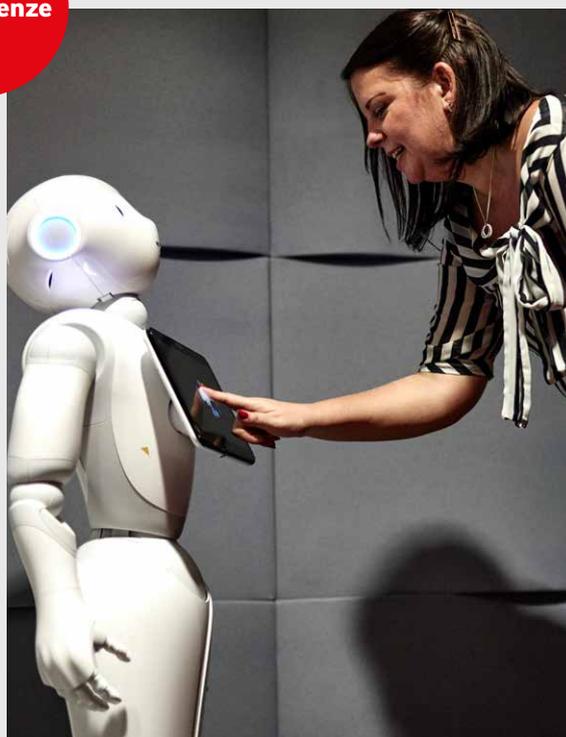
Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha promosso l'iniziativa **Simplicity in Action** che ha visto un team di 54 persone impegnato in un progetto di creazione e realizzazione di idee di semplificazione. Alla fine delle attività sono emerse 8 idee finaliste, due delle quali sono divenute veri e propri progetti di semplificazione. La prima iniziativa posta in atto, frutto di Simplicity in Action, ha riguardato la riduzione del numero di punti di contatto per i Dealer di Vodafone Italia, al fine di migliorare ulteriormente la Customer Experience. La seconda idea premiata è stata Vodapedia, il nuovo glossario aziendale che permette a tutti di comprendere con maggior facilità il linguaggio tecnico utilizzato in Vodafone Italia e nel mondo delle telecomunicazioni.

---

## Competenze internazionali per la formazione dei dipendenti

Vodafone Italia ha promosso anche per il 2016 – 2017 il percorso di formazione comportamentale per i propri dipendenti, grazie a corsi in aula e lezione e-learning, sviluppati in collaborazione con persone provenienti da tutte le aziende del Gruppo Vodafone. Grazie a tale iniziativa l'azienda ha quindi la possibilità di integrare all'interno della propria offerta formativa, esperienze e competenze sviluppate in tutti gli altri Paesi in cui opera Vodafone.

Competenze



---

Promozione dei corsi di formazione

# Il contributo ai dipendenti per il successo dell'azienda

Vodafone Italia ha definito un modello retributivo in grado di incoraggiare le persone ad entrare nel mondo Vodafone e intraprendere un percorso di crescita duraturo con l'azienda.

In particolar modo nel corso degli anni è stato sviluppato un sistema che combina servizi in grado di migliorare la qualità di vita delle persone e una concreta politica di retribuzione, fondata sui principi di merito ed equità, in grado di valorizzare l'impegno e il contributo delle persone al successo dell'azienda.

Il livello retributivo è differenziato in funzione del ruolo ricoperto, del livello di responsabilità assegnato, delle competenze acquisite nonché delle performance e degli obiettivi raggiunti. Vodafone tiene inoltre conto del contesto esterno del mercato di riferimento, attraverso l'analisi di dati e informazioni raccolti da società terze specializzate.

Vodafone Italia offre, inoltre, a tutti i propri dipendenti, indipendentemente dalla forma contrattuale, una serie di benefit aziendali quali, ad esempio, la copertura assicurativa, l'adesione a un fondo di rimborso per le spese mediche, i piani pensione, l'integrazione della maternità e l'accesso a un asilo nido aziendale.

Ad integrazione della remunerazione mensile ordinaria sono inoltre previsti alcuni elementi variabili:

- **Cash Recognition Bonus:** Attraverso il programma "Vodafone Stars" i manager hanno la possibilità di premiare con riconoscimenti monetari le persone che si distinguono per performance particolari o meriti legati ai progetti.
- **Piano di incentivazione a breve termine:** Il Piano di incentivazione a breve termine è assegnato in funzione del ruolo organizzativo. Può essere

annuale, se destinato alla popolazione manageriale e incentrato principalmente su indicatori economico-finanziari aziendali, o trimestrale/semestrale se destinato alla forza vendita e ai coordinatori del Customer Care e focalizzato su obiettivi personali o di team. Entrambi gli schemi prevedono obiettivi di qualità del servizio. Il livello di riconoscimento dipende dal grado di raggiungimento degli obiettivi di business correlatamente, nel caso del piano manageriale, alla valutazione della performance individuale.

- **Premio di Risultato:** Il Premio di Risultato consiste in un ammontare variabile legato a obiettivi annuali di performance economico-finanziarie e di qualità del servizio. Questo istituto è regolato in accordo con le Organizzazioni Sindacali. Nel corso del fiscal year 2016- 2017, Vodafone Italia ha raggiunto un'intesa con le organizzazioni sindacali per quanto riguarda il Premio di Risultato del prossimo triennio.
- **Grand Prix:** Il "Grand Prix" è un programma di incentivazione che premia le performance degli operatori telefonici del Competence Center in termini di contributo al business e di qualità del servizio al cliente, sia a livello di team che individuale.
- **Piani azionari:** I Piani azionari sono dedicati prevalentemente ai ruoli manageriali e hanno l'obiettivo di trattenere le persone "chiave" dell'Azienda attraverso un'assegnazione di azioni gratuite, differenziata in base a criteri legati al potenziale e alla performance individuale.
- **Customer Experience Heroes:** Il programma "Vodafone Customer Experience Heroes" consente di riconoscere e celebrare il personale virtuoso della Customer Experience Excellence: i "role model" che meglio capiscono la prospettiva dei clienti e si adoperano per trovar loro le migliori soluzioni. Il programma, finalizzato a motivare e incentivare le persone a lavorare secondo i principi della Vodafone Way, ha visto nell'esercizio appena trascorso 8 vincitori, a ciascuno dei quali è stato offerto un premio non monetario.

## Il processo Performance Dialogue per la valutazione delle persone.

Alla base di un corretto sistema di remunerazione e crescita delle persone si pone la valutazione delle performance annuali. Nel corso degli anni Vodafone Italia ha sviluppato e implementato il sistema del "Performance Dialogue", un processo di valutazione strutturato che basa le proprie fondamenta sull'importanza della chiarezza e della trasparenza consentite dal dialogo costante tra capo e collaboratore.

Il Performance Dialogue è un processo integrato che racchiude in sé 3 momenti salienti:

1. La condivisione dei risultati dell'anno e definizione dei nuovi obiettivi annuali individuali e del piano di sviluppo;
2. Il confronto di metà anno con il proprio manager;
3. La valutazione finale delle performance.

Nel corso del FY 2016 – 2017 Il processo di People Dialogue, rivolto a tutti i dipendenti a tempo indeterminato dell'Azienda, ha coinvolto oltre 6.300 persone. Ognuna di loro ha ricevuto una valutazione sulla propria prestazione lavorativa annuale e, nei mesi di maggio e giugno, ha condiviso con il proprio responsabile i nuovi obiettivi di performance e i piani di sviluppo personalizzato su cui lavorare nel corso del prossimo fiscal year.

# Promozione della salute e sicurezza

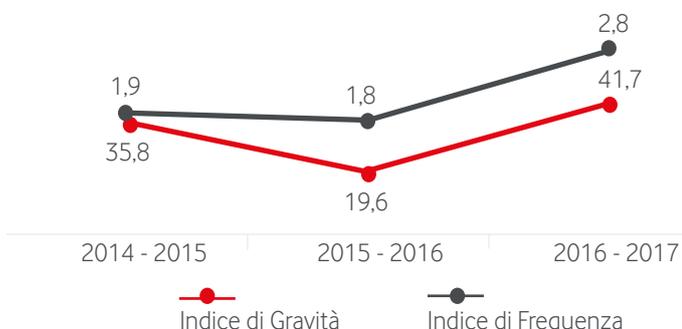
La salute e la sicurezza sul lavoro sono temi fondamentali che l'azienda porta avanti da sempre quale parte integrante del proprio business e strategia. La prevenzione riveste per Vodafone un'importanza determinante, partendo dall'analisi delle continue trasformazioni dei processi che hanno anche un risvolto sulle attività lavorative, verificando l'insorgenza di nuovi rischi e mirando a migliorare la qualità del lavoro. In un'ottica di crescente miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori e di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, Vodafone Italia ha deciso di intraprendere un percorso che guiderà l'azienda verso l'ottenimento della certificazione secondo lo standard internazionale 18001 del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza (SGSSL), adottato in azienda. L'ottenimento della certificazione, rilasciata da un organismo esterno qualificato, costituirà un importante traguardo per tutti i lavoratori dell'azienda in quanto rappresenta la garanzia dell'efficacia e dell'efficienza del sistema di gestione e di controllo dei rischi professionali a cui possono essere esposte le persone che fanno parte dell'organizzazione.

Nel corso del Fiscal Year 2016 - 2017 sono proseguite le azioni volte a consolidare la cultura della salute e della sicurezza in azienda, anche attraverso l'implementazione del piano di formazione che ha visto coinvolte circa 2.200 persone, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili su tutti i lavoratori, con un'attenzione particolare alle figure manageriali. L'incremento del numero di infortuni e dei relativi indici di frequenza e gravità hanno infatti evidenziato la necessità di continuare a rafforzare la cultura della salute e sicurezza in azienda, con particolare focus sull'importanza di adottare sempre comportamenti sicuri. Tutti gli incidenti registrati nel corso dell'anno sono dovuti ad eventi accidentali e in particolare dei 17 infortuni occorsi durante l'anno 4 hanno riguardato le imprese appaltatrici.

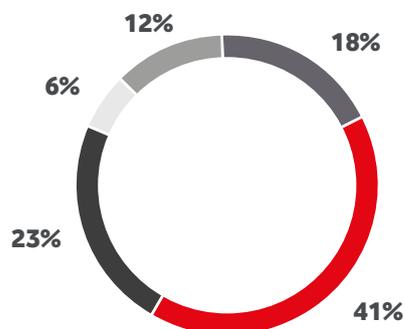
Per quanto riguarda le attività di promozione della salute e del benessere personale, in occasione della Wellbeing Challenge Cup, la competizione annuale che vede coinvolti colleghi di tutto il mondo Vodafone, finalizzata a sensibilizzare

le persone sui benefici della sana alimentazione e promuovere la pratica regolare di attività fisica, è stata offerta la possibilità di eseguire gratuitamente un elettrocardiogramma presso le sale mediche aziendali grazie al nuovo servizio Vodafone Mobile Check Up2 (Telecardiologia). Sempre in questa ottica di approccio preventivo al benessere delle persone, l'azienda ha sostenuto diverse iniziative sportive, come ad esempio Ekirun 2016, una staffetta su strada di 42,195 km, da correre in team, composti da colleghi provenienti da funzioni aziendali diverse. Infine in ottica di educazione alla salute e al benessere, è proseguito il servizio di dietistica e consulenza alimentare, a disposizione dei dipendenti del Vodafone Village di Milano.

## Indici infortunistici



## Luogo di accademnto degli infortuni sul lavoro



- Incidente stradale in orario di lavoro
- Call center
- Ufficio
- Network
- Out work place

---

## La formazione sui temi di salute e sicurezza sul lavoro

Nel corso dell'anno sono continuate le attività di formazione in ottemperanza a quanto previsto dagli obblighi normativi introdotti dall'Accordo Stato Regioni, con particolare focus sull'ambito di salute e sicurezza. I corsi sono stati tenuti principalmente dai referenti del dipartimento Health, Safety&Environment, in collaborazione con fornitori qualificati esterni. In aggiunta, sono stati svolti numerosi corsi di formazione dedicati alle figure con ruoli specifici nell'ambito del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro (Addetti Emergenza e Primo Soccorso, Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, Internal Auditor, Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione e Responsabile Servizio Prevenzione Protezione), affinché ciascuno continui ad essere leader nella promozione della tutela della Salute e Sicurezza sul Lavoro. Nel corso dell'anno sono stati formati, tramite specifici corsi di aggiornamento, 956 addetti alle emergenze e al primo soccorso.

---

## Il "laboratorio Voce"

In ottica di miglioramento del benessere delle persone e di promozione della cultura della salute, è stato avviato il "Laboratorio Voce", un corso specifico ed esperienziale, strutturato su due livelli, logopedico e psicologico, per gli operatori di Call Center per i quali, da valutazione del Medico Competente, sono risultati necessari supporti aggiuntivi al miglioramento dell'uso della voce.

Salute



---

**Sicurezza e salute sul lavoro**

# La comunicazione interna

La comunicazione interna svolge un'importante funzione di supporto nei processi di sviluppo e cambiamento aziendale: portavoce e promotrice dei valori aziendali e dei codici etici, informa sulle iniziative e sull'andamento dell'azienda, coinvolge le persone lasciando spazio alla condivisione di idee, proposte e suggerimenti, con lo scopo di creare un contesto collaborativo, migliorare i processi di lavoro, instaurare un effetto positivo sul clima interno e sul benessere organizzativo.

Tra gli obiettivi della comunicazione interna in Vodafone Italia, rimane rilevante quello della condivisione, perseguito anche attraverso l'utilizzo di strumenti basati su logiche social.

In particolare la "Intranet HUB" - accessibile da tutti i dipendenti del Gruppo Vodafone che operano nelle realtà locali dei diversi Paesi - consente di lasciare commenti e trovare tutte le informazioni e la

documentazione utile per lo svolgimento della propria attività lavorativa.

A HUB si affiancano altri due importanti strumenti:

- "Yammer", il social interno - facile da usare e accessibile tramite App anche da mobile - su cui le persone si possono iscrivere a gruppi di proprio interesse per essere informate sulle ultime novità, condividere informazioni e restare in contatto con i colleghi anche di altri team con cui lavorano
- "Vodafone Tube", su cui è possibile visualizzare e caricare video.
- Nel corso dell'anno sono state messe a disposizione delle persone che lavorano in Vodafone Italia anche due nuove App:
- L'App Rassegna Stampa, per essere costantemente aggiornati su articoli di stampa relativi a Vodafone e ai suoi servizi
- L'App My SOC, per ricevere costanti aggiornamenti su temi di sicurezza o segnalare incidenti di sicurezza, come il furto di un PC o la perdita di informazioni sensibili.

Entrambe queste due App sono il frutto - insieme a molte altre iniziative - di un programma di semplificazione che va sotto il nome di "Easy Life", lanciato a maggio 2016 per semplificare, attraverso la

digitalizzazione, una serie di attività interne. Fa parte di queste azioni anche il lancio di Office 365 che consente di salvare i propri file di lavoro nel cloud e renderli accessibili da mobile oppure di condividerli con i colleghi per lavorare in contemporanea sullo stesso documento.

Il team di Comunicazione Interna sta inoltre lavorando insieme al team di Vodafone Group per sviluppare nuove funzionalità e nuovi strumenti da mettere a disposizione dei colleghi nel corso del prossimo Fiscal Year.

In linea con gli anni precedenti, l'aggiornamento delle persone su temi rilevanti per loro è garantito attraverso la newsletter settimanale "Need to Know", rivolta all'intera popolazione aziendale con lo scopo di informare sulle principali novità strategiche, commerciali e di brand.

Il coinvolgimento dei colleghi passa infine attraverso gli incontri via webcast, a cui ciascun dipendente ha la possibilità di partecipare collegandosi dalla propria postazione o da remoto postando domande in tempo reale, e gli incontri interni, dedicati ai diversi segmenti della popolazione aziendale (Managers/employees).

## Ascoltare i dipendenti: La People Survey

Una buona strategia di comunicazione interna si basa anche sull'attento ascolto dei dipendenti. Risvolto fondamentale per l'azienda è la misurazione del clima aziendale e del livello di "engagement". A tal proposito Vodafone Italia ha svolto la "Vodafone People Survey", l'indagine di clima, composta da 59 domande, condotta annualmente su tutto il Gruppo Vodafone. Alla survey sono stati invitati a rispondere tutti i dipendenti assunti a tempo indeterminato o con contratto d'inserimento presenti in azienda a settembre 2016.

Il fiscal year 2016 - 2017 è stato caratterizzato da un trend positivo, con gli indici Engagement Index, Operational Excellence Index, Developing our People e Diversity in linea con quanto emerso lo scorso anno. Solamente il Manager index ha registrato una lieve variazione negativa (-1%) mentre tutti gli altri indici, Customer Index, Employee Net Promoter Score, Speed, Simplicity and Trust, hanno sostenuto una variazione positiva.

I risultati della survey hanno portato Vodafone Italia a focalizzare il proprio intervento sulle seguenti aree: **Simplicity**, che ha registrato una variazione positiva (+4% rispetto all'anno precedente), ma continua ad essere l'indice più basso; **Manager Index**, con focus sull'evoluzione delle competenze manageriali; **Developing our People**, continuando a lavorare sullo sviluppo delle persone.

## I principali indici della "Vodafone People Survey"

- L'**Engagement Index** è l'indice che valuta la soddisfazione generale nei confronti di Vodafone Italia, l'orgoglio di lavorare per il Gruppo Vodafone e per Vodafone Italia, l'intenzione di consigliare Vodafone Italia come posto di lavoro ai propri amici e conoscenti, l'intenzione di continuare a lavorare per l'azienda nel futuro e quanto Vodafone e il lavoro svolto spingono a dare anche di più di quanto richiesto.
- Il **Manager Index** valuta l'opinione dei dipendenti attraverso l'analisi degli aspetti dell'ambiente di lavoro che i manager possono influenzare direttamente nel modo in cui guidano i team e supportano le persone.
- L'**Employee Net Promoter Score** indaga la propensione dei dipendenti a raccomandare Vodafone come operatore di telefonia a parenti, amici e conoscenti. Anche quest'anno si è registrato un trend positivo (+3% rispetto all'anno scorso, +7% rispetto a due anni fa), ben al di sopra della media di Gruppo (+17%).
- L'**Operational Excellence Index** è un indicatore che misura l'Engagement unitamente all'efficacia operativa.



05

**SUPPORTO  
ALLE  
COMUNITÀ**



# Lo sviluppo di nuove tecnologie a supporto delle comunità

## Le soluzioni Vodafone per la pubblica amministrazione

Vodafone Italia nel corso degli anni, ha messo a disposizione delle amministrazioni pubbliche la propria esperienze e offerta nell'ambito delle nuove tecnologie digitali, sviluppando soluzioni che integrano la velocità delle reti mobili e fisse di ultima generazione, con le potenzialità offerte dalle soluzioni Internet of Things, Business Mobile Apps, Vodafone Analytics e Cloud. Vodafone Italia diviene quindi promotrice dello sviluppo e della trasformazione digitale degli enti pubblici che da un lato hanno la possibilità di semplificare ed ottimizzare i propri processi interni, dall'altra abilitano l'erogazione di servizi sempre più efficienti, innovati ed evoluti ai cittadini.

Per abilitare i servizi più innovativi le Pubbliche Amministrazioni hanno la necessità di accedere ad un'infrastruttura di comunicazione rapida e sicura. Per questo motivo Vodafone Italia ha sottoscritto la Convenzione del Sistema Pubblico di Connettività, attraverso la quale fornisce a differenti attori pubblici la connettività dati di Rete Fissa. Tra le amministrazioni di cui Vodafone sarà partner per i prossimi 7 anni si annoverano il Ministero Del Lavoro e delle Politiche Sociali, il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, il Consiglio di Stato, il Ministero della Salute, la Guardia di Finanza e INAIL, oltre a numerose Pubbliche Amministrazioni locali.

Per quanto riguarda le nuove soluzioni digitali Vodafone Italia grazie al "Progetto Digital & Sustainable Ecosystem" selezionato dal Comune di Torino nell'ambito dell'iniziativa Torino Living Lab Campidoglio, è ora in grado di svolgere attività di sperimentazione in condizioni reali di soluzioni digitali, coinvolgendo attivamente i cittadini nel processo di innovazione dei servizi del quartiere. Nella fase iniziale del progetto i servizi offerti da Vodafone si concentrano su tre ambiti:

- Vodafone Analytics per la mobilità: le soluzioni di Vodafone consentono l'analisi dei dati provenienti dalla rete mobile, anonimizzati ed elaborati con algoritmi di stima atti ad aumentare sensibilmente la precisione del dato, per aiutare

l'amministrazione a pianificare servizi e infrastrutture in base alla domanda reale. Ad esempio, sono stati oggetto di analisi le presenze di cittadini e visitatori nel quartiere e in specifici punti di interesse, i collegamenti e i flussi di spostamento da e verso altre zone della città.

- Cittadini nel quartiere digitale: il progetto prevede che venga messa a disposizione del quartiere la Mobile App My Campidoglio per raccontare il quartiere, promuovere le sue eccellenze e coinvolgere attivamente i cittadini ed i turisti.
- Sicurezza: grazie alle soluzioni Vodafone Smart Security & Parking è stato possibile rendere più sicuro e accessibile il quartiere. Grazie all'applicazione di Vodafone Italia è infatti possibile monitorare il corretto utilizzo di alcuni parcheggi per i disabili, con l'obiettivo di ridurre l'occupazione abusiva. Inoltre, è possibile monitorare da remoto le condizioni di alcuni tombini, al fine di prevenire e ridurre i casi di furto.

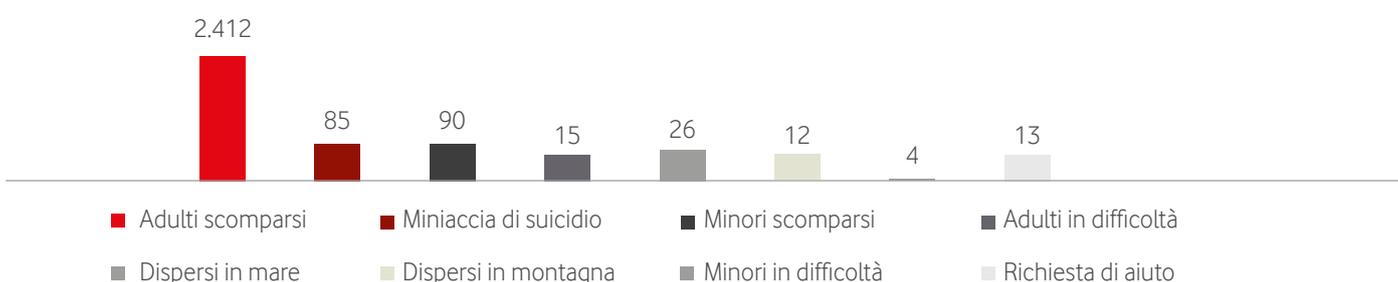
Inoltre in ambito Smart Ticketing, Vodafone Italia ha realizzato per diverse Autolinee una soluzione innovativa per l'emissione dei titoli di viaggio e geo-localizzazione dei mezzi. Grazie ad un software di E-Ticket i passeggeri hanno la possibilità di acquistare, attraverso un terminale multifunzione presente all'interno degli autobus, biglietti cartacei o elettronici. L'applicativo Vodafone permette anche la localizzazione dei mezzi pubblici ed il contestuale invio delle coordinate geografiche e delle Informazioni relative ai tempi di percorrenza.

## Le attività di pubblico soccorso

Vodafone Italia è costantemente impegnata nel garantire il supporto alle Autorità Istituzionali per esigenze di giustizia, di pubblico soccorso e per la gestione delle emergenze. Diverse dunque sono le iniziative poste in essere, in collaborazione con gli Enti Istituzionali al fine di supportare e rafforzare la sicurezza del Sistema Paese.

Nel corso dell'anno, il Dipartimento di Sicurezza ha garantito la costante erogazione di corsi di formazione specifici nei confronti degli Enti Istituzionali, tra cui la Polizia di Stato con particolare riferimento al 109° Corso per Commissari e l'11° Corso per Direttori Tecnici presso la Scuola Superiore di Polizia, il Corso Base Investigatori presso la Scuola Ispettori di Nettuno. Vodafone Italia ha inoltre collaborato con l'Arma dei Carabinieri per la definizione dei corsi con il Raggruppamento Operativo Speciale (ROS) e la Scuola Marescialli e Brigadieri di Velletri. Oggetto dei corsi sono state le prestazioni obbligatorie, ma anche l'innovazione nell'ambito delle telecomunicazioni, della security neutrality, del cybercrime ed ovviamente di sinergie tra pubblico e privato per un migliore "Sistema Paese".

Tipologia di interventi per pubblico soccorso 2016-2017 (n.2657)



## Il Security Operations Center

Vodafone Italia è un'infrastruttura critica del Paese. Come tale deve garantire la continuità delle comunicazioni anche in caso di congestione della Rete mobile e fissa in occasione, ad esempio, di calamità naturali o gravi atti predatorii nei confronti dei propri asset tecnici, nonché fornire tutta una serie di servizi, alle forze di polizia ed alla Magistratura, le cosiddette prestazioni obbligatorie. Il focal point per tutte queste attività è rappresentato dal Security Operations Center, la centrale di sicurezza di Vodafone Italia attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Connessa con il Network Operations Center di Vodafone è inserita nel circuito nazionale delle emergenze garantendo un presidio costante ad organi governativi quali il Dipartimento nazionale della Protezione Civile, l'unità di crisi del Ministero degli affari esteri, le Prefetture, le Procure della Repubblica, il Centro Nazionale Anticrimine informatico della Polizia di Stato e il Computer Emergency Response Team (CERT) del ministero dello Sviluppo economico.

Inoltre il Security Operations Center, garantisce la sicurezza di tutti gli asset fisici di Vodafone attraverso un rete costituita da oltre 12.000 sensori di allarme intrusione ed incendio gran parte dei quali dedicati alla protezione delle infrastrutture tecniche strategiche per il Paese.

## Vodafone Mobile Awareness Campaign

Vodafone Italia ha partecipato attivamente alla campagna di prevenzione denominata "Mobile Malware Awareness Campaign" connessa anche all'European Cyber Security Month (ECSM) e promossa da Europol e dalla Polizia di Stato. Lo scopo della campagna è la promozione di una maggiore consapevolezza dei rischi derivanti dal cyberspace. Attraverso i canali social dell'azienda sono stati diffusi alcuni messaggi sulla protezione delle informazioni e dei dati personali, ed è stata organizzata una giornata di formazione, insieme ad esperti della Polizia di Stato, riguardo ai comportamenti da adottare per un web più sicuro.

## La Gestione delle emergenze: dal terremoto in Centro Italia alle condizioni metereologiche avverse

Vodafone Italia offre supporto alle autorità pubbliche in qualunque situazione di emergenza. A seguito delle diverse scosse sismiche che hanno coinvolto diverse regioni tra cui Lazio, Abruzzo, Umbria e Marche, Vodafone Italia, con il coordinamento del Dipartimento della Protezione Civile, ha provveduto a garantire le attività di Disaster Recovery nelle zone colpite dal terremoto, potenziando la copertura di rete nelle aree interessate e in quelle in cui sono state allestite le strutture di soccorso. A queste attività sono state affiancate anche altre iniziative a supporto della popolazione tra le quali:

- l'istituzione, insieme agli altri operatori di telefonia mobile, di un numero telefonico per la raccolta fondi a beneficio delle popolazioni colpite;
- la sospensione della fatturazione dei servizi di telefonia fissa per gli utenti residenti nei Comuni colpiti;
- la distribuzione di telefoni, tablet, SIM, ricariche e promozioni ai clienti Vodafone ospiti delle strutture di soccorso;
- la sospensione delle azioni di sollecito del credito fino a data da destinarsi per i clienti abbonamento residenti nelle aree interessate dall'evento.

Inoltre nel corso dell'anno Vodafone Italia, con il coordinamento della Protezione Civile Regionale della Regione Abruzzo e delle Prefetture di Teramo, Chieti, Pescara e L'Aquila, ha provveduto a garantire le attività di Disaster Recovery nelle aree interessate dall'emergenza neve e conseguente black out elettrico, potenziando la copertura di rete nelle aree colpite, ripristinando le comunicazioni ove compromesse e assicurando il necessario supporto alle Autorità coinvolte.

## SMS solidali

Anche nel corso del FY 2016 – 2017 il Super Messaggio Solidale ha continuato a rappresentare un importante strumento di raccolta fondi a disposizione del terzo settore, tanto da essere considerato uno dei principali mezzi di donazione in Italia, anche per le raccolte in situazioni di emergenza. Nel corso dell'anno le possibilità di donazione si sono arricchite, abilitando la

donazione anche per i clienti di telefonia fissa. Di particolare rilevanza è stato il supporto del Super Messaggio Solidale in occasione del sisma che ha colpito il centro Italia, che ha permesso ai clienti di intervenire con la propria solidarietà a favore delle popolazioni colpite con quasi 3 milioni di donazioni.

Qualunque Onlus iscritta nei registri delle Autorità italiane e con almeno due bilanci di esercizio può fare richiesta per utilizzare una numerazione solidale per un periodo di tempo.

Requisito fondamentale, oltre a quelli citati, è la presentazione di un progetto dettagliato oggetto della raccolta fondi, della rendicontazione di eventuali raccolte precedenti e di un piano di comunicazione forte a supporto della campagna. Durante il fiscal year 2016 - 2017, Vodafone Italia ha sostenuto 128 raccolte fondi che hanno portato a donazioni per circa 10,5 milioni di euro.

## La tutela delle infrastrutture di rete critiche per il Paese

Vodafone Italia, insieme ad altre aziende che gestiscono le varie infrastrutture critiche del nostro Paese, è da tempo oggetto di furti di materie prime quali il rame e le batterie al piombo contenuti all'interno dei locali tecnici. Tali furti generano un danno consistente alla comunità in quanto possono compromettere la qualità delle comunicazioni, causando disagi a chiunque utilizzi le reti di telecomunicazione. Per una migliore azione di controllo e gestione del fenomeno, Vodafone Italia ha sottoscritto il protocollo di legalità con il Ministero dell'Interno per il contrasto ai furti di materie prime e divenendo membro dell'Osservatorio nazionale sui furti di rame. La protezione di questi due elementi è di grande importanza in quanto, ad esempio, le batterie al piombo garantiscono al cliente la continuità del servizio in assenza di energia elettrica. Il loro furto, così come – in alcuni casi – quello del rame, determina l'assenza di alimentazione di emergenza, col rischio di spegnimento degli apparati tecnici in caso di mancanza di energia proveniente dalla rete elettrica o cali improvvisi di tensione. La combinazione di questi due fattori può determinare una copertura poco qualitativa della rete mobile nelle aree territoriali interessate o, in alcuni casi, veri e propri disservizi con un notevole

danno per i cittadini e per le imprese di tali aree.

Da ricordare inoltre che il mancato apporto di energia elettrica si può verificare in occasione di eventi eccezionali (ad esempio catastrofi naturali forte maltempo) indipendenti dalla volontà di Vodafone Italia, durante i quali disporre di adeguata copertura e capacità della rete mobile è determinante per la gestione di situazioni di sicurezza ed ordine pubblico.

Per tutti questi motivi Vodafone Italia continua ad investire in misure di sicurezza attiva e passiva che già oggi garantiscono una maggiore protezione dai furti, contribuendo a ridurre i disagi dei clienti delle zone interessate dal fenomeno. La collaborazione sempre più stretta con le forze di polizia e l'impiego di sofisticate tecnologie per la protezione, inoltre, hanno consentito un migliore monitoraggio del territorio e l'applicazione di procedure di pronto intervento per cogliere i criminali in flagranza di reato, assicurandoli velocemente alla giustizia.

### **La quarta edizione di Una Vita da Social**

Vodafone Italia conferma la sua partecipazione alla campagna educativa itinerante della Polizia di Stato con lo scopo di insegnare ai giovani, ai loro insegnanti e alle loro famiglie che il mondo virtuale è ricco di opportunità ma anche di tante insidie. L'iniziativa ha avuto il fine di sensibilizzare genitori, insegnanti e istituzioni sulla necessità di azioni congiunte per favorire un utilizzo positivo del web, a partire proprio dalla prevenzione e dal contrasto al cyberbullismo.

Vodafone sostiene e promuove l'utilizzo consapevole dei Social Network attraverso attività di moderazione dei canali social e garantisce l'applicazione e l'aggiornamento dei filtri per i siti pedopornografici e gioco d'azzardo.



# L'impegno della Fondazione Vodafone Italia

Fondazione Vodafone Italia nasce nel 2002 dalla volontà dell'azienda Vodafone Italia di creare un ente autonomo ed indipendente, dedicato esclusivamente al compimento di attività di servizio e solidarietà sociale a favore della comunità nazionale, con particolare riguardo ai soggetti in situazioni più disagiate.

La Fondazione 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, nella consapevolezza che è necessario coinvolgere il maggior numero di attori sociali per poter raggiungere risultati significativi.

Nel tempo ha acquisito un proprio ruolo propositivo nel mondo Non Profit anche promuovendo progetti e attività sia autonomamente sia in partnership con soggetti terzi, nei quali le tecnologie più innovative vengono utilizzate per rispondere ai bisogni emergenti.

Nello svolgere le proprie attività, la Fondazione ha l'obiettivo di:

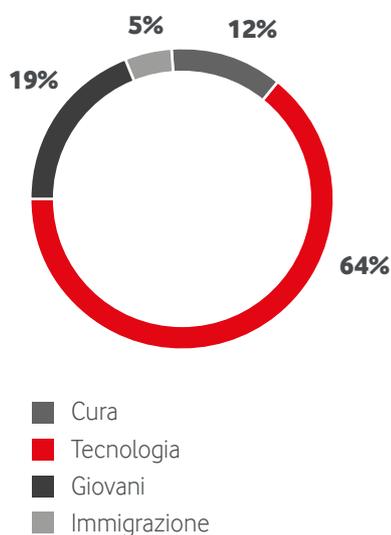
- raggiungere finalità di utilità e solidarietà sociale e utilizzare e sviluppare sistemi cosiddetti "digital telco", mettendo a disposizione l'esperienza maturata negli ambiti della comunicazione dalla azienda fondatrice.
- promuovere il più ampio coinvolgimento della comunità, a partire dai dipendenti e Clienti Vodafone.
- dedicare le risorse per:
- sviluppare tecnologie che aiutino a superare disagi e proteggere le persone in difficoltà, come anche superare le barriere digitali (fra generazioni, nella gestione degli enti non profit, ecc.);

- sostenere le imprese sociali anche trasferendo competenze manageriali a vantaggio delle organizzazioni e progetti finanziati;
- sostenere situazioni di emergenza conseguenti a calamità naturali quali ad esempio il terremoto;
- promuovere l'attenzione, il sostegno e la raccolta fondi per progetti di utilità sociale significativi.

La Fondazione persegue le proprie finalità mediante l'assegnazione di contributi a progetti e iniziative di carattere sociale e lo sviluppo diretto di programmi e attività, prevalentemente in collaborazione con altri enti e con la pubblica amministrazione, al fine anche di favorire lo sviluppo del territorio e la sinergia tra i vari operatori della società civile; La Fondazione svolge la propria attività nell'ambito territoriale nazionale e non può effettuare interventi di rilievo internazionale.

**Oltre 5 milioni di € investiti nell'anno fiscale 2016 - 2017**  
Circa **90 milioni di € investiti dalla nascita della fondazione (2002)**

**Ambiti di intervento della Fondazione**



# I progetti della Fondazione Vodafone Italia

## OSO Ogni Sport Oltre

OSO è un'iniziativa promossa da Fondazione Vodafone Italia che ha l'obiettivo di "mettere in rete" tutte le realtà e le persone che si occupano di sport e disabilità - in Italia sono circa 700.000 i giovani con disabilità ma meno del 10% di loro pratica uno sport.

E' il risultato del lavoro e della collaborazione di tanti sportivi e volontari che hanno creduto nel progetto ed hanno dato il loro contributo per garantirne lo sviluppo.

Raccoglie e mette a sistema i contributi di Aziende e Fondazioni che credono nell'importanza di fare rete, per abbattere le barriere economiche, logistiche ed emotive e far diventare lo sport un diritto di tutti. La piattaforma OSO è fruibile online all'indirizzo:

<https://ognisportoltre.it> anche web responsive oppure attraverso la App "OSO - Ogni Sport Oltre".



## Progetto Immigrazione

Iniziativa sviluppata in collaborazione con la Fondazione di Vodafone Group e con il Ministero dell'Interno - Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione - a sostegno dell'accoglienza, formazione ed integrazione a favore degli stranieri ospiti del sistema di accoglienza nazionale.

Il progetto, come definito dal Protocollo d'Intesa con il Ministero dell'Interno, si compone di tre fasi principali:

- L'installazione, in quattro centri di prima accoglienza, di 8 Instant Charge (due per ogni centro), sistemi che consentono l'immediata messa in carica dei dispositivi mobili.
- l'attivazione, nei centri d'accoglienza abilitati all'apertura di corridoi umanitari, di specifici programmi di lingua e cultura italiana attraverso i kit di Instant Classroom: la scuola digitale portatile, creata da Fondazione Vodafone Gruppo.
- la promozione - nell'ambito di un apposito accordo attuativo con la Direzione centrale per le Politiche dell'Immigrazione e dell'Asilo - di 15 borse di studio per consentire a giovani studenti meritevoli, titolari di protezione internazionale, di frequentare un corso di laurea triennale o magistrale o un dottorato di ricerca, presso uno degli atenei italiani.

Grazie a questa iniziativa prosegue il percorso intrapreso da Fondazione Vodafone Italia per promuovere la diffusione e l'adozione di nuove tecnologie come strumenti efficaci per abbattere le barriere, favorire l'inclusione sociale e garantire l'accessibilità ai servizi in tutti i contesti, incluse le situazioni di disagio che coinvolgono i tanti cittadini stranieri in fuga da guerre e persecuzioni e che approdano nel nostro paese, in cerca di condizioni di vita più dignitose.

## Humanitas per la ricerca

Fondazione Humanitas per la Ricerca è impegnata nello studio di malattie di grande impatto sociale, tumori, infarto, ictus e patologie autoimmuni. Il progetto ha l'obiettivo di costruire un database che definisca le caratteristiche "signatures" del profilo elettroencefalografico associate a specifiche alterazioni sinaptiche e infiammatorie.



## "S.M.A.R.T." Servizio multidisciplinare di accoglienza radicato nel territorio

Wamba - logoWamba e Athena Onlus (WAO) è un'organizzazione che opera nel settore dell'assistenza socio-sanitaria, mettendo a disposizione fondi e competenze professionali per curare e assistere le persone ammalate e bisognose. L'associazione promuove inoltre la dignità umana in tutte le sue espressioni e collabora in un clima di fiducia e di rispetto delle idee e della professione di ogni individuo, sia nelle relazioni interne che esterne.

Il progetto sostenuto da Fondazione Vodafone riguarda la ristrutturazione di uno spazio dedicato alla ricerca clinica di altissimo livello per la sperimentazione di un nuovo farmaco che in molti casi porterà al netto miglioramento o alla guarigione delle malattie neuromuscolari quali la SMA e la SLA. Nello specifico il Centro NEMO di Milano rappresenta uno dei 5 centri Clinici in cui avviene la somministrazione del farmaco offerto dalla Biogen dedicato ai gravi bambini affetti da SMA di tipo 1 "in regime di cura compassionevole".



## AIL ACCOGLIE

AIL Milano e provincia è un'organizzazione di volontariato costituita nel 1976 e aderisce ad AIL, Associazione Italiana contro le Leucemie-linfomi e mieloma, con sede a Roma. L'Associazione nasce con lo scopo di contribuire alla ricerca scientifica sulle leucemie e sulle altre emopatie maligne e di intervenire nella riduzione, e dove possibile nell'eliminazione, delle situazioni di emarginazione e disagio derivanti dallo stato di malattia. AIL Milano vuole essere in primis un punto di riferimento per i malati e per le loro famiglie.

Il progetto sostenuto risponde ad una necessità molto sentita, quella di dare alloggio alle persone affette da patologie gravi e specifiche, che hanno bisogno di cure intense e continue.

A Milano il fenomeno della migrazione sanitaria è molto sentito,



fino a diventare spesso una emergenza. AIL ha dato una risposta concreta incrementando i posti letto a disposizione dei malati cronici onco-ematologici e delle loro famiglie attraverso l'ampliamento dell'offerta abitativa e del numero di alloggi.

## Cascina Don Guanella

Casa don Guanella è una comunità educativa di Lecco, appartenente all'Opera don Guanella. La sua funzione è quella di accogliere ragazzi e giovani adulti in situazione di disagio, difficoltà, deprivazione e comunque sottoposti a tutela.

Nell'ambito di un progetto generale di messa a regime di un agriturismo-agribike secondo i principi dell'agricoltura sociale, il progetto finanziato da Fondazione Vodafone si pone l'obiettivo di realizzare una nuova costruzione da adibire e destinare ai laboratori per la lavorazione dei prodotti derivanti dalle coltivazioni e dall'allevamento. Si tratta di uno step fondamentale, nell'ottica del progetto di agricoltura sociale, perché permetterà alla cooperativa di dotarsi degli spazi e degli arredi e strumenti necessari per avviare nuove e importanti attività destinate alla cura, alla formazione e inserimento lavorativo dei minori e giovani soli a rischio di esclusione sociale.

## Fondazione Near e Il bullone della felicità!

Fondazione Near Onlus si occupa di generare, anche in collaborazione con altre associazioni e fondazioni, progetti sociali destinati al benessere dei giovani ed in particolare di sostenere il progetto B.LIVE e Il Bullone, dedicati a giovani affetti da gravi patologie croniche.

Il Bullone è un giornale mensile creato inizialmente con i giornalisti de Il Corriere della Sera ed ora diventato autonomo dove i ragazzi scrivono con il tutoraggio di giornalisti e di volontari. Il contributo di Fondazione Vodafone Italia ha permesso di rendere "Il Bullone" digitale, attraverso la creazione di un'app. Questa evoluzione

ha l'obiettivo favorire da un lato, una più agevole collaborazione dei ragazzi alla redazione del giornale, accessibile anche da remoto, e dall'altro, una sua maggior diffusione, anche attraverso gli abbonamenti digitali, con ovvio impatto sugli introiti e quindi sulla capacità di autofinanziamento de Il Bullone.



## Studio e divulgazione del metodo Rondine

L'Associazione Rondine Cittadella della Pace è una Onlus che svolge un ruolo attivo nella promozione della cultura del dialogo e della pace, tramite l'esperienza concreta dello Studentato Internazionale. Nel borgo medievale di Rondine (Arezzo) convivono studenti provenienti da paesi in conflitto dei Balcani, del Caucaso, del Medio Oriente e dell'Africa e sperimentano una vita di convivenza, di formazione e di studio. I giovani del progetto, una volta completato il ciclo di studi (corso di laurea o master), rientrano nel paese di origine per testimoniare, nei luoghi del proprio impegno professionale e civile, la concreta possibilità del dialogo e della pacifica convivenza.



Questo progetto ha l'obiettivo di indagare, con il supporto delle scienze sociali, della psicologia e della filosofia, quali sono le peculiarità che caratterizzano la formula di Rondine, analizzando e codificando il suo metodo formativo con lo scopo di trasmetterlo ed esportarlo anche in altri contesti.

## MOIGE - Giovani ambasciatori contro il bullismo e cyberbullismo.

Il Moige è un'associazione senza fini di lucro che opera per l'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale, a beneficio di soggetti svantaggiati in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali e familiari realizzando iniziative volte a promuovere il rispetto, la promozione, la difesa e la tutela delle famiglie in tutti gli ambiti ed i settori della vita quotidiana. Il Progetto è nato con l'obiettivo di formare i docenti e gli alunni delle scuole secondarie di secondo grado sul territorio nazionale, sul fenomeno del bullismo nelle sue diverse forme ed ha come scopo finale quello di eleggere cinque alunni di ciascuna scuola individuata come "Ambasciatori" della lotta ai casi di cyberbullismo che si verificano all'interno dell'istituto di appartenenza.



## Sophia - Progetto confini

Sophia è un'impresa la cui missione è "creare valore economico attraverso l'integrazione".

Il progetto CONFINI sostenuto da Fondazione Vodafone è un percorso formativo, che vuole favorire, in un pubblico di giovani studenti, la riflessione sul tema dell'immigrazione.

L'obiettivo del progetto è ottenere cambiamenti profondi e consapevoli nella percezione dell'immigrazione in 1.000 studenti di età compresa tra i 13 e i 18 anni nel territorio di Roma e provincia. Per combattere l'informazione distorta, i giovani sono messi in contatto con persone che testimoniano l'esperienza della loro migrazione. Per combattere la superficialità vengono presentati informazioni e dati le cui fonti sono sicure.



06

**SUPPLY CHAIN  
RESPONSABLE**



# La gestione responsabile della catena di fornitura

## L'attenzione di Vodafone per le attività a rischio

Vodafone, per garantire ulteriormente la sicurezza di chiunque lavori per l'azienda, ha definito un percorso separato di qualifica per i fornitori incaricati per lo svolgimento di attività a rischio, quali ad esempio i lavori elettrici e i lavori in altezza. Questo processo di selezione è regolato da una specifica politica aziendale interna.

Vodafone Italia, nella propria veste di azienda leader nel mercato delle telecomunicazioni, svolge un ruolo importante nella diffusione di una cultura di Responsabilità lungo tutta la propria catena del valore, a partire dai propri fornitori.

## Il processo di selezione e valutazione dei fornitori

Vodafone Italia prevede un processo strutturato per la valutazione e selezione dei nuovi fornitori, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei prodotti e servizi offerti ai clienti.

Tale processo, denominato On Boarding, si articola in tre momenti di qualifica. Durante le prime due fasi i fornitori vengono coinvolti in un percorso di valutazione delle competenze tecniche, tecnologiche e commerciali possedute, in conformità agli standard definiti da Vodafone. Successivamente, nella terza fase di qualifica, Vodafone Italia verifica il possesso da parte dei fornitori dei requisiti tecnico professionali richiesti dal Decreto Legislativo 81/08 ("testo unico sulla sicurezza negli ambienti di lavoro"), e ne valuta le esperienze pregresse, le capacità strutturali, la specializzazione delle risorse e la rispondenza a specifici requisiti di salute e sicurezza sul lavoro, non espressamente richiesti dal decreto.

La rispondenza a tutti i requisiti richiesti consente al fornitore di ottenere una qualifica triennale, necessaria per partecipare ai bandi di gara pubblicati da Vodafone Italia, e l'iscrizione all'interno della lista dei fornitori qualificati.

I fornitori qualificati di Vodafone, sono inoltre tenuti all'accettazione e sottoscrizione dei Codici di Condotta aziendali ed, in particolar modo, al **Codice Etico di Vodafone Italia**, al **Modello di Organizzazione e Gestione** e al **Code of Ethical Purchasing**.

Il Codice, sviluppato in collaborazione con dipendenti, fornitori, investitori e ONG, tratta i temi del Lavoro minorile, Lavoro forzato, Salute, Sicurezza e Benessere, Libertà di associazione, Discriminazione, Pratiche disciplinari, Orario di lavoro, Retribuzione, Condotta Individuale e Ambiente. Dunque, con la sottoscrizione del Codice, tutti i contratti di fornitura includono anche clausole sui Diritti umani.

## Il controllo della catena di fornitura

Il processo di valutazione dei fornitori non si esaurisce con l'ottenimento della qualifica iniziale ma prosegue attraverso le attività del Contractor Control, che rappresenta l'insieme degli strumenti e dei sistemi posti in essere per garantire la diffusione, tra i fornitori di Vodafone Italia, delle regole sulla salute e sicurezza sul lavoro e sull'ambiente, della politica di Vodafone di Health, Safety & Environmental, delle procedure aziendali (di Gruppo e locali) e di tutti i requisiti normativi vigenti in Italia.

Grazie alle attività Contractor Control, Vodafone Italia monitora costantemente l'applicazione da un lato di regole, sistemi e norme, e dall'altro di sanzioni e azioni correttive nei confronti dei fornitori inadempienti alle regole condivise, così da valutare le performance dei fornitori e procedere con le correzioni necessarie dei sistemi di gestione sia dei fornitori che della stessa Vodafone.

Altri aspetti importanti all'interno del Contractor Control sono la formazione e l'aggiornamento degli addetti ai lavori e la selezione dei fornitori attraverso un sistema di qualifica improntato su requisiti di legge nazionale, standard internazionali, politiche e procedure aziendali. A tal proposito è stato costituito un Gruppo di Lavoro Permanente (detto appunto "Contractor Control Team") a cui partecipano tutti i membri delle Direzioni aziendali, o da essi delegati, che rivestano il ruolo di committente o di ente tecnico di controllo. Inoltre, la divisione Supply chain management (SCM) ha istituito un dipartimento, H&S SCM, che si occupa di svolgere il ruolo di "single point of contact" tra il dipartimento del Servizio di Previdenza e Protezione (SPP) e tutte le direzioni operative aziendali; tradurre in procedure e clausole tutti i requisiti di policy e quelli legali; verificare il possesso dei requisiti tecnico-professionali dei fornitori; valutare l'adeguatezza dei subappaltatori e approvarne l'utilizzo; diffondere e condividere i requisiti del sistema di gestione con tutti gli stakeholder; monitorare gli esiti degli audit di ciascun fornitore per ciascun dipartimento aziendale e applicare il sistema sanzionatorio (Remedy System) nei confronti dei fornitori inadempienti.

## Gli strumenti a disposizione del Contractor Control

Tra gli strumenti a cui Vodafone Italia ricorre per lo svolgimento delle attività del Contractor Control vi sono:

- Corsi e aggiornamenti per auditor e verificatori, in accordo con gli standard internazionali (UNI EN ISO 19011) e gli iter aziendali;
- Corsi di aggiornamento per manager sui requisiti normativi di salute e sicurezza;
- Procedure del Sistema di Gestione di Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) in accordo con la norma "BS OHSAS 18001" e con le politiche aziendali;
- Una check list unificata per la conduzione degli audit in campo, aggiornata contestualmente al variare di norme e policy di Vodafone;
- Remedy System, sistema sanzionatorio per i fornitori a cui vengono contestate delle non conformità ed i cui proventi vengono integralmente reinvestiti in audit e attività formative sui temi salute e sicurezza;
- Una procedura per la definizione dei requisiti e dei processi per la qualifica tecnico-professionale dei fornitori e per l'autorizzazione a subappalti / noli a caldo.

Nell'ambito delle attività del Contractor Control, Vodafone Italia ha svolto oltre 1.800 audit presso i propri fornitori, osservando un trend in miglioramento rispetto agli anni precedenti, con soli 10 casi di non conformità ritenute gravi. Di queste, per esempio, in un caso di non conformità Vodafone Italia ha risolto il contratto con il fornitore, mentre in un altro non è stato più rinnovato il contratto dopo la scadenza. Le aree identificate di maggiore attenzione sono risultate quelle relative alla gestione documentale, alle attrezzature ed all'esecuzione delle attività. In generale tutte le problematiche riscontrate sono riconducibili principalmente al sistema di autoverifica implementato dai fornitori.

Alla luce di ciò sono stati condotti su tutto il territorio nazionale una serie di meeting cui hanno partecipato tutte le imprese e i

professionisti coinvolti nelle attività implementative e manutentive di Vodafone Italia. Durante tali incontri sono stati trattati i temi relativi all'ambito Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro ed è stato condiviso il piano di miglioramento di Vodafone Italia per il prossimo anno fiscale che prevede, a beneficio dei fornitori, l'erogazione di corsi di formazione per circa 200 auditor interni. Tali corsi saranno focalizzati sugli standard internazionali per la conduzione di audit, standard per i sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, sulla normativa italiana ed al sistema contractors control di Vodafone. Tali corsi saranno erogati da un ente terzo specializzato in attività formative nonché nella certificazione dei sistemi di salute e sicurezza.

## La salute e sicurezza dei fornitori

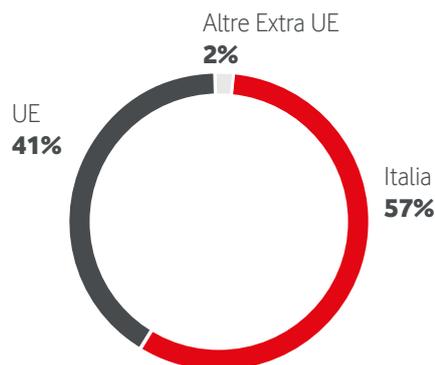
La strategia di prevenzione adottata in Vodafone comporta un' elevata attenzione anche alla sicurezza dei lavoratori dei fornitori, che devono garantire il rispetto delle Absolute Rules che riguardano le aree a maggiore rischio, quali la sicurezza alla guida, i lavori in quota ed elettrici e sono soggetti ad attività di controllo mediante audit svolti dai dipartimenti di Health,Safety&Environment, Supply Chain Management, Technology, Property & Facilities, in particolare, a scopo preventivo, al fine di promuovere le congruenti iniziative correttive e preventive. Infine, per supportare ulteriormente gli attori coinvolti nella propria catena di fornitura nel processo di miglioramento continuo, Vodafone Italia ha organizzato dei momenti di formazione per i fornitori operanti su tutto il territorio nazionale, riguardo alle tematiche della conformità normativa nella gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

## La dimensione della supply-chain di Vodafone Italia

Nel 2016 - 2017, il valore complessivo delle forniture è stato pari a circa 3,7 miliardi di euro, di cui circa l'80% relativo a servizi e la restante quota relativa a materie prime, sussidiarie, di consumo e merci.

Anche nel corso del FY 2016 – 2017 la percentuale dei fornitori europei è leggermente aumentata, con un incremento di 7 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

## Provenienza fornitori per valore ordinario



Nota: la distribuzione dei fornitori per valore di ordinato è calcolata sull'insieme dei fornitori che costituiscono l'80% del valore ordinato da Vodafone Italia nell'anno fiscale 2016 - 2017

07

**RICERCHIAMO  
L'EFFICIENZA  
DELLE NOSTRE  
RETI**



# L'efficienza energetica delle reti Vodafone Italia

La nascita di reti mobili e fisse sempre più veloci, necessarie a soddisfare la crescente richiesta di traffico dati in mobilità, richiede alle organizzazioni operanti nel settore delle telecomunicazioni di sviluppare soluzioni ad elevata efficienza energetica e ridotte emissioni.

In questo scenario Vodafone Italia, grazie alla continua evoluzione tecnologica delle proprie reti, è in grado di offrire un servizio sempre più esteso, veloce ed efficiente sotto il profilo ambientale. Importante nell'ambito della riduzione dei consumi e delle emissioni è stato il proseguimento dell'iniziativa di "Site Sharing", ossia di condivisione dei siti fisici con altri operatori mobili per l'housing delle Infrastrutture. Tale soluzione permette un utilizzo più efficace delle risorse, migliorando l'impatto visivo e ambientale delle Infrastrutture Radio realizzate dagli operatori mobili. Nell'ambito degli accordi quadro stipulati tra Vodafone Italia e gli altri tre Operatori Telefonici (Telecom Italia, Wind e H3G), al 31 marzo 2017 sono stati condivisi complessivamente 12.834 siti totali.

## La rete di Vodafone Italia



### Qualità del servizio certificata

#### **Campagna di misura qualità del servizio voce e dati P3**

P3 Communications, punto di riferimento nella consulenza nel settore delle telecomunicazioni, svolge da anni campagne estensive di misura della qualità del servizio, con attenzione particolare all'esperienza del cliente. A ottobre-novembre 2016 è stata effettuata l'ultima campagna di test che ha portato P3 a valutare Vodafone Italia come la "Best in test" per servizi voce e dati tra tutte le reti mobili UMTS e LTE.

#### **Campagna di certificazione ITQ:**

Istituto Tedesco Qualità e Finanza, punto di riferimento in Europa per le indagini di qualità, ha svolto a novembre-dicembre del 2015 la campagna di test comparativi sui servizi mobili voce e dati. I test sono stati eseguiti in spazi aperti e in mobilità utilizzando smartphone 3G e 4G. La valutazione complessiva delle reti mobili è composta per il 40% dalla valutazione della qualità voce e per il 60% dalla performance dati. A valle di questi test, l'Istituto Tedesco Qualità e Finanza ha rilasciato a Vodafone il bollino di qualità TOP RETE MOBILE n. 1 in Italia (su dati del test di Net Check GmbH). Anche per il 2016 è stato rinnovato il bollino da parte dell'ITQ come conferma della qualità della rete Vodafone.

## Lo sviluppo tecnologico delle reti Vodafone Italia

Per offrire connessioni sempre più innovative e veloci Vodafone Italia garantisce il continuo sviluppo delle proprie infrastrutture Mobile Broadband. In particolare durante l'anno sono proseguite le attività di sviluppo e miglioramento delle reti 4G e 4G+, affiancate dalla nascita della nuova soluzione 4.5G e l'estensione del Mobile BroadBand.

### L'estensione del servizio LTE e Long Term Evolution LTE Advanced (LTE-A)

Per garantire un miglior servizio dati in mobilità e migliorare la copertura della rete dati 4G a banda larga, durante l'anno Vodafone Italia ha effettuato l'attività di upgrade della capacità radio e della connettività delle Stazioni Radio Base in tecnologia LTE. In particolare, al 31 marzo 2017, oltre 6.900 comuni italiani sono stati raggiunti da servizio LTE, con velocità tipiche in downlink fino a 100 Mbps ed in uplink fino a 50 Mbps.

Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha inoltre aumentato la copertura dati 4G+, grazie alle potenzialità offerte dalla tecnologia LTE Advanced, che consente di raggiungere velocità di navigazione fino a 225 Mbps, attraverso l'aggregazione di 2 bande. Ulteriore passo avanti è stato conseguito grazie all'aggregazione di tre bande che ha portato la velocità delle connessioni 4G+ a 300Mbps. Tali innovazioni hanno consentito di abilitare la velocità di 300 Mbps in importanti località turistiche invernali quali Ayas, Courmayeur, Cortina d'Ampezzo, Gressoney-la-trinitè e Sestriere, oltre alle città di Milano, Roma e Bologna.

### La Rete 4.5G per navigare al doppio della velocità

Vodafone Italia ha dato inizio nel corso dell'anno allo sviluppo della rete mobile 4.5G con l'obiettivo di connettere le prime città

a maggio 2017. Grazie alla Rete 4.5G i clienti Vodafone possono navigare al doppio della velocità precedentemente fornita dal 4G, con un ulteriore incremento delle performance di download e upload grazie alla combinazione di tre tecniche di trasmissione avanzate:

1. **IL "4 Carrier Aggregation"**, che consente di trasmettere in parallelo 4 flussi di informazione su 4 bande distinte (800 MHz, 1800 MHz, 2100 MHz, 2600 MHz). Nello specifico Vodafone ha realizzato la 4CC anche grazie al refarming della frequenza 2100 dedicando parte della banda disponibile per la tecnologia UMTS alla tecnologia LTE.
2. **La Modulazione 256 QAM** che porta all'aumento delle informazioni trasmesse in fase di download nell'unità di tempo del 33%.
3. **IL 4X4 MIMO** che raddoppia la quantità di informazioni che possono essere trasmesse sulla stessa banda.

Nel mese di marzo sono stati accessi i primi siti 4.5G con velocità fino a 800Mbps e nel mese di maggio sono state lanciate le prime città 4.5G a Milano, Firenze e Palermo.

### VoLTE come garanzia di chiamate in alta definizione su rete 4G

Vodafone Italia è stato il primo operatore a lanciare, nel luglio 2015, i servizi 4G Voice in Italia che consentono di effettuare chiamate in alta definizione e scambiare contenuti durante la telefonata, continuando ad utilizzare la rete 4G con una qualità della voce più nitida, più stabile e isolata dai rumori circostanti, e di condividere in contemporanea contenuti digitali in tempo reale. Nel corso dell'anno si sono susseguite numerose attività per migliorare l'esperienza del servizio voce in alta definizione ad un numero sempre maggiore di clienti 4G.

Oltre **6.900** comuni raggiunti, per oltre il 97% della popolazione italiana coperta dal servizio 4G LTE.



Oltre **1.000** comuni raggiunti con velocità di connessione a 225 Mbps e 92 con velocità a 300Mbps.

### **Elettromagnetismo: come minimizzare gli impatti**

Sul fronte delle emissioni di campi elettromagnetici, tutti gli impianti della rete di Vodafone Italia sono progettati e realizzati nel rispetto della normativa italiana sull'esposizione umana ai campi elettromagnetici, che sono fino a 100 volte inferiori rispetto a quelli definiti dall'ICNIRP (Commissione Internazionale per la Protezione dalle Radiazioni Non Ionizzanti) e applicati nel resto d'Europa. I limiti ICNIRP, che sono stati definiti per proteggere da tutti gli effetti accertati sulla salute umana, contengono già fattori di sicurezza fino a 50 volte inferiori rispetto ai livelli di esposizione associati ai primi effetti sulla salute. Il rispetto dei limiti continua ad essere garantito grazie all'analisi dell'impatto elettromagnetico di ogni specifica installazione durante la fase di progettazione dell'impianto, e inviando questa valutazione alle Agenzie Regionali di Protezione dell'Ambiente e agli enti locali competenti per ogni territorio di riferimento, secondo quanto prescritto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (Decreto Legislativo n. 259 del 2003).

### **Le iniziative per la riduzione dei consumi energetici delle reti Vodafone Italia**

Anche nel fiscal year 2016 – 2017 Vodafone Italia ha continuato le attività per la riduzione dei consumi energetici delle proprie reti, attraverso iniziative di miglioramento dei sistemi di climatizzazione, il monitoraggio e la gestione in automatico dei siti e il consolidamento delle tecnologie Single RAN.

#### **La tecnologia Single RAN diviene standard di riferimento tecnico**

Grazie alle attività svolte nel corso degli anni la tecnologia SingleRAN, che permette di gestire attraverso un'unica rete di accesso il traffico dei tre sistemi 2G, 3G e 4G, tramite l'utilizzo di moduli di base comuni e specifiche schede, è presente sulla totalità dei siti Vodafone Italia ed è ad oggi standard di riferimento tecnico e di risparmio energetico per l'azienda. Grazie all'utilizzo di questa tecnologia Vodafone è stata in grado di ottenere una riduzione dei

consumi di energia elettrica di circa 130 GWh.

Nel corso dell'anno Vodafone ha anche completato l'attivazione su tutte le reti 2G, 3G e 4G della funzione SRAN Energy Saving, che permette lo spegnimento controllato delle risorse radio durante le ore di minor traffico. Grazie a questa feature Vodafone Italia ha raggiunto un risparmio energetico di circa 15,5 GWh. Infine, grazie all'evoluzione della tecnologia Hardware e software SRAN (New Hardware Configuration) è stato possibile ottimizzare le configurazioni radio con conseguente continuo miglioramento delle prestazioni della rete e riduzione dei consumi energetici. Nel corso dell'anno le nuove configurazioni hardware hanno portato ad un risparmio di circa 21,9 GWh

**130 GWh** risparmiati grazie alla diffusione dello standard SingleRAN

**15,5 GWh** risparmiati grazie alla funzione SRAN Energy Saving

**21,9 GWh** risparmiati grazie all'evoluzione della tecnologia Hardware e Software SRAN

#### **Il monitoraggio continuo dei consumi della rete**

Nel corso del FY17 Vodafone Italia ha mantenuto attiva su 6.500 siti la rete di monitoraggio dei consumi elettrici dei siti radio, attraverso l'utilizzo di dispositivi AMR (Automatic Meter Reading), garantendo così un controllo continuo di circa il 50% delle infrastrutture di proprietà dell'azienda.

Su oltre 1.500 dei siti monitorati è stato inoltre implementato un sistema di misura dei consumi degli apparati TLC per il calcolo del PUE (Power Usage Effectiveness). L'implementazione di tale sistema consente a Vodafone Italia di identificare le principali aree di intervento per migliorare le prestazioni di efficienza energetica a seconda delle diverse tipologie di sito.

### **L'ottimizzazione dei sistemi di raffreddamento dei siti**

Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha continuato l'attività di implementazione della tecnologia Free Cooling 2.0 che utilizza ventilatori in grado di convogliare l'aria esterna all'interno dei locali che ospitano gli apparati di rete garantendone il raffrescamento e riducendo di conseguenza il fabbisogno di energia elettrica utilizzata dai sistemi di condizionamento.

Nel corso dell'anno tale tecnologia è stata estesa ad altri 236 siti, selezionati tra tipologie di housing diverse, sia room che shelter, raggiungendo un totale di 1.967 siti con un risparmio complessivo di circa 11,3 GWh.

### **L'efficienza energetica delle sedi di Rete Core**

Diverse sono state le iniziative a favore dell'ottimizzazione energetica dei siti Vodafone che ospitano le sedi di Rete Core del Gruppo. In particolare si è proceduto all'implementazione, su 9 centrali MTX, del sistema di gestione dei condizionatori, con funzione di spegnimento "dinamico" in funzione delle temperature di sala, delle prestazioni delle unità di condizionamento e del layout degli apparati di sala. Inoltre si è provveduto all'installazione del sistema di Free Cooling Diretto su 8 centrali MTX, al miglioramento dei flussi d'aria e dei sistemi di controllo della temperatura delle sale tecniche e alla sostituzione dei gruppi frigo e dei sistemi UPS con configurazioni ad alta efficienza.

Tutte le iniziative hanno portato ad un ulteriore miglioramento del Power Usage Effectiveness, parametro con cui viene monitorata l'efficienza delle centrali, con un conseguente risparmio di energia complessivo di circa 27,50 GWh.

## Iniziative per l'efficienza energetica delle sedi di Vodafone Italia

La gestione ambientale di Vodafone Italia non si limita alle attività di miglioramento ed evoluzione delle infrastrutture di telecomunicazione, ma si estende a tutte le attività e agli asset dell'azienda, partendo dalla definizione di luoghi di lavoro più sostenibili, fino allo sviluppo di soluzioni di mobilità sostenibile per i dipendenti e alla definizione di politiche per la riduzione dell'utilizzo di risorse, quali ad esempio la carta.

### **La sostenibilità ambientale dei Vodafone Village**

Nel corso degli esercizi precedenti Vodafone Italia ha promosso la realizzazione dei Vodafone Village di Milano e Padova, due importanti campus all'avanguardia dal punto di vista tecnologico e della sostenibilità. Nel corso del 2016 – 2017 l'azienda ha rinnovato il proprio impegno nello sviluppo di luoghi di lavoro altamente sostenibili dal punto di vista ambientale attraverso la promozione di attività di efficientamento energetico per entrambi i campus.

In particolare sono state effettuate opportune attività di ottimizzazione dei sistemi che agiscono sul controllo degli impianti elettrici e meccanici, sfruttando le evolute funzionalità di monitoraggio fornite dal building management system, che consente di analizzare i differenti profili di carico giornalieri rilevando in tempo reale eventuali aumenti anomali di consumo di energia elettrica e nell'utilizzo dei sistemi di condizionamento.

Inoltre sono stati ottimizzati i parametri di gestione dell'ecosistema di lavoro, quali la temperatura degli uffici, il livello di illuminazione e la quantità d'aria immessa e ridefiniti gli orari di funzionamento degli impianti, rendendoli più consoni ai reali orari di vita utile delle aree ufficio.

Grazie agli interventi effettuati nel corso degli anni i Vodafone Village di Milano e Padova hanno conseguito la certificazione LEED CI 2009, promossa dall'ente statunitense USGBC, che definisce specifici criteri di progettazione e realizzazione di edifici salubri, energeticamente efficienti e a impatto ambientale contenuto.

Infine nel corso dell'anno fiscale 2016 – 2017 sono stati portati a termine vari interventi presso le sedi di Bologna, Pisa e Pozzuoli. La riqualificazione ha avuto come oggetto sia un restyling architettonico e grafico sia un adeguamento energetico

tramite il rifacimento dell'impianto di illuminazione trasformato ora totalmente a led e supervisionato da un sofisticato sistema di gestione che ha consentito di massimizzare l'efficienza energetica dell'impianto stesso. Sempre all'insegna dell'efficientamento energetico e miglioramento del comfort sono stati realizzati diversi interventi sugli impianti di condizionamento di queste sedi, in modo da migliorarne la regolazione nonché la gestione e la manutenzione. Il miglioramento del comfort ambientale è stato un obiettivo perseguito anche nel rifacimento dei vari negozi, dove per la climatizzazione sono state utilizzate macchine ad altissimo rendimento e a basso consumo.

### **L'efficientamento energetico dei call-center Vodafone**

I call center, rappresentano gli edifici Vodafone caratterizzati da un maggior numero di ore di funzionamento dell'impianto di illuminazione. Per migliorare il profilo energetico di tali luoghi sono proseguite nel corso dell'anno le attività di revamping energetico.

Ad oggi sono stati realizzati interventi presso le sedi di Bologna, Pisa e Pozzuoli, in cui, oltre che ad una riqualifica architettonica generale, è stato sostituito l'impianto di illuminazione con nuovi corpi illuminati LED dotati di un sistema di monitoraggio di ultima generazione e totalmente regolabili. Inoltre i nuovi impianti realizzati sono dotati di sensori ambientali in grado di misurare in tempo reale il livello di illuminazione necessario e provvedere alla opportuna regolazione dell'intensità luminosa.

Infine tutto il sistema è governato da un computer di supervisione che consente ulteriori regolazioni anche da remoto. Questo sistema consente dunque al building manager di poter effettuare in qualsiasi momento le necessarie regolazioni all'edificio sotto controllo, ottimizzando di conseguenza le prestazioni energetiche.

### **L'attenzione alla sostenibilità dei punti vendita**

In merito ai punti vendita anche quest'anno sono proseguite le attività di riqualificazione degli edifici e la realizzazione di nuove infrastrutture.

Per quanto riguarda la riqualificazione dei punti vendita esistenti, si è provveduto a ridistribuire gli spazi dedicati alla esposizione e vendita, in un'ottica di ottimizzazione degli spazi, con un conseguente riadattamento degli impianti. In particolar modo sono stati installati nuovi sistemi di illuminazione ad alta efficienza basati su tecnologia LED e si è provveduto ad una ridistribuzione razionale della climatizzazione.

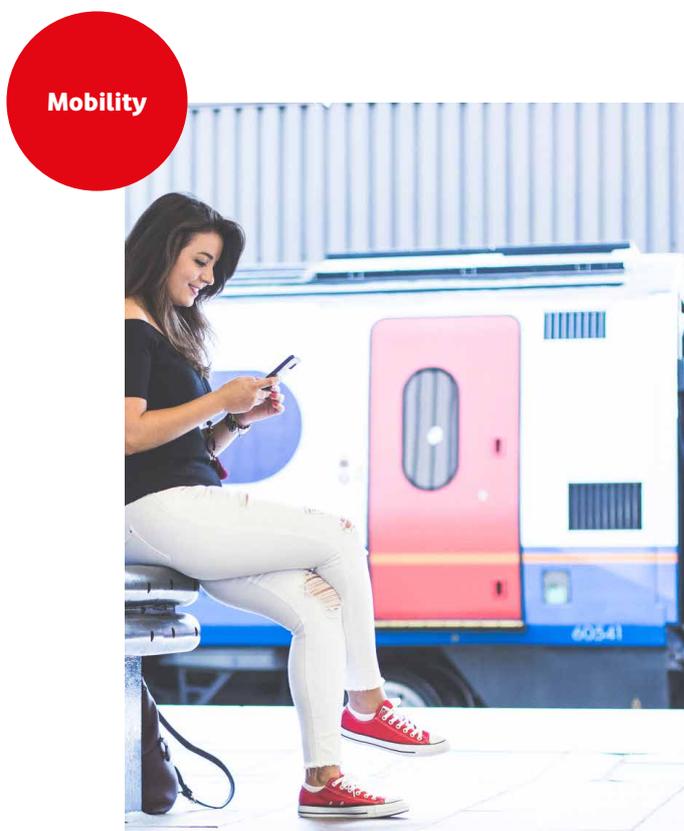
Inoltre dove possibile, sono state sostituite le macchine di condizionamento ormai obsolete con delle unità ad alte prestazioni e a classe energetica A+.

Tutta questa serie di interventi, confrontato i fiscal 15/16 con il 16/17 ha portato ad una riduzione dei consumi energetici derivanti dal segmento retail di circa il 4%.

### **Il Mobility Management di Vodafone Italia**

Da diversi anni Vodafone Italia ha intrapreso un percorso di miglioramento del Mobility Management aziendale con lo scopo di ottimizzare gli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti, promuovendo la diffusione di una cultura di mobilità sostenibile e l'adozione di modalità di viaggio ecocompatibili.

Nel corso del fiscal year 2016 – 2017 le attività del Mobility Management si sono focalizzate sulla valutazione di forme alternative di trasporto per chi abitualmente utilizza l'auto per recarsi sul posto di lavoro. In particolare, sono state rinnovate la convenzione ATM per le aziende, che prevede la sottoscrizione di abbonamenti annuali a prezzi scontati e la possibilità di svolgere le procedure di sottoscrizione interamente online, e la convenzione con Trenord per la sottoscrizione di abbonamenti ferroviari annuali. È stata anche riconfermata la possibilità di sottoscrivere i suddetti abbonamenti godendo del piano Welfare aziendale. E' stata introdotta anche la possibilità di sottoscrivere abbonamenti ATM anche per famigliari a tariffe scontate. Inoltre, nel corso dell'anno è stata riconfermata la Car Policy aziendale, pubblicata ad aprile 2013, che prevede precise limitazioni di cilindrata per le auto aziendali assegnate a dirigenti quadri e impiegati. Questa scelta ha comportato una diminuzione complessiva dei consumi di carburante e delle emissioni di CO<sub>2</sub>.



**Ottimizzare gli spostamenti casa-lavoro**

# Utilizzo, monitoraggio e gestione delle risorse

## Consumi energetici ed emissioni

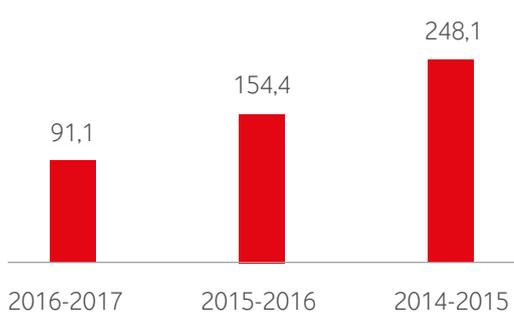
Per un'azienda come Vodafone Italia, il rispetto dell'ambiente passa anche attraverso la scelta consapevole dell'energia necessaria allo svolgimento delle attività e il monitoraggio continuo dei consumi energetici. Per la parte di energia direttamente acquistata da Vodafone Italia, le politiche di approvvigionamento continuano a privilegiare l'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili e altra energia certificata Garanzia di Origine (G.O.) Nonostante questo, negli ultimi 3 anni i consumi da fonti convenzionali hanno registrato un aumento, come conseguenza del fatto che alcune forniture risultano allo stato attuale sprovviste di opportune certificazioni.

## La riduzione dei gas a effetto serra e ozonolesivi

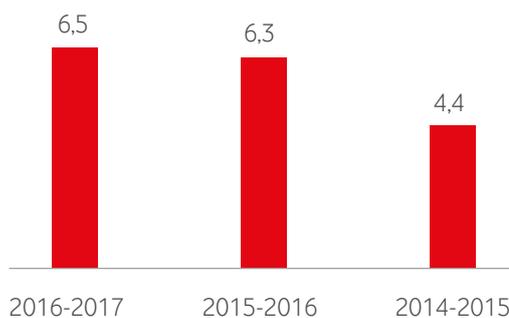
Vodafone Italia si impegna a ridurre l'utilizzo di gas a effetto serra e ozonolesivi nell'ottica di offrire un contributo concreto alla lotta ai cambiamenti climatici. Nella realizzazione di nuovi impianti di spegnimento automatico, preferibilmente verranno privilegiati quelli con estinguente di nuova generazione e non soggetti alle restrizioni della F-Gas

Regulation. Alcuni gas refrigeranti ed estinguenti (gli HFC e le loro miscele) sono soggetti a regolamentazione in quanto gas ad effetto serra; altri gas (HCFC) sono, invece, lesivi per lo strato di ozono. In entrambi i casi i gas sono nocivi se vengono dispersi in atmosfera e, per questo, le perdite dei circuiti e delle apparecchiature in cui sono contenuti vengono monitorate costantemente. Relativamente ai gas a effetto serra, la riduzione nel tempo dei reintegri nella rete e negli uffici è effetto, in particolare, della campagna di sostituzione degli impianti iniziata nel 2010, che ha comportato minori attività di manutenzione e minore necessità di reintegro dei gas. Relativamente ai gas ozonolesivi, invece, la quantità di HCFC detenuta continuerà a diminuire fino ad esaurirsi completamente, perché tale refrigerante è utilizzato in impianti di condizionamento che sono prossimi alla fine del loro ciclo di vita e per i quali è stato studiato un piano di sostituzione progressivo. Per entrambi i gas, i reintegri sono dovuti principalmente a guasti non preventivabili.

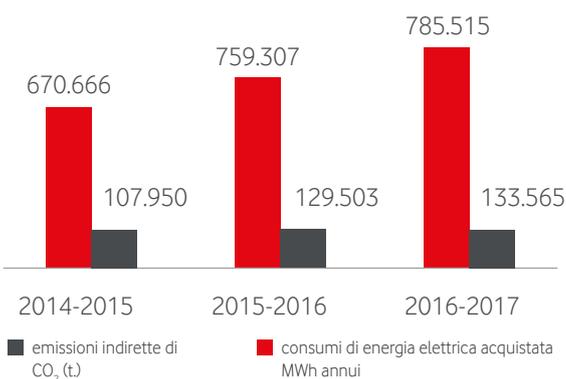
(Kg CO<sub>2</sub> per TB di traffico)



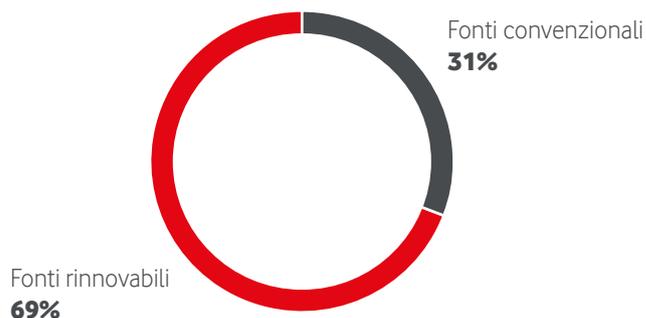
(Kg CO<sub>2</sub> per cliente)



Consumi totali di energia elettrica e relative emissioni (MWh; tCO<sub>2</sub>)



L'utilizzo di energia rinnovabile (MWh)



**La gestione consapevole dei rifiuti**

Nell'ambito delle attività di monitoraggio e implementazione dell'adeguatezza del Modello 231 sono stati individuati nuovi soggetti interni ai vari dipartimenti impattati ai quali è stata conferita apposita delega in materia ambientale.

Alla luce delle nuove disposizioni in materia di produzione di rifiuti Vodafone Italia ha deciso di estendere, nell'ambito del piano annuale di audit svolto nei confronti degli appaltatori in materia di salute e sicurezza sul lavoro, la verifica relativa ad alcuni aspetti ambientali quali la gestione dei rifiuti, l'emissione di F-gas, gli sversamenti accidentali e lo smaltimento di terre e rocce da scavo.

Sono state inoltre formate le nuove figure che svolgeranno gli audit ambientali, che hanno partecipato a sessioni dedicate all'approfondimento delle verifiche previste nella check-list Vodafone Italia appositamente creata in materia ambientale che integra quella già in essere sui requisiti di salute e sicurezza sul lavoro.

In attesa dell'emanazione dei decreti attuativi del nuovo Testo Unico SISTRI 2016, decreto ministeriale 30 marzo 2016, n. 78, sono stati individuati dall'Azienda nuovi delegati Sistri in rappresentanza di quei dipartimenti che a vario titolo risultano produttori iniziali di rifiuti pericolosi.

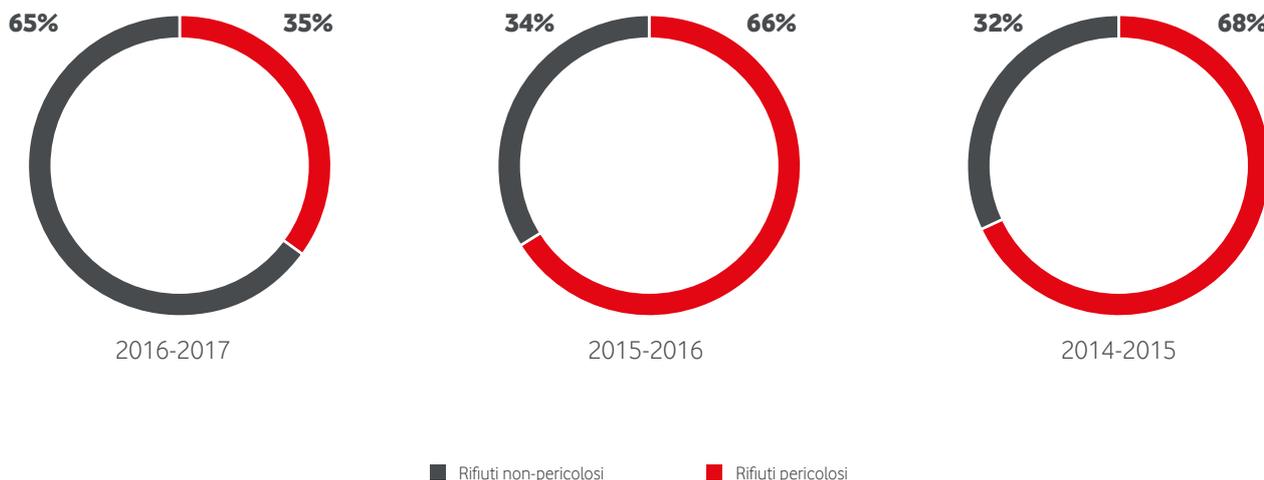
Inoltre, in seguito all'opera di razionalizzazione e semplificazione della filiera di rifiuti, al fine di pervenire ad una loro riduzione e recupero, è stata aggiornata l'iscrizione al SISTRI, che al momento prevede solo l'iscrizione di due unità locali, ovvero i due magazzini dove sono centralizzati e prodotti i rifiuti.

In linea con gli anni precedenti, al fine di verificare la gestione dei rifiuti presso i due magazzini, è stato svolto un audit, da parte di terzi, per verificare la corretta gestione del deposito temporaneo e della documentazione obbligatoria richiesta dalla normativa ambientale (D.lgs. 152/2006). Infine il completamento del piano di replacement delle batterie al piombo e dei condizionatori, unito al forte impulso dato ai ricolaudi dei materiali usati di ritorno dal campo che ha interessato sia la rete mobile che quella fissa, ha comportato una diminuzione nella produzione dei rifiuti speciali

**Il recupero dei rifiuti prodotti**

Dal fiscal year 2012-13, le funzioni Material Management e Supply Chain Management hanno introdotto un nuovo contratto per la rottamazione dei materiali provenienti dallo swap a Single RAN della rete. Tale contratto, insieme a quello triennale che si riferisce agli altri materiali non facenti parte di progetti speciali, ha permesso di realizzare cifre importanti dalla vendita dei rottami elettronici. Il fatto poi che i rottami vengano acquistati a titolo oneroso dagli smaltitori fa sì che i partner siano ulteriormente stimolati a raggiungere le più alte percentuali di riciclo possibile, evitando quindi del tutto l'uso delle discariche.

**Rifiuti speciali prodotti dalla gestione della rete %**



## L'utilizzo responsabile della carta e le soluzioni di Paperless Billing

La diffusione sempre più estensiva delle tecnologie di comunicazione digitale permette agli utenti di usufruire di soluzioni in grado di ridurre notevolmente l'utilizzo di carta. Per questo motivo Vodafone Italia incentiva da anni la propria clientela ad adottare la fatturazione elettronica, tanto che circa il 65% delle oltre 21 milioni di fatture prodotte nel corso dell'anno è stato rilasciato unicamente in formato digitale. Questo importante risultato è da attribuirsi al lancio della soluzione Digital Bill (Fattura digitale). L'iniziativa nasce dalla necessità di ridefinire l'esperienza digitale dei clienti rispetto alla fatturazione digitale, grazie a un formato del documento più semplice e chiaro. La nuova fattura è disponibile in mobilità su tutti i dispositivi degli utenti, dallo smartphone al pc, consente un controllo interattivo dei costi e consente il pagamento direttamente online mediante carta di credito, soluzioni home banking e classico bollettino postale.

Nel corso del 2016 – 2017 la nuova fattura digitale ha raggiunto oltre 2.000 migliaia di clienti consumer, con un tasso di penetrazione pari a circa il 70%\*, e oltre 360 migliaia di clienti enterprise, con un tasso di penetrazione di oltre il 60%\*.

Per le fatture che continuano a essere rilasciate in formato cartaceo viene utilizzata unicamente carta certificata FSC®. Il marchio FSC® identifica i prodotti contenenti legno proveniente da foreste gestite in maniera corretta e responsabile. Il suo utilizzo si propone non solo come sinonimo di qualità e innovazione, ma anche come punto di riferimento di legalità e sostenibilità nella filiera legno-carta, in accordo con i più attuali standard di gestione responsabile della risorsa forestale.

Infine sono proseguite nel corso dell'anno le attività di sensibilizzazione dei dipendenti di Vodafone Italia per un utilizzo responsabile e sostenibile della carta. In particolare il personale è stato invitato a ridurre il numero delle stampe e, quando necessario, a stampare su entrambi i lati del foglio.

\* Nota: La percentuale di penetrazione è calcolata in rapporto alla Customer Base "addressable", da intendersi come la Customer Base che ha sottoscritto un metodo di pagamento automatico (domiciliazione bancaria o carta di credito) e non ha mai disattivato e-billing in precedenza. La Customer Base addressable è stimata l'80% della Customer Base.

Utilizzo  
responsabile



**Soluzioni di Paperless Billing**



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 trarre in considerazione 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

---

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.

### **Agcom / AGCM**

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").

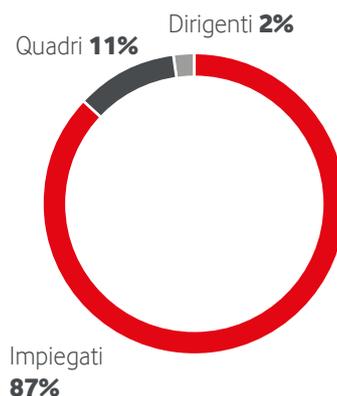
Queste attività, che hanno confermato un buon livello di compliance della Società, hanno permesso di effettuare test anche su alcuni controlli che sono parte integrante del modello organizzativo 231, con particolare riferimento alle policy Anti-Bribery, Health & Safety e Information Security.

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 investito 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.

---



09

**I NUMERI  
DELL'AGIRE  
SOSTENIBILE  
DI VODAFONE  
ITALIA**



## Garantiamo un rapporto di fiducia con i nostri clienti con risposte innovative

Suddivisione dei clienti Consumer (n° SIM)	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015
Family (fisso - mobile)	4.690.381	4.504.692	3.974.711
Mass Market (ricaricabile)	16.695.899	17.921.245	19.035.454
<b>Totale</b>	<b>21.386.280</b>	<b>22.425.937</b>	<b>23.010.165</b>

Suddivisione dei clienti Business (n° imprese)	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015
Piccole imprese	554.178	559.070	538.148
Medie imprese	48.893	50.611	52.997
Grandi imprese	5.464	5.606	6.454
<b>Totale</b>	<b>608.535</b>	<b>615.287</b>	<b>597.599</b>

## Promuoviamo il talento, l'inclusione e l'equilibrio vita - lavoro

### Le persone di Vodafone Italia

Forza lavoro (n°)	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015
Dipendenti*	6.768	6.771	6.835
- di cui donne	3.755	3.751	3.770
Personale con contratto di somministrazione di lavoro	132	24	37
- di cui donne	82	8	16
<b>Totale</b>	<b>6.900</b>	<b>6.795</b>	<b>6.872</b>

\* La composizione dei dipendenti al 31 marzo 2017 di Vodafone Italia è rappresentata da un totale F.T.E pari a 6.173

Dipendenti per tipologia contrattuale (n°)	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015
Tempo indeterminato	6.674	6.764	6.817
- di cui donne	3.716	3.749	3.760
Tempo determinato	5	7	18
- di cui donne	3	2	10
Contratto di apprendistato	89	-	-
- di cui donne	36	-	-
<b>Totale</b>	<b>6.768</b>	<b>6.771</b>	<b>6.835</b>
<b>Contratti trasformati da tempo determinato a tempo indeterminato</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>12</b>

Dipendenti part-time e full-time (n°)	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015
<b>Full-time</b>	<b>4.885</b>	<b>4.884</b>	<b>4.966</b>
- di cui donne	2.088	2.073	2.108
<b>Part-time</b>	<b>1.883</b>	<b>1.887</b>	<b>1.869</b>
- di cui donne	1.667	1.678	1.662
<b>Totale</b>	<b>6.768</b>	<b>6.771</b>	<b>6.835</b>
- di cui donne	3.755	3.751	3.770

Dipendenti per livello di istruzione (n°)	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015
Laurea	2.614	2.665	2.609
Diploma	4.154	4.106	4.226
<b>Totale</b>	<b>6.768</b>	<b>6.771</b>	<b>6.835</b>

Competence Center	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015
Operatori di Vodafone Italia (n.)	2.698	2.594	2.630
- di cui assunti a tempo indeterminato	2.610	2.594	2.630

Dipendenti per appartenenza a categorie protette (n° e %)	2016 - 2017		2015 - 2016		2014 - 2015	
	Totale	Di cui donne	Totale	Di cui donne	Totale	Di cui donne
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Quadri	2	50%	2	50%	2	50%
Impiegati	311	62%	302	61%	299	61%
<b>Totale</b>	<b>313</b>	<b>62%</b>	<b>304</b>	<b>61%</b>	<b>301</b>	<b>61%</b>

Dipendenti per funzione di appartenenza (n°)	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015
Staff	296	438	539
- di cui donne	69%	58%	61%
Tecnologie	1.373	1.370	1.425
- di cui donne	22%	21%	21%
Commerciale	1.060	1.120	1.258
- di cui donne	51%	51%	52%
Customer Care	3.094	3.003	3.045
- di cui donne	77%	78%	78%
Group Resources	945	840	568
- di cui donne	35%	35%	22%
<b>Totale</b>	<b>6.768</b>	<b>6.771</b>	<b>6.835</b>
- di cui donne	55%	55%	55%

Componenti del Consiglio di Amministrazione per fasce di età e genere (n°)	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015
<40	-	-	-
41-45	1	2	2
46-50	1	-	-
>51	2	3	3
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
- di cui donne	1	-	-

Dipendenti per fasce di età (n°)	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015
<25	97	71	104
26-30	350	326	319
31-35	387	482	616
36-40	1.202	1.594	1.985
41-45	2.616	2.638	2.533
46-50	1.590	1.244	964
>51	526	416	314
<b>Totale</b>	<b>6.768</b>	<b>6.771</b>	<b>6.835</b>

Dipendenti per inquadramento contrattuale, fasce d'età e genere (n°)	2016 - 2017						
	<25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	>51
Dirigenti	0	0	11	24	37	68	36
- di cui donne	0	0	4	10	18	20	3
Quadri	0	6	68	90	194	219	120
- di cui donne	0	4	33	37	62	71	26
Impiegati	51	301	308	1.088	2.385	1.303	370
- di cui donne	32	176	158	713	1.519	697	136
Apprendisti	46	43	0	0	0	0	0
- di cui donne	20	16	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>97</b>	<b>350</b>	<b>387</b>	<b>1.202</b>	<b>2.616</b>	<b>1.590</b>	<b>526</b>
- di cui donne	52	196	195	760	1.599	788	165
<b>Età media</b>	<b>43</b>						

Dipendenti per macro-funzioni per fasce d'età e genere (n°)	2016 - 2017						
	<25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	>51
Staff	12	40	36	41	83	61	23
- di cui donne	9	26	23	31	62	40	13
Tecnologie	5	37	75	197	441	399	219
- di cui donne	3	18	27	35	93	84	38
Commerciale	22	118	112	191	356	207	54
- di cui donne	14	62	61	99	195	90	22
Customer Care	56	115	111	667	1.423	652	70
- di cui donne	25	71	67	552	1.133	477	51
Group Resources	2	40	53	106	313	271	160
- di cui donne	1	19	17	43	116	97	41
<b>Totale</b>	<b>97</b>	<b>350</b>	<b>387</b>	<b>1.202</b>	<b>2.616</b>	<b>1.590</b>	<b>526</b>
- di cui donne	52	196	195	760	1.599	788	165

Dipendenti, suddivisi per genere, aventi diritto al congedo parentale (n°)	2016 - 2017			2015 - 2016		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	121	55	176	129	45	174
Quadri	464	233	697	441	228	669
Impiegati	2.375	3.431	5.806	2.495	3.497	5.992
Apprendisti	53	36	89	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>3.013</b>	<b>3.755</b>	<b>6.768</b>	<b>3.065</b>	<b>3.770</b>	<b>6.835</b>

Dipendenti, suddivisi per genere, che hanno usufruito del congedo parentale (n°)	2016 - 2017			2015 - 2016		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	0	7	7	-	3	3
Quadri	3	30	33	3	31	34
Impiegati	85	718	803	77	773	850
Apprendisti	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>755</b>	<b>843</b>	<b>80</b>	<b>807</b>	<b>887</b>

Dipendenti, suddivisi per genere, che sono tornati al lavoro alla fine del congedo parentale (n°)	2016 - 2017			2015 - 2016		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	0	6	6	-	3	3
Quadri	3	29	32	3	31	34
Impiegati	83	713	796	77	767	844
Apprendisti	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>86</b>	<b>748</b>	<b>834</b>	<b>80</b>	<b>801</b>	<b>881</b>

Turnover per genere (n. e %)	2016 - 2017		2015 - 2016		2014 - 2015	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Dipendenti assunti	151	106	78	92	91	105
Dipendenti che hanno lasciato il Gruppo	158	121	141	111	140	147
<b>Totale assunti</b>	<b>257</b>		<b>170</b>		<b>196</b>	
<b>Totale cessati</b>	<b>279</b>		<b>252</b>		<b>287</b>	
<b>Turnover (%)*</b>	<b>4,12%</b>		<b>3,7%</b>		<b>4,2%</b>	

\* Tasso calcolato come totale cessati rispetto alla forza lavoro media nell'anno

Nota: i dati relativi ad assunzioni e cessazioni non includono i reintegri avvenuti nel corso dell'anno

Assunzioni e uscite per fasce d'età (n°)	2016 - 2017						
	<25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	>51
Dipendenti assunti nell'anno	80	91	40	15	19	11	1
Dipendenti che hanno lasciato il Gruppo	11	65	47	47	69	23	17

Assunzioni e uscite per area geografica (n°)	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015
	<b>Dipendenti assunti:</b>	<b>257</b>	<b>170</b>
- Nord-Ovest	177	148	162
- Nord-Est	54	8	13
- Centro	16	13	15
- Sud	10	1	6
<b>Dipendenti che hanno lasciato il Gruppo:</b>	<b>279</b>	<b>252</b>	<b>287</b>
- Nord-Ovest	208	163	158
- Nord-Est	26	28	48
- Centro	28	34	61
- Sud	17	27	20

**Formazione e sviluppo**

<b>Formazione del personale interno ed esterno</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
Personale dipendente (n. giornate)	17.908	18.455	24.400
Personale esterno (n. giornate)	10.336	40.131	37.485
<b>Totale giornate di formazione</b>	<b>48.706</b>	<b>58.586</b>	<b>61.885</b>
<b>Formazione media del personale dipendente (n. giornate pro-capite)</b>	<b>2,6</b>	<b>2,7</b>	<b>3,6</b>
<b>Investimenti in formazione (migliaia di Euro)</b>	<b>5.000</b>	<b>5.000</b>	<b>5.000</b>

<b>Giornate di formazione rivolte al personale dipendente, per tipologia di formazione (n°)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
Formazione funzionale	14.404	14.982	18.185
Formazione manageriale	1.627	1.130	1.255
Formazione comportamentale	861	1.822	1.497
Formazione linguistica	1.016	521	3.463
<b>Totale</b>	<b>17.908</b>	<b>18.455</b>	<b>24.400</b>

<b>Giornate di formazione funzionale rivolte al personale dipendente (n°)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
Formazione CRM (Customer Relationship Management)	9.033	8.772	8.650
Formazione Technology	3.401	3.323	4.555
Formazione Commerciale	1.131	2.061	2.941
Formazione Sicurezza sul lavoro	839	826	2.039
<b>Totale</b>	<b>14.404</b>	<b>14.982</b>	<b>18.185</b>

Nota: per "giornate" di formazione si intendono "Student Days", calcolati come: (ore di formazione erogata/8 ore) x numero di partecipanti alla formazione

<b>Ore di formazione per qualifica e genere</b>	<b>2016 - 2017</b>
Dirigenti	2.155
- di cui donne	672
Quadri	9.408
- di cui donne	3.473
Impiegati	131.704
- di cui donne	78.545
<b>Totale</b>	<b>143.267</b>
<b>- di cui donne</b>	<b>82.690</b>

**Sistemi di valutazione e incentivazione**

<b>Remunerazione Annuale Totale media delle donne rispetto a quella degli uomini (%)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
<b>per inquadramento contrattuale:</b>			
Dirigenti	81%	76%	79%
Quadri	93%	93%	94%
Impiegati	81%	81%	80%

<b>Remunerazione Annua Lorda media delle donne rispetto a quella degli uomini (%)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
<b>per inquadramento contrattuale:</b>			
Dirigenti	84%	84%	84%
Quadri	95%	94%	95%
Impiegati	82%	82%	82%

<b>Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale (%)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale (%)	128%	132%	130%

<b>Partecipazione ad attività sindacale</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
Ore di assenza per assemblee e permessi sindacali	59.393	58.109	56.928
Ore di assenza per scioperi	10.948	18	3.005
Personale iscritto al sindacato	28,36%	26,85%	26,84%

<b>Tasso di assenteismo (%)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
Tasso di assenteismo	2,94	2,64	2,90

## La promozione della salute e della sicurezza

<b>Infortuni sul lavoro</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
Infortuni sul lavoro (n.)	17	11	12
- di cui a donne	12	7	5
Giorni persi per infortuni sul lavoro	250	121	224
- di cui a donne	176	42	95
Dipendenti Full-time equivalent (FTE)	5.996	6.189	6.262
<b>Indice di Frequenza</b>	<b>2,8</b>	<b>1,8</b>	<b>1,9</b>
<b>Indice di Gravità</b>	<b>41,7</b>	<b>19,6</b>	<b>35,8</b>
Infortuni in itinere (n.)	70	57	73
- di cui a donne	48	40	57

Nota. Per il calcolo degli indici di frequenza e di gravità è applicato uno standard di Gruppo:

- Indice di frequenza: numero eventi/full time equivalent x 1.000

- Indice di gravità: numero di giorni di assenza dal lavoro/full time equivalent x 1.000

I giorni persi includono i giorni di effettiva assenza dal lavoro, inclusi i giorni festivi e dedotto il giorno dell'evento.

<b>Formazione sulla Salute e Sicurezza sul lavoro (n° di persone coinvolte)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
Ruoli e responsabilità nell'ambito del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (Addetti Emergenza, RLS, SPP, Internal Auditor, ecc.)	1.251	866	468
Prevenzione dei rischi correlati alla attività svolta	950*	1.757	3.503
Formazione tematiche ambientali (Sistri, ecc.)	-	17	21
<b>Totale</b>	<b>2.201</b>	<b>2.640</b>	<b>3.992</b>

\*Nello specifico, nell'ambito della formazione inerente alla prevenzione dei rischi correlati alla mansione, sono stati formati 387 neo assunti.

<b>Formazione Salute e Sicurezza sul lavoro (n° di giornate)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
Ruoli e responsabilità nell'ambito del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (Addetti Emergenza, RLS, SPP, Internal Auditor, ecc.)	881	694	429
Prevenzione dei rischi correlati alla attività svolta	610	876	1.753
Formazione tematiche ambientali (Sistri, ecc.)	-	17	42
<b>Totale</b>	<b>1.491</b>	<b>1.587</b>	<b>2.224</b>

Nota: per "giornate" di formazione si intendono "Student Days", calcolati come: (ore di formazione erogata/8 ore) x numero di partecipanti alla formazione

**Assicuriamo il nostro supporto alle comunità****Fondazione Vodafone Italia**

<b>Numero di progetti e investimento totale</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
Progetti sostenuti (n°)	12	12	12
Investimento totale (€)	5.110.836	5.114.248	4.434.242

<b>Risorse della Fondazione (€)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
Fondi ricevuti	4.741.000	5.452.000	5.278.607
- da Vodafone Group Foundation	2.150.000	2.500.000	2.400.000
- da Vodafone Italia	2.591.000	2.952.000	2.878.607
Fondi utilizzati per la gestione operativa	441.000	452.000	437.000
Fondi destinati per le iniziative deliberate dal CdA	5.110.836	5.114.000	4.434.242

**La gestione responsabile della catena di fornitura**

<b>Ordinato concentrato su fornitori locali (%)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
% volumi di acquisto da realtà industriali italiane o sussidiarie locali di multinazionali*	57%	64%	66%

\* Nota. Sono considerati facenti parte dell'ordinato verso fornitori italiani anche gli ordini a realtà industriali italiane o sussidiarie locali di multinazionali che Vodafone Italia effettua tramite Vodafone Procurement Company (Agency e BuyFrom).

<b>Forniture di servizi (€)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
Servizi di trasporto	1.334.000	719.309	5.187.691
Servizi industriali e rete	1.560.045.000	1.638.448.591	1.669.162.956
Servizi commerciali e pubblicitari	724.337.000	746.855.962	785.933.858
Servizi amministrativi e generali	119.870.000	131.529.797	115.875.078
Spese correlate al personale	31.387.000	33.795.618	34.702.386
Servizi resi da società del Gruppo Vodafone	485.180.000	501.593.186	438.394.443
<b>Totale</b>	<b>2.922.153.000</b>	<b>3.052.942.463</b>	<b>3.049.256.412</b>

<b>Forniture di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci (€)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
Telefoni ed accessori	828.021.000	820.137.244	738.662.467
Carte telefoniche	9.976.000	11.027.226	9.879.820
Arredi punti vendita	77.000	220.875	706.846
Altri acquisti materiale di consumo e merci	3.165.000	3.021.804	5.007.686
<b>Totale</b>	<b>841.239.000</b>	<b>834.407.149</b>	<b>754.256.819</b>

## Ricerchiamo l'efficienza delle nostre reti

Siti Fisici	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015
Siti fisici totali	<b>20.203</b>	<b>19.919</b>	<b>19.039</b>
- di cui siti condivisi (shared)	65%	60%	55%

Consumi di energia elettrica acquistata (MWh annui)	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015
Rete	750.974	721.985	630.549
Fonti convenzionali	226.303	216.961	177.538
Fonti rinnovabili	524.671	505.025	453.010
Uffici e negozi	34.541	37.322	40.117
Fonti convenzionali	16.101	18.073	18.378
Fonti rinnovabili	18.440	19.249	21.739
<b>Totale</b>	<b>785.515</b>	<b>759.307</b>	<b>670.666</b>
Fonti convenzionali	242.405	235.034	195.916
Fonti rinnovabili	543.111	524.274	474.749
CED*	66.816	67.631	70.438
Fonti convenzionali	0	0	6.445
Fonti rinnovabili	66.816**	67.631**	63.993

\* Il Centro Elaborazione Dati è gestito dalla società controllata Vodafone Servizi e Tecnologie S.r.l. e comprende data center "global" e "regional" del Gruppo Vodafone.

\*\* I consumi di energia elettrica relativi ai CED si considerano imputabili nella loro totalità ad energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili

Mix energetico di fonti convenzionali acquistato per fonte energetica primaria	2016 - 2017	
	GJ	MWh
Da energia tradizionale	535.125,00	148.645,83
Solidi	133.895,15	37.193,10
Gas naturale	343.594,28	95.442,86
Petroliferi	17.418,36	4.838,43
Altri combustibili	40.217,21	11.171,45
Da energia rinnovabile	337.531,94	93.758,87
Idrica da apporti naturali	141.135,24	39.204,23
Geotermica	19.169,50	5.324,86
Eolica	46.006,80	12.779,67
Fotovoltaica	71.105,36	19.751,49
Bioenergie	60.115,05	16.698,63
<b>Totale</b>	<b>872.656,94</b>	<b>242.404,71</b>

Nota: il dato è riferito all'energia elettrica non certificata RECs (da fonti convenzionali) acquistata da Vodafone Italia, ripartita secondo il mix energetico nazionale (fonte: Dati generali Terna, 2015).

Consumi di energia termica (MWh annui)	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015
Uffici	28.807	28.653	27.431

Emissioni indirette di CO <sub>2</sub> (t)	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015
Rete	124.693	119.545	97.824
Uffici e negozi (esclusa energia termica)	8.872	9.958	10.126
<b>Totale</b>	<b>133.565</b>	<b>129.503</b>	<b>107.950</b>
CED	0*	0*	3.551

\* I consumi di energia elettrica relativi ai CED si considerano imputabili nella loro totalità ad energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili

<b>Consumi diretti di energia (TEP)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
Gasolio da autotrazione	2.628	2.900	2.747
Benzina da autotrazione	15	32	35
Gasolio produzione energia da gruppi elettrogeni rete, uffici e negozi	220	342	496
Benzina produzione energia da gruppi elettrogeni rete, uffici e negozi	0	-	-
Gas naturale per caldaie e il riscaldamento degli uffici	301	273	368
<b>Totale</b>	<b>3.219</b>	<b>3.547</b>	<b>3.647</b>
Gasolio produzione energia da gruppi elettrogeni CED	17	13	17
Benzina produzione energia da gruppi elettrogeni CED	-	-	-

<b>Energia elettrica autoprodotta (MWh annui)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
Gruppi elettrogeni - rete, uffici e negozi	1.372	1.498	1.677
Impianti di trigenerazione	1.328	1.526	1.183
Fonti rinnovabili (solare) - rete, uffici e negozi	52	50	51
<b>Totale</b>	<b>2.753</b>	<b>3.074</b>	<b>2.911</b>
Gruppi elettrogeni - CED	56	43	57

<b>Emissioni dirette di CO<sub>2</sub> (t)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
CO <sub>2</sub> da trasporti (flotta aziendale)	7.833	8.508	7.987
CO <sub>2</sub> da produzione energia (gruppi elettrogeni)	640	995	1.428
CO <sub>2</sub> da riscaldamento	786	712	962
<b>Totale</b>	<b>9.259</b>	<b>10.215</b>	<b>10.377</b>
Gruppi elettrogeni - CED	49	37	48

Nota: le emissioni dirette di CO<sub>2</sub> pe il triennio 2014-2017 sono state ricalcolate con i fattori di conversione del Department for Environment Food & Rural Affairs

<b>Altre emissioni indirette di CO<sub>2</sub> (t)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
<i>Economy</i>	1.600	1.818	2.184
Short haul	1.238	1.464	1.794
Long haul	363	355	390
<i>Business</i>	237	345	541
Short haul	0	4	22
Long haul	237	342	518
CO <sub>2</sub> da voli aerei	1.837	2.164	2.724

Nota: le altre emissioni indirette di CO<sub>2</sub> pe il triennio 2014-2016 sono state ricalcolate con i fattori di conversione del Department for Environment Food & Rural Affairs

<b>Carbon Intensity Efficiency</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
t CO <sub>2</sub> totali	144.661	147.063	124.650
Kg CO <sub>2</sub> per TB di traffico	91,1	154,4	248,1
Kg CO <sub>2</sub> per cliente	6,5	6,3	4,4

Fattori di emissione utilizzati per il calcolo della CO <sub>2</sub>	Unità di misura	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015	Fonte
Energia elettrica di rete prodotta da fonti convenzionali	kg CO <sub>2</sub> /kWh	0,5510	0,5510	0,5510	Confronti Internazionali Terna (dati 2013); parco totale
Energia elettrica di rete prodotta da fonti rinnovabili	kg CO <sub>2</sub> /kWh	0	0	0,0000	
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili	kg CO <sub>2</sub> /kWh	0	0	0,0000	
Energia termica (teleriscaldamento da cogenerazione)	kg CO <sub>2</sub> /kWh	0	0	0,0000	
Benzina da autotrazione	kg CO <sub>2</sub> /l	2,1861	2,1861	2,1865	Department for Environment Food & Rural Affairs
Gasolio da autotrazione	kg CO <sub>2</sub> /l	2,5901	2,5901	2,5624	Department for Environment Food & Rural Affairs
Gasolio per le caldaie e il riscaldamento degli edifici	kg CO <sub>2</sub> /l	2,5901	2,5901	2,5624	Department for Environment Food & Rural Affairs
Gasolio produzione energia da gruppi elettrogeni	kg CO <sub>2</sub> /l	2,5901	2,5901	2,5624	Department for Environment Food & Rural Affairs
Benzina produzione energia da gruppi elettrogeni	kg CO <sub>2</sub> /l	2,1861	2,1861	2,1865	Department for Environment Food & Rural Affairs
Gas naturale per riscaldamento uffici	kg CO <sub>2</sub> /Nm <sup>3</sup>	2,0245	2,0245	2,0291	Department for Environment Food & Rural Affairs
Voli aerei:					
<i>Short haul</i>					
- Economy class	kg CO <sub>2</sub> /passenger km	0,16425	0,16425	0,1655	Department for Environment Food & Rural Affairs
- First/business class	kg CO <sub>2</sub> /passenger km	0,24637	0,24637	0,2482	Department for Environment Food & Rural Affairs
<i>Long haul</i>					
- Economy class	kg CO <sub>2</sub> /passenger km	0,14604	0,14604	0,1510	Department for Environment Food & Rural Affairs
- business class	kg CO <sub>2</sub> /passenger km	0,42353	0,42353	0,4378	Department for Environment Food & Rural Affairs

Gas effetto serra (kg)	Uso	Stato	2016 - 2017		2015 - 2016		2014 - 2015	
			Rete	Uffici	Rete	Uffici	Rete	Uffici
HFC (R407-R134-R417-R410)	refrigerante	detenuto	51.963	17.612	51.991	17.441	40.364	15.663
HFC (R407-R134-R417-R410)	refrigerante	reintegrato	2.110	410	2.959	1.046	2.561	689
HFC23	estinguente	detenuto	63.136	24.008	64.947	23.870	64.947	25.460
HFC23	estinguente	reintegrato	627	188	-	-	-	-
CO <sub>2</sub>	estinguente	detenuto	22.302	2.486	22.445	2.737	23.137	2.104
CO <sub>2</sub>	estinguente	reintegrato	-	9	19	4	37	9

Gas ozonolesivi (kg)	Uso	Stato	2016 - 2017		2015 - 2016		2014 - 2015	
			Rete	Uffici	Rete	Uffici	Rete	Uffici
HCFC (R22)	refrigerante	detenuto	6.780	79	7.260	213	10.495	597
HCFC (R22)	refrigerante	reintegrato	-	-	-	-	-	-

Altre sostanze estinguenti (kg)	Uso	Stato	2016 - 2017		2015 - 2016		2014 - 2015	
			Rete	Uffici	Rete	Uffici	Rete	Uffici
Polveri	estinguente	detenuto	64.765	10.342	64.822	10.484	66.563	9.248
Polveri	estinguente	reintegrato	72	72	66	24	31	-
NOVEC	estinguente	detenuto	24.146	7.728	21.679	7.728	20.629	1.788
NOVEC	estinguente	reintegrato	228	-	-	-	-	-
Altro (soyuz)	estinguente	detenuto	10	-	20	-	73	-
Altro (soyuz)	estinguente	reintegrato	-	-	-	-	-	-

Rifiuti speciali prodotti dalla gestione della Rete (t)	2016 - 2017	2015 - 2016	2014 - 2015
Pericolosi	298	786	1.516
Non pericolosi	560	407	714
<b>Totale</b>	<b>858</b>	<b>1.193</b>	<b>2.230</b>
- di cui riciclati	100%	100%	100%

Acquisti di carta da ufficio	2016 - 2017		2015 - 2016		2014 - 2015	
	Kg	%	Kg	%	Kg	%
Comune	-	-	-	-	-	-
Ecologica	21.024	100%	20.257	100%	48.912	100%
<b>Totale</b>	<b>21.024</b>	<b>100%</b>	<b>20.257</b>	<b>100%</b>	<b>48.912</b>	<b>100%</b>
Carta acquistata/dipendente	3,11		2,99		7,16	

Nota: Con carta comune si intende la carta bianca e quella colorata; con carta ecologica la carta riciclata e quella certificata.

## Performance Economiche

<b>Determinazione del Valore Aggiunto valori in milioni di euro (valori in milioni di Euro)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
<b>A) Valore della produzione</b>	<b>6.725</b>	<b>6.606</b>	<b>6.484</b>
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	6.209	6.125	6.049
2. Variazione rimanenze prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci) incrementi di immobilizzazioni per lavori interni.	77	77	76
4. Altri ricavi e proventi	439	404	359
<b>B) Costi intermedi della produzione</b>	<b>(4.323)</b>	<b>(4.403)</b>	<b>(4.317)</b>
6. Costi di materie prime(*)	(838)	(839)	(760)
7. Costi per servizi (**)	(2.891)	(3.019)	(3.014)
8. Costi di godimento di beni di terzi	(351)	(297)	(301)
9. Accantonamenti per rischi	(21)	(27)	(18)
10. Altri accantonamenti	(156)	(156)	(158)
11. Oneri diversi di gestione	(66)	(65)	(66)
<b>VALORE AGGIUNTO CONSOLIDATO CARATTERISTICO LORDO (A-B)</b>	<b>2.402</b>	<b>2.203</b>	<b>2.167</b>
<b>C) Componenti accessori e straordinari</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>(90)</b>
12. +/- <b>Saldo gestione accessoria</b>	21	25	17
Ricavi accessori	21	25	17
- Costi accessori	0	0	0
13. +/- <b>Saldo componenti straordinari</b>	(1)	0	(107)
Ricavi straordinari	0	0	213
- Costi straordinari	(1)	0	(320)
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>2.422</b>	<b>2.228</b>	<b>2.077</b>
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	(1.393)	(1.333)	(1.211)
<b>VALORE AGGIUNTO NETTO</b>	<b>1.029</b>	<b>895</b>	<b>866</b>

<b>Distribuzione del Valore Aggiunto (valori in milioni di Euro)</b>	<b>2016 - 2017</b>	<b>2015 - 2016</b>	<b>2014 - 2015</b>
<b>Risorse umane</b>	<b>467</b>	<b>477</b>	<b>495</b>
Personale non dipendente	0	0	1
Personale dipendente	0	0	0
a) remunerazioni dirette	328	329	331
b) remunerazioni indirette	139	148	163
<b>Stato ed Istituzioni</b>	<b>199</b>	<b>154</b>	<b>272</b>
Imposte dirette	194	151	267
Imposte indirette	9	9	8
- sovvenzioni in c/esercizio	(4)	(6)	(3)
<b>Finanziatori</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>14</b>
Oneri per capitali a breve termine	13	13	14
Oneri per capitali a lungo termine	0	0	0
<b>Soci</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Dividendi (Utili distribuiti alla proprietà)	0	0	0
<b>Vodafone Omnitel</b>	<b>348</b>	<b>249</b>	<b>83</b>
+/- Variazioni riserve	348	249	83
<b>Collettività</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Liberalità esterne	2	2	2
<b>VALORE AGGIUNTO NETTO</b>	<b>1.029</b>	<b>895</b>	<b>866</b>

**Conto Economico**

	31/03/17	31/03/16	Variazione
<b>a) Valore della produzione</b>	<b>6.730</b>	<b>6.625</b>	<b>105</b>
<b>b) Costi della produzione</b>	<b>(4.802)</b>	<b>(4.907)</b>	<b>105</b>
Costi operativi	(4.213)	(4.304)	91
Per il personale	(436)	(443)	7
Svalutazione dei crediti	(156)	(156)	0
Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	3	(4)	7
<b>Margine Operativo Lordo (MOL)</b>	<b>1.928</b>	<b>1.718</b>	<b>210</b>
Ammortamenti e svalutazioni	(1.393)	(1.330)	(63)
<b>Differenza tra valori e costi della produzione (a-b)</b>	<b>535</b>	<b>388</b>	<b>147</b>
c) Proventi ed (oneri) finanziari	8	12	(4)
d) Rettifiche di valore di attività finanziarie	(1)	0	(1)
<b>Risultato prima delle imposte (a-b+c+d)</b>	<b>542</b>	<b>400</b>	<b>142</b>
Imposte sul reddito di esercizio	(194)	(151)	(43)
<b>Utile (perdita) di esercizio</b>	<b>348</b>	<b>249</b>	<b>99</b>

**Stato Patrimoniale**

ATTIVO	31/03/17	31/03/16	Variazione
<b>Immobilizzazioni</b>	<b>5.215</b>	<b>5.725</b>	<b>(510)</b>
Immobilizzazioni immateriali	2.692	3.040	(348)
Immobilizzazioni materiali	2.508	2.685	(177)
Immobilizzazioni finanziarie	15	0	15
<b>Attivo circolante</b>	<b>2.085</b>	<b>1.742</b>	<b>343</b>
Rimanenze	63	59	4
Crediti commerciali	1.232	1.272	(40)
Crediti verso imprese soggette al controllo delle controllanti	23	17	6
Crediti tributari e per imposte anticipate	213	286	(73)
Crediti verso altri	80	84	(4)
Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	434	0	434
Disponibilità liquide	40	24	16
<b>Ratei e risconti attivi</b>	<b>102</b>	<b>102</b>	<b>0</b>
<b>Totale attivo</b>	<b>7.402</b>	<b>7.569</b>	<b>(167)</b>

## Stato Patrimoniale

<b>PASSIVO</b>	<b>31/03/17</b>	<b>31/03/16</b>	<b>Variazione</b>
<b>Patrimonio netto</b>	<b>4.966</b>	<b>4.618</b>	<b>348</b>
Capitale e riserve	2.773	2.773	0
Utile anni precedenti	1.845	1.596	249
Utile (perdita) d'esercizio	348	249	99
<b>Fondi per rischi ed oneri</b>	<b>124</b>	<b>130</b>	<b>(6)</b>
<b>Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato</b>	<b>68</b>	<b>69</b>	<b>(1)</b>
<b>Debiti</b>	<b>1.917</b>	<b>2.417</b>	<b>(500)</b>
Debiti verso banche	6	4	2
Debiti verso altri finanziatori	61	83	(22)
Debiti commerciali	1.250	1.547	(297)
Debiti verso imprese sottoposte al controllo delle controllanti	254	504	(250)
Debiti Tributarî	257	175	82
Altri debiti	89	104	(15)
<b>Ratei e risconti</b>	<b>327</b>	<b>335</b>	<b>(8)</b>
<b>Totale passivo</b>	<b>7.402</b>	<b>7.569</b>	<b>(167)</b>

## Rendiconto Finanziario

<b>RENDICONTO FINANZIARIO</b>	<b>31/03/17</b>	<b>31/03/16</b>	<b>Variazione</b>
<b>Utile d'esercizio</b>	<b>348</b>	<b>249</b>	<b>99</b>
Imposte sul reddito	194	151	43
(Proventi)/Oneri finanziari	(8)	(12)	4
<b>Utile d'esercizio prima di imposte, interessi, plus/minusvalenze</b>	<b>534</b>	<b>388</b>	<b>146</b>
Accantonamenti fondo rischi e TFR (inclusi rilasci)	61	49	12
Altre rettifiche non monetarie	(6)	11	(17)
Ammortamenti e svalutazioni di immobilizzazioni	1.393	1.330	63
<b>Flusso finanziario prima delle variazioni del CCN</b>	<b>1.982</b>	<b>1.779</b>	<b>203</b>
Variazione del capitale circolante netto	(273)	50	(323)
<b>Flusso finanziario dopo le variazioni del CCN</b>	<b>1.709</b>	<b>1.829</b>	<b>(120)</b>
Utilizzo fondi rischi e TFR	(69)	(63)	(6)
Altre rettifiche monetarie	(76)	(43)	(33)
<b>Flusso finanziario della gestione reddituale</b>	<b>1.564</b>	<b>1.723</b>	<b>(159)</b>
(Acquisti)/Dismissioni di immobilizzazioni materiali	(563)	(1.122)	559
(Acquisti)/Dismissioni di immobilizzazioni immateriali	(295)	(673)	378
(Incremento)/decremento di immobilizzazioni finanziarie	(15)	0	(15)
(Incremento)/decremento di attività e passività non correnti	(16)	(24)	8
<b>Flusso finanziario generato dall'attività di investimento</b>	<b>(889)</b>	<b>(1.819)</b>	<b>931</b>
Incremento/(Decremento) debiti a breve verso banche	2	(5)	7
Incremento/(Decremento) debiti altri finanziatori	(22)	50	(72)
Incremento/(Decremento) posizione c/c corrispondenza verso la controllante	(640)	38	(678)
<b>Flusso di cassa netto generato dall'attività finanziaria</b>	<b>(661)</b>	<b>83</b>	<b>(744)</b>
<b>Variazione netta del saldo cassa e banche</b>	<b>15</b>	<b>(13)</b>	<b>28</b>
Saldo iniziale di cassa e banche	24	37	(13)
<b>Saldo finale di cassa e banca</b>	<b>39</b>	<b>24</b>	<b>15</b>

# GUIDA ALLA LETTURA

## Nota metodologica al Bilancio di Sostenibilità

Il Bilancio di Sostenibilità di Vodafone Italia, giunto alla sua sedicesima edizione, è pubblicato con cadenza annuale e rappresenta il principale strumento di comunicazione con gli stakeholder in merito alle performance di Sostenibilità. Il periodo di riferimento della presente edizione va dal 1° aprile 2016 al 31 marzo 2017. Per il fiscal year 2016 - 2017, il Bilancio di Sostenibilità è stato predisposto in conformità alle Linee Guida "G4-Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI-Reporting Initiative secondo l'opzione "Core". Inoltre, adotta i principi di "inclusività", "materialità" e "rispondenza" stabiliti dallo standard AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 (AA1000 APS) emanato da AccountAbility. Per il calcolo del Valore Aggiunto creato e distribuito, all'interno della sezione "Il contributo economico e la creazione di valore", riportata nel paragrafo "il contributo di Vodafone Italia al Paese", sono stati utilizzati anche i Principi di redazione definiti dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS). Inoltre, Vodafone Italia si è ispirata alle linee guida di Gruppo e alle best practice nazionali e internazionali sulla Corporate Responsibility. Si dà atto che in data 23 novembre 2015 Vodafone Omnitel B.V. ha trasferito la propria sede legale da Amsterdam (Olanda), in Via Jervis 13, Ivrea (TO), Italia, trasformandosi da società a responsabilità limitata soggetta al diritto Olandese in una società per azioni soggetta al diritto italiano - con conseguente adozione della nazionalità italiana - con il nome di Vodafone Italia S.p.A.

Il processo di definizione dei contenuti e di determinazione della materialità si è basato sui principi previsti dal GRI. Gli indicatori di performance contenuti nel documento sono raccolti, monitorati e comunicati al Gruppo, su base semestrale e annuale. Al fine di garantire l'attendibilità delle informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime, le quali, quando necessarie, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e il loro utilizzo è segnalato all'interno dei singoli indicatori.

Inoltre, si segnala che relativamente alla sezione del Capitale Umano, per "giornate" di formazione si intendono "Student Days", calcolati come: (ore di formazione erogata/8 ore) x numero di partecipanti alla formazione. Salvo eccezioni opportunamente segnalate, i dati e le informazioni si riferiscono

all'esercizio in chiusura al 31 marzo 2017 e il perimetro di rendicontazione del Bilancio corrisponde a quello di Relazioni e Bilancio Consolidato al 31 marzo 2017, da cui derivano i dati economici e finanziari riportati nel Bilancio di Sostenibilità.

Al 31 marzo 2017 le società incluse nell'area di consolidamento e controllate da Vodafone Italia S.p.A. sono: Vodafone Gestioni S.p.A., Vodafone Servizi e Tecnologie S.r.l. Vodafone Italia S.p.A. ha incorporato, tramite fusione, la controllata TeleTu S.p.A. con effetto contabile e fiscale dal 1 aprile 2012. Nel documento, con "Vodafone Italia" o "Vodafone" si fa riferimento a Vodafone Italia S.p.A. e alle sue controllate, mentre con "Gruppo Vodafone" e "Gruppo" si intende il gruppo mondiale facente capo a Vodafone Group Plc. Con "Local Operating Company o Operating Company (OpCo)" si intendono le società locali controllate da Vodafone Group. Al 31 marzo 2017, è considerata società che esercita attività di direzione e coordinamento la controllante Vodafone Group Plc, quale detentrica indiretta del 100% del pacchetto azionario di Vodafone Italia S.p.A. Si evidenzia che nel corso dell'esercizio di riferimento non si sono verificati eventi significativi o cambiamenti rilevanti nei metodi di misurazione rispetto all'anno precedente. Le tabelle con gli indicatori di performance sono state riportate in fondo al documento in una sezione dedicata.

*Per "anno 2017" si intende l'anno fiscale dal 1 aprile 2016 al 31 marzo 2017.*

*Per "anno 2016" si intende dal 1 aprile 2015 al 31 marzo 2016.*

*Per "anno 2015" si intende dal 1 aprile 2014 al 31 marzo 2015.*

## Nota metodologia alla sezione "il contributo di Vodafone Italia al Paese"

Il paragrafo del Bilancio di Sostenibilità intitolato "Il contributo di Vodafone Italia al Paese" intende presentare alcuni degli aspetti più significativi del contributo economico, sociale e ambientale che Vodafone Italia ha creato per il Sistema Paese nell'arco temporale corrispondente all'anno fiscale 2016 - 2017.

I dati e le informazioni contenuti nel capitolo sono stati raccolti dal dipartimento Sustainability di Vodafone Italia ed elaborati con l'assistenza tecnica di KPMG Advisory S.p.A.

Relativamente al metodo di calcolo, in alcuni casi le informazioni derivano da database pubblici, in altri casi i dati sono stati stimati da Vodafone Italia. Nello specifico:

- Gli impatti economici diretti sono stati stimati in base ai dati provenienti da Direzioni di Vodafone Italia. In particolare,

il contributo alle imprese è stato valutato tenendo in considerazione che il 57% dei volumi ordinati è concentrato su fornitori locali, ossia realtà industriali italiane o subsidiaries locali di realtà multinazionali.

- La forza lavoro da occupazione indiretta si riferisce al numero di dipendenti dei fornitori locali che sono stati impiegati su attività per Vodafone Italia. Tali valori sono stati determinati prevalentemente sulla base di dati direttamente provenienti dai fornitori e, in mancanza di questi, di dati pubblicati sui principali database di informazioni societarie; in quest'ultimo caso, si tratta di dati riferibili ai bilanci di esercizio più recenti disponibili. I valori così determinati sono stati utilizzati anche per il calcolo degli impatti economici indiretti sulle famiglie.
- Gli impatti economici indiretti sulle imprese, analizzati solo per alcune macro categorie, sono stati stimati sulla base di dati pubblici e di dati provenienti da Direzioni di Vodafone Italia.
- L'impatto economico indotto è stato stimato sulla base dei dati raccolti da Direzioni di Vodafone Italia e di studi economici pubblicati a livello internazionale. In particolare, sono state utilizzate ricerche del World Economic Forum, CEBR (Centre for Economics and Business Research), ISTAT e World Bank.
- L'impatto ambientale indiretto fa riferimento al potenziale abbattimento dei gas serra da parte delle connessioni mobile di Vodafone Italia considerando un ipotetico scenario futuro. I dati sono stati stimati sulla base delle informazioni raccolte da Direzioni di Vodafone Italia e di studi pubblicati a livello internazionale. In particolare, sono state utilizzate ricerche del Global e-Sustainability Initiative (GeSI) e del Gruppo Vodafone.

Si precisa, inoltre, che i dati presentati nel presente capitolo fanno riferimento esclusivamente a benefici lordi creati dalle principali attività e iniziative di Vodafone Italia e non considerano, ad esempio, eventuali costi generati per lo svolgimento delle stesse.

**dal 1° aprile  
2016  
al 31 marzo  
2017**



**Il Bilancio di Sostenibilità di Vodafone Italia rappresenta il principale strumento di comunicazione con gli stakeholder in merito alle performance di Sostenibilità.**

# INDICE DEI CONTENUTI GRI

PROFILO	STANDARD DISCLOSURE TABLE (ITALIANO)	PAGINA / RIFERIMENTO
<b>STRATEGY AND ANALYSIS</b>		
<b>STRATEGIA E ANALISI</b>		
G4-1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	4, 5
G4-2	Principali impatti, rischi e opportunità	4, 5, 10, 11, 21, 22, 33, 34, 38, 58, 75-78
<b>ORGANIZATIONAL PROFILE</b>		
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>		
G4-3	Nome dell'organizzazione	Vodafone Italia S.p.A
G4-4	Principali marchi, prodotti e/o servizi	8, 24, 25, 30
G4-5	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Quarta di copertina
G4-6	Numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operative o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	8
G4-7	Assetto proprietario e forma legale	102
G4-8	Mercati serviti	24, 25, 87
G4-9	Dimensione dell'organizzazione	6, 8, 95
G4-10	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere	41, 87-89
G4-11	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	<i>Gli accordi collettivi coprono tutto il personale di Vodafone Italia. Gli impiegati e quadri di Vodafone Italia sono coperti da Accordi collettivi nazionali di primo livello (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Imprese Esercenti Servizi di Telecomunicazione) e secondo livello (Contratto Integrativo Aziendale). Per i dirigenti vige il Contratto Collettivo Nazionale per Dirigenti di Aziende Produttrici di Beni e Servizi.</i>
G4-12	Descrizione della catena di fornitura	63, 64, 94
G4-13	Cambiamenti significativi nella dimensione, nella struttura o nell'assetto proprietario e/o nella catena dei fornitori, avvenuti nel periodo di rendicontazione	23, 102
G4-14	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	39, 68
G4-15	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	69, 82
G4-16	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione detiene una posizione nell'organo di governo o a cui partecipa o, infine, a cui fornisce considerevoli finanziamenti che vanno al di là della normale quota associativa	78

IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES	IDENTIFICAZIONE DEGLI ASPETTI MATERIALI E PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE	
G4-17	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture. Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel report	23
G4-18	Processo di definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	83, 84
G4-19	Aspetti materiali identificati nel processo di definizione del contenuto del report	84
G4-20	Per ciascun aspetto materiale identificato riportare il perimetro interno all'organizzazione	84, 115
G4-21	Per ciascun aspetto materiale identificato evidenziare il perimetro esterno all'organizzazione	84, 115
G4-22	Modifiche rispetto al precedente bilancio	102
G4-23	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	102
STAKEHOLDER ENGAGEMENT	COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
G4-24	Elenco degli stakeholder coinvolti	83
G4-25	Principi per identificare gli stakeholder da coinvolgere	Per sviluppare i processi di dialogo e confronto con i propri stakeholder, Vodafone Italia si ispira a standard internazionali come l'AA1000 SES oltre a fare riferimento a linee guida condivise a livello di Gruppo che definiscono in modo dettagliato le modalità per l'identificazione e la mappatura degli stakeholder, i possibili meccanismi di coinvolgimento, i possibili benefici per il business, le azioni e le attività di comunicazione e di reporting, interne ed esterne.
G4-26	Attività di coinvolgimento degli stakeholder	85
G4-27	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni	85
REPORT PROFILE	PARAMETRI DEL REPORT	
G4-28	Periodi di rendicontazione	102
G4-29	Data di pubblicazione del precedente bilancio	102
G4-30	Periodicità di rendicontazione	102
G4-31	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Public Associations, Sustainability & VF Foundation Team, Tel. +39 02 41431
G4-32	Livello di applicazione	102
G4-33	Attestazione esterna	<i>Il Bilancio di Sostenibilità di Vodafone Italia non è sottoposto ad attività di assurance esterna</i>

GOVERNANCE		GOVERNANCE
G4-34	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati del più alto organo di governo. Presenza di altri comitati responsabili delle scelte su tematiche socio-ambientali	80
G4-36	Presenza di figure o organi con responsabilità in relazione ad aspetti economici, sociali ed ambientali, e descrizione delle modalità con cui tali aspetti vengono riportati direttamente all'organo più alto di governo	80
G4-37	Descrizione del processo di consultazione tra gli stakeholder e il più alto organo di governo in relazione ad aspetti economici, ambientali e sociali	<p><i>Per quanto concerne i meccanismi a disposizione degli azionisti per inviare raccomandazioni e direttive al più alto organo di governo, sussiste un dialogo periodico tra il management e il Gruppo Vodafone - che esercita direzione e coordinamento su Vodafone Italia - sulle scelte strategiche e sulla performance della Società. Inoltre la presenza, in seno al Consiglio di Amministrazione della Società, di un esponente di rilievo del Gruppo Vodafone, assicura il contributo diretto del Gruppo Vodafone alla formazione delle decisioni del Consiglio. Inoltre, gli stakeholder hanno accesso alle informazioni rilevanti riguardanti le politiche economiche, ambientali o sociali della Società sul sito internet <a href="http://www.vodafone.it">www.vodafone.it</a>, che prevede una sezione dedicata alla Sostenibilità e alle attività della Fondazione Vodafone, e possono interagire con l'azienda attraverso i contatti previsti. Sono previsti inoltre roadshow periodici del management per dialogare con i dipendenti e gli stakeholder esterni in merito a questioni di particolare rilevanza per la Società. La controllante Vodafone Group Plc. società quotata al London Stock Exchange, tiene periodicamente sessioni di incontro con gli azionisti, la comunità finanziaria e gli stakeholder per illustrare i risultati aziendali ed i piani industriali e strategici: informazioni a riguardo sono disponibili sul sito internet <a href="http://www.vodafone.com">www.vodafone.com</a>.</i></p>
G4-38	Descrizione della composizione del più alto organo di governo e dei comitati	<p><i>All'Amministratore Delegato sono conferiti dal Consiglio di Amministrazione i più ampi poteri per la gestione della Società, con eccezione delle materie non delegabili ai sensi di disposizioni inderogabili di legge e di altre riservate in via esclusiva dallo statuto al Consiglio di Amministrazione, nonché di alcune materie di particolare rilevanza. Come già indicato, il Presidente ricopre un ruolo non esecutivo di rappresentanza della Società. I restanti tre Consiglieri sono da considerare esecutivi, in quanto ricoprono incarichi manageriali nella Società e/o nel Gruppo Vodafone, pur non avendo ricevuto deleghe esecutive da parte del Consiglio. Tutti i membri del Consiglio non sono qualificabili come indipendenti essendo esponenti di rilievo della Società stessa o, nel caso del Consigliere rappresentativo degli interessi del Gruppo Vodafone, della società che esercita direzione e coordinamento sulla Società.</i></p>
G4-39	Indicare se il Presidente ricopre anche un ruolo esecutivo	<p><i>Il Presidente esercita le funzioni di rappresentanza previste dal Codice Civile, non avendo egli ricevuto deleghe esecutive da parte del Consiglio.</i></p>

G4-40	Descrizione dei processi di nomina e di selezione dei componenti del più alto organo di governo	<i>I criteri per la nomina dei membri del Consiglio sono basati sulla competenza nelle aree di attività della Società e su quanto previsto dalle policy del Gruppo Vodafone, che richiedono la presenza nel Consiglio delle società controllate dal Gruppo Vodafone di un rappresentante del Gruppo, dell'Amministratore Delegato della Società, del Finance Director e di un altro esponente del top management.</i>
G4-41	Descrizione dei processi utilizzati per assicurare l'assenza di conflitti di interesse tra gli organi di governo più alti; e dei momenti di condivisione con gli altri stakeholder di possibili casi di conflitti di interesse	<i>Si evidenzia che la funzione HR, da marzo 2011, svolge un controllo sull'eventuale esistenza di conflitti d'interesse su tutti i dipendenti tramite un'apposita autocertificazione in fase di assunzione. In base alla policy, gli interessati sono tenuti a comunicare alla funzione HR eventuali variazioni rispetto a quanto dichiarato nell'autocertificazione. Laddove ce ne fossero, la situazione viene esaminata dal responsabile dell'interessato e dal rappresentante HR di riferimento e, se del caso, vengono individuate le opportune azioni correttive al fine di prevenire e/o eliminare le relative conseguenze negative. Inoltre, i membri del Consiglio sono tenuti, ai sensi di legge, a dichiarare l'eventuale sussistenza di interessi propri o di terzi nelle materie poste all'ordine del giorno, e ad astenersi dalla votazione delle delibere proposte.</i>
G4-44	Valutazione delle performance del più alto organo di governo rispetto agli aspetti economici, ambientali e sociali e descrizione delle azioni intraprese a seguito di tali valutazioni	<i>Le performance del Consiglio di Amministrazione sono valutate periodicamente dagli azionisti di riferimento. In particolare, l'Amministratore Delegato riferisce periodicamente all'Amministratore Delegato di Gruppo in merito alla performance della Società, condividendo le strategie.</i>
G4-45	Ruolo del più alto organo di governo nell'identificazione e gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità relative agli aspetti economici, ambientali e sociali. Descrizione delle consultazioni con gli stakeholder del Gruppo per l'identificazione di tali impatti/rischi/opportunità	<i>L'Amministratore Delegato, con il supporto del top management, riferisce al Consiglio di Amministrazione sull'andamento della gestione, sui risultati, sulla gestione del rischio e sulla compliance (ad esempio su operazioni infragrupo, temi salute e sicurezza, temi inerenti al D.lgs. 231, ecc.).</i>
G4-47	Frequenza delle verifiche da parte del più alto organo di governo sull'efficacia del sistema di gestione dei rischi per gli aspetti economici, ambientali e sociali	<i>Periodicamente l'Amministratore Delegato discute con il Consiglio di Amministrazione i risultati ambientali (ad esempio sull'efficienza nei consumi della rete) e sociali (ad esempio sui risultati ottenuti con le attività della Fondazione).</i>
G4-50	Descrizione della tipologia e identificazione del numero di criticità segnalate al più alto organo di governo, e delle azioni intraprese	<i>Non sono state segnalate criticità specifiche al Consiglio di Amministrazione, che ha valutato positivamente i sistemi di controllo e di compliance aziendali.</i>
G4-51	Descrizione delle politiche retributive	<i>Gli Amministratori non ricevono specifici compensi in ragione della loro carica, ad eccezione del Presidente, la cui remunerazione è determinata dall'Assemblea all'atto della nomina.</i>

**ETHICS AND INTEGRITY****ETICA E INTEGRITÀ**

G4-56	Valori dell'organizzazione, principi, standard e norme di comportamento
-------	---

<b>CATEGORY: ECONOMIC</b>		<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>
<b>ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE</b>		<b>Aspetto: Performance economica</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	8, 16, 17
G4-EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	17, 100, 101
G4-EC3	Copertura degli obblighi pensionistici	51
G4-EC4	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Codice Etico p. 22, 23
<b>ASPECT: MARKET PRESENCE</b>		<b>Aspetto: Presenza sul mercato</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	41
G4-EC5	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	92
G4-EC6	Percentuale di senior management assunto dalla comunità locale	41
<b>ASPECT: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS</b>		<b>Aspetto: Impatti economici indiretti</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	15, 16, 59
G4-EC7	Impatti di investimenti in infrastrutture e servizi supportati	59, 94
G4-EC8	Principali impatti economici indiretti generati dalle attività dell'organizzazione e dimensione di tali impatti	15, 16
<b>ASPECT: PROCUREMENT PRACTICES</b>		<b>Aspetto: Gestione dei fornitori</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	63, 64
G4-EC9	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	<i>Vodafone Italia non dispone di una policy o prassi correnti per preferire fornitori locali, sia a livello di organizzazione sia per le specifiche sedi.</i>
<b>CATEGORY: ENVIRONMENTAL</b>		<b>PERFORMANCE AMBIENTALE</b>
<b>ASPECT: MATERIALS</b>		<b>Aspetto: Materiali</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	19, 68-71
G4-EN1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	95, 98
G4-EN2	Percentuale di materiali utilizzati che provengono da riciclaggio	95, 98
<b>ASPECT: ENERGY</b>		<b>Aspetto: Energia</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	19, 68-71
G4-EN3	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	95, 96
G4-EN4	Consumo di energia all'esterno dell'organizzazione	96
G4-EN6	Riduzione dei consumi energetici	68-70

<b>ASPECT: EMISSIONS</b>		<b>Aspetto: Emissioni</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	17, 19, 70, 71
G4-EN15	Emissioni dirette di gas a effetto serra (scope 1)	96
G4-EN16	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (scope 2)	95, 96
G4-EN19	Riduzione delle emissioni di gas serra	17, 70, 71
G4-EN20	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso (ODS)	98
<b>ASPECT: EFFLUENTS AND WASTE</b>		<b>Aspetto: Scarichi e rifiuti</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	72
G4-EN23	Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	98
<b>ASPECT: COMPLIANCE</b>		<b>Aspetto: Compliance</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	66, 67
G4-EN29	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	<i>Non si segnalano sanzioni monetarie rilevanti per violazione di leggi o regolamenti in materia ambientale.</i>
<b>CATEGORY: SOCIAL</b>		<b>PERFORMANCE SOCIALE</b>
<b>SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK</b>		<b>Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate</b>
<b>ASPECT: EMPLOYMENT</b>		<b>Aspetto: Occupazione</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	17, 18, 42, 43, 51
G4-LA1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica	90
G4-LA2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time, per attività principali	<i>I meccanismi di erogazione dei benefit non variano in relazione alla tipologia contrattuale, ma variano secondo il ruolo ricoperto e l'inquadramento</i>
G4-LA3	Ritorno al lavoro e tassi di rientro dopo congedo parentale per genere	89, 90
<b>ASPECT: LABOR/ MANAGEMENT RELATIONS</b>		<b>Aspetto: Relazioni industriali</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	18, 41, 52, 92
G4-LA4	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti organizzativi e dichiarazione del periodo di preavviso nei contratti collettivi di lavoro	<i>Vodafone Italia rispetta le indicazioni previste dalla normativa vigente e quanto previsto dal contratto collettivo delle telecomunicazioni in merito ai cambiamenti organizzativi. In particolare la legislazione giuslavorista italiana stabilisce che i sindacati vengano informati e consultati almeno 20 giorni prima per i trasferimenti collettivi e individuali e 25 per le cessioni di ramo di azienda.</i>

<b>ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</b>		<b>Aspetto: Salute e sicurezza sul lavoro</b>	
G4-DMA		Informativa generica sulle modalità di gestione	18, 52, 93
G4-LA6		Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere	52, 93 <i>Nel corso dell'anno non sono state riconosciute malattie professionali e non si sono verificati infortuni mortali. Le modalità per il monitoraggio e il reporting delle statistiche e degli indicatori degli infortuni sono definite da una procedura interna che tiene conto sia dei requisiti della legislazione italiana che degli standard del Gruppo Vodafone. L'analisi viene garantita per tutti gli accadimenti di eventi pericolosi (infortuni, incidenti) e potenzialmente pericolosi (near miss)</i>
G4-LA8		Tematiche relative alla gestione della salute e sicurezza in azienda incluse in accordi formali con i sindacati	<i>Non vi sono accordi formali come intesi dal GRI; Vodafone Italia rispetta le indicazioni previste dalla normativa vigente per quanto riguarda gli aspetti relativi alla salute e sicurezza. In particolare, come stabilito dalla normativa vigente, sono stabilite le disposizioni relative all'elezione e al coinvolgimento dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. Durante questo anno fiscale l'azienda ha svolto, su tutte le aree, una serie di workshop sullo stress da lavoro correlato.</i>
<b>ASPECT: TRAINING AND EDUCATION</b>		<b>Aspetto: Formazione e istruzione</b>	
G4-DMA		Informativa generica sulle modalità di gestione	18, 47-50
G4-LA9		Ore di formazione medie per dipendente per genere e per categoria di dipendente	91
G4-LA10		Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità continua dei dipendenti e li assistono nella gestione della fase finale delle carriere	47-50
G4-LA11		Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente	51
<b>ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY</b>		<b>Aspetto: Diversità e pari opportunità</b>	
G4-DMA		Informativa generica sulle modalità di gestione	18, 42-50
G4-LA12		Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	80, 87, 88
<b>ASPECT: EQUAL REMUNERATION FOR WOMEN AND MEN</b>		<b>Aspetto: Equa remunerazione per donne e uomini</b>	
G4-DMA		Informativa generica sulle modalità di gestione	42, 51
G4-LA13		Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini per categoria di dipendenti	92 <i>La retribuzione è composta da una parte fissa e da alcune componenti variabili. La parte fissa è costituita dalla retribuzione mensile, costituisce la parte fissa del sistema retributivo ed è erogata sulla base delle previsioni contrattuali e di riconoscimenti meritocratici. Gli elementi variabili vanno ad aggiungersi agli incrementi contrattuali previsti dal rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale</i>

<b>ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR LABOR PRACTICES</b>		<b>Aspetto: Valutazione dei fornitori in merito alle pratiche di lavoro</b>	
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		19, 63, 64
G4-LA15	Impatti negativi significativi attuali e potenziali, riguardanti il lavoro, nella catena di fornitura		63
<b>SUB-CATEGORY: HUMAN RIGHTS</b>		<b>Diritti Umani</b>	
<b>ASPECT: NON-DISCRIMINATION</b>		<b>Aspetto: Non discriminazione</b>	
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		42
G4-HR3	Episodi di discriminazione e azioni intraprese	<i>Nel corso dell'anno non sono stati riportati episodi di discriminazione.</i>	
<b>ASPECT: FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING</b>		<b>Aspetto: Libertà di associazione e contrattazione collettiva</b>	
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		41
G4-HR4	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	<i>Considerando l'area geografica in cui opera Vodafone Italia, non sono state identificate attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva possano essere esposte a rischi significativi.</i>	
<b>ASPECT: CHILD LABOR</b>		<b>Aspetto: Lavoro minorile</b>	
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		42
G4-HR5	Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	<i>Considerando l'area geografica in cui opera Vodafone Italia, non sono state identificate operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile.</i>	
<b>ASPECT: FORCED OR COMPULSORY LABOR</b>		<b>Aspetto: Lavoro forzato</b>	
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		42
G4-HR6	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligatorio e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	<i>Considerando l'area geografica in cui opera Vodafone Italia, non sono state identificate attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligatorio.</i>	
<b>ASPECT: SECURITY PRACTICES</b>		<b>Aspetto: Pratiche di sicurezza</b>	
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		52, 53
G4-HR7	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	<i>Considerando l'area geografica in cui opera Vodafone Italia non sono state identificate attività a rischio di mancato rispetto dei diritti umani da parte del personale addetto alla sicurezza.</i>	

<b>ASPECT: INDIGENOUS RIGHTS</b>		<b>Aspetto: Diritti della comunità locale</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	56
G4-HR8	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	<i>Considerando l'area geografica in cui opera Vodafone Italia non sono identificati possibili rischi di violazione dei diritti delle popolazioni autoctone. Comunque, per obbligo di legge e per policy aziendale, prima di dare corso a qualsiasi tipo di attività Vodafone Italia prende sempre preventivo contatto con le autorità locali.</i>
<b>ASPECT: SUPPLIER HUMAN RIGHTS ASSESSMENT</b>		<b>Aspetto: Valutazione dei fornitori in merito ai diritti umani</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	63, 64
G4-HR10	Percentuale dei nuovi fornitori valutati sulla base di criteri riguardanti i diritti umani	<i>A seguito delle procedure messe in atto da Vodafone Italia (accettazione integrale del Code of Ethical Purchasing, comprendente specifiche clausole contrattuali in merito, consistente numero di audit eseguiti nel corso del fiscal year) non sono stati identificati particolari fornitori per i quali sia emersa la necessità di intraprendere azioni di monitoring / verifica in materia di violazione dei diritti umani, violazione della libertà di associazione e contrattazione collettiva, rischio al lavoro minorile, forzato o obbligato.</i>
<b>SUB-CATEGORY: SOCIETY</b>		<b>Società</b>
<b>ASPECT: LOCAL COMMUNITIES</b>		<b>Aspetto: Comunità locali</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	19, 56, 58; Codice Etico p. 8, 9, 14, 23, 24
G4-S01	Gestione degli impatti nella comunità	56-61, 94
<b>ASPECT: ANTI-CORRUPTION</b>		<b>Aspetto: Anti-corrruzione</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	81, 82; Codice Etico p. 8, 9, 14, 23, 24
G4-S04	Comunicazione e formazione sulle procedure e politiche anti-corrruzione	49, 81 <i>Nel fiscal year 2016 - 2017 tutti i membri del CdA sono stati formati sulle procedure e politiche anti-corrruzione. Nel corso fiscal year 2016 - 2017 non sono stati svolti programmi di formazione per i fornitori sulle procedure e politiche di Vodafone in materia di prevenzione alla corruzione.</i>
G4-S05	Azioni intraprese in risposta a casi di corruzione	<i>Nel corso dell'anno fiscale non si sono verificati episodi di corruzione.</i>
<b>ASPECT: PUBLIC POLICY</b>		<b>Aspetto: Contributi politici (approccio nei confronti di politica/Istituzioni)</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	Codice Etico p. 9, 22, 23
G4-S06	Valore totale dei contributi finanziari e benefici a partiti politici, per Paese e beneficiario	Codice Etico p.9 <i>Nel corso dell'anno Vodafone Italia non ha elargito alcun contributo a partiti politici e Istituzioni.</i>

<b>ASPECT: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR</b>		<b>Aspetto: Concorrenza sleale</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	78, 79
G4-S07	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	<i>Nel corso dell'anno non si sono registrate azioni legali relative a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche.</i>
<b>ASPECT: COMPLIANCE</b>		<b>Aspetto: Compliance</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	78, 79
G4-S08	Multe e sanzioni non monetarie, per non conformità a leggi e regolamenti	<i>Nel corso del fiscal year 2016 - 2017 sono state emesse nei confronti di Vodafone da parte dell'AGCOM sanzioni relative alla mancata ottemperanza dei provvedimenti di urgenza GU5 per un totale di circa 91.000 euro.</i>
<b>ASPECT: GRIEVANCE MECHANISMS FOR IMPACTS ON SOCIETY</b>		<b>Aspetto: Meccanismi per i reclami in materia di impatti sulla società</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	78, 79
G4-S011	Numero di controversie sugli impatti sociali registrate, affrontate e gestite attraverso meccanismi formali di risoluzione	78, 79
<b>SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY</b>		<b>Responsabilità di prodotto</b>
<b>ASPECT: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY</b>		<b>Aspetto: Salute e sicurezza del consumatore</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	39
G4-PR1	Fasi del ciclo di vita dei prodotti servizi per le quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure	39
G4-PR2	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita	<i>Nel corso del periodo di rendicontazione non sono stati rilevati casi di non conformità relativi a salute e sicurezza di prodotti e servizi.</i>
<b>ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING</b>		<b>Aspetto: Etichettatura su prodotti e servizi</b>
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	39
G4-PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	39

G4-PR4	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	<i>Il 16 marzo 2016, nell'ambito del procedimento PS1018, Vodafone Italia è stata condannata dall'AGCM al pagamento di una sanzione pari a 1 milione di euro per la violazione dell'articolo 6, comma 2, del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie". L'AGCM ha infatti accertato che il Servizio Exclusive erogato da Vodafone Italia sia da configurarsi come un servizio accessorio soggetto alla disciplina dell'art. 65 del Codice del Consumo.</i>	
G4-PR5	Risultati delle analisi di customer satisfaction		29
<b>ASPECT: MARKETING COMMUNICATIONS</b>		<b>Aspetto: Attività di marketing</b>	
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		39
G4-PR7	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	<i>Nel corso del periodo di rendicontazione sono state rilevate 4 pronunce del Giurì della Pubblicità rese nei confronti di Vodafone in accoglimento di ricorsi di concorrenti. In particolare, con le pronunce n. 42-43/2016, n. 58/2016, n. 70/2016 e n. 83 bis/2016, il Giurì ha ritenuto non completamente corrette alcune comunicazioni commerciali di Vodafone riguardo propri prodotti e servizi. Pertanto ne ha disposto in tutto o solo in parte la cessazione.</i>	
<b>ASPECT: CUSTOMER PRIVACY</b>		<b>Aspetto: Privacy del consumatore</b>	
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		36, 37
G4-PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	<i>Nel corso dell'anno Vodafone Italia s.p.a. ha ricevuto dal garante privacy circa n.22 richieste di informazioni/ricorsi in materia di violazione della privacy</i>	
<b>ASPECT: COMPLIANCE</b>		<b>Aspetto: Compliance</b>	
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		78, 79
G4-PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi		78, 79

# Tabella di collegamento tra le tematiche materiali e l'indice GRI

<b>Temi materiali</b>	<b>Link agli aspetti GRI G-4</b>	<b>Impatti interni</b>	<b>Impatti esterni</b>
La relazione con il cliente	Etichettatura di prodotti e servizi (G4-PR3)		Clienti
Gestione dei diritti digitali (privacy, protezione e sicurezza dei dati personali)	Privacy dei clienti (G4-PR8)		Clienti Collettività
Contributi sociali ed economici dei prodotti e servizi	Impatti economici indiretti (G4-EC7, G4-EC8)*		Clienti Collettività
La gestione dei rischi nella catena di fornitura	Valutazione dei fornitori in merito alle pratiche di lavoro (G4-LA15)		Fornitori Clienti
La salute e sicurezza	Salute e sicurezza sul lavoro (G4-LA6)	<i>Stakeholder interni</i>	
Integrità ed etica aziendale	**	<i>Stakeholder interni</i>	Clienti Collettività Fornitori Ambiente
Elettromagnetismo	Salute e sicurezza del consumatore (G4-PR1, G4-PR2)		Clienti Collettività
Formazione e sviluppo dei talenti	Formazione e istruzione (G4-LA9)	<i>Stakeholder interni</i>	
Diversity & Inclusion	Diversità e pari opportunità (G4-LA12)	<i>Stakeholder interni</i>	
Consumi energetici ed emissioni di CO <sub>2</sub>	Energia (G4-EN3, G4-EN4)		Ambiente
Iniziative a favore delle comunità locali	Comunità locali (G4-SO1)		Collettività

\* Riguardo alla tematica in oggetto Vodafone riporta nel documento maggiori dettagli relativamente all'approccio di gestione adottato nelle pagine 32 - 34, 56.

\*\* Riguardo alla tematica in oggetto Vodafone riporta nel documento maggiori dettagli relativamente all'approccio di gestione adottato nelle pagine 12, 75 - 82.

## **Bilancio di Sostenibilità 2016/2017**

### **Vodafone Italia**

#### **Vodafone Italia S.p.A.**

Società del Gruppo Vodafone Group Plc

Sede Legale:

Via Jervis 13 – 10015 Ivrea (TO)

Sede Direzionale:

Via Lorenteggio, 240 – 20147 Milano

Dati Legali:

Codice Fiscale e iscrizione al registro delle

Imprese di Torino: 93026890017

Partita IVA: 08539010010

REA: 974956

Capitale Sociale: euro 2.305.099.887,30 i.v.

Costituita il: 9 dicembre 1999

