

**Bilancio di
Sostenibilità
2018-2019**
Vodafone Italia

Contenuti

Introduzione

We connect for a better future 03

Il valore della sostenibilità 04

Highlights 06

1. Chi siamo 07

1.1 Vodafone Italia 08

1.2 Il nostro approccio alla sostenibilità 13

1.3 Il nostro contributo al Sistema Paese 19

1.4 Solida governance aziendale 23

1.5 Trasparenza, integrità ed etica aziendale 25

Responsabilità di Business

2. Costruire una relazione di fiducia con i nostri clienti e fornitori 29

2.1 Al servizio dei nostri clienti 30

2.2 Relazione e soddisfazione del cliente 32

2.3 Tutela della privacy e Cybersecurity 34

2.4 Gestione responsabile della supply chain 35

3. Sviluppo e qualità della rete e di tecnologie digitali 37

3.1 L'eccellenza della nostra rete 39

3.2 I nostri asset a supporto della digital transformation 41

3.3 Soluzioni innovative per guidare la digital transformation 42

Responsabilità Sociale

4. L'organizzazione di Vodafone Italia e il supporto alle comunità locali 47

4.1 Le nostre persone e lo sviluppo delle competenze digitali 48

4.2 Welfare e identità aziendale 52

4.3 La salute e la sicurezza sul lavoro 56

4.4 Il nostro sostegno alla collettività 58

4.5 La Fondazione Vodafone Italia 60

Responsabilità Ambientale

5. Tutela dell'ambiente e efficientamento delle nostre reti 62

5.1 La nostra responsabilità ambientale 63

5.2 L'efficienza energetica 64

5.3 Sicurezza dei prodotti 65

Appendice

Guida alla lettura 68

I numeri dell'agire sostenibile 70

I temi materiali di Vodafone Italia ed il loro collegamento con i GRI Standards 99

GRI Content Index 101



We connect for a better future

Con i nostri servizi vogliamo contribuire a costruire un futuro migliore. Tre sono le grandi aree tematiche su cui abbiamo scelto di agire: la riduzione del gap digitale, l'inclusione e l'ambiente. L'obiettivo è ambizioso: migliorare un miliardo di vite umane entro il 2025 e dimezzare l'impatto ambientale.

In Italia promuoviamo iniziative per lo sviluppo tecnologico delle infrastrutture di rete finalizzate al risparmio energetico e alla riduzione delle emissioni in atmosfera, come ad esempio lo spegnimento intelligente delle risorse radio, l'implementazione di tecnologie di raffreddamento degli apparati di rete e sistemi di controllo dinamico della climatizzazione.

Oggi, grazie a interventi diretti sul risparmio energetico di rete, abbiamo evitato l'emissione di CO₂ pari a circa

135.000 tonnellate. E già oggi oltre il 90% dell'energia elettrica acquistata da Vodafone proviene da fonti rinnovabili. Inoltre, con l'evoluzione della tecnologia IoT, in Italia sono state evitate emissioni per 770.000 tonnellate di CO₂.

Attraverso le attività della Fondazione Vodafone Italia mettiamo la tecnologia al servizio del sociale con iniziative come DreamLab, una applicazione che permette di mettere la potenza di calcolo del proprio smartphone a servizio della ricerca contro il cancro. O come la piattaforma digitale "Ogni Sport Oltre", che fa leva su sport e tecnologia per promuovere l'inclusione delle persone con disabilità e che ci ha consentito di migliorare direttamente e indirettamente la qualità di vita di circa 400.000 persone.

Crediamo che il 5G rappresenti una discontinuità tecnologica con un impatto sociale profondo. È una infrastruttura chiave per la modernizzazione del Paese che apre la strada a una nuova era di servizi. Le città saranno più accessibili e funzionali, le catene produttive più efficienti e flessibili, i modelli di assistenza più vicini ai bisogni dei cittadini.

Ci aspettiamo che questa trasformazione aumenterà il nostro impatto sui consumatori, i cittadini e le imprese, espandendo, insieme alle possibilità dei singoli e delle comunità, anche la nostra capacità di creare una società digitale più sostenibile e inclusiva.

Aldo Bisio

Amministratore Delegato di Vodafone Italia



Il valore della sostenibilità

La sostenibilità crea valore, lo ha certificato l'Istat nel suo rapporto annuale. Investire sulla responsabilità sociale conviene, soprattutto se le buone pratiche viaggiano insieme all'attività di impresa e vengono condivise con i dipendenti e con tutti gli stakeholders.

Il Bilancio di Sostenibilità è l'espressione concreta dell'attenzione che Vodafone porta ai temi della responsabilità imprenditoriale, sociale e ambientale.

Il bilancio è pubblicato dal 2001, a testimonianza che la cultura della sostenibilità è parte integrante della visione di un'azienda internazionale che cresce insieme al contesto nella quale è radicata.

Quest'anno abbiamo integrato gli 'Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile', definiti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, nell'ambito della rendicontazione non finanziaria. Questo costituisce un passo importante verso una pianificazione complessiva e trasparente della sostenibilità, rafforzando l'impegno dell'azienda verso la creazione di valore per gli stakeholder.

L'Agenda 2030 con i suoi 17 obiettivi di sviluppo sostenibile chiede di trovare soluzioni adeguate per risolvere problemi che sono certamente globali, ma che possono trovare risposte positive prima di tutto a livello locale. Diventa sempre più evidente il ruolo dei territori, strategici per la salvaguardia del patrimonio naturale,

la gestione intelligente dei beni comuni, la creazione di comunità inclusive e coese.

Vodafone è impegnata e investe in modo significativo per garantire la trasformazione digitale del Paese, quale potente acceleratore dello sviluppo e della crescita. Porterà a nuove soluzioni e nuovi lavori: proprio a Milano abbiamo avviato la più grande sperimentazione 5G e si sviluppano le prime soluzioni innovative per imprese e città, sanità e sicurezza, formazione ed ambiente, consapevoli di contribuire a costruire una società della conoscenza e un futuro più sostenibile.

Pietro Guindani
Presidente di Vodafone Italia



Introduzione

Highlights



Highlights del Financial Year 2018-2019



Responsabilità di Business

Circa **20 milioni** di clienti

Ricavi delle vendite: **€ 5,9 mld**

EBITDA: **€ 2,2 mld**

Impatto economico e occupazionale generato in Italia: **€ 6,6 mld** e **15.924 FTE**

Lancio del 5G su rete commerciale in **5 città**: Milano e 28 comuni dell'area metropolitana, Roma, Torino, Bologna e Napoli (dato Giugno 2019)



Responsabilità Sociale

54% dei dipendenti sono donne

Vodafone Italia è riconosciuta **Top Employer 2019** dal Top Employers Institute

Quasi **€ 100 milioni** investiti dalla nascita della Fondazione Vodafone Italia (2002)

15 nuovi progetti finanziati nell'anno dalla Fondazione Vodafone Italia

39.410 giornate di formazione erogate



Responsabilità Ambientale

Oltre **2 mln di tonnellate di CO₂ non emesse** in 3 anni grazie alle connessioni IoT: Vodafone Italia è il secondo best performer di Gruppo dopo UK nel 2018-19

94% di energia elettrica comprata da **fonti rinnovabili**

67 audit in materia ambientale effettuati presso i gestori dei rifiuti

9 impianti fotovoltaici resi operativi durante l'anno 2018-19

135.000 tonnellate di CO₂ non emesse grazie ad interventi diretti sul risparmio energetico della rete

Introduzione

1 Chi Siamo

Vodafone Italia rappresenta una realtà dinamica in cui si integrano il forte radicamento al contesto italiano e la visione internazionale del Gruppo Vodafone, che opera nell'ambito delle telecomunicazioni. Oggi Vodafone Italia è presente in tutto il territorio nazionale con l'obiettivo di guidare la trasformazione digitale e soddisfare non solo le esigenze dei clienti, ma di tutti gli stakeholder. In tal senso opera con una cultura orientata alla sostenibilità, consapevole che il proprio operato rappresenta un fattore imprescindibile di crescita economica, sviluppo sociale ed ambientale.

30 milioni di SIM registrate

L'Italia è uno dei **24 paesi** in cui il Gruppo Vodafone opera

6.522 dipendenti

99,8% di popolazione coperta da GSM,
98,6% da UMTS,
98,2% da LTE

Accordi di roaming in
219 paesi con circa
700 operatori





1.1 Vodafone Italia

Vodafone Italia opera, con **oltre 6.500 persone**, nel mercato italiano delle telecomunicazioni, grazie a una rete mobile GSM – GPRS che copre il 99,8% della popolazione italiana e reti UMTS-HSDPA e LTE, che raggiungono rispettivamente il 98,6% e il 98,2% dei cittadini.

Vodafone Italia è una delle principali partecipate di **Vodafone Group PLC**, presente in cinque continenti con una cifra di affari globale complessivamente superiore a **43 miliardi di euro**. A livello internazionale Vodafone Italia ha stipulato accordi di roaming in **219 paesi**, entrando in contatto con circa 700 operatori.

In un contesto sempre più competitivo e caratterizzato da dinamiche di mercato in continua evoluzione, Vodafone Italia è

attiva da un lato sul mercato Consumer, con un'offerta convergente mobile e fisso, dall'altro sul mercato Business, dedicato alle imprese di piccole, medie e grandi dimensioni, oltre all'universo dei liberi professionisti e della Pubblica Amministrazione (PA).

Nel corso dell'anno 2018-2019 Vodafone Italia ha registrato ricavi da servizi pari a **5,9 miliardi di euro**.

In particolare nel segmento mobile, Vodafone Italia ha registrato nel corso dell'anno oltre 30 milioni di SIM, incluse le SIM M2M (Machine to Machine), ha incrementato il numero di clienti 4G a quota 12,5 milioni (+2,4% rispetto all'anno precedente), mentre i clienti di rete fissa e fibra hanno raggiunto rispettivamente quota 3 milioni e 1,7 milioni.¹

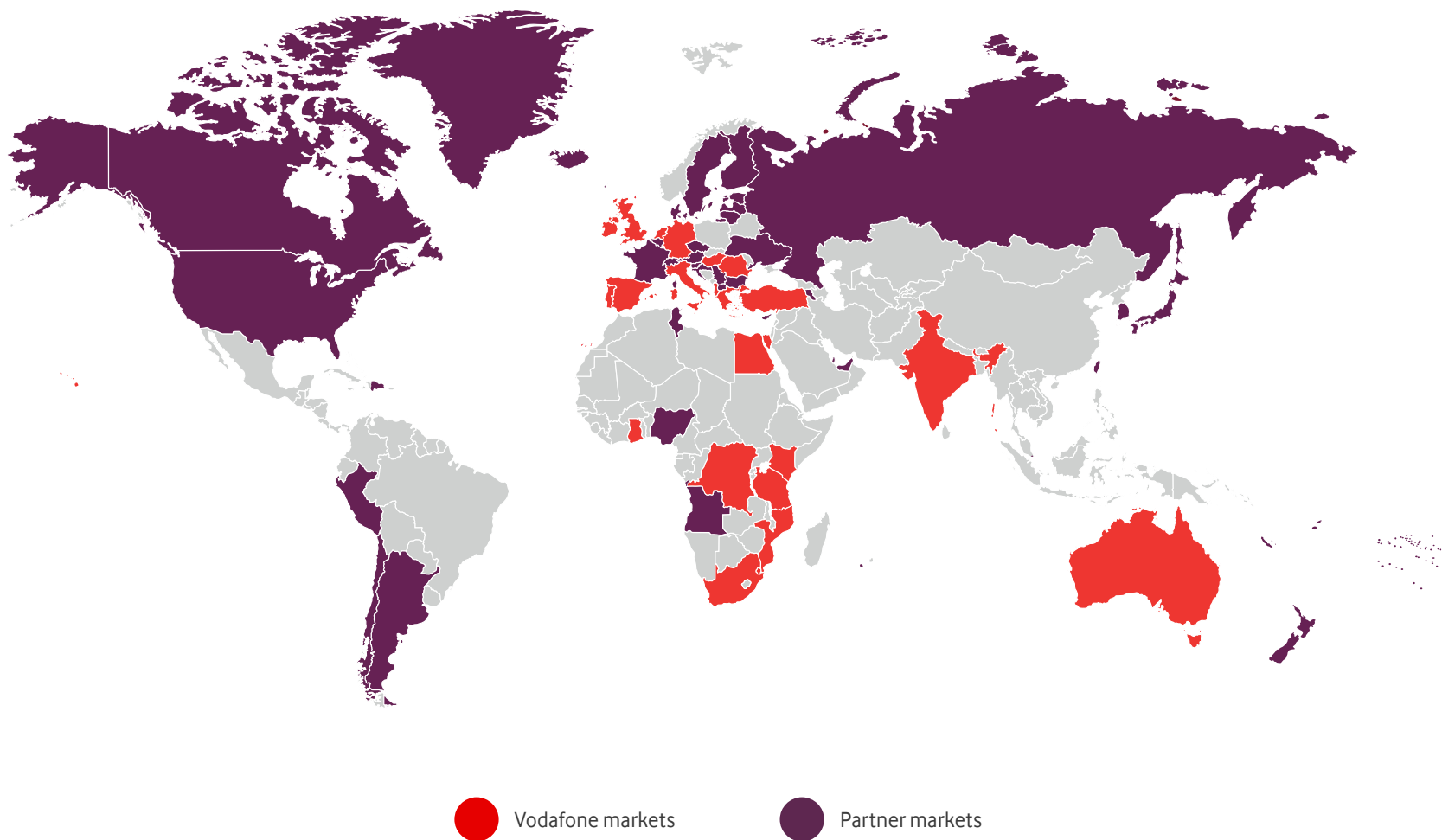
¹ Fonti: *Annual Report 2019*, Vodafone Group Plc, 2019; *The Mobile Economy 2019*, GSMA, 2019; *Global telecoms market: trends and forecasts 2018–2023*, Analysys Mason, 2019; *Rapporto AssTel 2019*.

Il Gruppo Vodafone

Nato nel 1985 il Gruppo Vodafone è passato in 30 anni dall'essere un piccolo operatore telefonico a uno dei principali protagonisti nell'industria delle telecomunicazioni a livello globale, con **presenza in 74 paesi** e un fatturato di quasi **44 miliardi di euro**.

Sul mobile, il gruppo è leader o co-leader in molti mercati in cui è presente, supportato dagli ingenti investimenti e dalla qualità della propria rete.

Sul fisso, il Gruppo Vodafone ha oggi **la più grande rete NGN in Europa** che raggiunge oltre **122 milioni di famiglie**, di cui 54 milioni con rete in cavo o fibra proprietaria e 9 milioni attraverso partnership strategiche.



Vodafone Italia come “abilitatore digitale”

Grazie ad efficienti reti di comunicazione, Vodafone Italia contribuisce da sempre in maniera concreta al progresso della società con un ruolo di **“acceleratore”** del cambiamento digitale, al fine di creare nuove opportunità di inclusione, grazie anche alle recenti tecnologie. L'obiettivo finale è:

- migliorare la personalizzazione e la fruibilità di prodotti e servizi, cambiando le aspettative e le abitudini di consumo delle persone;
- supportare il mondo delle imprese a far fronte alla necessità di ridisegnare i loro modelli di business tradizionale;
- aiutare le PA e i clienti ad affrontare al meglio un contesto di mercato in rapida e costante evoluzione.

Essere il **“promotore”** del cambiamento digitale significa per Vodafone Italia sviluppare anche nuove infrastrutture di comunicazione ultraveloci, oltre alle tecnologie digitali da queste abilitate.

In particolare, **la tecnologia 5G** consentirà di sostenere il trend di crescita esponenziale dell'uso del traffico dati, della diffusione dell'**IoT (Internet of Things)** e delle applicazioni per uso personale e per la produttività delle imprese. Grazie ad una

velocità di download superiore a 2,7 Gigabit al secondo con latenze di poco superiori al millisecondo, **l'impatto del 5G sulla vita dei cittadini e sulle aziende sarà straordinario.** Gli effetti del 5G saranno

pervasivi su tutto il tessuto sociale del Paese e consentiranno di dare risposta ai principali trend in atto, offrendo nuovi strumenti per il sistema sanitario, per la mobilità, per la gestione delle città e della sicurezza.



A fine 2018, a livello globale le reti mobili hanno garantito una connettività a **7,9 miliardi di SIM** utilizzate da oltre 5,1 miliardi di utenti, generando ricavi pari a circa **1 trilione di euro**.

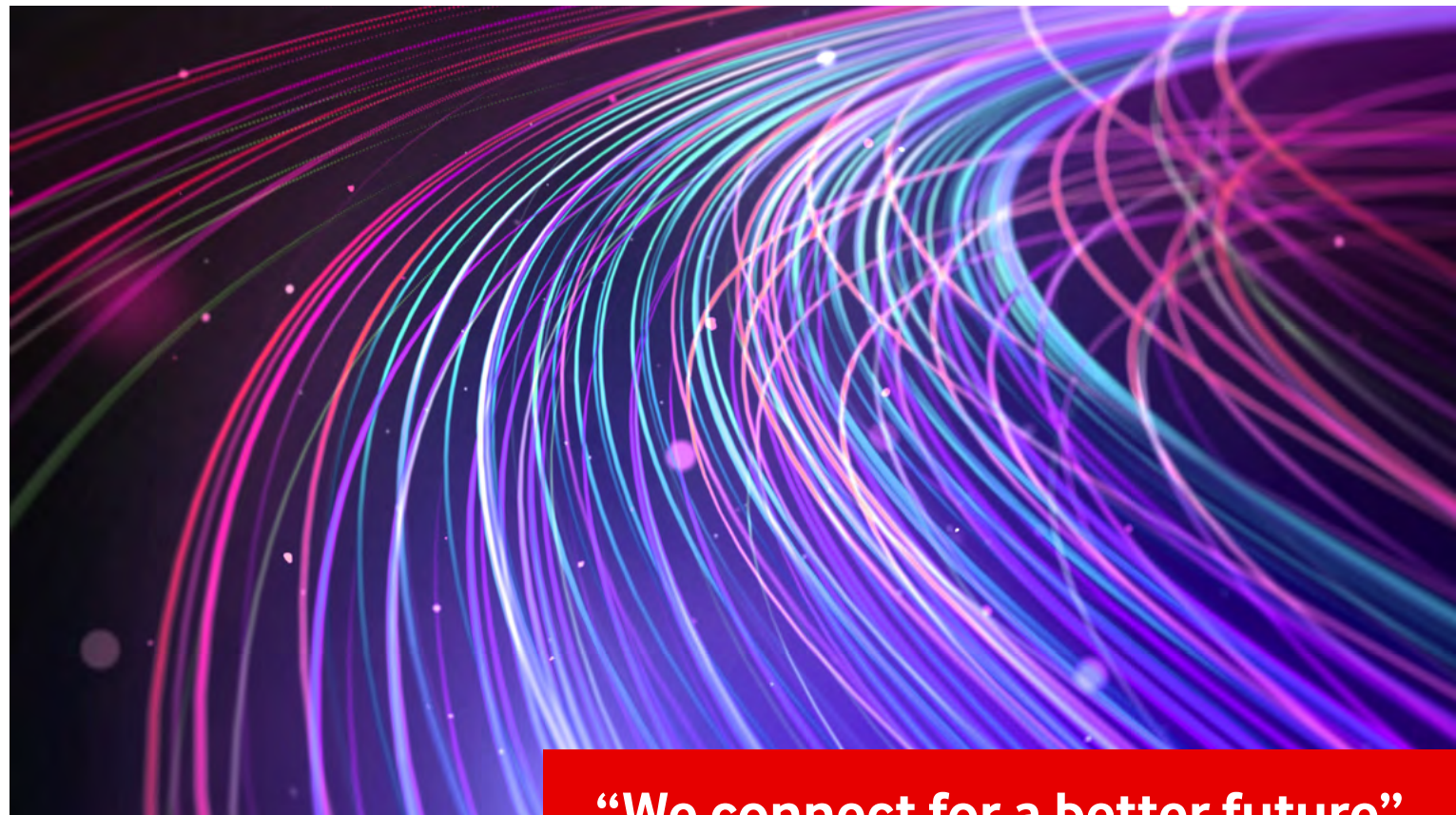
Si prevede che il **numero di utenti** mobili raggiungerà i **5,8 miliardi entro il 2025**, pari al 71% della popolazione mondiale. Elementi trainanti della crescita del mercato globale delle telecomunicazioni sono stati l'aumento continuo della domanda di dati in mobilità, di banda larga ad alta velocità e di soluzioni convergenti.

Il mercato mobile in Italia **nel 2018** ha registrato **ricavi per 15 miliardi di euro**, in contrazione del 5% rispetto ai 15,9 miliardi del 2017. Nel corso dell'ultimo anno in particolare, si è osservata un'ulteriore intensificazione della competizione, che si è manifestata in una forte pressione sui prezzi.²

² Fonti: *Annual Report 2019*, Vodafone Group Plc, 2019; *The Mobile Economy 2019*, GSMA, 2019; *Global telecoms market: trends and forecasts 2018–2023*, Analysys Mason, 2019; *Rapporto AssTel 2019*.

In questo scenario Vodafone Italia si pone, quindi, quale **azienda leader del mercato delle telecomunicazioni in Italia alla guida della rivoluzione digitale del Paese**, grazie alle proprie connessioni in fibra, alle connessioni mobili 4.5G, alle reti mobili con tecnologia Narrowband IoT, allo sviluppo del 5G e alla continua ricerca di soluzioni innovative nell'ambito dell'IoT, dell'intelligenza artificiale e dei sistemi di Data Analytics.

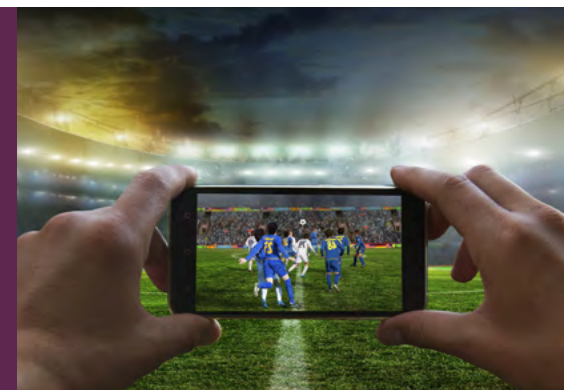
Questi rappresentano gli asset tecnologici distintivi di Vodafone Italia e gli elementi fondanti della Giga Network™ che, combinati tra loro, consentono alle aziende di essere sempre connesse, di monitorare prodotti, servizi e asset in ogni parte del mondo e di accedere ovunque in semplicità alle applicazioni aziendali in Cloud.



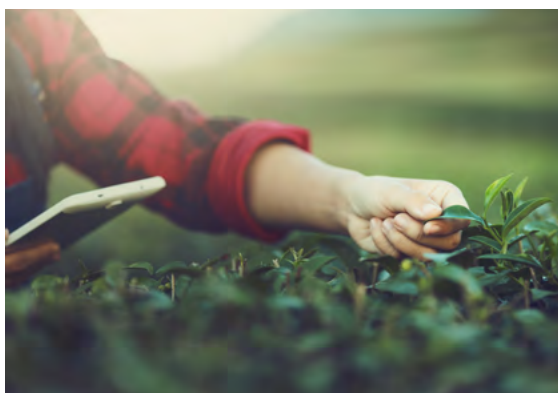
“We connect for a better future”

Il 5G di Vodafone...

...porterà un tifoso del Napoli a condividere un video in altissima risoluzione anche in un luogo molto affollato come lo Stadio



...consentirà ad un'azienda agroalimentare di Bologna di digitalizzare la propria catena produttiva e di montaggio in ottica Industria 4.0



...permetterà a un turista a Roma di usare il 5G per applicazioni di Realtà Aumentata e Virtuale in streaming durante una visita al Colosseo



...consentirà a un gamer di Torino di giocare in cloud streaming ovunque si trovi



...permetterà di scaricare un'intera stagione di una serie TV in 2 minuti mentre si passeggia con gli amici per Milano





1.2 Il nostro approccio alla sostenibilità

La nostra strategia di business sostenibile

Per supportare il proprio ruolo di abilitatore della trasformazione digitale del Paese, Vodafone Italia opera con una **cultura orientata all'innovazione e alla ricerca di nuovi modelli di lavoro più agili e dinamici, per anticipare e dare risposta immediata ai bisogni di cittadini e imprese.**

Uno sviluppo culturale che si affianca alla forte attenzione posta da Vodafone Italia nella valorizzazione dei propri dipendenti, nell'ascolto dei propri clienti, nel coinvolgimento delle comunità e nelle relazioni con i propri fornitori e business partner, nonché nella realizzazione di infrastrutture sempre più efficienti e nella tutela dell'ambiente.

Tramite questo *modus operandi*, Vodafone Italia pone la cultura della sostenibilità al centro dell'operatività aziendale, **consapevole che il proprio contributo allo sviluppo socio-economico del Paese non può prescindere da un agire corretto, trasparente e responsabile.**

Sono ormai diversi anni che Vodafone Italia ha intrapreso un percorso orientato alla sostenibilità e alla promozione di pratiche coerenti nell'ambito della Responsabilità Sociale d'Impresa. Oltre al presente Bilancio di Sostenibilità, che ne è la diretta espressione, questo percorso si traduce nella promozione di pratiche e politiche sostenibili, a partire dalla nuova **Purpose-led strategy** di Gruppo che si struttura in tre principali pillar (*Digital Society, Inclusion for all, Planet*), al fine di raggiungere il purpose "*We connect for a better future*". L'obiettivo del Gruppo Vodafone, condiviso da Vodafone Italia è quello di connettere e migliorare la vita di 1 miliardo di persone e dimezzare il proprio impatto ambientale entro il 2025.

Vodafone Italia ha sposato la Sustainable business strategy del Gruppo³ e ha declinato i tre pillar della *Purpose-led strategy* nel proprio percorso di sostenibilità, strutturato lungo tre cluster - Responsabilità di business, Responsabilità sociale, Responsabilità ambientale – declinati secondo specifiche aree di impegno e attività.

³ Maggiori dettagli riguardo la *Sustainable business strategy* del Gruppo Vodafone sono disponibili nel Sustainable Business Report 2019, Vodafone Group Plc, 2019.

Vodafone Group

Improving 1 billion lives and halving our environmental impact by 2025

Purpose-led Strategy

Digital Society

Gigabit Networks
Access for communities
IoT Innovation
Smart Transport
Financial Services
M-Pesa

Inclusion for All

ConnectedSheCan
Connected Women
Workplace Equality
Building Digital Skills
What Will You Be?
Re-Skilling

Planet

Climate Change
Renewable Electricity
Greenhouse Gas Emissions
Tackling E-Waste
Network Waste
(Consumer Devices)

Vodafone Italia

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

Cluster della strategia di Sostenibilità



Responsabilità di Business

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

Costruire una supply chain responsabile



Responsabilità Sociale

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

Assicurare il supporto alle Comunità



Responsabilità Ambientale

Ricercare l'efficienza delle nostre reti

Aree di impegno

Le cinque aree impegno, e le relative attività, raggruppate nelle tre macro-aree della strategia di Sostenibilità di Vodafone Italia



Responsabilità di Business

Instaurare un rapporto di fiducia con i clienti attraverso risposte innovative:

- **My Vodafone app:** l'applicazione è stata aggiornata per rendere più chiare e accessibili tutte le principali funzionalità, migliorando l'experience della sezione di Spesa e Traffico e l'accesso all'assistente virtuale (TOBi).

Costruire una supply chain responsabile:

- **Contractors Controls e Remedy Systems:** il sistema di verifiche della conformità a requisiti ambientali e salute & sicurezza, con l'applicazione del sistema sanzionatorio, ha permesso una riduzione delle non conformità rilevate e l'individuazione delle azioni di miglioramento.



Responsabilità Sociale

Promuovere il talento, i giovani e un maggior equilibrio vita-lavoro dei dipendenti:

- **“Vodafone Internship Program” e “Vodafone Discover Program”:** programmi che ogni anno consentono l'inserimento in azienda di 80 neolaureati, nonché l'assunzione di oltre 60 all'interno delle aree strategiche di business.
- **Code like a girl:** un programma che prevede l'avvicinamento alle discipline STEM attraverso formazioni specifiche nell'ambito del coding.
- **Alternanza scuola-lavoro:** attività che ha coinvolto sino ad oggi 5.000 studenti ai quali è stato assegnato il compito di ripensare l'utilizzo del tracker V-Bag per valigie by Vodafone.
- **Smart working:** continua l'impegno nella promozione di un ambiente di lavoro inclusivo, permettendo alle persone di usufruire di una giornata a settimana di telelavoro.

Assicurare un supporto diretto alle comunità:

- **Terzo bando OSO:** il terzo bando OSO (Ogni Sport Oltre) ha messo a disposizione oltre € 6 mln, sostenendo più di cento progetti, al fine di sostenere le associazioni sportive che avvicinano persone con disabilità allo sport.



Responsabilità Ambientale

Ricerca una maggiore efficienza delle reti:

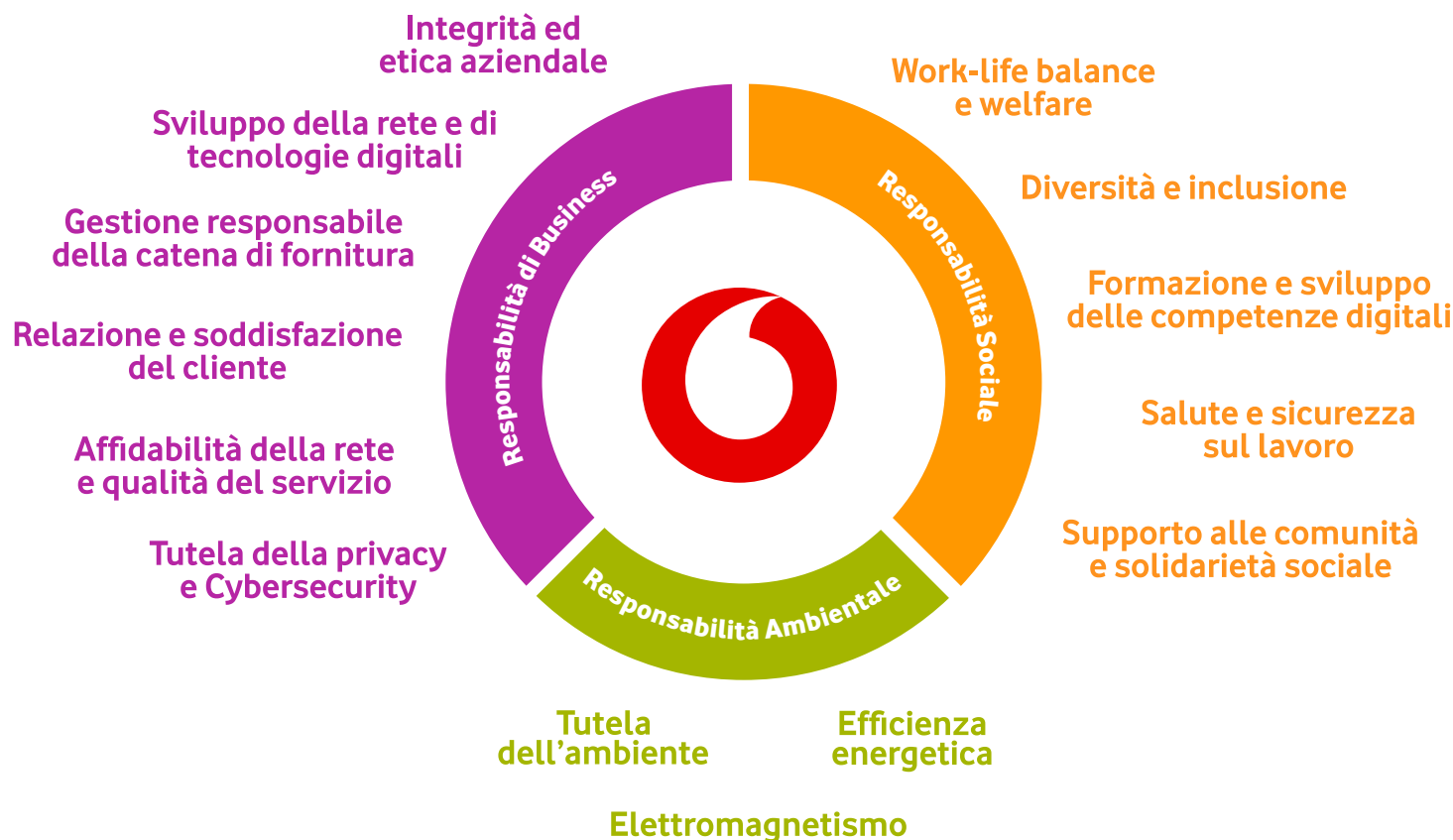
- **Frequenze 5G:** le nuove frequenze acquisite sono un asset fondamentale per la crescita e la digitalizzazione del Paese, permettendo un salto tecnologico in termini di prestazioni e di modalità di utilizzo della rete.
- **Partnership con TIM per il 5G:** piano concordato per condividere la rete attiva ed ampliare l'attuale accordo di condivisione dell'infrastruttura passiva, efficientando così le infrastrutture di rete e limitando l'impatto ambientale.

I temi materiali per Vodafone Italia

Alla luce dei continui cambiamenti ed evoluzioni in corso nel settore delle telecomunicazioni, nel FY 2018-2019 si è reso necessario aggiornare le tematiche considerate materiali per Vodafone Italia, ovvero quelle tematiche che riflettono gli impatti economici, sociali e ambientali significativi per l'Organizzazione.

La fase di identificazione delle tematiche materiali ha tenuto in considerazione la rassegna stampa di Vodafone Italia dell'ultimo anno, studi e pubblicazioni di settore e le best practice a livello nazionale ed internazionale. La rilevanza di ciascun tema è stata, successivamente valutata sulla base della mission aziendale, del contesto operativo di Vodafone Italia, della Purpose-led strategy e delle aspettative dei principali stakeholder.

L'analisi ha permesso di selezionare **14 temi materiali**, raggruppati nei tre cluster della strategia di sostenibilità e rendicontati nel presente Bilancio, adottando i principi di rendicontazione internazionali GRI (Global Reporting Initiative).



Uno sguardo ai Sustainable Development Goals (SDGs)

In un'ottica di un maggior allineamento con la strategia di sostenibilità del Gruppo, **Vodafone Italia quest'anno ha deciso di integrare all'interno del proprio Bilancio di Sostenibilità gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile** (Sustainable Development Goals - SDGs) definiti all'interno dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile e adottati nel 2015 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite. I 17 SDGs definiscono l'agenda globale più ambiziosa mai formalizzata per uno sviluppo sostenibile e sono stati sottoscritti da 193 Paesi.

Sulla base degli impegni presi dal Gruppo Vodafone relativamente al raggiungimento dei target degli SDGs⁴, anche **Vodafone Italia ha deciso per la prima volta di correlare i propri temi materiali con i 7 obiettivi più rilevanti**. Ciò rappresenta un primo passo verso una pianificazione strategica e standardizzata della sostenibilità in un orizzonte di medio-lungo termine.

Tali SDGs sono richiamati anche all'interno di ogni Capitolo del presente Bilancio a seconda dei temi materiali trattati.



Integrità ed etica aziendale

Relazione e soddisfazione del cliente

Sviluppo della rete e di tecnologie digitali

Affidabilità della rete e qualità del servizio

Gestione responsabile della catena di fornitura

Tutela della privacy e Cybersecurity

Diversità e inclusione

Work-life balance e welfare

Supporto alle comunità e solidarietà sociale

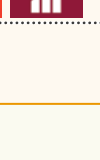
Formazione e sviluppo delle competenze digitali

Salute e sicurezza sul lavoro

Elettromagnetismo

Efficienza energetica

Tutela dell'ambiente



⁴ Maggiori informazioni sono disponibili nei report *Sustainable Business Report 2019*, Vodafone Group Plc, 2019 e *Our contribution to the UN SDGs*, Vodafone Group Plc, 2019.

L'ascolto e il coinvolgimento degli stakeholder di Vodafone Italia

Consapevole del proprio ruolo come abilitatore della trasformazione digitale, Vodafone Italia opera da diversi anni ponendo particolare attenzione all'ascolto, al dialogo e alla rendicontazione trasparente verso tutti i propri stakeholder, tramite specifiche attività di coinvolgimento.

Dipendenti

Vodafone Italia intrattiene con le proprie persone un dialogo costante e costruttivo, grazie a numerosi strumenti per la condivisione di idee, proposte e suggerimenti, nonché tramite incontri webcast e interni e alla "Vodafone People Survey" per la misurazione del clima aziendale e del livello di engagement.

Fornitori

Vodafone Italia coinvolge i propri fornitori costantemente, sia all'inizio di ogni potenziale rapporto condividendo con loro i valori etici del Gruppo, sia nei successivi passaggi di qualifica e valutazione, finalizzati al mantenimento e al miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti.

Business Partner

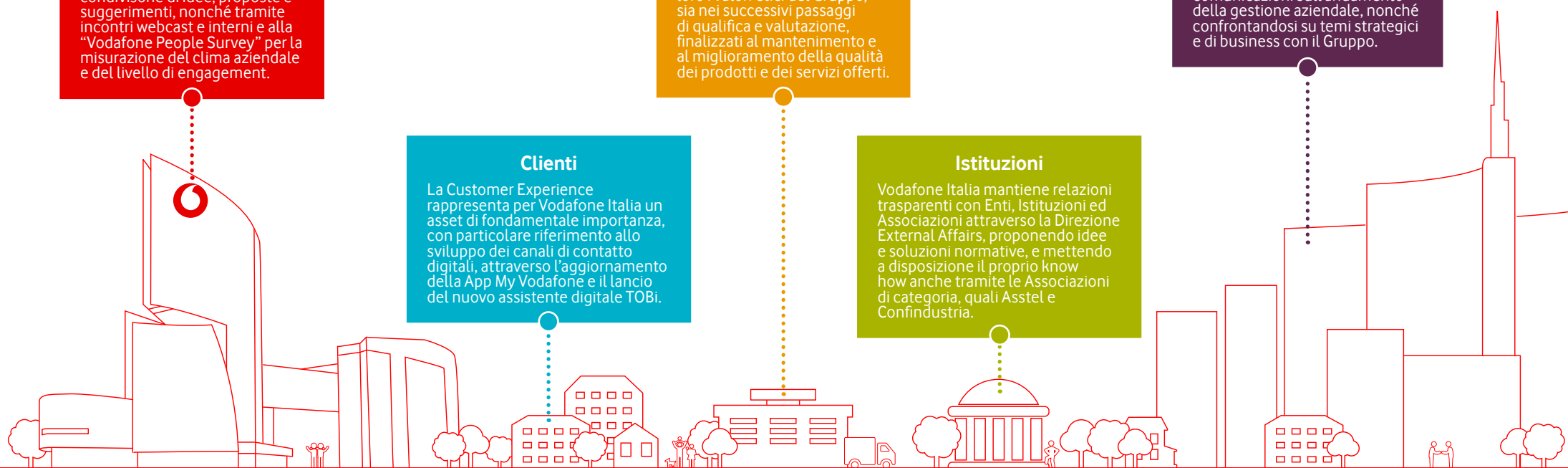
Vodafone Italia comunica costantemente con i propri azionisti e con il mercato tramite comunicati stampa e periodiche comunicazioni sull'andamento della gestione aziendale, nonché confrontandosi su temi strategici e di business con il Gruppo.

Clienti

La Customer Experience rappresenta per Vodafone Italia un asset di fondamentale importanza, con particolare riferimento allo sviluppo dei canali di contatto digitali, attraverso l'aggiornamento della App My Vodafone e il lancio del nuovo assistente digitale TOBi.

Istituzioni

Vodafone Italia mantiene relazioni trasparenti con Enti, Istituzioni ed Associazioni attraverso la Direzione External Affairs, proponendo idee e soluzioni normative, e mettendo a disposizione il proprio know how anche tramite le Associazioni di categoria, quali Asstel e Confindustria.



1.3 Il nostro contributo al Sistema Paese

Negli ultimi anni, il settore delle telecomunicazioni è stato attraversato da importanti cambiamenti, conseguenza dell'incessante sviluppo tecnologico, delle specifiche dinamiche di mercato e della progressiva attività di regolamentazione. Nel corso del 2018, gli investimenti in infrastrutture del settore sono cresciuti del 17% (+ € 8,4 mld), a seguito anche dei processi di infrastrutturazione relativi all'offerta di servizi *ultrabroadband* nella rete fissa e del lancio della rete mobile 5G⁵. I trend nazionali rispecchiano le attività di Vodafone Italia, la quale continua ad **investire in infrastrutture fisse e mobili in banda larga e ultra-larga**. Gli investimenti generano impatti legati alla loro costruzione e promuovono la diffusione di nuove tecnologie abilitate dalle nuove reti che, a loro volta, creano ulteriori ricadute sul territorio.

Lo sviluppo di nuove infrastrutture e servizi nel settore comporta benefici sull'economia locale e sull'occupazione con la creazione di nuovi posti di lavoro e con nuove opportunità economiche per le imprese.

Inoltre le reti in banda larga e ultra-larga consentono alla PA di offrire ai cittadini servizi di rete sempre più efficienti, impostando modelli di gestione intelligente delle città (Smart Cities) e della sanità (Smart Health).

In questi termini, le attività di Vodafone Italia nel corso dell'ultimo anno hanno generato un contributo economico positivo sugli stakeholder con i quali l'Organizzazione interagisce in modo diretto ovvero le imprese fornitrici di beni e servizi, la PA e le famiglie dei dipendenti Vodafone.

Contributo economico di Vodafone Italia ad Imprese, PA e famiglie, FY 2018-2019

€ 2,5 mld	Alle imprese , attraverso investimenti in immobilizzazioni, acquisti di materie prime e servizi, interessi e oneri finanziari, affitto dei siti.
€ 3,1 mld	Alla PA , attraverso imposte e tasse, investimenti in licenze 5G, contributi di settore, contributi previdenziali e affitto dei siti.
€ 339 mln	Alle famiglie , attraverso salari e stipendi netti ai dipendenti Vodafone, TFR liquidato e anticipato, rimborso spese mediche, contributi assistenziali e previdenza complementare, affitto dei siti, investimenti della Fondazione Vodafone Italia.



⁵ Fonte: "Il contesto economico e concorrenziale: assetti e prospettive dei mercati regolati" – AGICOM, 2019.

L'impatto economico e occupazionale delle nostre attività

Oltre ai contributi economici dovuti alle dirette attività operative, il business di Vodafone Italia genera, all'interno del contesto nazionale, un **valore aggiunto**, con un conseguente impatto economico e occupazionale più ampio lungo tutta la catena del valore. Consapevole di ciò, anche quest'anno Vodafone Italia ha sviluppato una misurazione dell'impatto delle proprie operations con l'obiettivo di quantificare gli impatti diretti, indiretti ed indotti generati sull'economia e sull'occupazione nazionale. L'analisi svolta per il 2018-2019 si è basata sul modello Input-Output, un *framework* econometrico quantitativo in grado di rappresentare le interdipendenze, determinate dalla produzione e circolazione dei beni e servizi, tra diversi settori di un'economia nazionale (tali interdipendenze sono rappresentate in specifiche matrici fornite dall'Eurostat, denominate Tavole Input-Output, per ogni paese). Il **modello Input-Output** si colloca, all'interno dell'attuale stato dell'arte sulla misurazione di impatto, come una delle metodologie più utilizzate per quantificare gli impatti generati dalle attività d'impresa, anche grazie

a solide basi statistiche nazionali. Tramite l'utilizzo di questo modello, Vodafone Italia si allinea così alle best practice di settore nella valutazione di impatto, nonché allo studio Europeo "Investing for the future", realizzato dal Gruppo Vodafone, in cui il modello Input-Output è stato applicato per stimare l'impatto economico e occupazionale dei diversi paesi in cui il Gruppo opera⁶.

Impatto diretto

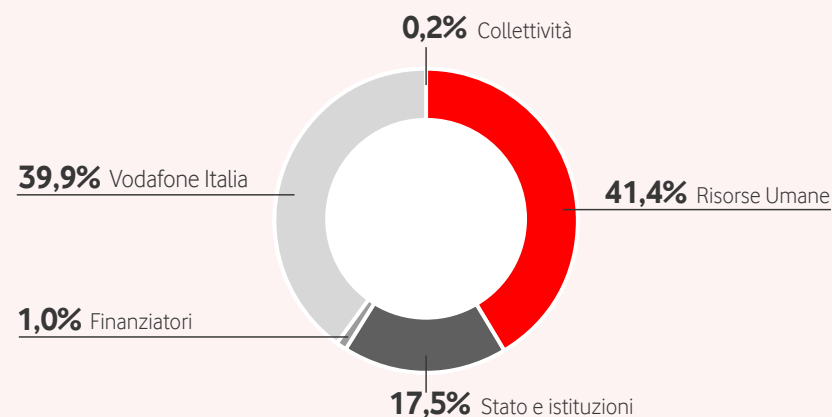
L'impatto economico diretto di Vodafone Italia coincide con il **Valore Aggiunto Lordo direttamente generato dall'Organizzazione nel corso dell'anno**, che misura la differenza tra il valore della produzione e i costi intermedi della produzione⁷.

Con le proprie attività, Vodafone Italia genera quotidianamente risorse economiche che vengono successivamente ripartite tra i principali stakeholder del Gruppo, sotto forma di acquisti di materie prime, stipendi ai dipendenti e contributi fiscali. In particolar modo un'attenta gestione

operativa da parte di Vodafone Italia ha portato a una riduzione dei costi operativi nel corso dell'anno, consentendo di creare un **Valore Aggiunto Lordo pari a oltre 2,4 miliardi di euro**.

Vodafone Italia gioca un ruolo importante anche sui livelli occupazionali del Paese, in primis tramite un contributo diretto all'occupazione, **impiegando direttamente 6.522 persone, pari a 5.911 FTE**.

Distribuzione del valore aggiunto



⁶ Maggiori informazioni riguardo il modello Input-Output, e l'applicazione dello stesso per la stima dell'impatto di Vodafone Italia, sono disponibili nella sezione "[Guida alla lettura](#)" di questo Bilancio.

⁷ Il Valore Aggiunto Lordo, o Gross Value Added (GVA), è determinato sulla base di una riclassificazione del conto economico consolidato secondo quanto indicato dallo standard GBS (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale) e costituisce il valore che un'organizzazione genera con il concorso dei fattori produttivi e che nel contempo distribuisce ai propri stakeholder.

Impatto indiretto

Vodafone Italia contribuisce con il proprio business alla creazione di benefici economici e occupazionali indiretti, costituiti dalle attività svolte da soggetti che operano lungo la sua catena di fornitura.

Infatti, il valore economico aggiunto direttamente generato movimenta ulteriori flussi finanziari che confluiscono verso sub-fornitori e dipendenti. In questo modo,

Vodafone Italia contribuisce in maniera indiretta anche in termini di generazione di valore economico e di posti di lavoro lungo la propria catena di fornitura.

Relativamente al settore delle telecomunicazioni, preso come benchmark, l'**impatto economico indiretto di Vodafone Italia** è stimabile in circa **2,3 miliardi di euro**, accompagnato da un **impatto occupazionale indiretto** pari a **5.428 FTE**.

Impatto indotto

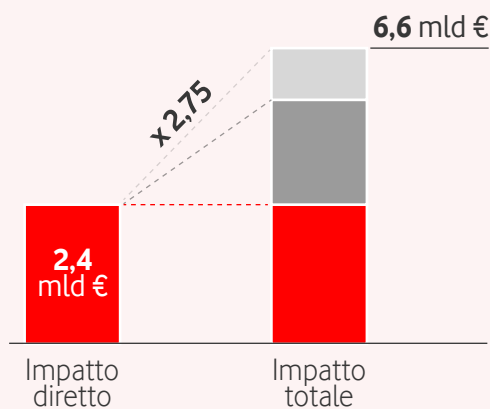
Oltre a generare effetti positivi lungo tutta la catena del valore, **le attività di Vodafone Italia contribuiscono anche alla crescita di tutti i settori dell'economia del Paese**, tramite effetti moltiplicatori dovuti all'aumento dei consumi a seguito della creazione di valore economico diretto e indiretto.

Tali impatti indotti scaturiscono dal fatto che parte della ricchezza generata grazie

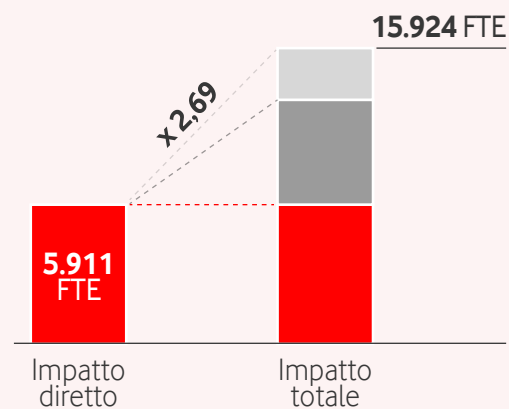
alle attività di Vodafone Italia, e dei propri fornitori e partner, viene impiegata in altri comparti economici, che ne vengono così a beneficiare in modo indotto.

In tal modo il valore aggiunto creato e i relativi benefici indiretti si traducono in un **impatto indotto economico e occupazionale** rispettivamente pari a oltre **1,9 miliardi di euro** e **4.586 FTE**.

Effetto moltiplicatore dell'impatto economico



Effetto moltiplicatore dell'impatto occupazionale



Considerando quindi l'**impatto totale**, ovvero la somma dei tre contributi, le attività di Vodafone Italia generano nel contesto nazionale un **effetto moltiplicatore** pari a **2,75 sull'economia locale** e un effetto moltiplicatore pari a **2,69 sull'occupazione**.

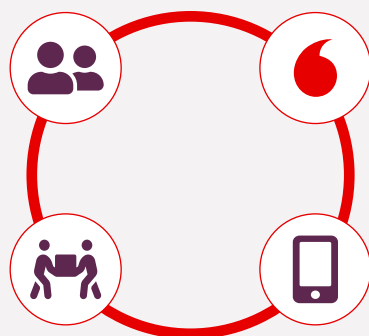
Impatto diretto



Impatto corrispondente al Valore Aggiunto direttamente generato sulla filiera del settore di riferimento e all'occupazione direttamente creata nel contesto nazionale da Vodafone Italia

€ 2,4 mld
5.911 FTE

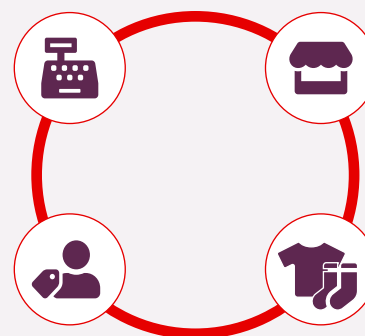
Impatto indiretto



Impatto generato indirettamente nell'economia nazionale, in termini economici e occupazionali, attraverso l'attivazione della catena produttiva formata dai fornitori di beni e servizi

€ 2,3 mld
5.428 FTE

Impatto indotto



Impatto generato dalle spese e dai consumi indotti grazie all'aumento della spesa che si registra nell'area geografica di riferimento, da parte dei dipendenti, dei fornitori e partner dell'Organizzazione

€ 1,9 mld
4.586 FTE

Impatto totale



Impatto totale generato sull'economia nazionale lungo tutta la catena del valore di Vodafone Italia, somma dell'impatto diretto, indiretto e indotto

€ 6,6 mld
15.924 FTE

1.4 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, composto da:

- **Il Consiglio di Amministrazione (CdA)** a cui competono le principali decisioni strategiche, gestionali e operative, nonché la costante verifica del corretto andamento aziendale. 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: il Presidente non esecutivo Pietro Guindani, l'Amministratore Delegato Aldo Bisio e due Consiglieri che ricoprono ruoli direzionali;
- **Il Collegio Sindacale** che svolge le funzioni di controllo previste dal Codice Civile;
- **L'Assemblea dei Soci** a cui spetta la nomina degli Amministratori, l'approvazione del bilancio e le ulteriori

funzioni previste dalla legge.

Si segnala che il controllo contabile è stato affidato ad una società di revisione indipendente.

I comitati

In seno al Consiglio di Amministrazione Vodafone Italia ha istituito i seguenti comitati:

- **Il Comitato per il Controllo Interno ("Audit and Risk Committee")** con il compito di supervisionare il corretto adempimento da parte del management delle proprie responsabilità e al fine di garantire l'efficacia del sistema dei controlli interni e la compliance ai requisiti di legge e a quanto stabilito dalla Global Policy.
- **Il Tax Risk Management Committee** a cui spetta il compito di rafforzare la condivisione e la compartecipazione dei vertici aziendali rispetto agli impatti sulla variabile fiscale delle principali decisioni aziendali. In particolare, tale comitato esamina e fornisce pareri e raccomandazioni al Consiglio

di Amministrazione su questioni di interesse quali accordi intra-gruppo e accordi transattivi in materia fiscale.

A supporto del management di Vodafone Italia operano, inoltre, alcuni comitati esterni al Consiglio di Amministrazione, incaricati di svolgere un ruolo consultivo con riferimento a specifiche materie di business e performance economico-finanziaria. Tra i comitati più importanti vi sono:

- **Il Comitato Esecutivo**, composto dalle prime linee dell'Amministratore Delegato, a cui spetta il compito di monitorare la performance di Vodafone Italia, assicurare il confronto sulle maggiori tematiche aziendali strategiche e operative e la comunicazione tra le varie direzioni per il raggiungimento degli obiettivi.
- **Il Comitato Affari Pubblici e Istituzionali**, incaricato di discutere le maggiori questioni in materia regolamentare, legale, istituzionale e pubblica oltreché in materia di responsabilità sociale d'impresa e sostenibilità.

Il Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/01

A supporto del SCIGR, Vodafone Italia ha adottato un Modello di organizzazione e gestione **ex D.lgs. 231/01** (Modello 231), che si configura come paradigma comportamentale di tutti coloro che agiscono in nome e per conto dell'Organizzazione.

Nel corso dell'anno l'Organizzazione ha aggiornato il Modello 231 per adeguarlo all'evoluzione normativa, organizzativa e di business.

Sul funzionamento e l'osservanza di tale modello vigila un apposito **Organismo di Vigilanza (OdV)**, composto da un Presidente (Presidente del CdA) e da 2 membri permanenti: il Presidente del Collegio Sindacale e il Direttore Affari Legali.

Il Sistema di Controllo Interno

Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR) è uno degli **strumenti di governance** su cui Vodafone Italia più ha investito nel corso degli anni, al fine di condurre un business corretto, responsabile e trasparente. Il CdA 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.

L'AD dà esecuzione agli indirizzi sul SCIGR curandone la progettazione, la realizzazione e la gestione avvalendosi della funzione Compliance e Risk Management per l'identificazione, la valutazione e il monitoraggio dei principali rischi. La funzione di Compliance & Risk Management opera come Compliance Officer, promuovendo la cultura della compliance al fine di assicurare la conformità dei processi e dei comportamenti ai requisiti normativi, attraverso indirizzi e standard procedurali di Gruppo.

Il Comitato per il Controllo Interno (Audit & Risk Committee) supporta il CdA nella valutazione sull'adeguatezza del SCIGR, esprimendo pareri anche inerenti l'identificazione dei rischi. A supporto dell'Audit & Risk Committee, opera la funzione Internal Audit, terza linea di difesa dell'Organizzazione, che fornisce un'assurance indipendente costante attraverso un piano di audit risk based.

Nel corso dell'anno, in linea con l'approccio "*risk based*" alla compliance, è stato condotto un esercizio di **Policy Compliance Review**, focalizzato alla verifica di conformità delle policy considerate ad alto rischio che ha confermato un buon livello di compliance dell'Organizzazione. Dato che la capogruppo Vodafone Group Plc è quotata alla borsa di New York (NYSE), nel corso del FY 2018 - 2019 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).



1.5 Trasparenza, integrità ed etica aziendale

I codici di condotta

Vodafone Italia ha implementato un sistema di strumenti di corporate governance per la promozione continua di comportamenti etici, trasparenti e responsabili. In un'ottica di armonizzazione dei principi di condotta **Vodafone Italia ha adottato**, in sostituzione del proprio Codice Etico, il **Code of Conduct del Gruppo Vodafone**, opportunamente integrato con le specifiche richieste normative italiane legate ai meccanismi sanzionatori e di segnalazione di eventuali violazioni (whistleblowing). Il **Code of Conduct** 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 persone, dei clienti e della loro privacy.

A supporto del *Code of Conduct*, Vodafone Italia si è dotata di altri codici e politiche che contribuiscono a rafforzare l'intero sistema di corporate governance dell'Organizzazione, come ad esempio:

- **Codice di Condotta per il Telemarketing:** redatto in seguito all'introduzione della normativa sul Registro delle opposizioni, il Codice ha l'obiettivo di disciplinare le attività di direct marketing, la vendita diretta e a distanza. In particolare, 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;

- **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, passando per la presentazione dell'offerta, fino alla sua attivazione;
- **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;
- **Codice di Condotta per l'offerta dei Servizi premium:** il Codice ha lo scopo di rafforzare gli standard di trasparenza applicabili a servizi di sovrapprezzo di tipo SMS-MMS.

Il *Code of Conduct* del Gruppo Vodafone e tutti gli altri Codici adottati da Vodafone Italia sono resi disponibili ai dipendenti e alle terze parti attraverso la intranet aziendale e il sito internet istituzionale. Tali documenti sono inoltre il primo punto di riferimento per la risoluzione di dubbi riguardo a quali comportamenti adottare nello svolgimento dell'attività lavorativa.

Promuoviamo una cultura etica e trasparente tra i nostri dipendenti

La promozione della cultura etica e trasparente nei comportamenti delle persone è supportata anche da periodiche iniziative di informazione e formazione. 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, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Competition Law, Privacy e Security).

A questa iniziativa si è affiancato il **programma di formazione in modalità e-learning sull'aggiornamento del Modello 231** che ha coinvolto tutta la popolazione attiva. Il Gruppo Vodafone promuove la continua erogazione di corsi di induction e di regolare aggiornamento, sempre in modalità e-learning, relativi al *Code of Conduct* e ai principi di comportamento richiesti.

L'Organizzazione ha inoltre adottato un **sistema di gestione delle segnalazioni** (whistleblowing) di potenziali comportamenti illeciti o contrari all'etica aziendale, e di **tutela della riservatezza** del segnalante che consente di dare attuazione alle previsioni della Legge 30 novembre 2017, n. 179.

Tale sistema, è descritto in un'**apposita procedura di Gruppo denominata *Speak Up***, al cui interno vengono descritti i canali di segnalazione, le modalità di tutela dell'identità del segnalante ed il relativo diritto alla riservatezza.

È inoltre possibile inoltrare la segnalazione direttamente all'OdV, introdotto dal Modello 231, attraverso un mailbox dedicata, nel caso in cui si intenda segnalare condotte potenzialmente illecite ai sensi del D.lgs. 231/01.

Il monitoraggio interno del presidio Antibribery

Vodafone Italia valuta periodicamente il rischio di corruzione attiva e passiva e pone particolare attenzione al **monitoraggio costante di tutte le divisioni interne** che sono esposte a tale rischio.

Ai team appartenenti a tali divisioni interne, in aggiunta alle attività di formazione e informazione rivolte a tutta la popolazione aziendale Vodafone Italia eroga un **corso di formazione specifica in sessioni face to face**.

A conferma dell'elevato standard dei processi e dell'impegno alla lotta contro la corruzione, Vodafone Italia ha conseguito in questo FY, la **certificazione ISO 37001 – Anti bribery management systems – Requirements**.



Il quadro regolamentare

Il quadro regolamentare del settore delle telecomunicazioni è in continua evoluzione in risposta alla digitalizzazione della società. In particolare nel corso del 2018-2019, le

Autorità di regolamentazione hanno adottato nuove norme e avviato consultazioni pubbliche relativamente alla tutela del consumatore, al roaming e all'accesso ai

servizi di comunicazioni elettroniche. Di seguito si illustrano alcune tra le principali norme e consultazioni pubbliche che hanno interessato l'anno in questione:

Il quadro regolamentare	
Analisi dei mercati fissi e obblighi di accesso	Con delibera n. 613/18/CONS, pubblicata in data 18 gennaio 2019, è stata avviata la consultazione pubblica sull'analisi coordinata dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa. Ai sensi dell'art. 50 ter del Codice delle comunicazioni elettroniche, l'analisi tiene conto del progetto di separazione legale volontaria notificato da TIM ed allegato allo schema di decisione. Con la delibera in oggetto l'Autorità propone i) di identificare il Comune di Milano come un mercato rilevante distinto dal resto del territorio italiano e di revocare in tale area la regolamentazione imposta in capo a TIM con la delibera n. 623/15/CONS in ragione della significativa presenza di infrastrutture di comunicazione elettronica alternative a quelle di TIM e del livello di concorrenza registrato sui servizi di accesso alla rete fissa wholesale; ii) di confermare TIM quale operatore con significativo potere di mercato (SMP) per i mercati 3a e 3b relativamente al resto d'Italia. In tali mercati relativi al Resto d'Italia, l'Autorità propone la conferma in capo a TIM degli obblighi (previsti dal Codice delle comunicazioni elettroniche) di: i) accesso; ii) trasparenza; iii) non discriminazione; iv) separazione contabile; v) controllo dei prezzi e vi) contabilità dei costi. Tuttavia, si sottopone a consultazione la possibilità di introdurre rimedi di controllo di prezzo differenziati dal punto di vista geografico, nei mercati 3a e 3b, in alcuni Comuni ritenuti maggiormente concorrenziali relativi al resto d'Italia. Tale procedimento non è ancora concluso.
Analisi dei mercati mobili	Con la delibera 599/18/CONS, pubblicata in data 22 gennaio 2019, AGCOM ha concluso l'analisi di mercato dei servizi di terminazione delle chiamate vocali su singola rete mobile, avviata con delibera 481/17/CONS: • sono notificati 12 operatori, che forniscono o stanno per fornire servizi di terminazione delle chiamate vocali sulla propria rete mobile; • si conferma l'utilizzo del modello di costo di cui alla delibera n. 60/11/CONS per la definizione dei prezzi del servizio di terminazione per il periodo 2018-2021, stabilendo altresì tariffe simmetriche per tutti gli operatori notificati. Si impone, inoltre, per la prima volta l'obbligo di controllo dei prezzi per la fornitura dei kit d'interconnessione. Infine, si conferma l'imposizione dell'obbligo di controllo dei prezzi limitatamente alle chiamate originate all'interno dello Spazio Economico Europeo.
Asta frequenza 5G e sperimentazione a Milano	In data 16 marzo 2017 il Ministero dello Sviluppo Economico ha pubblicato, al fine di dare attuazione alla Comunicazione CE n.2016/588 (c.d. "5G Action Plan") entro il 2020, un bando di gara volto ad acquisire proposte progettuali per la realizzazione di sperimentazioni pre-commerciali nella disponibilità di spettro radio 3.6 - 3.8 GHz in tre Aree: i) Area 1 – Milano; ii) Area 2 – Prato e L'Aquila; iii) Area 3 – Bari e Matera. In data 20 settembre 2017 il MISE ha concluso la procedura di gara ed ha approvato i progetti definitivi, assegnando a Vodafone la realizzazione della sperimentazione nell'Area 1 (Milano). Il progetto, realizzato in partnership con due centri di ricerca (tra cui il Politecnico di Milano), 25 Aziende e 10 Endorser locali, è stato avviato a dicembre 2017, e prevede: i) un'accelerazione nella realizzazione della rete 5G, allo scopo di coprire l'80% della popolazione residente nell'Area Metropolitana di Milano entro il 2018 e la sua totalità entro il 2019, per un investimento di 90 milioni di euro complessivi; ii) la declinazione della tecnologia 5G come abilitatore della Gigabit society; iii) la trasformazione di Milano nella capitale europea del 5G. Considerati l'alto profilo del tema e gli obblighi derivanti dal Piano d'azione per il 5G della Commissione Europea, il legislatore ha inserito misure concernenti l'uso efficiente dello spettro e la transizione verso la tecnologia 5G nella Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (Legge di Bilancio). A seguito dell'aggiudicazione della sperimentazione nell'Area metropolitana di Milano, Vodafone ha avviato la sperimentazione stessa e parallelamente rendicontato l'attività ogni trimestre nei confronti del MISE. In applicazione di tale legge AGCOM ha proceduto ad avviare, in data 26 febbraio 2018 e con delibera 89/18/CONS, una consultazione pubblica sulle procedure per l'assegnazione e le regole per l'utilizzo delle frequenze disponibili nelle bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche al fine di favorire la transizione verso la tecnologia 5G. Ad esito della consultazione pubblica, la delibera n. 231/18/CONS, pubblicata in data 23 maggio 2018, ha stabilito le procedure per l'assegnazione e le regole per l'utilizzo delle frequenze disponibili nelle bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche al fine di favorire la transizione verso la tecnologia 5G, secondo quanto previsto dalla legge 27 dicembre 2017, n. 205, art. 1, commi 1026 e seguenti. Successivamente, con avviso sulla Gazzetta Ufficiale dell'11 luglio 2018, il MISE ha pubblicato il "Bando di gara per la procedura di assegnazione di diritti d'uso delle frequenze nelle Bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz", accompagnato dal relativo disciplinare. L'Asta 5G, iniziata formalmente il 10 settembre, si è conclusa il 2 ottobre 2018 con la formazione delle graduatorie finali. Con determina 9 ottobre 2018, il MISE ha approvato le graduatorie finali, con aggiudicazione alle imprese partecipanti dei blocchi di frequenza (nelle bande 694-790 MHz; 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz) per i quali esse erano risultate "titolari di offerte vincenti". Vodafone si è aggiudicata due blocchi in banda 700 MHz, un blocco da 80 MHz in banda 3700 MHz e un blocco in banda 26 GHz per un importo complessivo di circa 2 miliardi e 400 milioni di euro.

Il contesto legale

Anche nel corso del 2018-2019, il numero dei contenziosi avviati dai dipendenti e nei confronti dei fornitori è rimasto limitato, mentre ad un aumento dei volumi delle istanze di conciliazione con i clienti (Corecom), dovuto all'introduzione di un nuovo sistema di conciliazione telematica, si riscontra un assestamento del numero di nuove cause. 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. 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).



Responsabilità di Business

2 Costruire una relazione di fiducia con i nostri clienti e fornitori

Nel nuovo ecosistema di telecomunicazioni che integra voce, dati, intrattenimento, servizi al cittadino e gestione di tutti i dispositivi del vivere comune, Vodafone Italia si impegna a garantire un'esperienza che si distingua grazie alla qualità dell'offerta, instaurando un rapporto di fiducia con i clienti, che considera parte attiva del processo di miglioramento quotidiano del proprio servizio.

19 milioni di clienti
Consumer

700.000 di clienti
Business

91% di penetrazione
di "My Vodafone App"
sui clienti

1.800 audit presso
i fornitori per la verifica
dei requisiti di salute e
sicurezza, etici, sociali e
ambientali

Quota di spesa da fornitori
con sede in Italia pari al
53%



2.1 Al servizio dei nostri clienti

Vodafone Italia offre prodotti e servizi innovativi e personalizzati per le differenti esigenze espresse dai quasi **20 milioni di clienti Consumer e Business**.

Il mercato “**Consumer**”, che accoglie clienti persone fisiche e famiglie, costituisce il principale segmento operativo per volumi di affari di Vodafone Italia per un totale di **circa 19 milioni di clienti**.

Il 2018 ha visto per il mercato Consumer il lancio della **Giga Network™ 4.5G**, la nuova era della Rete, che garantisce massime performance di velocità, copertura e affidabilità.

Per sfruttare al meglio le potenzialità della Giga Network™ 4.5G, è nato il nuovo portafoglio di offerte RED Unlimited.

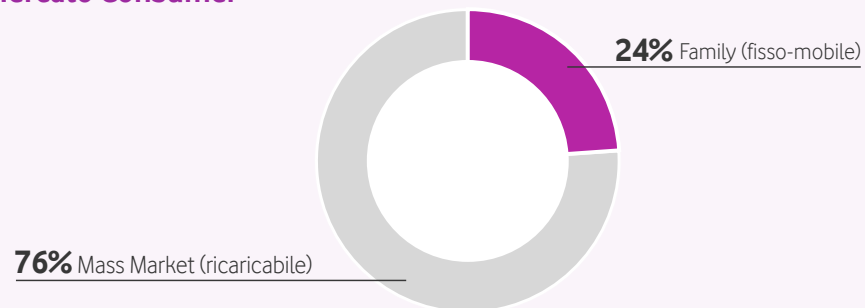
Sul fronte del mercato broadband, è stata lanciata la **Giga Network™ Fibra**, seguita dalla creazione della nuova line-up: un nuovo portafoglio semplice e chiaro, caratterizzato da una singola offerta di rete fissa e una singola offerta convergente, garantendo in entrambe sempre la massima velocità.

Inoltre, è stato introdotto il servizio Vodafone Ready che offre la miglior esperienza per tutti i clienti di rete fissa.

Nel settore della telefonia mobile si è registrato nell'anno un forte incremento della dinamica competitiva.

Per far fronte a tale crescente competizione sul prezzo, Vodafone Italia ha lanciato **ho.**, il *second brand* di Vodafone Italia per rispondere alle esigenze di clienti interessati ad una offerta essenziale, che ha raggiunto, a fine esercizio 2018-2019, **oltre 1 milione di clienti**.

Mercato Consumer



La Vodafone TV

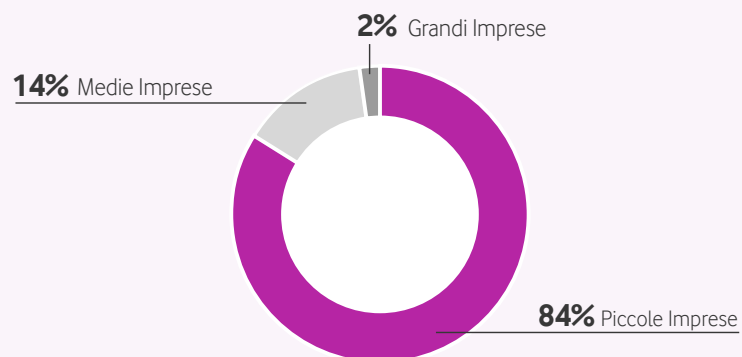
Quest'anno Vodafone Italia ha rafforzato il suo posizionamento nel **mercato video entertainment**, rispondendo all'esigenza dei propri clienti di accedere a contenuti esclusivi. A luglio 2018 è stato infatti lanciato **SKY SPORT MIX HD**, un canale sportivo che permette di vedere una selezione delle migliori partite di **Champions League**. A febbraio 2019 l'offerta sport è stata ulteriormente rafforzata attraverso un **accordo con NOW TV** che consente di accedere a tutti gli eventi sportivi trasmessi da SKY ad un prezzo agevolato. Inoltre Vodafone Italia continua ad arricchire il proprio catalogo di **film on-demand**, attraverso accordi con i maggiori player del mercato, tra cui Paramount, RAI, Sony Pictures Entertainment, 20th Century Fox, ed altri ancora.

Il mercato “**Business**”, che accoglie professionisti, imprese e pubbliche amministrazioni sia locali che centrali, è quello in cui Vodafone sta esprimendo buoni risultati in termini di crescita, sia della penetrazione commerciale sia di valore aggiunto. Nel 2018-2019 i clienti Business sono stati circa **700.000**.

Nel corso del 2019 Vodafone ha lanciato il brand **Vodafone Business**, con l'obiettivo di ampliare l'offerta di soluzioni rilevanti per la trasformazione digitale

di aziende piccole, medie e grandi, e della PA. Questa scelta ha posizionato Vodafone Business quale partner tecnologico a fianco delle imprese per affrontare le sfide della trasformazione digitale, grazie a soluzioni innovative e alla Giga Network™ di Vodafone. È stato parallelamente lanciato un piano da 240 milioni di euro incrementali in 5 anni, che prevede investimenti per creare servizi e competenze in grado di integrare le nuove tecnologie di connettività.

Mercato Business



Nel corso dell'anno, il ruolo di Vodafone come **partner delle Pubbliche Amministrazioni** si è rafforzato ulteriormente grazie alla firma di importanti contratti per la fornitura di servizi di connettività con importanti **Dipartimenti del Ministero dell'Interno** come quello della Pubblica Sicurezza, quello dei **Vigili del Fuoco, del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile**. Questi ultimi si aggiungono ad altri importanti clienti che Vodafone Italia ha in ambito PA come ad esempio il Ministero della Salute, il Ministero del Lavoro, la Guardia di Finanza e molti altri.

2.2 Relazione e soddisfazione del cliente

L'attenzione al cliente e l'evoluzione del servizio offerto in base alle specifiche esigenze rimane un aspetto centrale nella strategia di Vodafone Italia, che continua ad investire in innovazione e semplificazione della relazione con i clienti tramite un servizio clienti di eccellenza e un'assistenza efficiente. La Strategia della Customer Care è così evoluta e maturata su 2 direttrici: **multicanalità e digitalizzazione**.

Oggi il **servizio di assistenza clienti**

Vodafone è disponibile attraverso **molteplici canali**: Call Center, App, Sito Web e Mobile, WhatsApp, Facebook e da quest'anno anche attraverso lo smart speaker Alexa. Tutti i canali hanno come elemento distintivo una forte caratterizzazione digitale e, al centro del percorso di digitalizzazione, c'è l'assistente digitale TOBi.

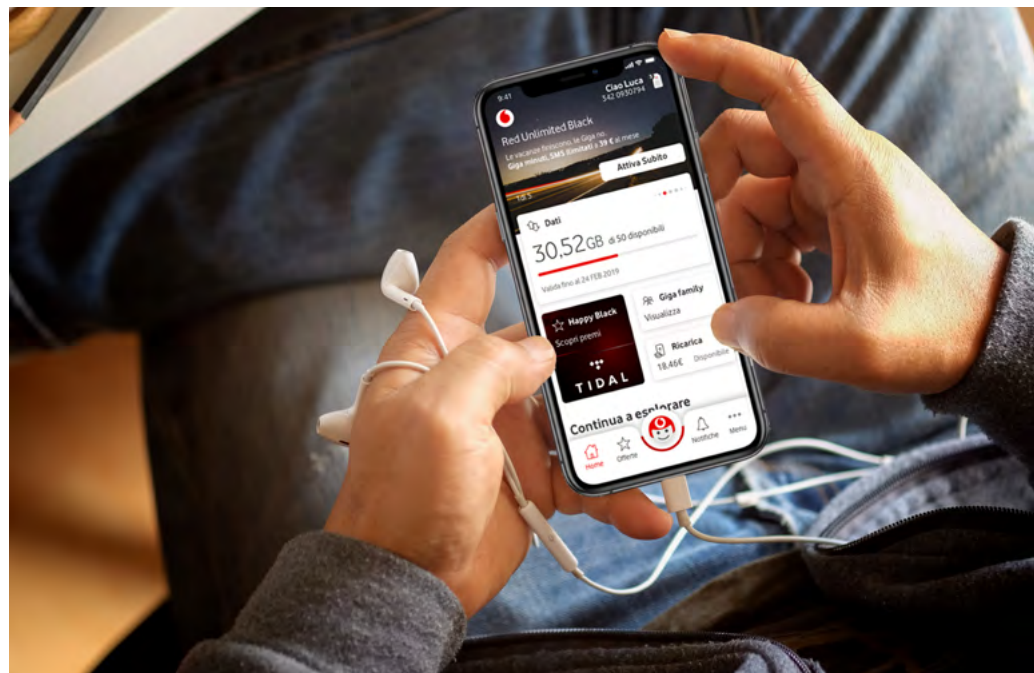
Per offrire la migliore assistenza ai clienti, TOBi offre la migliore alternativa tra risposte automatiche immediate e interazioni con consulenti specializzati. TOBi garantisce assistenza per le richieste più semplici e immediate su tutti i canali digitali di Vodafone - dalla My Vodafone App, al sito, fino ai social media, mettendo i clienti direttamente in contatto con un consulente specializzato in caso di temi più complessi a seconda della tipologia del problema e del cliente.

L'ascolto del cliente per migliorare il servizio

Nel corso dell'anno, in un mercato estremamente dinamico, Vodafone Italia ha mantenuto una forte focalizzazione sui *customer insights*, con l'obiettivo di rispondere sempre meglio alle esigenze dei clienti, sempre più orientate verso logiche digitali.

In particolare Vodafone Italia misura, mensilmente per il mercato consumer e trimestralmente per il mercato business, il **Net Promoter Score (NPS)**, ovvero la propensione dei clienti a raccomandare il proprio operatore e il livello di soddisfazione. L'arrivo sul mercato dei nuovi prodotti e l'evoluzione di alcuni servizi, nonché il lancio del nuovo posizionamento di marca **Giga Network™ 5G** sono il

frutto di indagini sui clienti di natura sia qualitativa (*focus group/ insight room/ in depth interview*) che quantitativa (*concept/ pricing test*) al fine di essere sempre più vicini alle esigenze del consumatore finale. Vodafone Italia, nel corso dell'anno, ha inoltre continuato a monitorare, attraverso attività di *mystery shopping*, l'esperienza dei clienti presso i propri punti vendita.



La My Vodafone App

Nel corso dell'anno, la My Vodafone App è stata aggiornata con l'obiettivo di rendere più trasparente e facilmente consultabili tutte le principali funzionalità di grande interesse per il cliente.

In particolare, è stata ridisegnata l'experience della sezione di Spesa e Traffico, migliorando il sistema di categorizzazione delle spese, i filtri e la selezione del periodo di riferimento, e rendendo più immediato l'accesso all'assistente virtuale TOBi.

Nel corso dell'anno si è raggiunta una penetrazione della My Vodafone App sui clienti pari al 91%.



Il servizio di Customer Care

Vodafone Italia garantisce l'assistenza ai clienti anche attraverso il servizio di Customer Care, che si avvale sia di personale diretto, dislocato nelle principali città italiane, sia di partnership di servizio con aziende specializzate. **Sono aperti 24/7** per supportare i clienti in caso di problematiche legate al furto e smarrimento dei propri dispositivi, oltre che per assistenza in ambito commerciale, tecnico e amministrativo.

I Competence Center di Vodafone Italia dedicati al Servizio Clienti sono strutturati secondo una specializzazione che tiene conto delle tipologie di clienti e delle loro esigenze di assistenza, suddivisi principalmente tra segmenti Consumer e Business.

Vodafone impiega 2.469 persone negli 8 Competence Center, per un servizio 7 giorni su 7

Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha investito nel *Reskilling* delle risorse interne ed esterne per far fronte all'evoluzione digitale dei servizi offerti e dei nuovi modi di interagire con il cliente.

Le aree di aggiornamento più rilevanti hanno riguardato la rete fissa, lo sviluppo dei prodotti, servizi di **IoT, Intelligenza artificiale** e interazione via Chat.

I Vodafone Experience Centre (VEC)

I Vodafone Experience Centre (VEC), presenti a Milano e Roma, sono luoghi dedicati ad aziende e PA in cui si presentano le soluzioni innovative che Vodafone Business propone per accompagnarli nella loro trasformazione digitale.

Nell'anno 2018-2019 il Vodafone Experience Centre (Milano e Roma) ha accolto 283 visite, di cui 159 per clienti corporate e multinazionali, 15 per piccole e medie imprese, 20 per la PA.

Grazie al VEC, Vodafone Italia guida i propri clienti attraverso un percorso di consulenza personalizzato facilitando la comprensione dei benefici derivanti dalla trasformazione digitale.

2.3 Tutela della privacy e Cybersecurity

La General Data Protection Regulation

La privacy, la sicurezza e il rispetto delle leggi sulla protezione dei dati personali sono centrali nella fornitura dei prodotti e servizi ai clienti, soprattutto nel contesto di evoluzione tecnologica e di trasformazione digitale in cui Vodafone Italia opera.

L'Organizzazione si impegna quindi ad una corretta gestione e conservazione dei dati personali per rispettare il patto di fiducia stretto con tutti gli stakeholder.

A tal fine, nel corso dell'anno è stato completato il programma di adeguamento al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR), che ha comportato la revisione complessiva dei processi e dei sistemi informatici ed ha coinvolto tutta l'Organizzazione, poiché ha riguardato i dati relativi a clienti, dipendenti e fornitori.

Vodafone Italia si è dotata di un proprio **Data Protection Officer (DPO)**, una nuova figura specializzata nella normativa e nella gestione dei dati personali che ha il compito di implementare correttamente

la direttiva europea in azienda. È stato, inoltre, implementato all'interno dell'organizzazione un modello di **Governance Privacy** che prevede che tutti i responsabili di Dipartimenti e funzioni che trattano dati personali, siano delegati a "Responsabili Privacy" e supportino il DPO ed il responsabile dell'analisi dei rischi privacy sui trattamenti, prodotti e sistemi all'interno della Data Protection Impact Assessment (DPIA).

Vodafone Italia, inoltre, si è dotata già da tempo di un **Personal Data Protection Committee (PDPC)** che si riunisce quattro volte l'anno e si occupa di tematiche riguardanti la sicurezza dei dati personali.

I dati dei clienti, patrimonio strategico da tutelare

Vodafone Italia conferma il suo 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. L'Organizzazione ha portato a termine

un **programma di formazione dedicato al GDPR**, sia attraverso un corso on line esteso a tutta la popolazione aziendale (webinar, training ad hoc) che attraverso meeting dedicati.

Vodafone Italia e il Gruppo Vodafone hanno realizzato, inoltre, importanti investimenti per garantire la sicurezza dei dati concludendo, nel corso del FY, un'iniziativa volta a perfezionare e migliorare la piattaforma che garantisce la protezione e la governance dei dati dei clienti. Tra i principali progetti vi è la revisione dei diritti

di accesso ai sistemi aziendali contenenti dati personali: Vodafone Italia assicura periodicamente un'attenta attività di valutazione del rispetto delle procedure interne e del corretto utilizzo degli strumenti aziendali.

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.

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, Vodafone Italia garantisce un **monitoraggio continuo** attraverso un **piano di Security Assessment** per verificare l'effettiva implementazione di soluzioni in grado di assicurare il trattamento dei dati secondo la normativa vigente.

2.4 Gestione responsabile della supply chain

Vodafone Italia considera la gestione responsabile della supply chain un elemento importante nell'approccio generale alla sostenibilità. Coerentemente con questa visione, l'Organizzazione opera ogni giorno per la diffusione di una cultura della responsabilità lungo tutta la propria catena del valore, a partire dai propri fornitori, tramite una costante attività di monitoraggio di fornitori e subappaltatori.

Il processo di selezione e valutazione dei fornitori

Punto di partenza per la gestione responsabile della catena di fornitura è la definizione di un sistema di selezione, valutazione e qualifica dei fornitori e subappaltatori. Al fine di rendere più sicure, veloci ed efficienti tali attività, l'Organizzazione ha implementato diversi portali elettronici attraverso i quali le varie parti coinvolte hanno la possibilità di condividere e monitorare in maniera trasparente tutte le informazioni necessarie per il corretto svolgimento dell'intero processo.

Nel corso dell'intero percorso di selezione i potenziali fornitori sono valutati da Vodafone Italia sulla base di:

- Caratteristiche di ordine generale del fornitore quali esperienze pregresse,

capacità strutturali e specializzazione delle risorse;

- Competenze tecniche, tecnologiche e commerciali;
- Possesso dei requisiti tecnico professionali richiesti dal decreto legge 81/08 ("testo unico sulla salute e sicurezza negli ambienti di lavoro").

Per lo screening degli elementi e requisiti indicati ai primi due punti è stato implementato da anni il **processo di onboarding**, mentre per la qualifica dei requisiti tecnico professionali si fa riferimento a specifici ambiti di legge (D.Lgs 81/08) e di procedure Vodafone connessi al mondo della salute e sicurezza sul lavoro. Solo i fornitori che superano entrambi i processi di qualifica diventano fornitori di Vodafone Italia.

Il 100% dei fornitori è sottoposto alla qualifica ai sensi del D. Lgs. 81/08. Tale qualifica ha validità triennale se supportata dal superamento dei controlli annuali previsti. Tale processo ha consentito di consolidare nel tempo un gruppo affidabile di fornitori, ai quali Vodafone Italia fa ricorso.

In linea con quanto fatto per i fornitori, anche i subappaltatori sono valutati utilizzando i medesimi criteri e requisiti di qualifica. Inoltre Vodafone Italia, al fine di garantire la diffusione presso i partner

commerciali dei principi e dei valori alla base del proprio agire responsabile, richiede a tutti i fornitori la sottoscrizione e il rispetto dei principali codici di condotta aziendali, in particolare del *Code of Conduct* del Gruppo Vodafone, del Modello 231 e del *Code of Ethical Purchasing*.

In particolare, il rispetto di quest'ultimo è oggetto di verifica nel corso degli audit sui fornitori promossi da Vodafone Italia, in quanto sintetizza i principi etici applicati da Vodafone Italia al mondo degli acquisti e del lavoro (es. lavoro minorile e forzato, salute, sicurezza e benessere, libertà di associazione, discriminazione condizioni di lavoro).

Il controllo della catena di fornitura

Consapevole della centralità di temi quali integrità e responsabilità applicati nella propria catena di fornitura, Vodafone Italia sottopone tutti i propri partner commerciali ad un processo di valutazione e controllo annuale.

Il sistema di verifica, **Contractors Control**, prevede che il 100% dei fornitori, secondo un piano di campionamento elaborato in funzione del numero di attività assegnate, sia sottoposto ad audit per la verifica della conformità alle procedure aziendali e ai

requisiti in ambito salute, sicurezza ed ambiente (requisiti di legge italiana, Code of Ethical Purchasing, ISO 14001, D. Lgs 81/08, D. Lgs 177/11, ecc.). Tale sistema, unitamente all'applicazione del sistema sanzionatorio (**Remedy System**) ha consentito di ridurre le non conformità rilevate e di individuare le aree specifiche ove esse risultino più ricorrenti, in modo da definire mirate azioni di miglioramento da condividere con i fornitori.

.....
Non tutti sanno che... nel corso dell'anno circa il 99% dei fornitori sottoposti a valutazione ha superato i requisiti di qualifica.
.....

Nel FY 2018–2019, nell'ambito delle attività del Contractors Control, Vodafone Italia **ha condotto oltre 1.800 audit presso i propri fornitori per la verifica dei requisiti di salute e sicurezza, etici, sociali ed ambientali**. Gli esiti di tali attività di controllo hanno fornito un quadro di generale conformità da parte dei fornitori con scostamenti poco significativi e relativi ad aspetti non critici. L'Organizzazione ha, inoltre, condotto nel corso dell'anno 4 audit relativi al sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro dei fornitori, senza rilevare alcuna criticità.

Gli strumenti a disposizione del Contractors Control

Gli strumenti a cui Vodafone Italia ricorre per lo svolgimento delle attività del Contractors Control 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 vengano contestate delle non conformità ed i cui proventi sono integralmente reinvestiti in audit e attività formative sui temi salute e sicurezza per gli stessi fornitori e subappaltatori;
- Una procedura per la definizione dei requisiti e dei processi per la qualifica tecnico professionale dei fornitori e per l'autorizzazione di subappalti o noli a caldo e per l'applicazione del Remedy System.

Attraverso le attività di verifica poste in atto nell'ambito del Contractors Control, Vodafone Italia identifica casi specifici per i quali risulta necessario porre in essere sanzioni e azioni correttive nei confronti dei fornitori inadempienti alle regole condivise.

Nel corso dell'anno l'Organizzazione attraverso il proprio sistema sanzionatorio ha comminato 33 sanzioni.

Per condividere in maniera trasparente con i propri fornitori le criticità riscontrate e instaurare un dialogo condiviso per la loro gestione è stato organizzato un

meeting tra tutti i fornitori, i principali subappaltatori e il management aziendale. Sono stati, dunque, esaminati gli esiti degli audit, investigate le cause di scostamento dai requisiti definiti, concordate le azioni correttive e le strategie e impostate le linee guida per l'anno successivo.

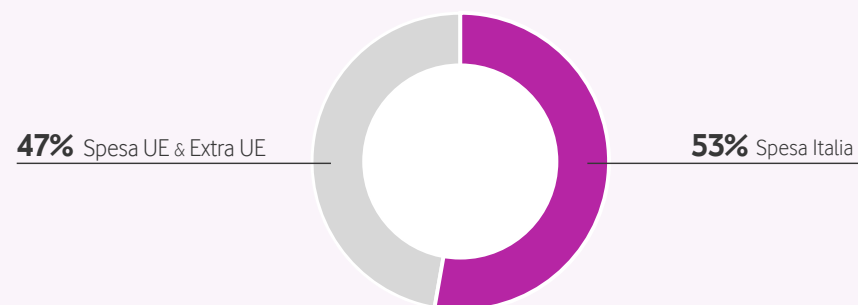
Le idee e le segnalazioni dei fornitori discusse durante il meeting sono state raccolte e successivamente analizzate da un team misto affinché diventassero azioni di miglioramento.

La dimensione della Supply-Chain di Vodafone Italia

Nel corso del FY 2018 - 2019, il valore complessivo delle forniture è stato pari a circa 2,4 miliardi di euro.

Per quanto riguarda la composizione del parco fornitori, l'Organizzazione ha registrato una quota di spesa da fornitori con sede sul territorio italiano pari a 53%, confermando quindi la radicata presenza dell'Organizzazione sul territorio nazionale.

Provenienza fornitori



Responsabilità di Business

3 Sviluppo e qualità della rete e di tecnologie digitali

Vodafone Italia, in linea con la propria strategia orientata allo sviluppo di tecnologie digitali e all'accessibilità della rete, favorisce la crescita innovativa della propria infrastruttura di rete mobile, al fine di garantire ai propri clienti l'accesso a connessioni sempre più veloci e affidabili e di contribuire attivamente alla crescita del tessuto sociale ed economico delle città italiane, affiancando persone e imprese attraverso il motore dell'innovazione tecnologica.

6 milioni di interazioni al mese con TOBi, il nuovo assistente digitale

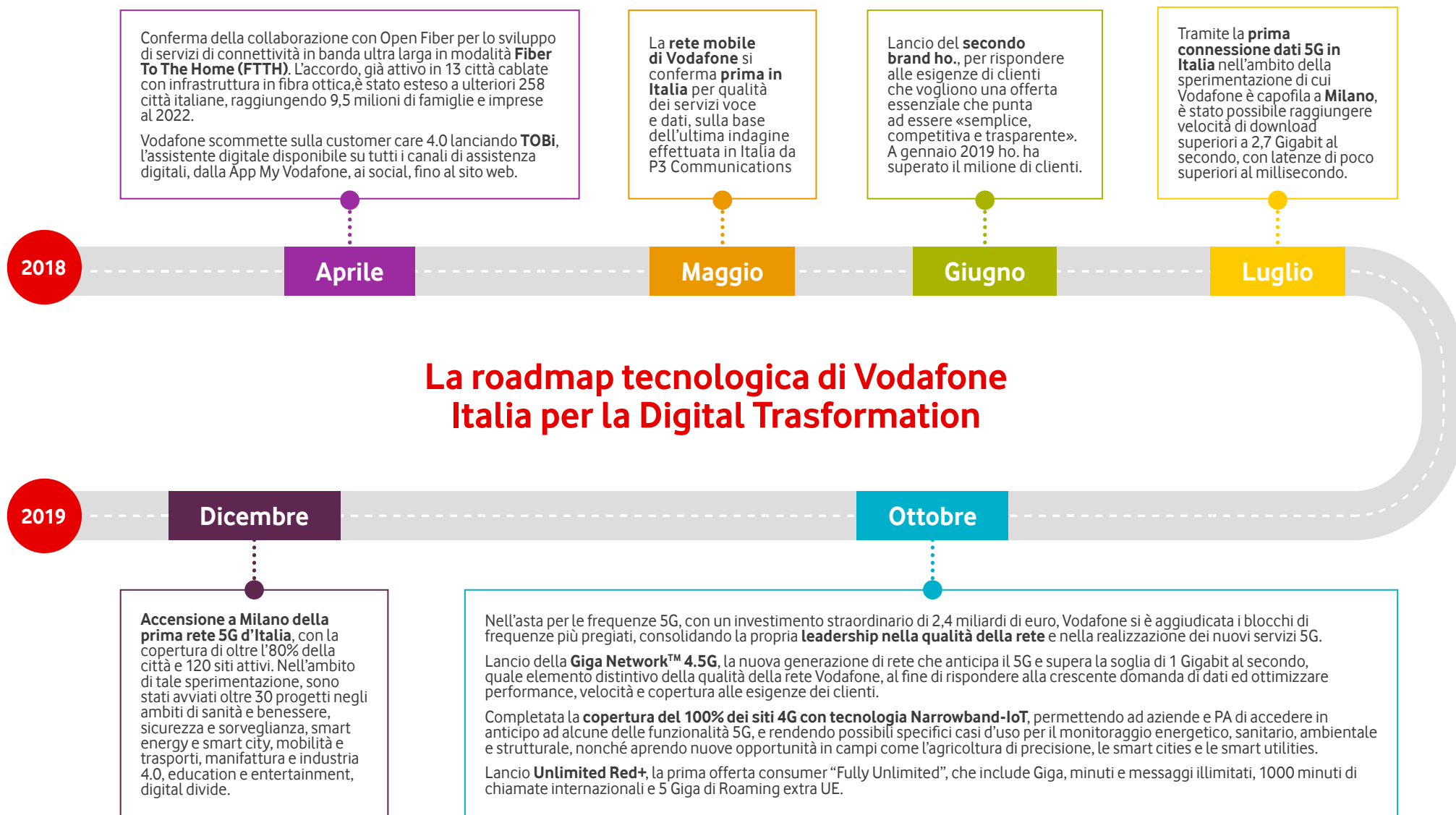
IoT: **10 milioni** di oggetti interconnessi in Italia

Lancio del second brand **"ho."**

38 comuni italiani coperti dalla rete 4.5G

Piano di investimento di **240 milioni** incrementali **in 5 anni** per le nuove tecnologie





3.1 L'eccellenza della nostra rete

Vodafone Italia investe nella crescita innovativa della propria infrastruttura di rete mobile per:

- garantire ai propri clienti l'accesso a connessioni sempre più veloci e affidabili;
- contribuire attivamente alla crescita del tessuto sociale ed economico delle città italiane;
- affiancare persone e imprese attraverso il motore dell'innovazione tecnologica.

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, 4G+ e 4.5G e della sperimentazione 5G (a seguito dell'aggiudicazione da parte di Vodafone Italia del bando pubblico indetto dal Ministero dello Sviluppo Economico).

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, raggiungendo oltre 7.300 comuni italiani.

Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha inoltre continuato ad estendere la copertura dati 4G+, ovvero con tecnologia LTE Advanced che consente di raggiungere velocità di navigazione fino a 225 Mbps o 300 Mbps, attraverso l'aggregazione di 2 o 3 bande.

Al 31 marzo 2019, oltre 2.600 comuni italiani sono stati raggiunti dal 4G+.

La Rete 4.5G

Grazie alla Rete 4.5G i clienti Vodafone possono navigare fino a 1 Gbps (Gigabit per secondo), con un ulteriore incremento delle performance di download e upload grazie alla combinazione di **tre tecniche di trasmissione avanzate**:

- 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);

- la **Modulazione 256 QAM** che porta all'aumento delle informazioni trasmesse in fase di download nell'unità di tempo del 33%;
- il **4x4 MIMO** che raddoppia la quantità di informazioni che possono essere trasmesse sulla stessa banda.

In particolare il Gigabit è raggiungibile da febbraio 2018 nelle città di Roma, Napoli e Palermo – e in seguito verrà raggiunto in altre città italiane - grazie alla Giga Network™ 4.5G di Vodafone che risponde ai nuovi bisogni dei clienti e offre loro un alto livello di performance grazie alla combinazione di 4 frequenze contemporaneamente con l'utilizzo della frequenza 1400 MHz.

A Milano e Roma è già possibile raggiungere velocità oltre il Gigabit.

Nel corso del 2018 sono state connesse alla rete 4.5G le principali città italiane e alcune delle località turistiche, tra cui Rimini, Cortina d'Ampezzo e Domus de Maria con velocità fino a 550 Mbps (Megabit per secondo). Al 31 marzo 2019 la rete 4.5G copre un totale di 38 comuni italiani. Nel corso del 2019 è previsto il lancio di ulteriori 20 città.

VoLTE come migliore tecnologia per i servizi voce

Vodafone Italia anche nel corso del 2018 ha continuato ad effettuare attività di miglioramento dell'esperienza del servizio voce in alta definizione. Molte le attività effettuate sia sulla rete di accesso che sulla rete core VoLTE per aumentare la capacità di gestire un sempre crescente numero di clienti abilitando per loro la fruizione di servizi voce e dati sulla rete 4.5G.

Narrowband Internet of Things (Narrowband IoT)

L'implementazione del Narrowband IoT si inserisce pienamente nella strategia di Vodafone verso lo sviluppo della rete mobile di quinta generazione (5G), che abiliterà una nuova generazione di servizi da cui tutti i clienti, privati e aziende, potranno trarre beneficio.

Il Nb-IoT è un nuovo standard di trasmissione dati su reti cellulari che consente:

- un basso consumo energetico con durata delle batterie oltre a 10 anni;
- la copertura di aree remote, rurali e sotterranee attraverso l'adozione di tecniche che migliorano la propagazione del segnale radioelettrico, fino a +20dB.

Il minor consumo energetico è reso possibile dai sensori intelligenti Nb-IoT che utilizzano la modalità "a riposo", limitando il consumo di energia e ottimizzando tutti quei processi, pre e post invio dei dati, che richiedono più tempo ed energia.

Questo è il motivo per cui le batterie dei sensori durano fino a dieci anni e non è necessaria alcuna fonte di alimentazione esterna. In questo modo, il Nb-IoT permette già oggi di far comunicare tra loro oggetti che prima d'ora non potevano essere connessi, sviluppando così le potenzialità della tecnologia IoT in svariati mercati.

La copertura della tecnologia Nb-IoT è partita a ottobre 2017 nei principali comuni per poi essere estesa a tutta Italia, coprendo

il 100% dei propri siti 4G a frequenza 800 MHz a settembre 2018.

L'Organizzazione ha proseguito la propria **strategia di diffusione delle reti di accesso di nuova generazione (NGAN) in fibra ottica** su tutto il territorio nazionale e di sviluppo di soluzioni convergenti fisso-mobile.

A marzo 2019 i servizi in fibra FTTx (Fiber to the x) di Vodafone Italia hanno raggiunto più di 2.300 città italiane e 20 milioni di famiglie e imprese. Fondamentale in questo ambito l'estensione della partnership strategica tra Vodafone Italia e Open Fiber per la diffusione in Italia dei servizi di connettività in modalità Fiber To The Home (FTTH), grazie ai quali le reti in fibra ottica raggiungono direttamente le abitazioni e gli uffici.

Grazie all'estensione dell'accordo, l'obiettivo è quello di offrire servizi FttH in 271 città italiane, raggiungendo così 9,5 milioni di famiglie e imprese entro il 2022.

A Luglio 2019 Vodafone ha partecipato alla sperimentazione commerciale di servizi sulla rete in fibra di Open Fiber in alcuni comuni nelle cosiddette aree bianche (o cluster C e D in Italia) ovvero quelle aree a fallimento di mercato in cui non vi è nessuna previsione di investimento privato per banda larga nei prossimi tre anni. Vodafone e Open Fiber stanno valutando inoltre l'estensione a circa 100 comuni delle suddette aree.

La rete mobile di Vodafone si conferma prima in Italia per qualità dei servizi voce e dati

P3 Communications GmbH, azienda leader nella consulenza del settore delle telecomunicazioni, svolge da anni campagne estensive di misura della qualità del servizio degli operatori mobili, con attenzione particolare all'esperienza del cliente. A ottobre 2018 è stata effettuata l'ultima campagna di test che ha portato P3 a valutare Vodafone Italia come la "Best in test" per servizi voce/volte e dati tra tutte le reti mobili UMTS e LTE.

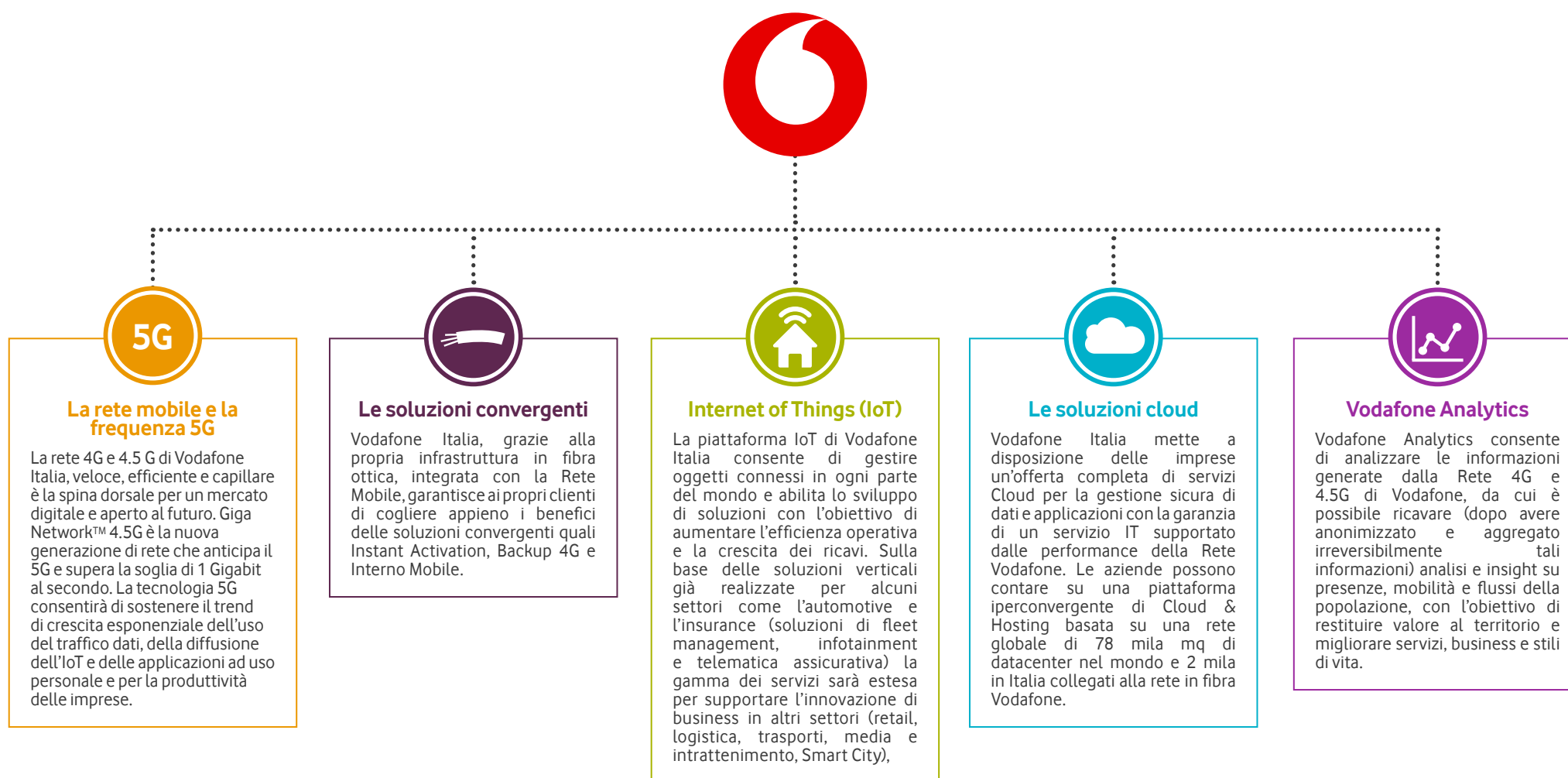
Il report tiene in considerazione molteplici parametri sia per il servizio voce che per il servizio dati.

Testing Route



Le località dove P3 Communications ha rilevato il livello di qualità più alto dei servizi voce e dati di Vodafone rispetto ai concorrenti.

3.2 I nostri asset a supporto della digital transformation



3.3 Soluzioni innovative per guidare la digital transformation

L'impegno di Vodafone Italia, in linea con la propria strategia orientata allo sviluppo di tecnologie digitali, si concretizza non solo grazie alla migliore infrastruttura di rete del Paese, ma anche attraverso la promozione di prodotti e servizi digitali innovativi a supporto di persone, imprese e Amministrazioni Pubbliche.

In questo contesto, Vodafone ha ulteriormente rafforzato la propria presenza sul mobile, lanciando nuove soluzioni e nuovi investimenti in grado di cogliere appieno le potenzialità delle **connessioni mobili 5G** e delle **tecnologie IoT**, anche da un punto di vista di sperimentazione tecnologica.

Ha inoltre consolidato lo sviluppo di applicazioni su tecnologia **IoT per le persone e per il mondo business** e rivoluzionato i tradizionali sistemi di interazione con i clienti grazie all'utilizzo dell'**Intelligenza artificiale**.

Vodafone, tramite **Vodafone Analytics**, migliora inoltre costantemente i propri servizi di analisi dei dati.

La sperimentazione 5G

A seguito del bando pubblico indetto dal Ministero dello Sviluppo Economico nell'agosto 2017, Vodafone Italia si è aggiudicata la sperimentazione 5G nell'area di Milano.

Insieme a 28 partner e con il sostegno di 10 aziende e istituzioni locali, ha quindi accompagnato Milano nel suo percorso di trasformazione digitale e proiezione verso il futuro.

.....
L'aggiudicazione della gara è avvenuta grazie a livello di qualità, innovazione e differenziazione di oltre 40 progetti, con applicazioni in 7 diversi settori, che spaziano dalla salute alla sicurezza, all'energia e trasporti, fino all'Education e all'intrattenimento
.....

Vodafone Italia intende quindi assumere un ruolo di guida e di stimolo nello sviluppo di servizi e applicazioni innovativi che **massimizzino l'impatto sociale, economico e ambientale della**

trasformazione digitale, valorizzando le principali evoluzioni tecnologiche e massimizzandone il beneficio per cittadini e Pubbliche Amministrazioni. In totale, Vodafone Italia ha investito 90 milioni di euro per coprire tutti gli ambiti più rilevanti di applicazione del 5G, con un totale di **41 use cases** in ambiti applicativi ad elevata rilevanza sociale e scalabilità. Tra le principali applicazioni troviamo:

Ambito Salute

Maggiore accesso ed efficienza dei servizi sanitari: sviluppo di applicativi digitali per il settore sanitario, per permettere ai pazienti di beneficiare delle più avanzate cure e consulenze specialistiche direttamente da casa e ad un costo sempre più contenuto, oltre che di soluzioni per il pronto intervento in situazioni di emergenza;

Use case: L'ambulanza connessa, la robotica di servizio e quella riabilitativa, i *wearables* in ambito sportivo e il *medical cognitive tutor*.

Ambito Mobilità

Maggior sicurezza stradale e mobilità più sostenibile: soluzioni di assistenza

alla guida che consentiranno di garantire la sicurezza del conducente informandolo in tempo reale di potenziali situazioni di criticità e innescando automaticamente manovre di gestione del pericolo da parte dell'autovettura e che renderanno più fluida e sostenibile la mobilità sia in ambito urbano che extra-urbano, attraverso comunicazioni in tempo reale;

Use cases: Urban Cross Traffic Cooperativo, che prevede il miglioramento delle performance dei sistemi di sicurezza anticollisione.

Ambito Sicurezza

Migliore sicurezza pubblica: soluzioni di video-sorveglianza che garantiranno la sicurezza dei cittadini e del territorio tramite analisi in tempo reale di dati e video al fine di identificare situazioni critiche e di pericolo e generare automaticamente segnali di allarme alle forze dell'ordine.

Use case: droni per riprese aeree di sicurezza video sorveglianza mobile sulle volanti della polizia, videosorveglianza di luoghi pubblici come stazioni o uffici postali.

Ambito Entertainment

Maggior accesso all'educazione e alla cultura: classi virtuali con partecipazione da remoto in tempo reale degli studenti e assistenza all'apprendimento nelle classi fisiche oltre ad applicazioni dedicate all'ambito turistico che abiliteranno visite virtuali arricchite a luoghi d'arte, mostre e palazzi d'epoca.

Use cases: Nel dicembre 2018, sono stati trasmessi il primo servizio giornalistico live grazie alla rete 5G in Europa, la finale di X-Factor a 360° in Virtual Reality immersiva e la finale del torneo di gaming ESL.

Ambito Manufacturing

Maggiore efficienza e automazione industriale: nuovi modelli operativi che introdurranno flessibilità e agilità senza precedenti nella produzione industriale, rendendo i sistemi autonomamente riconfigurabili; strumenti e applicazioni digitali in realtà aumentata che permetteranno di svolgere più facilmente e velocemente le attività, offrendo servizi di maggiore qualità grazie all'intervento in tempo reale del professionista con le competenze adeguate e migliorando al contempo le condizioni di lavoro.

Use cases: droni terrestri per *last mile logistics*, robotica collaborativa per l'industria 4.0, esperienze innovative di acquisto tramite realtà aumentata,

manutenzione assistita tramite l'uso di occhiali AR (Augmented Reality) e droni per ispezioni in aree industriali.

L'11 e 12 dicembre 2018 alcuni cittadini hanno potuto sperimentare le potenzialità del 5G, tra cui l'esperienza di soccorso grazie all'Ambulanza connessa, la visita immersiva dei monumenti della Milano romana di Turista 4.0, le soluzioni di sicurezza presso le stazioni ferroviarie.

Ambito Smart Energy & Smart City

Maggiore sostenibilità dei modelli di gestione della città: modelli di gestione della città più efficienti, che oltre a garantire migliori servizi ai cittadini, genereranno effetti positivi sia in termini di riduzione del consumo di energia, tramite smart grids, reti elettriche dotate di sensori intelligenti che raccolgono informazioni in tempo, che di riduzione delle emissioni di CO₂ tramite lo sviluppo di applicazioni per l'ottimizzazione della mobilità stradale e intermodale.

Use cases: alcune applicazioni sono state presentate al pubblico durante la Digital Week a marzo 2019, come ad esempio "Smart Bin" e "Smart Gate".

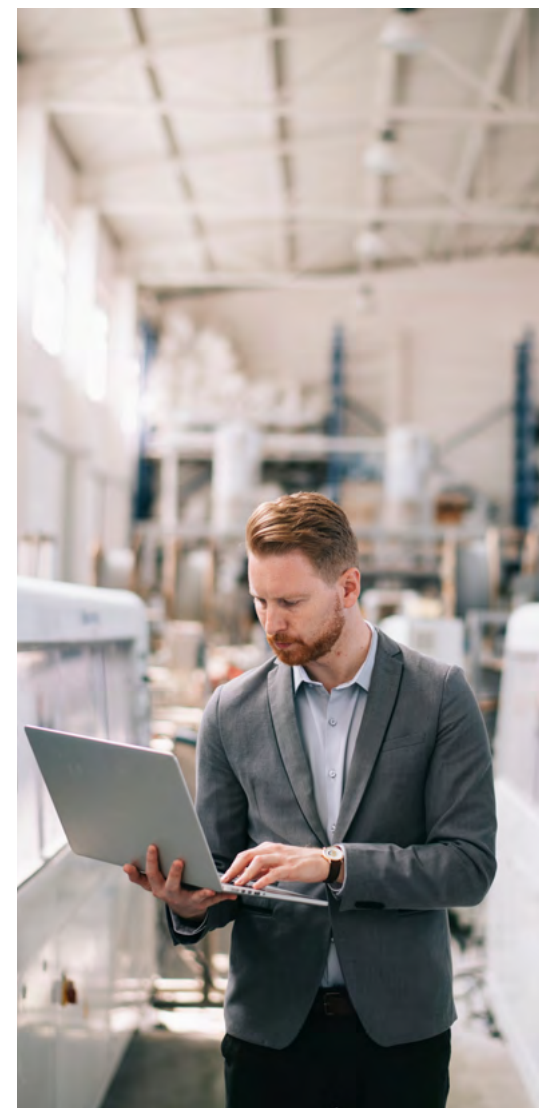
Il 7 novembre 2018 si è tenuto presso il Vodafone Village il Vodafone 5G Experience Day, evento aperto a partner, aziende e startup, in cui sono state effettuate demo in 5G di 12 use cases nell'ambito della Sanità e Benessere, Sicurezza e Sorveglianza, Manifattura e Industria 4.0, Education e Entertainment.

Ambito Digital Divide

Maggior accesso alla connettività in zone periferiche: la connettività mobile sarà sempre più diffusa e disponibile, assicurando l'accesso radio anche in aree ad oggi non servite da infrastrutture di reti di telecomunicazione o non in grado di garantire reti fisse ultra-broadband, e promuovendo così l'inclusione sociale e l'abbattimento del Digital Divide.

Use cases: Fixed Wireless Access, presentato con successo a marzo 2019 nel comune di Carugate.

A dicembre 2018 l'infrastruttura 5G è arrivata a coprire l'80% di Milano e dell'Area Metropolitana. A giugno 2019 è stato annunciato il lancio del 5G su rete commerciale in altre 4 città italiane: Roma, Torino, Bologna e Napoli.



Vodafone Action for 5G

Il contributo di Vodafone allo sviluppo dell'ecosistema 5G si realizza anche attraverso il bando “**Action for 5G**” dedicato a startup, PMI e imprese sociali che vogliono contribuire con le loro idee innovative allo sviluppo del 5G in Italia con **progetti di robotica, sensoristica, dispositivi connessi di Realtà Aumentata e Realtà Virtuale.**

In ottobre 2018 è stato lanciato il secondo di quattro bandi annuali che Vodafone, in collaborazione con **PoliHub** - l'incubatore del Politecnico di Milano gestito dalla Fondazione Politecnico - promuove nell'ambito della sperimentazione 5G del Ministero dello Sviluppo Economico a Milano, per un investimento complessivo di 10 milioni di euro.

Le due startup vincitrici del primo bando “Action for 5G” sono: Math&Sport e weAR. La prima ha presentato un progetto che ha l'obiettivo di rendere più interattiva l'esperienza del tifoso allo stadio, sfruttando la Realtà Aumentata per avere informazioni di gioco in tempo reale. La seconda, sempre attraverso la Realtà Aumentata, sviluppa soluzioni di manutenzione che abilitano manuali interattivi e collaborazione a distanza in tempo reale fra addetto in loco e esperto da remoto. Il finanziamento complessivo approvato per le due start up vincitrici è di 1,6 milioni di euro. Entrambe le startup stanno ora sviluppando con Vodafone il prototipo in 5G del loro progetto.

Vodafone 5G Hackathon – Wearables

for sports: durante l'evento di due giorni di novembre 2018, 40 studenti, divisi in 8 gruppi, della laurea magistrale di Ingegneria Biomedica e Informatica del Politecnico di Milano, si sono sfidati con l'obiettivo di creare nuovi algoritmi applicabili ai dispositivi indossabili connessi in 5G e sviluppare nuovi casi d'uso su quattro sport selezionati: corsa, ciclismo, tennis e calcio. A 5 studenti che si sono distinti particolarmente è stata offerta la possibilità di continuare a lavorare sulla Sperimentazione 5G di Milano tramite stage.



La **Milano Digital Week**, evento di cui Vodafone è stato partner ufficiale, ha rappresentato l'occasione per dimostrare al pubblico 16 *use cases*, di cui 7 inediti fino a quel momento, relativi a quattro differenti aree tematiche e presentati in diverse location della città:

- *Learning with 5G* – marzo 2019, Politecnico di Milano - Campus Leonardo: presentazione di servizi di apprendimento immersivo e di digital learning sviluppati in ambito Education e Sanità;
- *Working in 5G Industry 4.0* - marzo 2019, Politecnico di Milano - Campus Bovisa: dimostrazione di applicazioni 5G relative all'Industria 4.0 quali Robotica collaborativa, manutenzione assistita con l'ausilio di Realtà Aumentata, Automazione di processi industriali e ricostruzione 3D per Ispezioni industriali e di sicurezza infrastrutturale grazie all'acquisizione di immagini ad altissima definizione da droni;

- *Life at the Time of 5G* – marzo 2019, Piazza XXIV Maggio: dimostrazione ai cittadini di use case in ambito Smart City con Smart Bin e Smart Gate, Sanità con la Robotica di servizio, Turismo con esperienze immersive in Realtà Aumentata e Realtà Virtuale, di Turista 4.0 Sport con i Wearable in ambito sportivo e Retail con Esperienza di acquisto in Realtà Aumentata e Logistica dell'ultimo miglio;
- *5G on the Road* – marzo 2019, Piazza XXIV Maggio (MI): dimostrazione delle applicazioni 5G pensate per i servizi in mobilità negli ambiti Sicurezza e Sorveglianza con Telecamere mobili per la videosorveglianza, Sanità con l'Ambulanza connessa e Entertainment con la dimostrazione di contenuti streaming video in mobilità sul primo tram connesso in 5G.

Vodafone Internet of Things

Con oltre 80 milioni di oggetti connessi nel mondo e più di 10 milioni in Italia, Gruppo Vodafone è leader mondiale nell'IoT e gestisce una delle più importanti piattaforme di connessioni IoT al mondo (la GDSP Global Data Service Platform). In Italia, Vodafone è il primo operatore ad aver implementato su tutto il territorio nazionale la rete Narrowband-IoT.

Le soluzioni IoT per il mondo business

Vodafone Italia ha sviluppato prodotti IoT per le imprese e le PA principalmente negli ambiti dello **smart metering**, con lo sviluppo di contatori intelligenti dedicati

all'efficienza dei sistemi idrici; delle **smart cities**, ad esempio con l'installazione di sensori posti sotto il manto stradale per segnalare agli automobilisti il parcheggio libero più vicino; e di **smart agriculture**, con la diffusione di dispositivi interconnessi sui terreni di coltivazione per una produzione agricola più sostenibile e di qualità.

.....
Non tutti sanno che... UpTown è il più grande intervento a destinazione residenziale mai realizzato a Milano e primo smart district della Città Metropolitana. La connettività di UPTOWN DISTRICT sarà firmata Vodafone, che per la prima volta in Europa crea un'unica esperienza che vedrà integrati i servizi dal quartiere alle residenze. UPTOWN PARK sarà il primo parco pubblico intelligente di Milano, con OPEN Wi-Fi pubblico e gratuito, oltre a sistemi di videosorveglianza. All'interno delle residenze, Vodafone sarà ancora protagonista integrando servizi di connettività in fibra FTTH e Wi-Fi, telefonia e locker condominiale per il ritiro di consegne on line
.....

Vodafone Gruppo è stata recentemente confermata per il **quinto anno consecutivo leader nel Magic Quadrant di Gartner** dedicato ai servizi M2M gestiti a livello globale. Gartner ha inoltre posizionato Vodafone tra i leader nel mercato dei Global Network Services per la riconosciuta capacità di esecuzione e completezza di visione.

Le soluzioni Internet of Things per le persone

Sul fronte dell'offerta al mercato consumer, Vodafone Italia utilizza le soluzioni di **V by Vodafone** che consente alle persone di connettere un elevato numero di prodotti per il tempo libero e la casa.

Vodafone Italia: il primo operatore a lanciare un portafoglio di prodotti Consumer IoT con prodotti per Auto, Videosorveglianza e tracker per animali domestici e valigie

Le soluzioni di V by Vodafone ruotano intorno alla V by Vodafone App, che consente agli utenti di gestire attraverso un'unica interfaccia tutti i servizi dei propri dispositivi connessi, in modo semplice e intuitivo.

Nell'ambito di V by Vodafone l'azienda ha sviluppato un vasto numero di prodotti, tra cui:

- **V-Auto**, un dispositivo innovativo che garantisce un viaggio più connesso e sicuro, grazie all'assistenza automatizzata in caso di incidente, alla localizzazione dell'auto in tempo reale, all'analisi della sicurezza di guida e allo storico dei viaggi;
- **V-Bag**, il tracker per valigie, borse a mano e zaini che consente al cliente di sapere in ogni momento dove sono i propri oggetti di valore grazie al dispositivo Trackisafe e alla connettività di V-Sim by Vodafone;
- **V-Bike**, una innovativa luce da bici con attivazione automatica ed indicatore di frenata che tiene traccia degli spostamenti e delle statistiche di pedalata in bici e avvisa i tuoi contatti in caso di incidente segnalando posizione e ora della caduta;
- **V-Camera**, la video camera di sicurezza in alta definizione che si connette in automatico alla rete Vodafone e permette di monitorare e registrare da remoto qualsiasi luogo coperto da rete 3G e 4G per un mese intero senza necessità di alimentazione continua;
- **V-Pet**, il tracker per animali domestici che consente di monitorarne la posizione, i movimenti e lo stato di attività;
- **V-SOS Band**, un braccialetto salvavita dotato di un solo pulsante che, una volta premuto, invierà una notifica istantanea segnalando la data, l'ora e le coordinate geografiche dell'utilizzatore. Inoltre, grazie ai sensori presenti al suo interno, in caso di caduta improvvisa della persona che lo indossa, il braccialetto invierà in maniera completamente autonoma un avviso ai contatti registrati;
- **V-Home**, la suite di prodotti e servizi dedicati alla sicurezza della casa, sviluppata in collaborazione con Samsung, per gestire e interconnettere numerosi prodotti, tra cui la telecamera di sicurezza, gli infissi, le luci, gli allarmi, con un servizio di avviso tramite app, SMS, IVR e chiamata da un operatore dedicato in caso di evento inaspettato.

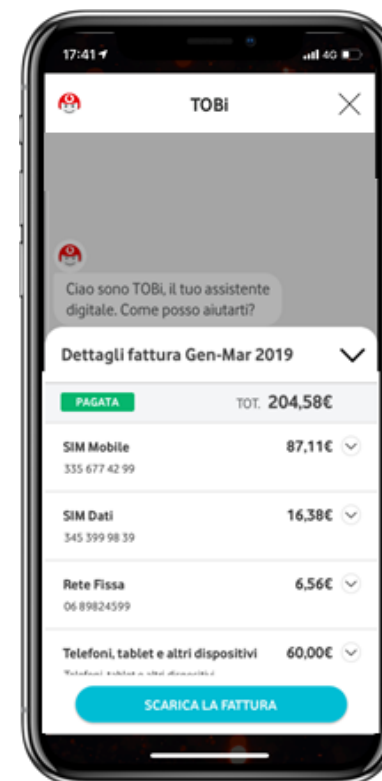
L'intelligenza artificiale al servizio dei clienti

Vodafone Italia, a distanza di un anno e mezzo dal lancio dell'assistente digitale **TOBi**, si impegna ad offrire ai propri clienti un'esperienza di interazione sempre più semplice, intuitiva e conversazionale. Ciò ha portato allo sviluppo di oltre 600 *use cases*, che assicurano un'assistenza immediata ed efficace 24/7 e una disponibilità di offerte che rispondono alle precise esigenze del cliente.

Con **oltre 6 milioni di interazioni al mese**, TOBi è presente all'interno di canali digital (My Vodafone App e sito web), vocali (Alexa), social (Facebook Messenger, WhatsApp) e della messaggistica avanzata Android. In particolare l'introduzione di TOBi su WhatsApp, avvenuta lo scorso dicembre, ha permesso ai clienti una modalità di interazione ancora più pratica e funzionale grazie al messaging asincrono, che consente di evitare cadute di connessione e interruzioni del servizio, garantendo al contrario continuità e il rispetto dei tempi del cliente.

Nell'ultimo anno l'impegno di Vodafone Italia si è consolidato anche nello sviluppo di nuove competenze incentrate sulla proattività: grazie a un algoritmo di *predictive analytics*, infatti, TOBi è in grado di prevedere le richieste del cliente tenendo in considerazione dati storici e di contesto, per esempio la data di rinnovo dell'offerta, proponendogli quindi un'immediata soluzione.

.....
TOBi sostiene circa 6 milioni di interazioni al mese con i clienti, con un tasso di risoluzione delle richieste dei clienti senza il ricorso a un operatore pari al 64%
.....



Vodafone Analytics: uno strumento per pianificare le attività delle aziende e delle pubbliche amministrazioni

Ogni giorno sulla Rete Vodafone vengono generati 20 miliardi di nuovi record di dati grezzi che, tramite la tecnologia Vodafone Analytics, vengono anonimizzati, aggregati irreversibilmente, inferenziati ed analizzati statisticamente, per ricavare analisi ed insights su presenze, mobilità, flussi e profili comportamentali della popolazione, con l'obiettivo di restituire valore al territorio e di migliorare servizi, business e stili di vita.

La tecnologia di **Vodafone Analytics** viene oggi applicata con successo da aziende pubbliche e private di settori diversi: dal settore trasporti per rendere più efficiente il trasporto pubblico e ridurre il proprio impatto ambientale, al settore turistico per individuare con precisione e tempestività quali luoghi e servizi siano più frequentati, oltre a fornire uno strumento utile alle PA per pianificare e gestire la sicurezza dei grandi eventi sul territorio.

Tale strumento è realizzato nel rispetto della privacy, analizzando informazioni anonimizzate e aggregate in maniera irreversibile utilizzando la metodologia "Privacy by Design". I clienti sono informati da Vodafone attraverso l'informativa Privacy che i dati generati dalla rete mobile vengono utilizzati per queste finalità in forma anonimizzata ed aggregata.

Vodafone Analytics al servizio delle Amministrazioni Pubbliche e delle imprese

Nel corso dell'anno diversi enti pubblici hanno fatto ricorso alle soluzioni di Vodafone Analytics, principalmente per l'analisi e lo studio delle presenze e dei flussi di spostamento della popolazione. In particolare:

- **DMO Piemonte**, società che gestisce il raggiungimento degli obiettivi definiti dalla Regione Piemonte in materia turistica, ha potuto analizzare alcuni indicatori di turismo in regione, quali la presenza, la durata della visita e la ripetitività, le connessioni e i flussi tra i luoghi della regione, la centralità dei luoghi durante la

permanenza del visitatore (ad es. durante la Fiera del tartufo);

- Il **comune di Milano** ha adottato i Vodafone Analytics non solo per il miglioramento dei servizi turistici, ma anche per la gestione infrastrutturale e di mobilità del territorio. Infatti, grazie ad un'analisi dettagliata e spaccettata per fasce orarie delle presenze e degli spostamenti (in occasione della "Milano Fashion Week") è stato in grado di definire efficaci strategie di mobilità pubblica e infrastrutturali sia per la gestione dei flussi turistici che del traffico cittadino.

Come obiettivi futuri vi è la possibile collaborazione di Vodafone Business con Cerved, che potrebbe arricchire le potenzialità di Vodafone Analytics con score territoriali di persone che provengono da una determinata zona in base al loro potenziale di spesa e alle loro caratteristiche socio-demografiche.

Utilizzo dei Big Data per migliorare la customer experience

Quest'anno Vodafone Italia ha elaborato dei modelli basati sui Big Data in grado di

identificare le esigenze dei clienti, al fine di migliorare la customer experience. Grazie ad uno di questi modelli, ad esempio, è possibile stabilire il grado di soddisfazione di un cliente che contatta Vodafone per un problema tecnico sulla linea fissa, in base alle sequenze di eventi che avvengono durante il customer journey. L'obiettivo è migliorare il tasso di soddisfazione dei clienti assicurando sempre il massimo livello di performance ed efficienza.

Relativamente all'utilizzo dei Big Data, Vodafone Italia si è posta i seguenti obiettivi:

- **Implementare** un data Enrichment con integrazione di dati delle terze parti/partner nell'offerta;
- **offrire servizi convergenti** di Big Data, Business Intelligence e consulting per supportare al meglio i clienti;
- **integrare l'offerta Analytics** con dati provenienti da altre fonti quali IoT;
- **sviluppare il Big Data Platform** attraverso il continuo sviluppo e lancio di nuove offerte di prodotti "standard" su specifici settori verticali.

Responsabilità Sociale

4 L'organizzazione di Vodafone Italia e il supporto alle comunità locali

Vodafone Italia pone la cultura della sostenibilità al centro dell'operatività aziendale, nella convinzione che l'attenzione alle persone, lo sviluppo dei talenti, l'equilibrio vita-lavoro e l'attenzione alla comunità rappresentino i presupposti fondamentali per una crescita sostenibile.

Maternity Leave: fino a 9,5 mesi con il 100% dello stipendio

2.972 persone, pari all'**84%** degli aventi diritto, hanno usufruito dello smart working, per un totale di circa **77.000** giornate di lavoro agile

54% dei dipendenti sono donne

Paternity policy:

5 giorni di congedo facoltativo, da fruire entro 18 mesi dalla nascita o dall'adozione del bambino, in aggiunta ai giorni obbligatori di congedo

99% contratti a tempo indeterminato

4

QUALITY
EDUCATION



5

GENDER
EQUALITY



8

DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH



9

INDUSTRY, INNOVATION
AND INFRASTRUCTURE



11

SUSTAINABLE CITIES
AND COMMUNITIES



4.1 Le nostre persone e lo sviluppo delle competenze digitali

Contare su persone di talento, capaci di sperimentare, innovare e dotate di una forte tensione verso il futuro, rappresenta per Vodafone Italia una condizione fondamentale. Per questo motivo nel corso dell'anno Vodafone Italia ha avviato un **programma di accelerazione alla trasformazione digitale**, riorganizzando parte della struttura organizzativa, ispirandosi alla metodologia di collaborazione all'avanguardia Agile.

La nuova organizzazione si fonda sull'unità produttiva minima: **la Squad**. Una Squad è progettata per sentirsi come una mini-startup. Le unità hanno tutte le competenze e gli strumenti necessari per progettare, sviluppare e testare nuovi prodotti e servizi.

Tutte le persone che, pur lavorando in diverse Squad, hanno competenze simili sono raggruppate in Chapter e si riuniscono regolarmente per discutere della propria area specifica di competenza e delle sfide da affrontare.

Considerando il numero di Squad necessarie per ciascun "prodotto" è necessario un modello di coordinamento che aggrega le Squad che lavorano in aree correlate: i **Cluster**. Il Cluster è un gruppo di Squad che ha un simile scopo e obiettivi strettamente interconnessi.

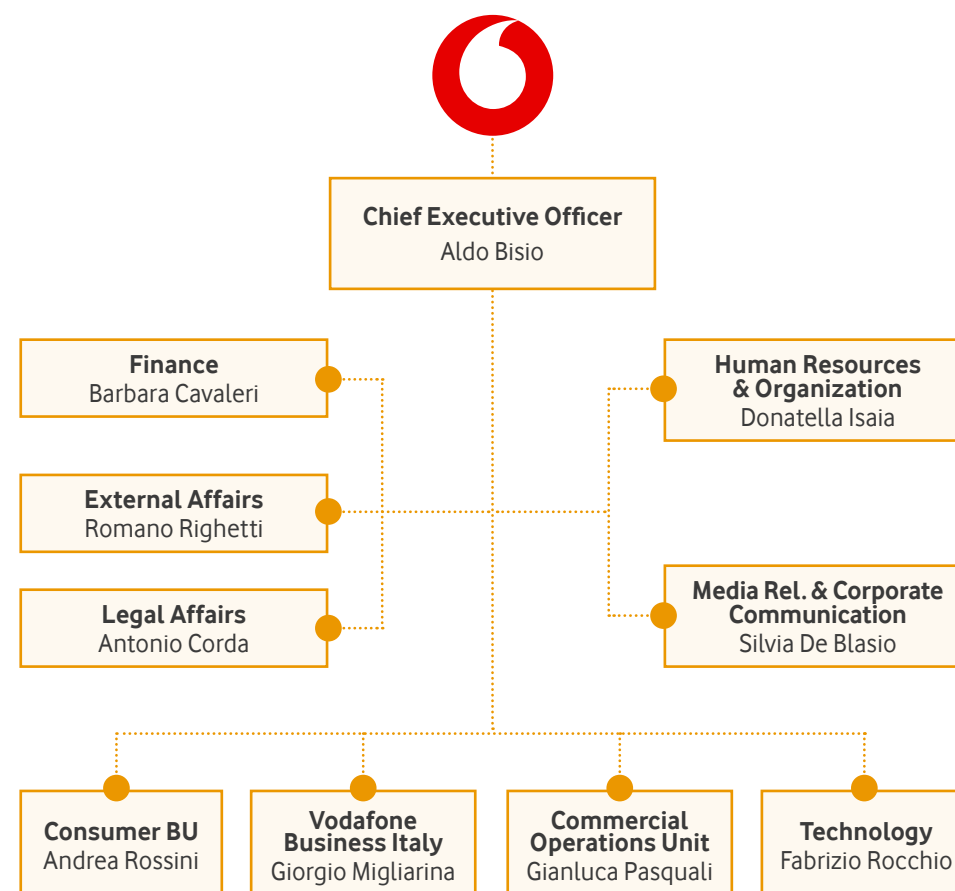
Ad un livello di coordinamento ancora superiore, la nuova struttura presenta

Le Tribe. La Tribe può essere vista come "incubatrice" per le mini-startup della Squad. Ogni Tribe ha un Tribe Leader che è responsabile di fornire il miglior habitat possibile per le squadre all'interno di quella Tribe. Al servizio delle Tribe lavorano i Center of Excellence che hanno l'obiettivo di fornire input strategici e best practice per garantire la coerenza con l'intera organizzazione.

Il piano di implementazione di Vodafone Italia ha visto il lancio di cinque Tribe in questo FY:

- **Consumer Digital and Growth Tribe** che si occupa di guidare la crescita della *customer base* sfruttando i *data analytics*, migliorando il canale APP e la *customer journey*.
- **Consumer Marketing & Digital Sales Tribe** che ha la missione di migliorare l'acquisizione di nuovi clienti tramite canali digitali.
- **Enterprise Digital Tribe** che ha la missione di migliorare l'acquisizione di nuovi clienti e la crescita della nostra *customer base* sui segmenti SoHo (Small Office Home Office) e PMI.
- **Commercial Operations Digital Tribe** che si focalizza sullo sviluppo dell'intelligenza artificiale (TOBi) e dei canali di *digital care* verso i clienti.
- **IT Enablers Tribe** che abilita la tecnologia per gli sviluppi su tutte le Tribe.

L'organizzazione dell'azienda



Lo sviluppo dei nostri talenti

Nel corso dell'anno il percorso formativo definito da Vodafone Italia si è articolato in diverse aree, definite per rispondere al meglio alle esigenze di sviluppo espresse dalle differenti funzioni aziendali e dalle specifiche competenze richieste dai singoli ruoli. In particolare:

- **Iniziative di Formazione CRM** (Customer Relationship Management), volte allo sviluppo delle competenze nella Gestione dei clienti Business e Consumer;
- **Metodologia Six Sigma** che, in continuità con l'anno scorso, ha lo scopo di garantire la massima qualità dei processi e la massima soddisfazione dei clienti;
- **FEI – Front Line Empowerment Initiative**, un progetto rivolto alla Commercial Operations che prevede un miglioramento continuo dei processi di gestione del cliente;
- **DIGITAL COPS**, una parte fondamentale dell'offerta formativa di Vodafone Italia che riguarda lo sviluppo delle competenze dei dipendenti in ambito digitale.

Le attività di formazione per le Commercial Operations sono state rivolte al rafforzamento delle competenze digitali, ovvero:

- Miglioramento delle conoscenze di tutti i *self care* e rafforzamento della *omnichannel experience* per i consulenti del *customer care*, volta a garantire al cliente la migliore esperienza di

interazione umana combinata alla migliore tecnologia;

- Rafforzamento delle competenze sulla gestione integrata con l'Artificial Intelligence (Neural Network Training Unit).

L'azienda promuove inoltre la riqualificazione professionale per aggiornare tanto le competenze attuali quanto quelle legate ai vari segmenti di cui è composta la *customer base*.

.....

Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha organizzato oltre 39.000 giornate di formazione, di cui circa 19.400 rivolte al personale dipendente e circa 20.000 per il personale dei partner commerciali

.....

Formazione relativa alle competenze di gestione delle vendite per il mercato Consumer e Business:

- **Retail People Transformation 2.0:** l'investimento nel programma Retail People Trasformation è continuato progettando una versione 2.0 che aggiunge al target già presente lo scorso anno (imprenditori e store manager) anche la figura degli Store Specialist, al fine di fornire strumenti utili per affrontare in maniera efficace la trasformazione digitale e l'impatto di quest'ultima sul mondo retail attraverso una eccellente customer experience & store atmosphere;

- **IoT:** lavoro di formazione e upskilling sulle tecnologie IoT per creare e formare negozi in grado di vendere i nuovi prodotti legati al mondo dell'IoT;
- **Soluzioni digitali BIR:** percorso di formazione sulle soluzioni digitali dedicate al canale Business distribuito sul canale Retail. Questa formazione è rivolta alla specifica figura del Business Focal Point presente nello staff di un punto vendita consumer;
- **Vodafone Way of Selling:** certificazione che ha come obiettivo quello di fornire competenze di metodo relative alle tecniche di vendita di soluzioni complesse B2B.
- **Vodafone Way Of Coaching:** percorso di formazione sulle competenze di coaching ai Sales Manager del mercato Business;

.....

Lo sapevi che... Nel corso dell'anno, Vodafone ha offerto ai propri dipendenti 3.120 ore di studio della lingua inglese

.....

Formazione volta allo sviluppo delle competenze tecnologiche

Prosegue il percorso formativo legato a tematiche emergenti in ambito Digital, in particolar modo Cloud, Agile, 5G, IoT e Data Analytics. Sono stati attivati corsi su 5G, IoT, Network Virtualisation, attraverso percorsi che esplorino tali tematiche in maggior profondità a seconda delle esigenze.

Vodafone Italia Top Employer 2019

Vodafone Italia è stata riconosciuta "Top Employer Italia 2019" dal Top Employers Institute, che ogni anno certifica a livello globale le migliori aziende in ambito Risorse Umane. Premia quelle che offrono le **migliori condizioni di lavoro** e che **formano e sviluppano talenti** a ogni livello aziendale.

L'Organizzazione ha ottenuto questo importante riconoscimento grazie soprattutto alla qualità della formazione erogata ai dipendenti, alla strategia di sviluppo dei talenti, alla cultura aziendale orientata alla promozione delle diversità e dell'inclusione e alla leadership basata sulla valorizzazione dell'individuo tramite *coaching* e continui feedback.

Inoltre nel corso dell'anno, quale ulteriore prova dell'eccellenza dell'Organizzazione nella valorizzazione delle proprie persone, la Direttrice Risorse Umane e Organizzazione di Vodafone Italia ha ricevuto il premio *Le Fonti Awards* come **HR Director dell'Anno**. Il noto premio internazionale, giunto alla ottava edizione, ha riconosciuto l'importanza delle iniziative di Vodafone Italia tese a valorizzare la diversità all'interno dell'Organizzazione.

Il nuovo processo di Performance Development per la valutazione delle persone

Vodafone Italia ha definito un nuovo processo per la valutazione delle performance dei dipendenti, ponendo maggiore attenzione alle attività di dialogo tra People Manager e dipendenti per **promuovere la crescita e lo sviluppo delle sue persone**. Si tratta di un cambio non solo di processo ma anche e soprattutto culturale, volto a modificare lo stile di leadership che diviene sempre più focalizzato sul coaching e lo sviluppo delle persone.

Il nuovo percorso di Performance Development prevede **tre momenti principali**:

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

In aggiunta a questi tre momenti, Vodafone Italia promuove ulteriori incontri tra manager e collaboratori per garantire l'allineamento e il feedback continuo.

Inoltre sono state organizzate **sessioni di Speed Coaching** rivolte a tutti i Manager a supporto e in preparazione alle conversazioni di feedback trimestrali.

Nel corso dell'anno il processo di **Performance Development**, rivolto a tutti i dipendenti a tempo indeterminato dell'Azienda, ha coinvolto **oltre 5.550 persone**.

Formazione volta allo sviluppo delle competenze digitali

Il **portale di formazione YouLearn** è stato potenziato con nuove funzionalità in grado di offrire un'esperienza di apprendimento maggiormente personalizzata e, oggi, aperta anche a contenuti di qualità attraverso un motore che seleziona contenuti formativi non solo aziendali, ma anche nelle più accreditate Academy online (Coursera, Udemy, Udacity, etc.)

- **Respect**: workshop di approfondimento che ha coinvolto più di 300 responsabili di persone a tutti i livelli, focalizzato sulla cultura del rispetto reciproco e come strumento a supporto della campagna di comunicazione #seicometicomporti (azione in ambito Health, Safety&Environment).

.....
Tutti i nuovi Manager partecipano al percorso formativo Be an Admired Leader utile ad acquisire strumenti coerenti con i valori Vodafone e orientati al coaching come mindset e stile di leadership
.....

Rimangono attive le **Jam Session**, chat tematiche in tempo reale, moderate da esperti interni ed esterni, ora sempre più incentrate alla idea generation e brainstorming. Grazie alle Jam Session sono state raccolte diverse idee di valore, implementate poi attraverso progetti dedicati.

Employer branding e attrazione dei talenti

Vodafone Italia è alla costante ricerca di giovani talenti con una forte passione per le tecnologie e il mondo digitale, in grado di portare idee innovative e visione verso il futuro, di incentivare lo scambio intergenerazionale e di far crescere le competenze all'interno dell'organizzazione.

L'attenzione alla crescita professionale dei giovani

Vodafone Italia continua ad investire sulla piattaforma **Future Jobs Finder**, strumento digitale che grazie ad una serie di test consente agli studenti di età compresa tra i 16 e i 26 anni di identificare e comprendere attitudini e interessi individuali e collegarli con le categorie di lavoro più appropriate nel mondo della digital economy. Successivamente, la piattaforma indirizza i giovani verso una serie di opportunità concrete di lavoro e fornisce loro la possibilità di accedere a diversi corsi di formazione gratuiti per accrescere le competenze in ambito digitale. Tramite la piattaforma, Vodafone Italia è riuscita a raggiungere 50.000 studenti, mentre 10.000 studenti sono stati raggiunti tramite gli eventi dedicati.

Vodafone Italia continua, inoltre, a promuovere attività di orientamento alle professioni del futuro con **workshop e ispirational speech** negli Istituti Secondari di Secondo Grado di tutta la penisola.

L'obiettivo della presenza di Vodafone nelle scuole è quello di far conoscere le opportunità di carriera digitali che offre il mondo del lavoro che verrà.

Altra iniziativa con cui Vodafone Italia si impegna per la crescita delle competenze digitali dei giovani, ed in particolare quelle delle ragazze di età compresa tra i 14 e i 18 anni, è **"Code Like a Girl"**, un programma che prevede l'avvicinamento alle discipline STEM (Science, Technology, Engineering e Math), attraverso esercizi interattivi di programmazione.

L'iniziativa ha riscosso grande successo coinvolgendo circa 80 ragazze dai 14 ai 18 anni a Roma, Milano, Catania e Ivrea. L'organizzazione si propone nel corso del prossimo anno di raggiungere 120 studentesse a Rimini, Milano, Napoli e Bologna.

Infine Vodafone Italia nel quadro di continuo investimento all'orientamento alle carriere del futuro ha svolto un programma di **Alternanza Scuola Lavoro** che ha coinvolto 5.000 studenti in 15 città.

Nei workshop erogati, gli studenti hanno potuto conoscere professionisti esperti di IoT, Big Data, Artificial Intelligence, IT scoprendo con loro le potenzialità di questi settori innovativi.

Collaborazione con università italiane ed estere

A favore degli studenti, Vodafone Italia promuove diverse iniziative finalizzate allo sviluppo di competenze necessarie per entrare nel mondo del lavoro, in particolare:

- **Partnership** con università e master con particolare focus sulle aree Digital, Big Data, Cloud, Engineering, IoT;
- **Project Work** svolti all'interno degli atenei italiani con il coinvolgimento di 500 persone per un totale di 8 project work al fine di sviluppare competenze specifiche in ambiti quali: IoT, Big Data, Artificial Intelligence, Service Design;
- **Company Visit** organizzate all'interno dei nostri spazi di lavoro per mostrare a giovani ancora in corso di studi com'è fatta l'azienda, quali sono le modalità di lavoro, gli spazi, i ritmi e le persone che ogni giorno contribuiscono al successo di un'azienda leader nel settore;
- **Shadowing Session** organizzate al fine di far conoscere le diverse professionalità presenti all'interno dell'Organizzazione attraverso l'affiancamento degli studenti ai manager aziendali;
- Sponsorizzazione della **cattedra presso l'università Bocconi** per il machine learning e data science;
- **Digital Parents Guidance:** 10 workshops rivolti ai genitori e insegnanti per sviluppare la comprensione e la conoscenza di professioni digitali con il coinvolgimento di circa 100 persone.

L'inserimento dei giovani di talento nel mondo Vodafone

Vodafone Italia, ha creato il “**Vodafone Internship Program**”, un programma che consente a studenti di laurea triennale e magistrale di svolgere un periodo di formazione in azienda, della durata di sei mesi, in varie aree aziendali, tra cui: Sales & Marketing, Commercial Operations, Technology, Finance, Strategy e Human Resources.

Al “Vodafone Internship Program” si affianca il “**Vodafone Discover Program**”, strumento rivolto ai neolaureati, attraverso il quale l'Organizzazione accompagna i giovani di talento in un percorso di 5 mesi propedeutico all'inserimento definitivo nel mondo Vodafone. Il percorso prevede in particolare lo svolgimento di una *job rotation* strutturata in 2 fasi, durante la quale i partecipanti prendono parte ad attività di *Customer Experience*, negli store, nei competence center e nei team digitali. La seconda *rotation*, invece si svolge in un dipartimento dove il neolaureato potrà sviluppare delle competenze propedeutiche all'inserimento nella posizione finale.

Vodafone Italia continua ad investire per fornire ai giovani un supporto concreto, a livello professionale, formativo e di orientamento. Nei prossimi due anni, l'Organizzazione si prefigge di inserire circa 300 persone al proprio interno. Vodafone Italia ha inoltre lanciato il **Future Jobs Finder on Tour**, una serie di workshop che hanno l'obiettivo di far conoscere le potenzialità della digital economy a studenti di età compresa tra i 16 e i 18 anni.



4.2 Welfare e identità aziendale

Vodafone Italia è da sempre in prima linea nello sviluppo e diffusione di modalità e strumenti di lavoro smart, in grado di rendere il modo di lavorare delle persone sempre più dinamico, interattivo e orientato alla collaborazione.

Sin dal 2014, Vodafone Italia offre ai propri dipendenti la possibilità di lavorare da remoto per un giorno la settimana. Attraverso il progetto Smart, Vodafone Italia promuove così la creazione di un ambiente di lavoro inclusivo e attento al bilanciamento fra necessità personali e aziendali.

Nel corso dell'anno 2.972 persone, pari all'84% degli aventi diritto, hanno usufruito dello smart working, per un totale di circa 77.000 giornate di lavoro agile

A garanzia della corretta implementazione dei principi dello Smart Working,

l'organizzazione prevede una formazione specifica sul tema per tutti i dipendenti e i manager. Il training è focalizzato sia su tematiche legate all'aspetto pratico, come la sicurezza e l'utilizzo degli strumenti di lavoro, sia sulla promozione di comportamenti corretti e sia sull'organizzazione del lavoro, in termini di obiettivi e risultati, controllo del tempo e rispetto degli orari dei meeting.

I benefici per l'ambiente dello Smart Working

In aggiunta ai benefici legati all'incremento della produttività e del benessere delle persone, le iniziative di **Smart Working** hanno consentito a Vodafone Italia di generare un impatto positivo anche in termini ambientali. L'utilizzo di soluzioni di lavoro da remoto favorisce, infatti, da una parte la riduzione degli spostamenti tra casa e lavoro dei dipendenti, con conseguente riduzione delle emissioni di gas a effetto serra, e dall'altra una

gestione più efficiente dell'illuminazione e dei sistemi di condizionamento degli uffici con importanti risparmi energetici. In particolare modo, le iniziative di Smart Working hanno portato, nel corso

dell'anno, a una **riduzione stimata delle emissioni di gas ad effetto serra** pari a **circa 540 tonnellate di CO₂** e a un risparmio di energia consumata dagli uffici pari a circa **1 milione di KWh**.

Smart Space Vodafone

Vodafone Italia ha implementato uno specifico sistema digitale per il monitoraggio dei principali indicatori legati all'utilizzo dello Smart Working. Grazie a tale strumento l'Organizzazione ha avuto accesso a importanti informazioni per lo sviluppo continuo dei temi legati al *flexible sitting* e agli *smart space*.

2018-2019

Smart Workers:
2.972

Giorni totali di Smart Working:
76.99K

Distribuzione per età:
25+ 88%
35+ 85%
50+ 77%

Giorni medi a persona:
2,1

Risparmio di CO₂:
541,00 t

Distribuzione per genere:
Uomo: 81%
Donna: 87%

Risparmio energetico:
1 mln KWh

Smart Working Mamma e Papà

Vodafone Italia per migliorare l'equilibrio tra esigenze personali e professionali delle proprie persone continua a proporre nel corso dell'anno l'iniziativa "**Smart Working per mamme e papà**". Grazie a questo progetto i dipendenti al rientro da una maternità o da un congedo di paternità hanno la possibilità di usufruire di **due giorni di Smart Working alla settimana fino ai 18 mesi di vita del bambino**.

Ascoltare i dipendenti: la people survey

La misurazione annuale del clima aziendale e del livello di “engagement” dei dipendenti è avvenuta anche quest’anno attraverso l’ascolto delle persone con la **“Vodafone People Survey”**, l’indagine di clima, composta da 58 domande di cui 3 nuove su tematiche LGBT.

Il FY 2018-19 è stato caratterizzato da un trend in calo per quanto riguarda “Engagement Index”, “Employee Net Promoter Score”, e “Customer Index”, mentre rimangono stabili gli indici relativi a “Manager Index”, “Developing our People” e “Diversity e Digital Index”.

I risultati della survey hanno portato Vodafone Italia a creare 3 gruppi di lavoro cross funzionali che, seguendo la metodologia Agile, si sono focalizzati sulla Customer Centricity. Gli output dei gruppi di lavoro saranno l’action plan del prossimo FY.

Social Media policy

A marzo 2019 è stata lanciata una Social Media Policy. L’iniziativa è nata partendo dalla consapevolezza che i social media rappresentano un’opportunità di comunicazione e di partecipazione, ma possono avere anche conseguenze negative se utilizzati, anche inconsapevolmente, in modo inappropriato.

L’obiettivo è sensibilizzare tutte le persone che lavorano in Vodafone Italia su un **uso responsabile e consapevole dei social media**, per evitare danni alla reputazione aziendale.

La comunicazione interna

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.

A maggio del 2018 è stato lanciato il nuovo social interno **Workplace by Facebook**, accessibile da tutti i dipendenti del Gruppo Vodafone che operano nelle realtà locali dei diversi Paesi. All’interno del social vengono veicolate le informazioni relative ai principali progetti di comunicazione interna e le persone hanno la possibilità di interagire con i like e di lasciare commenti.

Sempre nel corso dell’anno è stata rilasciata la landing page che rappresenta la home page a cui accedono tutte le persone di Vodafone Italia quando entrano nel proprio browser. All’interno di questo strumento vengono riportati dei quick link alle principali funzionalità e agli strumenti aziendali più diffusi.

Nel corso dell’anno si rafforza anche l’utilizzo della **“Vodafone News App”**, un’applicazione destinata alle persone che lavorano in Vodafone Italia, per rimanere informati sulle novità aziendali in modo semplice e in mobilità, avendo anche la possibilità di condividere sui propri profili social personali le informazioni pubblicate sulla News App.

In linea con la logica “Digital Society” che guida le attività all’interno di Vodafone, sia a livello di Gruppo che locale, a partire da gennaio 2019 viene introdotta la Digital Newsletter, un update con cadenza mensile sui principali temi legati al mondo del digitale.



Innovation days

Periodicamente viene proposta ai colleghi la partecipazione ad eventi interni volti ad approfondire alcuni dei temi di business più rilevanti, in una logica di condivisione delle informazioni e ingaggio anche dei team non direttamente coinvolti nei progetti core.

Il format degli **Innovation Days** prevede una prima sessione plenaria (che è possibile seguire anche in diretta streaming sul social interno) in cui si dà un’overview del tema, si analizzano eventuali benchmark sul mercato e si raccontano case histories interne o si invitano guest speaker con competenze specifiche sul tema. A seguire, i partecipanti vengono invitati durante il pranzo a visitare un’exhibition area in cui poter approfondire alcuni dei contenuti raccontati in plenaria. Nel corso del FY 2018-2019 sono stati realizzati i seguenti Innovation Days: 5G, Big Data, Digital Accelerator.

Sono già pianificati degli Innovation Days futuri sulle tematiche della Digital Transformation, Vodafone Business, IoT.

Diversità ed inclusione

Da sempre Vodafone Italia considera la diversità un valore chiave per tutta l'organizzazione ed un proprio punto di forza. Vodafone si impegna infatti ogni giorno per promuovere e valorizzare la creazione di un **ambiente di lavoro inclusivo**, attraverso l'ascolto delle proprie persone e l'impegno a riconoscere e a valorizzare la diversità come un fattore positivo di cambiamento. La parità di trattamento delle persone di Vodafone Italia si concretizza nel garantire, a partire dalla fase di selezione fino a 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 la possibilità e sono incoraggiati a segnalare eventuali situazioni discriminatorie, per sé o per gli altri, al proprio manager, alla funzione HR, a un ente terzo (che può raccogliere segnalazioni anche da fonti esterne) o direttamente all'Organismo di Vigilanza, attraverso un **canale di Speak Up** che garantisce la totale riservatezza.

Le persone o gli enti coinvolti hanno la responsabilità di valutare le informazioni ricevute, di identificare le opportune modalità di gestione e di garantire che

non ci siano ripercussioni di alcun tipo nei confronti di chi effettua la segnalazione in buona fede, a prescindere dal fatto che la segnalazione trovi o meno riscontro a valle del processo di investigazione.

L'attenzione alla diversità nei processi di selezione e assunzione del personale

L'inserimento di nuovo personale durante l'anno è stato guidato dai criteri di diversity e inclusion per i quali gli ingressi sono stati ripartiti equamente tra donne e uomini.

Coinvolgendo direttamente i propri dipendenti e raccogliendo le loro proposte e idee su come migliorare l'inclusione delle diversità si è giunti alla definizione dell'Agenda Diversity & Inclusion di Vodafone Italia. L'Agenda si è posta nel corso dell'anno quale base per la definizione delle iniziative dell'Organizzazione in ambito diversità e inclusione. In particolar modo i progetti svolti si sono sviluppati lungo le quattro aree di inclusione identificate quali prioritarie da Vodafone Italia: Gender, Generation, LGBT+ e Background.

Gender

Nel FY 2018-2019 Vodafone Italia ha continuato a portare avanti le azioni volte a sensibilizzare i propri dipendenti sulle tematiche relative alla parità di genere.

40% di donne a diretto riporto dell'amministratore delegato

30% dei dirigenti donne

33% dei quadri donne

Durante questo anno fiscale si è investito molto sulla cultura del rispetto reciproco e dell'inclusione, creando momenti di confronto con psicologi e psicoterapeuti. Gli incontri hanno coinvolto più di 300 responsabili di persone a tutti i livelli, che hanno un ruolo fondamentale come Role Model di comportamenti e valori imprescindibili per Vodafone Italia.

Vodafone Italia si fa promotrice di attente politiche a favore delle donne e del rispetto delle pari opportunità. A supporto delle donne che affrontano un periodo importante e delicato come la maternità, è stato sviluppato, ad esempio, il programma **Maternity Angel** che consente a tutte le dipendenti in procinto di diventare madri di rimanere aggiornate sull'andamento del business, sull'evoluzioni organizzative e sui cambiamenti continui che avvengono all'interno di Vodafone Italia attraverso un processo di follow-up periodici con un altro collega, il Maternity Angel.

Inoltre, con l'obiettivo di incoraggiare e supportare i neo papà a trascorrere più tempo con la famiglia nell'importante momento di una nascita o di un'adozione, Vodafone Italia ha lanciato una nuova **Paternity Policy**. Questa politica aziendale consente ai dipendenti che hanno diritto al congedo di paternità, di usufruire, in aggiunta ai 4 giorni di congedo obbligatorio e 1 giorno facoltativo previsti per legge, di altri 5 giorni continuativi di congedo facoltativo, da fruire entro 18 mesi dalla nascita o dall'adozione del bambino, con un'indennità giornaliera, a carico dell'organizzazione, pari al 100% della retribuzione.

In particolare, Vodafone Italia è socio fondatore di **"Valore D"** per supportare le aziende nello sviluppo di percorsi di crescita del talento femminile, sostenere le donne nel loro percorso verso il vertice aziendale, creare consenso intorno a questo importante obiettivo al fine di elevare la discussione pubblica sul tema e promuovere il cambiamento.

Circa il 35% delle nuove posizioni manageriali e di middle management sono state ricoperte tramite assunzione o promozione di candidate donne. Vodafone Italia garantisce la presenza di almeno una donna nella short list di candidati sia per ricerche esterne che per ricerche interne

Domestic Violence Policy

Vodafone Italia crede fermamente che nessuno debba subire violenze fisiche o psicologiche. Per questo motivo è stato creato uno spazio dedicato a chi abbia necessità di avere **supporto e assistenza per affrontare episodi di violenza domestica**.

In particolare Vodafone Italia ha previsto la concessione fino a 10 giorni di permesso retribuito in ogni momento dell'anno per poter coprire tutti gli aspetti medico legali e psicologici correlati.

LGBT+

Vodafone Italia è da sempre attenta al tema dell'orientamento sessuale e opera ogni giorno per garantire che le proprie persone si sentano sempre a proprio agio e siano libere di esprimersi al meglio.

L'Organizzazione ha compiuto un'importante passo avanti nel rispetto dell'identità di genere, attraverso la creazione del **network LGBT+ Friends** che ha come obiettivo la diffusione di iniziative a supporto di una cultura inclusiva. Il network è guidato da uno steering committee di dipendenti volontari che lavorano a stretto contatto con il team Diversity & Inclusion e con gli LGBT+ Friends Network promossi dalle altre entità internazionali del Gruppo Vodafone.

Proprio grazie all'impegno e al supporto del Network, Vodafone Italia ha partecipato attivamente nel corso dell'anno alle parate dei pride e ha sponsorizzato il Milano Pride.

Generation

Continua l'integrazione delle diverse fasce di età, dando voce ai giovani e valorizzando le competenze dei senior tramite il progetto Digital Ninja. Si tratta di un percorso di **reverse-mentorship** che coinvolge un gruppo selezionato di giovani **"Nativi Digitali"** e il management dell'Organizzazione che, negli ultimi mesi è stato esteso anche al resto della popolazione aziendale attraverso il coinvolgimento di nuovi Digital Ninja

on Tour. Ciascun Ninja ha l'obiettivo di organizzare incontri di alfabetizzazione digitale, con particolare focus su: Lean & Agile, Artificial Intelligence, Design Thinking, Digital Marketing, Data e IOT.

Background

Per migliorare la capacità di accogliere e integrare chi entra in Vodafone Italia da un altro settore, da un'altra realtà aziendale o da un altro paese, l'Organizzazione ha lavorato a diverse iniziative quali, ad esempio, la piattaforma **WikiVodafone**, l'enciclopedia online di Vodafone Italia che raccoglie termini, parole e acronimi usati abitualmente nell'organizzazione, nel mondo TELCO e nelle differenti Direzioni. In particolare nel corso dell'anno i dipendenti dell'Organizzazione continuano ad arricchire attivamente ed alimentare l'enciclopedia aggiungendo nuove parole e migliorando le spiegazioni già presenti inserendo testi, video o documenti a supporto.

Un'altra iniziativa, pensata per arricchire il percorso di induction è **Ready?GO!** il portale di formazione online che rappresenta una tappa fondamentale di formazione funzionale. L'obiettivo è quello di fornire le principali informazioni utili per conoscere mission, principali processi e funzioni di uno specifico dipartimento. L'iniziativa è stata pensata per i nuovi assunti e utile anche per chi si trova a cambiare ruolo verso un'altra Direzione.



Vodafone Italia per i diritti civili

L'Organizzazione ha approfondito i temi del matrimonio, della convivenza *more uxorio* e dell'unione civile alla ricerca di una sempre maggiore parità di trattamento. In particolare, Vodafone Italia ha esteso i diritti, un tempo previsti per le persone di sesso diverso "uniti in matrimonio", non solo ai dipendenti e ai relativi partner dello stesso sesso "uniti in unioni civili", come previsto dall'attuale normativa, ma anche a tutte le persone conviventi dello stesso sesso. Ad esempio, l'Organizzazione garantisce oggi la **copertura sanitaria integrativa**, sia al partner dello stesso sesso unito in "unione civile", sia al "convivente more uxorio", a prescindere dal sesso. Medesimo trattamento è stato riservato anche al congedo matrimoniale.

4.3 La salute e la sicurezza sul lavoro

Volontà di Vodafone Italia è assicurare i massimi livelli possibili di tutela della salute e della sicurezza e per dare concretezza a tali intendimenti, Vodafone si impegna ad applicare un **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro** volto a:

1. rispettare scrupolosamente la legislazione vigente nonché gli standard definiti dalla controllante Vodafone Group Plc;
2. adeguarsi alla **norma volontaria UNI ISO 45001**, impegnandosi a rispettarne ed applicarne i requisiti;
3. ridurre i pericoli ai quali ogni lavoratore è esposto e, conseguentemente, analizzare i rischi al fine di prevenire gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali tramite anche la registrazione, l'analisi e l'investigazione degli eventi potenzialmente pericolosi (near miss);
4. contribuire alla creazione e divulgazione della cultura della salute e della sicurezza coinvolgendo l'Alta Direzione e tutta la popolazione aziendale;
5. valutare i processi e le attività aziendali, fissando adeguati obiettivi in materia di salute e sicurezza sul lavoro e perseguendo il miglioramento continuo.

La formazione sui temi di salute e sicurezza

Nel corso del FY 2018-2019 è continuata una massiccia attività di formazione e di aggiornamento di lavoratori, preposti e Dirigenti in ottemperanza a quanto previsto dagli obblighi normativi introdotti dall'Accordo Stato Regioni. Sono stati registrate più di **6.800 presenze** nelle attività di formazione, con particolare focus sulla prevenzione del rischio correlato all'attività svolta. Attenzione particolare è stata rivolta al rischio guida, attraverso **l'avvio di percorsi formativi di guida anticipativa** su strada volti a diminuire lo stress alla guida e l'incidentalità stradale. A tali percorsi formativi hanno partecipato 709 lavoratori che utilizzano le autovetture aziendali per motivi di lavoro, nel dettaglio, 517 lavoratori che utilizzano occasionalmente la vettura per motivi di lavoro, formati in modalità e-learning e per i restanti 192 utilizzatori abituali di vettura è stato previsto un corso teorico e pratico con docenza qualificata.

In aggiunta, sono continuati i corsi di formazione dedicati alle figure con ruoli specifici nell'ambito del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro

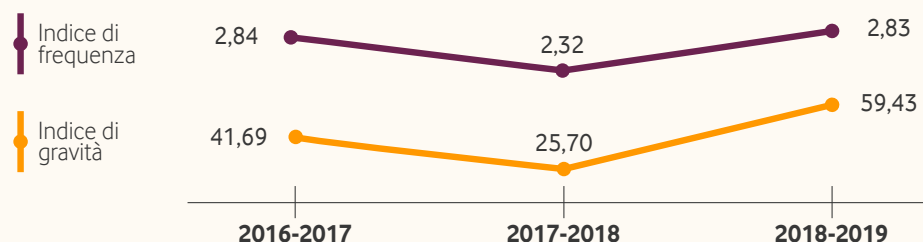
(Addetti Emergenza e Primo Soccorso, Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, Internal Auditors, Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione e Responsabile Servizio Prevenzione Protezione).

Nel FY 2018-2019, per quanto riguarda gli **indicatori di performance Health & Safety** relativi agli infortuni sul lavoro, si evidenzia in particolare un lieve aumento del numero degli infortuni con

conseguente aumento dell'indice di frequenza e delle giornate perse rispetto al FY 2017-2018.

Gli eventi sono stati per la maggior parte di natura minore e sono avvenuti per lo più nei mesi da aprile a ottobre. I successivi mesi dell'anno hanno invece evidenziato una netta decrescita degli eventi infortunistici, da attribuirsi anche alle attività di sensibilizzazione e consapevolezza⁸.

Indici Infortunistici



⁸ Nei dati non sono stati inseriti gli infortuni relativi agli appaltatori (come avvenuto anche negli anni precedenti). Non si sono registrati infortuni per la categoria "altri lavoratori", in cui sono stati considerati somministrati e distaccati di Vodafone Italia e proprie società controllate.

Tra gli eventi occorsi si è verificato un infortunio mortale a seguito di incidente stradale, per il quale non sono state ravvisate responsabilità dell'Organizzazione sull'evento occorso. L'impegno per l'anno prossimo è ridurre gli infortuni sia della popolazione aziendale che degli appaltatori che prestano la loro attività per conto di Vodafone Italia. Lo strumento individuato per diminuire il rischio di infortunio è la continua attività di formazione e sensibilizzazione sulle tematiche di guida sicura e prevenzione degli incidenti stradali.

Per quanto riguarda le iniziative di promozione della salute e del benessere delle persone, Vodafone Italia ha messo a disposizione dei propri dipendenti il servizio di Telecardiologia **Mobile Check UP** che consente di eseguire gratuitamente un elettrocardiogramma presso le sale mediche aziendali. Nel corso dell'anno l'iniziativa ha riscosso particolare successo

con quasi 600 persone che ne hanno fatto richiesta. Inoltre l'Organizzazione ha lanciato il programma di Wellbeing **"Ready? Let's start!"**, in collaborazione con il team di Medicina Occupazionale e con Almostthere, per la promozione dell'attività fisica in azienda.

Grazie a questa iniziativa le persone di Vodafone Italia in tutte le sedi hanno la possibilità di scegliere tra diversi sport proposti e accedere a lezioni di prova gratuite presso la sede di lavoro prima dell'inizio dell'attività lavorativa o durante la pausa pranzo. Vodafone Italia ha inoltre aderito al programma della Regione Lombardia WHP (Workplace Health Promotion), creato sulla base del modello proposto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità per promuovere la salute nei luoghi di lavoro; ottenendo sulla sede di Milano così l'attestato di "luogo di lavoro che promuove la salute" rilasciata dall'ATS (agenzia Tutela della Salute) di Milano.

La formazione del personale Call Center per la prevenzione del rischio affaticamento vocale

Vodafone Italia ha lanciato, a novembre 2017, un percorso formativo guidato da un team di logopedisti, dedicato alla prevenzione del rischio di affaticamento vocale per i lavoratori dei Call Center. Nel corso dell'anno grazie a questa iniziativa l'Organizzazione ha potuto formare 1.675 operatori sui principi di igiene vocale e di utilizzo corretto della voce nello svolgimento del proprio lavoro.



4.4 Il nostro sostegno alla collettività

Vodafone Italia opera ogni giorno per portare il proprio contributo positivo alla collettività, collaborando con le autorità pubbliche per la tutela delle infrastrutture critiche del Paese, per diffondere una maggior consapevolezza riguardo ai crimini informatici e offrire un contributo concreto a supporto delle criticità del contesto sociale tramite l'operato della Fondazione Vodafone.

Le attività di pubblica sicurezza

Diverse dunque sono le iniziative realizzate in collaborazione con gli Enti Istituzionali al fine di supportare e rafforzare la sicurezza del Sistema Paese.

Vodafone Italia è costantemente impegnata nel garantire il proprio supporto alle Autorità sia per finalità di giustizia che per la gestione delle emergenze.

Nel FY sono state gestite **4.538 richieste di Pubblico Soccorso** che nello specifico riguardavano situazioni quali: adulti scomparsi, minaccia di suicidio, minori scomparsi, adulti in difficoltà, richieste d'aiuto, dispersi in montagna, dispersi in mare, minori in difficoltà.

Nel corso dell'anno il Judicial Authority Services di Vodafone Italia ha garantito l'erogazione di moduli di formazione specifici per gli Enti Istituzionali.

In particolare i dipendenti di Vodafone Italia hanno coinvolto e formato oltre 500 referenti delle forze di polizia di ogni ordine e grado sui temi dell'innovazione nell'ambito delle telecomunicazioni e sull'impatto che le nuove tecnologie, quali 5G e IoT, avranno sulle cosiddette prestazioni obbligatorie.

Il Security Operations Center (SOC)

Vodafone Italia si impegna a 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 predatori nei confronti dei propri asset tecnici, nonché fornire tutta una serie di servizi come le così dette prestazioni obbligatorie, alle Forze di Polizia ed alla Magistratura. Il focal point per tutte queste attività è rappresentato dal **Security Operations Center: la centrale di sicurezza di Vodafone Italia attiva 24/7**. Connesso con il Network Operations Center di Vodafone, è inserito 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 (CNAIPIC) ed il Computer Emergency Response Team (CERT) del Ministero dello Sviluppo Economico.

Inoltre il SOC, garantisce la protezione di tutti gli asset fisici di Vodafone attraverso una 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.

Sesta edizione di “Una Vita da Social”

Vodafone conferma il suo impegno nello sviluppare e promuovere una più matura riflessione sull'uso responsabile e legale dei social network attraverso la partecipazione alla più importante ed imponente campagna educativa itinerante realizzata dalla Polizia Postale e delle Comunicazioni.

Tale progetto si inserisce nell'ambito delle iniziative di sensibilizzazione e prevenzione dei rischi e pericoli della Rete per i minori, in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e del Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza.

A conferma dell'elevato standard dei processi ed applicativi di gestione degli eventi e/o incidenti di sicurezza fisica, il Security Operations Center ha conseguito nel FY 2018-2019 la **certificazione ISO 22301 Societal security - Business continuity management systems - Requirements**, garantendo alla comunità ed al Sistema Paese la continuità operativa in caso di avvenimenti non prevedibili o eventi destabilizzanti.

Super Messaggio Solidale

Anche quest'anno il Super Messaggio Solidale è stato tra gli strumenti più apprezzati per la **raccolta fondi** dalle Associazioni no profit. La facilità di accesso e la capacità di far arrivare ad un grande numero di persone con immediatezza le richieste di donazione sono le peculiari caratteristiche che lo rendono sempre attuale ed efficace. Più di 90 associazioni hanno richiesto a Vodafone Italia di attivare i servizi di raccolta per un totale di **133 campagne** effettuate con quasi **2,8 milioni di euro di donazioni raccolte**.

La tutela delle infrastrutture critiche per il Paese

Davanti al diffuso fenomeno del furto di materie prime quali rame ed il piombo (contenuto nelle batterie) che può avere come conseguenza l'interruzione di pubblici servizi essenziali, Vodafone Italia ha sottoscritto un protocollo di collaborazione con il Ministero dell'Interno, divenendo membro dell'Osservatorio Nazionale sui furti di rame insieme ai rappresentanti delle Forze di polizia, dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli e delle infrastrutture critiche del paese. Questo interscambio informativo tra la componente pubblica e quella privata costituisce il punto di forza per la prevenzione e il contrasto dei suddetti fenomeni criminali dai risvolti nazionali e internazionali.

Udienza di Papa Francesco per la celebrazione del Sistema di Protezione Civile e dei Servizi essenziali

In qualità di operatore impegnato nel supporto alle emergenze legate alle calamità naturali che negli ultimi anni hanno duramente colpito il Paese, unitamente alle organizzazioni di volontariato, Vigili del Fuoco, Forze Armate, Istituzioni locali, regionali e statali, Vodafone ha partecipato all'Udienza Papale tenutasi per celebrare l'attività generosa e instancabile dell'intero sistema "di solidarietà pubblica"



Campagna di comunicazione nazionale "Io non rischio"

L'Italia è un paese esposto a molti rischi naturali, per tale motivo è fondamentale diffondere la consapevolezza delle possibili conseguenze e incentivare l'adozione di alcuni semplici accorgimenti affinché si possano ridurre sensibilmente i rischi. Vodafone, al fianco della Protezione Civile, è impegnata come portavoce del messaggio "Io non rischio" con l'impegno di fare conoscere le buone pratiche da adottare in caso di terremoto, maremoto e alluvione.

4.5 La Fondazione Vodafone Italia

Sin dalla propria istituzione, nel 2002, Fondazione Vodafone Italia si dedica esclusivamente allo svolgimento di attività di servizio e solidarietà sociale a favore della comunità nazionale, con particolare riguardo ai soggetti in situazioni disagiate. Negli ultimi anni la Fondazione si è concentrata nello sviluppo e nella promozione di attività e progetti innovativi in diversi campi di applicazione, in cui la tecnologia viene utilizzata per contribuire concretamente allo sviluppo economico, sociale e culturale del Paese. Fondazione Vodafone Italia, infatti, viene definita una fondazione di impresa multiscopo in quanto focalizza la propria attività su diverse tematiche e settori, definiti sulla base dei bisogni prioritari del Paese.

La Fondazione guarda al futuro nell'ambito di una visione strategica di lungo periodo e agisce nel presente con proattività perseguendo un approccio concreto e pragmatico che guarda ai risultati e ne qualifica l'attività. Essa offre il proprio contributo alla comunità nazionale con l'obiettivo di:

- raggiungere finalità di **utilità e solidarietà sociale**, utilizzare e sviluppare sistemi cosiddetti "digital telco", mettendo a disposizione l'esperienza maturata negli ambiti della comunicazione dall'azienda fondatrice;

- promuovere il più ampio **coinvolgimento della comunità**, a partire dai dipendenti e clienti Vodafone;
- allocare 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** dovute a calamità naturali (es. terremoto);
 - promuovere l'attenzione, il sostegno e la raccolta fondi per significativi **progetti di utilità sociale**.

Circa 4 milioni di euro investiti nel corso del 2018-2019 e oltre 98 milioni di euro investiti dalla nascita della Fondazione (2002)

Per raggiungere questi obiettivi la Fondazione assegna diversi contributi a progetti e iniziative di carattere sociale e sviluppa direttamente programmi e

attività, prevalentemente in collaborazione con altri enti, al fine di favorire lo sviluppo del territorio e la sinergia tra i vari operatori della società civile. In particolare nel corso del FY 2018 – 2019, Fondazione Vodafone Italia ha promosso lo sviluppo di **15 progetti innovativi**, relativi a diversi ambiti tra cui quello dell'integrazione sociale e della salute e ricerca⁹.

OSO (Ogni Sport Oltre) si conferma l'iniziativa con il maggior contributo raccolto nel FY 2018-2019; il bando 2018-2019 ha messo a disposizione 1,2 milioni di euro complessivi, con un finanziamento che copre sino all'80% dei singoli progetti



⁹ Disponibile nella sezione "Fondazione" del sito <http://www.vodafone.it/portal/Vodafone-Italia>.

Tra i progetti sostenuti da Vodafone Italia vi sono:

OSO – Ogni Sport Oltre 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 o coloro che desiderano dedicarsi alla pratica sportiva ma non sanno dove e come iniziare. In Italia sono circa 700.000 i giovani con disabilità ma meno del 10% di loro pratica uno sport.

La piattaforma online è stata lanciata nel giugno 2017 ed è riconosciuta come un importante punto di riferimento per la disabilità e lo sport in Italia e come uno dei principali generatori di cambiamento per questo settore. Ogni giorno, la piattaforma online riceve la visita di circa 800/1000 utenti unici al giorno che si informano, candidano progetti, pubblicano storie, dando vita alla OSO community, composta da oltre 8.000 registrati e 2.600 associazioni registrate e mappate sul sito. Grazie a 4 Bandi lanciati sul territorio, sono stati sostenuti e realizzati oltre **70 progetti sul territorio**, su 20 discipline sportive paraolimpiche.

Inoltre, a dicembre 2018 sulla piattaforma sono stati lanciati due nuovi bandi per

selezionare progetti destinati alla diffusione della cultura e della pratica sportiva e capaci di coinvolgere le persone con disabilità, le loro famiglie, formatori e volontari:

- **“OSO CROWD CALL”**: la call si è rivolta a progetti ad elevato impatto sociale e con dimensione prevalentemente a carattere locale, che potranno ricevere un finanziamento dopo aver concluso con successo una campagna di crowdfunding attraverso la piattaforma OSO – Ogni Sport Oltre;
- **“BANDO NAZIONALE OSO 2019”**: per identificare, supportare e finanziare progetti sul territorio italiano o aree definite di esso, che dimostrino di avere un ampio impatto sociale dirimente sul territorio di riferimento. Il bando in oggetto è stato realizzato con il supporto di Fondazione con il SUD, con la quale la Fondazione Vodafone Italia cofinanzia progetti particolarmente meritevoli che intervengono nelle regioni del Sud. I risultati della valutazione del Bando Nazionale OSO 2019 sono stati comunicati il 30 aprile 2019 sulla piattaforma OSO – Ognisportoltre: <https://ognisportoltre.it/contenuti/risultati-bando-oso-2019.action>.

DREAMLAB

Allo scopo di aiutare la ricerca sul cancro, Fondazione Vodafone Italia ha replicato DreamLab, il programma ideato da Fondazione Vodafone Australia: un’app che utilizza la potenza di calcolo degli smartphone per **accelerare la ricerca sul cancro**.

Dopo aver scaricato gratuitamente DreamLab dall’app store per iOS o PlayStore per Android, l’utente potrà scegliere quanti dati di rete mobile o Wi-Fi donare alla ricerca. Per i clienti Vodafone Italia, l’utilizzo non comporta il consumo del traffico dati. Il lancio dell’app sul mercato italiano è avvenuto il 29 maggio 2019.

BRIGHT SKY

Si tratta di un **app contro la violenza di genere** lanciata da Fondazione Vodafone UK a maggio 2018 che il Gruppo Vodafone sta introducendo in diversi paesi fra cui l’Italia. All’interno della app sono presenti diversi strumenti di informazione e di servizio per donne in difficoltà.

UN VIAGGIO PER LA LIBERTÀ

La finalità del progetto è quella di affiancare e sostenere le donne migranti richiedenti asilo o sotto protezione sussidiaria nel raggiungimento dell’autonomia una volta ottenuto lo status e/o un permesso di soggiorno regolare e favorirne l’inclusione sociale.

PROGETTO LOCALIZZATORE PER SOGGETTI CON SINDROME NELLO SPETTRO AUTISTICO

Il progetto mira alla realizzazione di uno o più prototipi di dispositivo elettronico di localizzazione, estremamente mirato, finalizzato a mitigare la possibilità che persone variamente disposte nello spettro autistico si perdano e/o scompaiano. È un progetto pensato per quei soggetti che hanno bisogno di una “protesi elettronica” per muoversi in sicurezza: un vero e proprio salvavita che consenta a loro e alle loro famiglie di non dover rinunciare a occasioni d’inclusione.

Responsabilità Ambientale

5 Tutela dell'ambiente e efficientamento delle nostre reti

Vodafone Italia pone da sempre grande attenzione alle tematiche connesse al cambiamento climatico e alla tutela dell'ambiente, individuando soluzioni operative per prevenire e ridurre l'inquinamento, favorire il risparmio energetico e in generale assicurare il pieno rispetto degli adempimenti della legislazione ambientale vigente e delle procedure ambientali.

Circa **130 GWh**
di energia elettrica
all'anno risparmiati
grazie ad iniziative di
efficientamento della rete

94% dell'energia
elettrica acquistata da
fonti rinnovabili

770.000 tonnellate
di CO₂ non emesse grazie
ai sistemi IoT

Sistema di gestione per la
qualità certificato **UNI**
EN ISO 9001:2015

67 audit in materia
ambientale effettuati
presso i gestori dei rifiuti





Save the Planet

Lanciata a luglio 2019, l'iniziativa "Save the Planet" ha l'obiettivo di sensibilizzare le persone di Vodafone Italia sul tema della salvaguardia dell'ambiente. A fronte di un consumo annuo di oltre 2 milioni tra bicchieri e bottigliette di plastica, l'Organizzazione ha promosso una serie di iniziative volte a **eliminare progressivamente l'utilizzo della plastica usa e getta** nei propri uffici.

5.1 La nostra responsabilità ambientale

Vodafone Italia promuove da sempre numerose iniziative volte allo **sviluppo tecnologico** delle proprie infrastrutture di rete, ponendo attenzione al tema del **risparmio energetico** e della **riduzione delle emissioni** in atmosfera, in linea con la propria strategia di sostenibilità, che vede nella responsabilità ambientale uno dei pilastri fondamentali.

Oltre agli interventi diretti sulle proprie infrastrutture, Vodafone Italia contribuisce alla riduzione generale delle emissioni. Le tecnologie di comunicazione mobile costituiscono infatti uno strumento efficace nella mitigazione dei cambiamenti climatici, consentendo di razionalizzare e rendere efficiente lo svolgimento di attività e processi.

In questo campo Vodafone Italia ha più di 20 anni di esperienza nello sviluppo delle tecnologie "*Machine-to-Machine*" (M2M) ed è tra i primi operatori a fornire soluzioni IoT innovative alle imprese.

A testimonianza dell'impegno adottato da Vodafone Italia nella **riduzione degli impatti ambientali**, il **94% dell'energia elettrica acquistata nel 2018-2019 proviene da fonti rinnovabili certificate**, in prevalenza idroelettrico, in netto aumento rispetto alla quota del 71% dell'anno precedente.

A fine marzo 2019 sono stati installati e resi operativi **9 impianti fotovoltaici aggiuntivi**, che hanno aumentato

significativamente l'energia prodotta da fonti rinnovabili passando da 83 MWh dell'anno precedente a circa 190 MWh. Inoltre, per il prossimo anno è già stata pianificata la realizzazione di ulteriori 20 impianti fotovoltaici su siti connessi alla rete elettrica.

Vodafone Italia conferma inoltre il suo impegno nel promuovere l'attività di **Mobility Management**, con lo scopo di ottimizzare gli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti attraverso contributi alla diffusione della cultura della **mobilità sostenibile**, individuando soluzioni che consentano l'adozione di modalità di viaggio ecocompatibili. Nel corso dell'anno è stata rinnovata la **convenzione** con alcune aziende municipalizzate di trasporti (es. ATM e Trenord di Milano) che prevede la sottoscrizione di abbonamenti annuali a prezzi scontati. Infine, la **Car Policy aziendale** prevede limiti di cilindrata per i dirigenti, quadri e impiegati, consentendo una diminuzione complessiva dei consumi di carburante e delle emissioni di CO₂ dalla flotta auto.

Gestione dei rifiuti

Vodafone Italia si impegna da sempre nel corretto smaltimento dei rifiuti prodotti in seguito allo svolgimento delle proprie attività nella rete e negli uffici, con particolare attenzione al corretto smaltimento delle apparecchiature IT.

.....
Lo sapevi che il 100% dei nostri rifiuti speciali è stato riutilizzato o correttamente riciclato?

Questo impegno si è tradotto inoltre in un **piano annuale di audit**, rinnovato anche per l'anno prossimo, in cui sono stati svolti:

- **3 audit** da parte di terzi, presso **gestori di magazzini** dove si producono rifiuti Vodafone Italia, per verificare la corretta gestione del deposito temporaneo e della documentazione obbligatoria richiesta dalla normativa ambientale (D. Lgs.152/2006);
- **67 audit in materia ambientale** nell'ambito del progetto Contractors Control.

Prosegue inoltre l'attività di formazione e aggiornamento delle tematiche ambientali in seguito all'abrogazione del sistema SISTRI con Decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135 (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 290 del 14 dicembre 2018).

Vodafone Italia ha aggiornato l'**istruzione operativa relativa alla gestione dei rifiuti speciali** ed è stata inviata opportuna comunicazione a tutte le figure interne all'organizzazione impattate e ai gestori di magazzini dove si producono rifiuti Vodafone Italia, in merito alla gestione documentale al fine di garantire la corretta tracciabilità dei rifiuti.

5.2 L'efficienza energetica

L'evoluzione tecnologica delle infrastrutture di rete passa anche dall'attenzione posta da Vodafone Italia allo sviluppo di soluzioni innovative in grado di ridurre di anno in anno il proprio fabbisogno energetico.

In particolare, nel corso dell'anno sono proseguite le attività di diffusione su tutti gli apparati di rete delle tecnologie **SRAN Energy Saving Feature**, per lo spegnimento intelligente delle risorse radio e lo sviluppo della tecnologia Hardware and Software SRAN per l'ottimizzazione delle configurazioni radio.

Importanti risultati in questo ambito sono stati raggiunti grazie alla tecnologia **SingleRAN**, presente sulla totalità dei siti della rete di accesso e divenuta standard di riferimento tecnico e di risparmio energetico.

.....
Non tutti sanno che... grazie alla tecnologia SingleRAN, Vodafone Italia è in grado di gestire attraverso un'unica rete di accesso il traffico dei tre sistemi 2G, 3G e 4G, con un risparmio energetico di circa 130 GWh all'anno
.....

Rilevanti anche gli interventi di efficientamento dei locali che ospitano gli apparati di rete attraverso l'implementazione dei sistemi di controllo dinamico della climatizzazione, delle soluzioni di Free Cooling Diretto e della tecnologia di raffreddamento **Free Cooling 2.0**, che utilizza ventilatori in grado di convogliare l'aria esterna all'interno dei locali, garantendone il raffrescamento e riducendo di conseguenza il fabbisogno di energia elettrica utilizzata dai sistemi di condizionamento.

Il nostro impegno nell'efficientamento della climatizzazione

Vodafone Italia ha previsto la realizzazione di altri 350 sistemi di **Free Cooling 2.0**, l'implementazione del controllo remoto dei parametri di climatizzazione per l'efficientamento dei sistemi di raffreddamento, su altri 1300 siti, e la sostituzione di 25 sistemi di condizionamento standard (AC- no free cooling) con unità di condizionamento meno energivore.

Su circa 6.850 siti, ovvero su più del 50% delle infrastrutture di proprietà Vodafone Italia, è inoltre attivo il sistema di monitoraggio dei consumi elettrici dei siti radio, effettuata attraverso i dispositivi AMR (*Automatic Meter Reading*).

In aggiunta, su circa 3.259 di questi siti Vodafone Italia ha implementato un sistema di misura dei consumi degli apparati TLC per il calcolo del PUE (*Power Usage Effectiveness*), l'indice per la misura dell'efficienza energetica di un dispositivo. Tale sistema consente di identificare le principali aree di intervento per migliorare le prestazioni di efficienza energetica a seconda delle diverse tipologie di sito.

Per quanto riguarda le sedi di Rete Core, in cui viene aggregato e smistato il traffico voce e dati, Vodafone Italia ha promosso numerose iniziative di risparmio energetico quali, ad esempio, l'implementazione di un sistema di controllo dinamico della climatizzazione, l'installazione di soluzioni di Free Cooling Diretto e il miglioramento dei flussi d'aria e dei sistemi di controllo della temperatura delle sale tecniche.

Nel complesso, le iniziative poste in atto sulle sedi Core hanno portato ad un ulteriore miglioramento del Power Usage Effectiveness, con un conseguente risparmio di energia di circa 39,6 GWh nel corso dell'anno.

I benefici ambientali dei nostri sistemi IoT

Uno studio interno al Gruppo Vodafone ha stimato i benefici ambientali generati dall'utilizzo di sistemi IoT da parte di persone e aziende, in particolare:

- **smart energy meters**, ovvero sistemi intelligenti di controllo dei consumi che permettono di monitorare, controllare e ridurre i consumi energetici non necessari;
- **smart cities**, ovvero dispositivi interconnessi ai sistemi di trasporto pubblico o di illuminazione che aumentano l'efficienza energetica degli stessi;
- **smart logistics**, ovvero tecnologie IoT integrate nei veicoli per ottimizzare la gestione degli itinerari, la manutenzione del veicolo e i comportamenti del conducente, con risparmi di carburante fino al 30%.

La stima fatta per l'anno 2018-2019 sui dispositivi IoT registrati a livello di Gruppo mostra come l'Italia, nello stesso anno, sia il secondo top performer tra i paesi del Gruppo, preceduto solo da UK, con un totale di **2.751.893 t di CO₂ non emesse grazie alle connessioni IoT sviluppate in Italia negli ultimi 3 anni**.

Fonte: reportistica interna del Gruppo

5.3 Sicurezza dei prodotti

La forte attenzione posta da Vodafone Italia verso i propri clienti si concretizza anche nell'assicurare la totale sicurezza dei propri prodotti e servizi, nonché la loro conformità alle norme nazionali e comunitarie sul tema della salute e sicurezza dei consumatori.

Con riguardo ai dispositivi offerti ai clienti, quali smartphone, internet key, tablet e device di rete fissa, Vodafone Italia garantisce la totale conformità ai più stringenti standard di sicurezza previsti dall'Unione Europea. Particolare attenzione viene posta dall'Organizzazione al rispetto della **Direttiva "Radio Equipment" (RED)** e ad assicurare la presenza nel manuale di istruzioni delle informazioni e dei simboli previsti dalle Direttive Europee 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.

Per quanto concerne i caricabatteria dei dispositivi, Vodafone Italia garantisce

il rispetto degli standard previsti dalla Direttiva ErP (*Energy related Products*) e commercializza unicamente alimentatori che abbiano raggiunto il Livello VI, che indica il minor consumo di corrente possibile in modalità stand-by.

Riguardo al trattamento delle sostanze nocive presenti nei dispositivi, in particolare all'interno delle batterie, e sul loro corretto smaltimento, Vodafone Italia rispetta gli standard normativi imposti dalla Direttiva RoHS e della Direttiva WEEE.

I dispositivi di Vodafone Italia sono inoltre conformi a quanto previsto dal nuovo provvedimento speciale della IATA (*International Air Transport Association*), emanato nel corso dell'anno, denominato SP188 (*Special Provision 188*), applicabile alle tipologie di trasporto di materiali pericolosi, quali le batterie Litio-ioni, per i quali è interdetta la spedizione per via aerea. Vodafone Italia, in particolare, richiede ai propri fornitori una dimostrazione di tale conformità per tutti i prodotti distribuiti, ottenendo certificati che attestano il superamento dei test previsti dalla norma UN38.3, garantendo quindi elevati livelli di sicurezza di tali dispositivi sui voli aerei.

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



La sicurezza acustica dei dispositivi Vodafone Italia

La Direttiva Europea RED prevede la verifica del livello massimo di pressione acustica (Audio SPL) per tutti i dispositivi dotati di riproduzione audio. Vodafone Italia verifica che i prodotti commercializzati non eccedano mai il limite di 100 dBA fissato dalla direttiva e che i dispositivi mostrino avvisi specifici sul display all'avvicinarsi del volume massimo. Sempre con l'obiettivo di garantire la sicurezza acustica dei propri clienti, 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 135 dBSPL© e in nessun caso ecceda i 140 dBSPL©. Il rispetto di tali limiti, pur essendo regolati da una direttiva Europea, non comporta un obbligo per i costruttori ma viene ugualmente espressamente richiesto da Vodafone Italia.

Elettromagnetismo: la sicurezza dei nostri impianti

Vodafone Italia progetta e realizza tutti gli impianti di rete nel **pieno rispetto della normativa italiana sull'esposizione umana ai campi elettromagnetici**, che fissa limiti 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.

Il rispetto dei limiti per ogni specifica installazione continua ad essere garantito grazie all'**Analisi dell'Impatto Elettromagnetico (AIE)** che viene effettuata, per ogni impianto, durante la fase di progettazione e che viene condivisa con le Agenzie Regionali di Protezione dell'Ambiente secondo quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (Decreto Legislativo n. 259 del 2003 e successive modifiche e integrazioni). Le stesse procedure si applicano anche ai nuovi impianti in tecnologia 5G.



Appendice

PASSION LED US HERE



Guida alla lettura

Nota metodologica al Bilancio di Sostenibilità

Il Bilancio di Sostenibilità 2018-2019 di Vodafone Italia, giunto alla sua diciottesima edizione, rappresenta il principale strumento di comunicazione con gli stakeholder in merito alle politiche e alle performance di sostenibilità economica, sociale e ambientale di Vodafone Italia. In un'ottica di progressivo miglioramento, nella predisposizione del presente Bilancio Vodafone Italia si è ispirata alle linee guida del Gruppo Vodafone e alle best practice nazionali e internazionali sulla responsabilità sociale d'impresa.

Il presente Bilancio è stato redatto in conformità ai nuovi standard di rendicontazione “*GRI Sustainability Reporting Standards*” pubblicati nel 2016 dal GRI (*Global Reporting Initiative*), secondo l'opzione «Core». In appendice al documento è presente la tabella degli indicatori GRI rendicontati (GRI Content Index) che funge da bussola per i lettori. I contenuti oggetto di rendicontazione sono stati predisposti a partire dai risultati dell'analisi di materialità realizzata nel corso del 2019, che ha permesso di individuare gli aspetti materiali per Vodafone Italia e per i

suoi stakeholder. Il processo di definizione dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità si è basato sui principi di materialità, inclusione degli stakeholder, completezza dei dati e contesto di operatività di Vodafone Italia. I principi di equilibrio, accuratezza, verificabilità e comparabilità sono stati invece seguiti con riferimento alla qualità delle informazioni rendicontate.

Gli indicatori di performance contenuti nel presente Bilancio sono stati raccolti e elaborati su base annuale (il periodo di riferimento della presente edizione va dal 1° aprile 2018 al 31 marzo 2019, ovvero il FY 2018-2019). 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 ed opportunamente segnalate.

Salvo eccezioni opportunamente segnalate, i dati e le informazioni contenuti nel presente Bilancio si riferiscono all'esercizio in chiusura al 31 marzo 2019 e il perimetro di rendicontazione corrisponde a quello

di Relazione e Bilancio Consolidato al 31 marzo 2019, da cui derivano i dati economici e finanziari riportati nel Bilancio di Sostenibilità. Oltre alla Capogruppo, al 31 marzo 2019 le società incluse nell'area di consolidamento con il metodo integrale e controllate da Vodafone Italia S.p.A. sono Vodafone Gestioni S.p.A., Vodafone Servizi e Tecnologie S.r.l. e VEI S.r.l..

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..

Nel presente Bilancio, con “Vodafone Italia”, “Vodafone” o “Organizzazione” 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 2019, 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.

La periodicità della pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità è impostata secondo una frequenza annuale. Il Bilancio di Sostenibilità di Vodafone Italia è disponibile anche sul sito web di Vodafone Italia nella sezione [Sostenibilità](#).

Nota metodologica alla sezione “Il nostro contributo al sistema Paese”

Il paragrafo del Bilancio di Sostenibilità intitolato “Il nostro contributo al sistema Paese” presenta i risultati della misurazione del contributo attribuibile a Vodafone Italia rispetto al Sistema Paese nell’arco temporale corrispondente all’anno fiscale 2018 – 2019, sia in termini economici che occupazionali.

I dati e le informazioni utilizzati per lo studio sono stati raccolti dalla direzione Sustainability & Foundation di Vodafone Italia, con il diretto coinvolgimento delle principali funzioni aziendali ed elaborati con l’assistenza tecnica di Deloitte & Touche S.p.A., anche con l’ausilio di database e statistiche pubbliche.

In particolare, i contributi economici di Vodafone Italia alle imprese, PA e famiglie sono stati stimati in base ai dati provenienti da Direzioni di Vodafone Italia. Nello specifico, il contributo alle imprese è stato valutato tenendo in considerazione che nel corso dell’anno il 53% dei volumi ordinati per servizi è concentrato su fornitori locali, ossia realtà industriali italiane o sussidiarie locali di realtà multinazionali.

Invece gli impatti diretti, indiretti e indotti delle attività di business di Vodafone Italia sul territorio nazionale sono stati valutati in termini di valore economico generato (contribuzione al PIL) e posti di lavoro attivati (in termini di Full Time Equivalent - FTE) basandosi sul modello Input-Output, un framework econometrico quantitativo che rappresenta le interdipendenze tra diversi settori di un’economia nazionale (*industries*) e che permette di stimare gli impatti economici e occupazionali di un’organizzazione su tali settori. Il modello Input-Output, sviluppato dall’economista e Premio Nobel W. Leontief, è applicato attraverso la computazione di un insieme di moltiplicatori, che vengono stimati a partire da una complessa matrice costruita sulla base di flussi di beni e servizi intersettoriali (tra diverse *industries*) all’interno di una economia nazionale. Sulla base dei flussi finanziari immessi dall’organizzazione nell’economia di riferimento, tali moltiplicatori permettono di stimare gli impatti economici e occupazionali che un’organizzazione produce sull’economia nazionale rispetto ai diversi settori.

L’applicazione di tale modello a Vodafone Italia ha considerato, come principale dato in input, il Valore Aggiunto direttamente generato da Vodafone Italia nel corso dell’anno fiscale 2018-2019, nonché il numero di dipendenti direttamente impiegati dall’Organizzazione. Il Valore Aggiunto lordo (GVA – *Gross Value Added*) è stato elaborato a partire dai dati finanziari di Vodafone Italia, come differenza tra il valore della produzione ed i consumi intermedi, e misura la ricchezza economica prodotta dall’Organizzazione nell’esercizio, avendo a riferimento gli interlocutori che partecipano alla sua distribuzione¹⁰.

Tale valore è stato utilizzato per la stima degli impatti indiretti e indotti, sia in termini economici che occupazionali, con l’ausilio di specifici moltiplicatori di I livello (per il calcolo degli impatti indiretti) e di II livello (per gli impatti indotti) per il settore delle Telecomunicazioni in Italia¹¹, e che permettono di stimare gli effetti indiretti e indotti del Valore Aggiunto direttamente generato dall’Organizzazione.

¹⁰ Il Valore Aggiunto è stato calcolato in accordo ai principi di redazione definiti dallo *Standard GBS – Principi di redazione del Bilancio Sociale*, Gruppo di lavoro per il Bilancio Sociale - GBS, 2013.

¹¹ I moltiplicatori economici e occupazionali di I e II livello sono stati elaborati a partire dalle tavole Input-Output per l’Italia, con specifico riferimento al settore “*Telecommunication services*”. Per lo studio è stata utilizzata la tavola Input-Output dell’Italia nella sua ultima versione disponibile (2015) fornita dall’Eurostat al sito <https://ec.europa.eu/eurostat/web/esa-supply-use-input-tables>.

I numeri dell'agire sostenibile

I clienti di Vodafone Italia

Suddivisione dei clienti Consumer (n° SIM)	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Family (fisso – mobile)	4.631.874	4.635.857	4.690.381
Mass Market (ricaricabile)	14.419.349	16.313.868	16.695.899
Totale	19.051.223	20.949.725	21.386.280

Suddivisione dei clienti Business (n° Imprese)	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Piccole imprese	576.383	563.765	554.178
Medie imprese	96.896	96.921	48.893
Grandi imprese	16.070	16.926	5.464
Totale	689.349	677.612	608.535

Le persone di Vodafone Italia

Totale forza lavoro									
Tipologia contrattuale	al 31 marzo 2019			al 31 marzo 2018			al 31 marzo 2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti per genere	2.969	3.553	6.522	2.972	3.653	6.625	3.013	3.755	6.768
Totale lavoratori esterni	7	5	12	4	10	14	50	82	132
Totale forza lavoro per genere	2.976	3.558	6.534	2.976	3.663	6.639	3.063	3.837	6.900
Contratti trasformati da tempo determinato a tempo indeterminato	-	2	2	-	-	5	-	-	4

Numero totale di dipendenti (headcount) suddivisi per tipologia contrattuale (tempo indeterminato, determinato e apprendistato), per genere									
Tipologia contrattuale	al 31 marzo 2019			al 31 marzo 2018			al 31 marzo 2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	2.916	3.518	6.434	2.911	3.610	6.521	2.958	3.716	6.674
A tempo determinato	1	2	3	2	4	6	2	3	5
Apprendistato	52	33	85	59	39	98	53	36	89
Totale	2.969	3.553	6.522	2.972	3.653	6.625	3.013	3.755	6.768

Numero totale di dipendenti (headcount) suddivisi per tipologia contrattuale (tempo indeterminato, determinato e apprendistato), per area geografica¹²

Tipologia contrattuale	al 31 marzo 2019		
Area geografica	Uomini	Donne	Totale
Nord-Ovest	1.614	1.375	2.989
<i>A tempo indeterminato</i>	1.595	1.371	2.966
<i>A tempo determinato</i>	0	2	2
<i>Apprendistato</i>	19	2	21
Nord-Est	367	502	869
<i>A tempo indeterminato</i>	348	485	833
<i>A tempo determinato</i>	0	0	0
<i>Apprendistato</i>	19	17	36
Centro	500	904	1.404
<i>A tempo indeterminato</i>	492	898	1.390
<i>A tempo determinato</i>	0	0	0
<i>Apprendistato</i>	8	6	14
Sud	485	769	1.254
<i>A tempo indeterminato</i>	478	761	1.239
<i>A tempo determinato</i>	1	0	1
<i>Apprendistato</i>	6	8	14
Esteri	3	3	6
<i>A tempo indeterminato</i>	3	3	6
<i>A tempo determinato</i>	0	0	0
<i>Apprendistato</i>	0	0	0
Totale	2.969	3.553	6.522

¹² Il dato suddiviso per tipologia contrattuale e per area geografica è stato raccolto a partire dal FY 2018-2019; le categorie delle aree geografiche sono così composte:

- Nord-Ovest: sedi di Milano, Brescia, Ivrea, Torino S. Mauro e Genova
- Nord-Est: Bologna, Padova, Verona, Udine e Trento
- Centro: Roma, Pisa, Firenze, Cagliari, Ancona e Pescara
- Sud: Napoli, Bari, Catania, Catanzaro e Palermo

Numero totale di dipendenti (headcount) suddivisi per full-time e part-time, per genere

Full-time / Part-time	al 31 marzo 2019			al 31 marzo 2018			al 31 marzo 2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	2.733	1.896	4.629	2.732	1.903	4.635	2.797	2.088	4.885
Part-time	236	1.657	1.893	240	1.750	1.990	216	1.667	1.883
Part-time percentuale	8%	47%	29%	8%	48%	30%	7%	44%	28%
Totale	2.969	3.553	6.522	2.972	3.653	6.625	3.013	3.755	6.768

Numero totale di dipendenti (headcount) suddivisi per inquadramento, genere e classe d'età

Numero di persone	al 31 marzo 2019								al 31 marzo 2018								al 31 marzo 2017							
	Uomini				Donne				Uomini				Donne				Uomini				Donne			
	≤30	31-50	>50	Totale uomini	≤30	31-50	>50	Totale donne	≤30	31-50	>50	Totale uomini	≤30	31-50	>50	Totale donne	≤30	31-50	>50	Totale uomini	≤30	31-50	>50	Totale donne
Dirigenti	0	76	36	112	0	44	4	48	-	86	30	116	-	51	3	54	-	88	33	121	-	52	3	55
Quadri	0	354	140	494	6	194	51	251	2	368	113	483	6	194	36	236	2	368	94	464	4	203	26	233
Impiegati	143	1.797	371	2.311	175	2.774	272	3.221	146	1.891	277	2.314	186	2.943	195	3.324	144	1.997	234	2.375	208	3.087	136	3.431
Apprendisti	45	7	0	52	31	2	-	33	55	4	-	59	39	-	-	39	53	-	-	53	36	-	-	36
Totale	188	2.234	547	2.969	212	3.014	327	3.553	203	2.349	420	2.972	231	3.188	234	3.653	199	2.453	361	3.013	248	3.342	165	3.755

Dipendenti (headcount) per appartenenza a categorie protette									
Funzione aziendale	al 31 marzo 2019			al 31 marzo 2018			al 31 marzo 2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri	4	1	5	3	1	4	1	1	2
%	80%	20%	100%	75%	25%	100%	50%	50%	100%
Impiegati	124	205	329	121	198	319	119	192	311
%	38%	62%	100%	38%	62%	100%	38%	62%	100%
Totale	128	206	334	124	199	323	120	193	313
%	38%	62%	100%	38%	62%	100%	38%	62%	100%

Numero totale di lavoratori esterni, per genere									
Lavoratori esterni	al 31 marzo 2019			al 31 marzo 2018			al 31 marzo 2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Lavoratori con contratto di somministrazione di lavoro	7	5	12	4	10	14	50	82	132
Totale	7	5	12	4	10	14	50	82	132

Numero totale di dipendenti (headcount) suddivisi per funzione di appartenenza, per genere

Funzione aziendale	al 31 marzo 2019			al 31 marzo 2018			al 31 marzo 2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Staff	189	291	480	155	249	404	92	204	296
%	39%	61%	100%	38%	62%	100%	31%	69%	100%
Tecnologie	1.045	294	1.339	1.086	309	1.395	1.075	298	1.373
%	78%	22%	100%	78%	22%	100%	78%	22%	100%
Commerciale	523	572	1.095	485	518	1.003	517	543	1.060
%	48%	52%	100%	48%	52%	100%	49%	51%	100%
Customer Care	630	2.104	2.734	715	2.308	3.023	718	2.376	3.094
%	23%	77%	100%	24%	76%	100%	23%	77%	100%
Group Resources	582	292	874	531	269	800	611	334	945
%	67%	33%	100%	66%	34%	100%	65%	35%	100%
Totale	2.969	3.553	6.522	2.972	3.653	6.625	3.013	3.755	6.768
%	46%	54%	100%	45%	55%	100%	45%	55%	100%

Dipendenti per livello di istruzione

Numero dipendenti	al 31 marzo 2019	al 31 marzo 2018	al 31 marzo 2017
	Totale	Totale	Totale
Laurea	2.633	2.632	2.614
Diploma	3.889	3.993	4.154
Totale	6.522	6.625	6.768

Competence Center

Numeri	al 31 marzo 2019	al 31 marzo 2018	al 31 marzo 2017
	Totale	Totale	Totale
Operatori di Vodafone Italia	2.521	2.605	2.698
- di cui assunti a tempo indeterminato	2.455	2.528	2.610
- di cui assunti con contratto di apprendistato	66	77	88

Componenti del Consiglio di Amministrazione per fascia d'età e genere

Numero di componenti	al 31 marzo 2019			al 31 marzo 2018			al 31 marzo 2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31-50 anni	2	-	2	2	-	2	1	-	1
> 50 anni	1	1	2	1	1	2	2	1	3
Totale	3	1	4	3	1	4	3	1	4

Turnover per genere

Numero di persone	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dipendenti assunti	168	103	97	129	151	106
Dipendenti che hanno lasciato il Gruppo	171	203	214	172	158	121
Totale assunti	271		226		257	
Totale cessati	374		386		279	
Turnover in entrata¹³ (%)	4,16%		3,41%		3,80%	
Turnover in uscita¹³ (%)	5,73%		5,83%		4,12%	

¹³ Il tasso turnover in entrata e in uscita è calcolato come totale entrati / cessati rispetto alla forza lavoro media nell'anno di riferimento; i dati relativi ad assunzioni e cessazioni non includono i reintegri avvenuti nel corso dell'anno.

Assunzioni e uscite per area geografica			
Numero di persone	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Dipendenti assunti	271	226	257
Nord-Ovest	236	185	177
Nord-Est	4	10	54
Centro	19	25	16
Sud	12	6	10
Estero	-	-	-
Dipendenti che hanno lasciato il Gruppo	374	386	279
Nord-Ovest	245	212	208
Nord-Est	54	73	26
Centro	46	60	28
Sud	25	37	17
Estero	4	4	-

Assunzioni e uscite per fasce d'età									
Numero di persone	al 31 marzo 2019			al 31 marzo 2018			al 31 marzo 2017		
	≤30	31-50	>50	≤30	31-50	>50	≤30	31-50	>50
Dipendenti assunti	107	159	5	124	97	5	171	85	1
Dipendenti che hanno lasciato il Gruppo	74	262	38	73	278	35	76	186	17
Totale assunti	271			226			257		
Totale cessati	374			386			279		

Incentivazione delle persone

Rapporto tra retribuzione annua totale media delle donne e quella degli uomini per inquadramento			
Remunerazione annua totale media	2018-2019		
	Uomini	Donne	Rapporto Donne su Uomini
Dirigenti	195.502	161.707	0,83
Quadri	77.250	70.357	0,91
Impiegati	43.089	34.969	0,81
Apprendisti	22.209	22.078	0,99
Remunerazione annua totale media	2017-2018		
	Uomini	Donne	Rapporto Donne su Uomini
Dirigenti	197.528	157.405	0,80
Quadri	75.154	69.229	0,92
Impiegati	42.376	34.394	0,81
Apprendisti	20.142	19.975	0,99
Remunerazione annua totale media	2016-2017		
	Uomini	Donne	Rapporto Donne su Uomini
Dirigenti	202.016	162.726	0,81
Quadri	74.745	69.256	0,93
Impiegati	42.376	34.394	0,81
Apprendisti	19.559	19.486	1,00

Rapporto tra retribuzione annua lorda media delle donne e quella degli uomini per inquadramento

Stipendio base (RAL)	2018-2019		
	Uomini	Donne	Rapporto Donne su Uomini
Dirigenti	147.328	126.750	0,86
Quadri	65.652	61.038	0,93
Impiegati	39.491	32.348	0,82
Apprendisti	20.855	20.736	0,99
Stipendio base (RAL)	2017-2018		
	Uomini	Donne	Rapporto Donne su Uomini
Dirigenti	149.274	123.910	0,83
Quadri	64.816	61.065	0,94
Impiegati	38.967	31.970	0,82
Apprendisti	18.924	18.772	0,99
Stipendio base (RAL)	2016-2017		
	Uomini	Donne	Rapporto Donne su Uomini
Dirigenti	151.288	127.631	0,84
Quadri	64.628	61.117	0,95
Impiegati	38.837	31.761	0,82
Apprendisti	18.378	18.310	1,00

La formazione e lo sviluppo dei dipendenti

Formazione del personale interno ed esterno									
Giornate di formazione (nr. giornate) ¹⁴	2018-2019			2017-2018			2016-2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale dipendente	7.839	11.634	19.473	8.256	11.257	19.513	7.572	10.336	17.908
Personale esterno	N/A	N/A	19.937	N/A	N/A	25.735	N/A	N/A	30.798
Totale giornate di formazione	7.839	11.634	39.410	8.256	11.257	45.248	7.572	10.336	48.706
Formazione media del personale dipendente (n. giornate pro-capite)	2,6	3,3	3,0	2,8	3,1	2,9	2,5	2,8	2,6
Investimenti in formazione (migliaia di Euro)	3.200			4.200			5.000		



¹⁴ Per "giornate" di formazione si intendono "Student Days", calcolati come: (ore di formazione erogata/8 ore).

Ore di formazione per categoria professionale e genere

Ore di formazione	2018-2019								
	N. Ore Uomini	Totale dipendenti uomini	N. ore pro-capite uomini	N. Ore Donne	Totale dipendenti donne	N. ore pro-capite donne	N. Ore Totali	Totale dipendenti	N. ore pro-capite
Dirigenti	1.367	112	12,2	549	48	11,4	1.916	160	11,98
Quadri	7.520	494	15,2	3.889	251	15,5	11.409	745	15,31
Impiegati	48.613	2.311	21,0	85.921	3.221	26,7	134.534	5.532	24,32
Apprendisti	5.213	52	100,3	2.711	33	-	7.924	85	93,22
Totale	62.713	2.969	149	93.070	3.553	54	155.783	6.522	24
Ore di formazione	2017-2018								
	N. Ore Uomini	Totale dipendenti uomini	N. ore pro-capite uomini	N. Ore Donne	Totale dipendenti donne	N. ore pro-capite donne	N. Ore Totali	Totale dipendenti	N. ore pro-capite
Dirigenti	2.757	116	23,8	1.246	54	23,1	4.003	170	24
Quadri	8.794	483	18,2	4.524	236	19,2	13.318	719	19
Impiegati	54.495	2.314	23,6	84.286	3.324	25,4	138.781	5.638	25
Apprendisti	-	59	-	-	39	-	-	98	-
Totale	66.046	2.972	66	90.056	3.653	68	156.102	6.625	24
Ore di formazione	2016-2017								
	N. Ore Uomini	Totale dipendenti uomini	N. ore pro-capite uomini	N. Ore Donne	Totale dipendenti donne	N. ore pro-capite donne	N. Ore Totali	Totale dipendenti	N. ore pro-capite
Dirigenti	1.483	121	12,3	672	55	12,2	2.155	176	12
Quadri	5.935	464	12,8	3.473	233	14,9	9.408	697	13
Impiegati	53.159	2.375	22,4	78.545	3.431	22,9	131.704	5.806	23
Apprendisti	-	53	-	-	36	0,0	-	89	-
Totale	60.577	3.013	20	82.690	3.755	22	143.267	6.768	21

Giornate di formazione rivolte al personale dipendente, per tipologia di formazione			
Giornate di formazione (nr. giornate) ¹⁵	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Formazione funzionale	17.372	16.821	14.404
Formazione manageriale	1.001	1.332	1.627
Formazione comportamentale	692	825	861
Formazione linguistica	408	535	1.016
Totale giornate di formazione	19.473	19.513	17.908

Giornate di formazione rivolte al personale dipendente, per tipologia di formazione			
Giornate di formazione della "Formazione funzionale"	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Formazione CRM (Customer Relationship Management)	10.121	9.382	9.033
Formazione Technology	2.018	3.320	3.401
Formazione Commerciale	680	1.359	1.131
Formazione Sicurezza sul lavoro	4.553	2.760	839
Totale giornate di formazione	17.372	16.821	14.404

¹⁵ Per "giornate" di formazione si intendono "Student Days", calcolati come: (ore di formazione erogata/8 ore).

Relazioni industriali

Partecipazione ad attività sindacale			
	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Ore di assenza per assemblee e permessi sindacali	67.938	60.016	59.393
Ore di assenza per scioperi	218	2.721	10.948
Personale iscritto al sindacato	28,54%	28,71%	28,36%

La promozione alla salute e della sicurezza

Infortuni e malattie professionali, per genere									
Numero di casi	2018-2019			2017-2018			2016-2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale infortuni	25	46	71	23	42	65	27	60	87
- di cui Infortuni sul lavoro	9	8	17	6	8	14	5	12	17
- di cui Infortuni in itinere	16	38	54	17	34	51	22	48	70
Totale Malattie professionali	-	2	2	1	1	2	-	-	-
Decessi (sul lavoro)	1	-	1	-	-	-	-	-	-

Indici infortunistici¹⁶

	2018-2019			2017-2018			2016-2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indice di frequenza	3,09	2,59	2,83	2,07	2,55	2,32	1,77	3,77	2,84
Indice di gravità	75,10	44,65	59,43	26,92	24,58	25,70	26,27	55,36	41,69
Tasso malattie professionali	-	0,85	0,21	0,42	0,42	0,42	-	-	-
Tasso di assenteismo	3,03%			2,95%			2,94%		

La Fondazione Vodafone Italia

Numero di progetti e investimento totale

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Progetti sostenuti (n.)	15	14	12
Investimento totale (€)	3.718.340	5.698.647	5.110.836

¹⁶ Per il calcolo degli indici di frequenza e di gravità è applicato uno standard di Gruppo che prevede i seguenti calcoli:

- Indice di frequenza: numero infortuni sul lavoro/FTE medi annui x 1.000;
- Indice di gravità: numero di giorni persi per infortuni sul lavoro/ FTE medi annui x 1.000.

I giorni persi includono i giorni di effettiva assenza dal lavoro, inclusi i giorni festivi e dedotto il giorno dell'evento. L'indice di malattia professionale è stato calcolato come rapporto tra n.casi di malattia professionale e le ore lavorate annue x 200.000. Il tasso di assenteismo è stato calcolato come rapporto tra il tot. giorni di assenza annui e il teorico presenza (giorni lavorabili). Nel tot. giorni di assenza vengono sommati i giorni di malattia, ricovero, infortunio, permesso non retribuito e aspettativa.

Risorse della Fondazione (€)

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Fondi ricevuti	3.617.100	3.690.000	4.741.000
- da Vodafone Group Foundation	1.850.000	1.850.000	2.150.000
- da Vodafone Italia	1.767.100	1.840.000	2.591.000
Fondi utilizzati per la gestione operativa	274.340	420.000	441.000
Fondi destinati per le iniziative deliberate dal CdA	3.718.340	5.698.647	5.110.836

La catena di fornitura

Ordinato concentrato su fornitori locali (%)

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
% volumi di acquisto da realtà industriali italiane o sussidiarie locali di multinazionali ¹⁷	53%	55%	57%

L'efficienza energetica delle reti di Vodafone Italia

Siti fisici

Numero di siti	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Siti fisici totali	20.265	20.235	20.203
- di cui siti condivisi (shared)	65%	65%	65%

¹⁷ 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).

Consumi di energia elettrica acquistata				
Rete	u.m.	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Fonti convenzionali	MWh	26.678	189.905	226.303
	GJ	96.041	683.658	814.691
Fonti rinnovabili	MWh	573.923	483.712	524.671
	GJ	2.066.123	1.741.363	1.888.816
Totale Rete	MWh	600.601	673.617	750.974
	GJ	2.162.164	2.425.021	2.703.506
Uffici e negozi	u.m.	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Fonti convenzionali	MWh	13.015	16.510	16.101
	GJ	46.854	59.436	57.964
Fonti rinnovabili	MWh	16.116	17.409	18.440
	GJ	58.019	62.672	66.384
Totale Uffici e negozi	MWh	29.131	33.919	34.541
	GJ	104.873	122.108	124.348
CED*	u.m.	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Fonti convenzionali	MWh	0	0	0
	GJ	0	0	0
Fonti rinnovabili	MWh	62.104	64.675	66.816
	GJ	223.575	232.830	240.538
Totale CED*	MWh	62.104	64.675	66.816
	GJ	223.575	232.830	240.538
Totale Vodafone Italia Fonti convenzionali	MWh	39.693	206.415	242.404
	GJ	142.895	743.094	872.654
Totale Vodafone Italia Fonti rinnovabili	MWh	652.144	565.796	609.927
	GJ	2.347.717	2.036.866	2.195.737
Totale Vodafone Italia	MWh	691.837	772.211	852.331
	GJ	2.490.612	2.779.960	3.068.392

* Il Centro Elaborazione Dati è gestito dalla società controllata Vodafone Servizi e Tecnologie Srl e comprende data center “global” e “regional” del Gruppo Vodafone.

Consumi di energia termica (MWh annuale)						
	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
Unità di misura	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ
Uffici	20.826	74.974	22.868	82.325	28.807	103.705

Consumi diretti di energia				
Rete	u.m.	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Gasolio da autotrazione	Litri	2.645.088	3.277.516	3.260.883
	GJ	91.102	112.834	112.290
Benzina da autotrazione	Litri	72.579	34.199	20.930
	GJ	2.770	1.047	628
Gasolio produzione energia da gruppi elettrogeni rete, uffici e negozi	Litri	186.528	239.922	267.485
	GJ	7.135	8.248	9.211
Benzina produzione energia da gruppi elettrogeni rete, uffici e negozi	Litri	0	0	0
	GJ	0	0	0
Gas naturale per caldaie e il riscaldamento degli uffici	Smc	435.284	419.981	251.636
	GJ	17.431	13.649	12.602
Totale Vodafone Italia	GJ	118.438	135.778	134.731

Energia elettrica autoprodotta

Rete	u.m.	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Gruppi elettrogeni - rete, uffici e negozi	MWh	528	1.027	1.372
	GJ	1.902	3.697	4.939
<i>- di cui auto consumata</i>	MWh	528	1.027	1.372
	GJ	1.902	3.697	4.939
Impianti di trigenerazione	MWh	1.140	1.044	1.328
	GJ	4.104	3.758	4.781
<i>- di cui auto consumata</i>	MWh	1.140	1.044	1.328
	GJ	4.104	3.758	4.781
Fonti rinnovabili (solare) - rete, uffici e negozi	MWh	190	83	52
	GJ	683	299	187
<i>- di cui auto consumata</i>	MWh	190	83	52
	GJ	683	299	187
Totale Vodafone Italia	MWh	1.858	2.154	2.752
	GJ	6.689	7.754	9.907
<i>- di cui auto consumata</i>	<i>MWh</i>	<i>1.858</i>	<i>2.154</i>	<i>2.752</i>
	<i>GJ</i>	<i>6.689</i>	<i>7.754</i>	<i>9.907</i>

Emissioni dirette di tCO₂

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
CO ₂ da trasporti (flotta aziendale)	7.176	7.860	8.508
CO ₂ da produzione energia (gruppi elettrogeni)	483	570	995
CO ₂ da riscaldamento	889	879	712
Totale Vodafone Italia	8.549	9.309	10.215

Al fine di un maggiore allineamento rispetto a quanto previsto dall'indicatore GRI Standards GRI 305-2, il dato relativo alle emissioni indirette di CO₂ (Scope 2) è stato riperformato in tutti e tre gli anni di esposizione dei dati, ed è presentato sia secondo l'approccio Location-based che Market-based, utilizzando i fattori di emissione aggiornati rispetto ad ogni anno.

In particolare, l'approccio Location-based prevede l'utilizzo di un fattore medio di emissione associato allo specifico mix energetico nazionale per la produzione di energia elettrica, con riferimento alla generazione elettrica del paese in cui è stata acquistata. Invece, l'approccio Market-based prevede l'utilizzo di un fattore di emissione definito su base contrattuale con

il fornitore di energia elettrica, e tiene conto dei certificati acquistati dall'Organizzazione che attestano l'approvvigionamento di energia elettrica da fonti rinnovabili (es. Garanzie di Origine). Pertanto, nel calcolo delle emissioni indirette di CO₂ secondo l'approccio Market-based, l'energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili non viene considerata.

Mentre per l'approccio Location-based sono stati utilizzati i fattori di emissione dell'Italia forniti da TERNA (TERNA, Confronti Internazionali 2016), per l'approccio Market-based sono stati utilizzati come fattori di emissione i residual mix dell'Italia pubblicati da AIB (Association of Issuing Bodies, European Residual Mixes 2018, 2018).

Emissioni indirette di tCO₂ - Location Based

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Rete	216.216	242.502	270.351
Uffici e negozi (esclusa energia termica)	10.487	12.211	12.435
Teleriscaldamento	7.497	8.232	10.371
Totale Rete + Uffici e negozi	234.201	262.945	293.156
CED	22.358	23.283	24.054
Totale CED	22.358	23.283	24.054
Totale Vodafone Italia	256.559	286.228	317.210

Emissioni indirette di tCO ₂ - Market Based			
	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Rete	12.885	90.585	105.231
Uffici e negozi (esclusa energia termica)	6.286	7.875	7.487
Teleriscaldamento	10.059	10.908	13.395
Totale Rete + Uffici e negozi	29.231	109.368	126.113
CED*	0	0	0
Totale CED*	0	0	0
Totale Vodafone Italia	29.231	109.368	126.113
* I consumi di energia elettrica relativi ai CED si considerano imputabili nella loro totalità ad energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili			

Fattori di densità per il calcolo dei consumi in GJ					
Rete	U. m.	2018-2019	2017-2018	2016-2017	Fonte
Gas Naturale	kg/m ³	0,7450	0,7451	0,7469	Defra ¹⁸
Gasolio produzione energia	l/ton	1.194	1.194	1.192	Defra ¹⁸
Benzina produzione energia	l/ton	1.368	1.369	1.368	Defra ¹⁸
Autotrasporto - Gasolio	l/ton	1.192	1.192	1.192	Defra ¹⁸
Autotrasporto - Benzina	l/ton	1.340	1.341	1.368	Defra ¹⁸

¹⁸ UK Government - Department for Environment Food & Rural Affairs. Per ciascun anno i fattori utilizzati fanno riferimento al corrispettivo anno di esposizione del dato.

Potere Calorifero per il calcolo dei consumi in GJ

Rete	U. m.	2018-2019	2017-2018	2016-2017	Fonte
Gas Naturale	GJ/ton	53,75	55,01	53,137	Defra ¹⁹
Gasolio produzione energia	GJ/ton	45,67	45,67	45,66	Defra ¹⁹
Gasolio produzione energia	kWh/kg	12,69	12,69	12,68	Defra ¹⁹
Benzina produzione energia	GJ/ton	47,14	47,15	47,14	Defra ¹⁹
Autotrasporto - Gasolio	GJ/ton	45,50	45,48	45,66	Defra ¹⁹
Autotrasporto - Benzina	GJ/ton	46,16	46,16	47,14	Defra ¹⁹
Energia elettrica e teleriscaldamento	GJ/MWh	3,6	3,6	3,6	Defra ¹⁹
Rendimento medio gruppo elettrogeno gasolio	costante	0,35	0,35	0,35	Defra ¹⁹
TEP	GJ/TEP	41,87	41,87	41,87	Defra ¹⁹

Fattori di emissione per il calcolo della CO₂

Rete	U. m.	2018-2019	2017-2018	2016-2017	Fonte
Gas Naturale	kg CO ₂ /m ³	2,04	2,09	2,02	Defra ¹⁹
Gasolio per produzione energia e riscaldamento	kg CO ₂ /l	2,59	2,58	2,65	Defra ¹⁹
Benzina produzione energia	kg CO ₂ /l	2,19	2,19	2,29	Defra ¹⁹
Autotrasporto - Gasolio	kg CO ₂ /l	2,65	2,65	2,59	Defra ¹⁹
Autotrasporto - Benzina	kg CO ₂ /l	2,29	2,29	2,19	Defra ¹⁹
Energia elettrica e teleriscaldamento - LB	kg CO ₂ /kWh	0,36	0,36	0,36	Terna ²⁰
Energia elettrica e teleriscaldamento - MB	kg CO ₂ /kWh	0,48	0,48	0,47	AIB - European Residual Mixes ²¹

¹⁹ UK Government - Department for Environment Food & Rural Affairs. Per ciascun anno i fattori utilizzati fanno riferimento al corrispettivo anno di esposizione del dato.

²⁰ Terna – Sezione Confronti Internazionali. I fattori utilizzati fanno riferimento al triennio 2014-2016.

²¹ European Residual Mixes by the Association of Issuing Bodies. Per ciascun anno i fattori utilizzati fanno riferimento al corrispettivo anno di esposizione del dato/pubblicazione del documento.

Gas refrigeranti ed estinguenti (kg) ²²								
	Uso	Stato	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
			Rete	Uffici	Rete	Uffici	Rete	Uffici
HFC (R407-R134-R417-R410)	refrigerante	detenuto	39.804	17.759	51.277	17.591	51.963	17.612
HFC (R407-R134-R417-R410)	refrigerante	reintegrato	555	849	511	805	2.110	410
HFC23	estinguento	detenuto	60.750	23.552	61.088	24.008	63.136	24.008
HFC23	estinguento	reintegrato	0	0	0	0	627	188
CO ₂	estinguento	detenuto	21.966	2.479	22.382	2.495	22.302	2.486
CO ₂	estinguento	reintegrato	0	0	80	0	0	9

Gas ozonolesivi (kg)								
	Uso	Stato	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
			Rete	Uffici	Rete	Uffici	Rete	Uffici
HCFC (R22)	Refrigerante	Detenuto	4.685	111	6.752	79	6.780	79
HCFC (R22)	Refrigerante	Reintegrato	0	0	5	0	0	0

²² Le perdite di gas refrigeranti ed estinguenti sono riconducibili ad ulteriori emissioni di CO₂ (Scopo 1).

Altre sostanze estinguenti (Kg)

	Uso	Stato	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
			Rete	Uffici	Rete	Uffici	Rete	Uffici
Polveri	estinguento	detenuto	63.476	10.344	64.795	10.392	64.765	10.342
Polveri	estinguento	reintegrato	0	0	2	0	72	72
NOVEC	estinguento	detenuto	25.107	7.728	26.614	7.728	24.146	7.728
NOVEC	estinguento	reintegrato	0	0	40	0	228	0
Altro (soyuz)	estinguento	detenuto	0	0	0	0	10	0
Altro (soyuz)	estinguento	reintegrato	0	0	0	0	0	0

Rifiuti speciali prodotti dalla gestione della rete (t.)

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Pericolosi	385	666	298
Non pericolosi	1.589	1.004	560
Totale	1.974	1.670	858
- di cui riciclati	100%	100%	100%

Performance economiche

Performance economiche (milioni di euro)			
Determinazione del Valore Aggiunto (milioni di euro)	2018-2019	2017-2018	2016-2017
A) Valore della produzione	6.442	6.740	6.725
1. Ricavi da servizi	5.933	6.287	6.209
2. Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	85	78	77
4. Altri ricavi e proventi	424	375	439
B) Costi intermedi della produzione	(4.039)	(4.173)	(4.323)
6. Costi di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	(841)	(892)	(838)
7. Costi per servizi	(2.735)	(2.712)	(2.891)
8. Costi di godimento di beni di terzi	(291)	(328)	(351)
9. Accantonamenti per rischi	(23)	(49)	(21)
10. Altri accantonamenti	(99)	(128)	(156)
11. Oneri diversi di gestione	(51)	(64)	(66)
VALORE AGGIUNTO CONSOLIDATO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	2.403	2.567	2.402
C) Componenti accessori e straordinari	4	7	20
12. +/- Saldo gestione accessoria	7	10	21
Ricavi accessori	9	10	21
- Costi accessori	(2)	0	0
13. +/- Saldo componenti straordinari	(4)	(3)	(1)
Ricavi straordinari	0	0	0
- Costi straordinari	(4)	(3)	(1)
VALORE AGGIUNTO CONSOLIDATO GLOBALE LORDO	2.406	2.574	2.422
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	(1.335)	(1.361)	(1.393)
VALORE AGGIUNTO CONSOLIDATO GLOBALE NETTO	1.071	1.213	1.029

Performance economiche (milioni di euro)			
Distribuzione del Valore Aggiunto Consolidato Globale Lordo (mln euro)	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Risorse umane	443	461	467
Personale non dipendente	0,5	1	-
Personale dipendente	443	460	467
a) remunerazioni dirette	308	326	328
b) remunerazioni indirette	134	134	139
Stato ed Istituzioni	188	215	199
Imposte dirette	172	208	194
Imposte indirette	18	9	9
- sovvenzioni in c/esercizio	(2)	(2)	(4)
Finanziatori	11	16	13
Oneri per capitali a breve termine	11	16	13
Oneri per capitali a lungo termine	0	-	-
Soci	0	-	-
Dividendi (Utili distribuiti alla proprietà)	0	-	-
Remunerazione Vodafone Italia	427	517	348
+/- Variazioni riserve	427	517	348
Collettività	2	2	2
Liberalità esterne	2	2	2
VALORE AGGIUNTO CONSOLIDATO GLOBALE NETTO	1.071	1.211	1.029

Conto economico in milioni di euro

Conto economico		
	2018-2019	2017-2018
a) Valore della produzione	6.444	6.741
b) Costi della produzione	(5.837)	(6.005)
Costi operativi	(4.001)	(4.073)
Per il personale	(415)	(431)
Ammortamenti e svalutazioni	(1.335)	(1.361)
Svalutazione dei crediti	(99)	(128)
Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	13	(12)
Differenza tra valori e costi della produzione (a-b)	607	736
c) Proventi ed (oneri) finanziari	(7)	(9)
d) Rettifiche di valore di attività finanziarie	(1)	(2)
Risultato prima delle imposte (a-b+c+d)	599	725
Imposte sul reddito di esercizio	(172)	(208)
Utile (perdita) di esercizio	427	517

Stato patrimoniale in milioni di euro

Attivo			
	2018-2019	2017-2018	Variazione
Immobilizzazioni	7.095	5.353	1.742
Immobilizzazioni immateriali	4.975	3.008	1.967
Immobilizzazioni materiali	2.109	2.333	(224)
Immobilizzazioni finanziarie	11	12	(1,00)
Attivo circolante	2.018	2.502	(484)
Rimanenze	64	51	13
Crediti commerciali entro 12 mesi	968	913	55
Crediti commerciali oltre 12 mesi	288	313	(25)
Crediti verso imprese soggette al controllo delle controllanti	25	18	7
Crediti tributari e per imposte anticipate	248	242	6
Crediti verso altri	168	151	17
Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni *	217	780	(563)
Disponibilità liquide *	40	33	7
Ratei e risconti	104	117	(13)
Totale attivo	9.217	7.972	1.245

* Voci che compongono la Posizione Finanziaria Netta positiva e pari a 239 milioni di euro al 31 marzo 2019 (785 milioni di euro al 31 marzo 2018).

Stato patrimoniale in milioni di euro

Passivo			
	2018-2019	2017-2018	Variazione
Patrimonio netto	4.910	5.483	(573)
Capitale e riserve	2.777	2.777	0
Utile esercizi precedenti	1.706	2.189	(483)
Utile(perdita) d'esercizio	427	517	(90)
Fondi per rischi ed oneri	301	288	13
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	64	66	(2)
Debiti	3.587	1.835	1.752
Debiti verso banche *	4	5	(1)
Debiti verso altri finanziatori *	14	23	(9)
Debiti commerciali entro 12 mesi	1.195	1.185	10
Debiti commerciali oltre 12 mesi	9	7	2
Debiti verso imprese sottoposte al controllo delle controllanti	311	282	29
Debiti tributari	140	214	(74)
Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale entro 12 mesi	12	12	(0)
Altri debiti entro 12 mesi	161	99	62
Altri debiti oltre 12 mesi	1.741	8	1.733
Ratei e risconti	355	300	55
Totale passivo	9.217	7.972	1.245

* Voci che compongono la Posizione Finanziaria Netta positiva e pari a 239 milioni di euro al 31 marzo 2019 (785 milioni di euro al 31 marzo 2018).

Rendiconto finanziario in milioni di euro

Rendiconto finanziario			
	2018-2019	2017-2018	Variazione
Utile d'esercizio	427	517	(90)
Imposte sul reddito	172	208	(36)
Interessi finanziari	5	9	(4)
Utile d'esercizio prima di imposte, interessi, plus/minusvalenze	604	734	(130)
Accantonamenti	179	240	(61)
Ammortamenti, svalutazioni di immobilizzazioni e altre variazioni	1.330	1.357	(27)
Flusso finanziario prima delle variazioni del CCN	2.113	2.330	(217)
Variazione del capitale circolante netto	1.814	(144)	1.958
Flusso finanziario dopo le variazioni del CCN	3.927	2.186	1.741
Utilizzo fondi	(180)	(73)	(107)
Altre rettifiche monetarie	(224)	(232)	8
Flusso finanziario della gestione reddituale (A)	3.523	1.881	1.642
(Acquisti)/Dismissioni di immobilizzazioni materiali	(524)	(575)	51
(Acquisti)/Dismissioni di immobilizzazioni immateriali	(2.547)	(925)	(1.622)
Flusso finanziario generato dall'attività di investimento (B)	(3.071)	(1.500)	(1.571)
Incremento/(Decremento) debiti a breve verso banche	(1)	(2)	1
Incremento/(Decremento) posizione c/c corrispondenza verso la controllante	566	(346)	912
Debiti verso altri finanziatori	(10)	(38)	28
Dividendi pagati	(1.000)	-	(1.000)
Flusso di cassa netto generato dall'attività finanziaria (C)	(445)	(386)	(59)
Variazione netta del saldo cassa e banche (A ± B ± C)	7	(5)	12
Saldo iniziale di cassa e banche	33	39	(6)
Saldo finale di cassa e banche	40	33	7

I temi materiali di Vodafone Italia ed il loro collegamento con i GRI Standards

I temi materiali di Vodafone Italia	
Responsabilità di Business	
Integrità ed etica aziendale	Al fine di garantire la massima legalità, integrità ed etica aziendale, Vodafone Italia ha adottato, in sostituzione del proprio Codice Etico, il Code of Conduct del Gruppo Vodafone e un meccanismo di whistleblowing denominato "SpeakUp". Inoltre, sono state realizzate apposite campagne e attività formative per i dipendenti come ad esempio Doing What's Right.
Relazione e soddisfazione del cliente	La strategia di customer care è maturata su due linee direttrici: la multicanalità e la digitalizzazione. Oggi il servizio di assistenza clienti Vodafone, infatti, è disponibile attraverso molteplici canali (anche attraverso lo smart speaker Alexa) e i canali hanno come elemento distintivo una forte caratterizzazione digitale, il cui fulcro è l'assistente digitale TOBi.
Sviluppo della rete e di tecnologie digitali	Vodafone, grazie ai suoi importanti investimenti nello sviluppo della rete, ha come primo obiettivo quello di supportare la digitalizzazione del Paese. Grazie agli importanti investimenti, in particolare nell'ambito del 5G, Vodafone Italia si propone di rafforzare la competitività del sistema Paese.
Affidabilità della rete e qualità del servizio	Vodafone Italia si impegna ad offrire servizi affidabili e di qualità attraverso lo sviluppo di infrastrutture sempre più in linea con le esigenze dei clienti, attraverso una corretta gestione delle stesse e l'erogazione di servizi personalizzati e innovativi.
Gestione responsabile della catena di fornitura	Vodafone Italia si impegna ad operare in un'ottica di correttezza, trasparenza e responsabilità lungo tutta la catena del valore, a partire dai propri fornitori. Ciò implica un costante monitoraggio e valutazione dei fornitori su tematiche sociali e ambientali, oltre che sui requisiti richiesti per legge, sia in fase di selezione che di audit.
Tutela della privacy e Cybersecurity	Vodafone Italia si impegna a garantire elevati standard di sicurezza dei dati dei propri clienti. Nel corso di questo anno è stato completato il programma di adeguamento al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR). Vodafone inoltre collabora con le autorità pubbliche per tutelare le infrastrutture critiche del Paese da eventuali attacchi informatici.
Responsabilità Sociale	
Diversità e inclusione	Da sempre Vodafone Italia considera la diversità un valore chiave per tutta l'azienda ed un proprio punto di forza. Si impegna così ogni giorno nella promozione e valorizzazione di un ambiente di lavoro inclusivo, attraverso l'ascolto delle proprie persone, come un fattore positivo di cambiamento.
Work-life balance e welfare	Vodafone Italia si impegna in prima linea per la diffusione e l'adozione di soluzioni di Smart Working, consapevole che la trasformazione digitale passa anche attraverso lo sviluppo di modalità e strumenti di lavoro smart, per rendere il proprio operato sempre più agile, interattivo e orientato alla collaborazione.
Supporto alle comunità e solidarietà sociale	Vodafone, tramite la Fondazione Vodafone Italia offre un contributo concreto alle criticità del contesto sociale attuale. Tra i numerosi progetti portati avanti in Italia si sottolineano i programmi di integrazione sociale e le iniziative di Digital Health.
Formazione e sviluppo delle competenze digitali	Sviluppare le competenze digitali dei dipendenti e dei giovani talenti è fondamentale per cogliere tutte le opportunità offerte dalla digitalizzazione del mondo del lavoro. Nascono così i programmi di Vodafone Italia per la formazione digitale dei dipendenti e le numerose iniziative per i giovani di talento.
Salute e sicurezza sul lavoro	Vodafone Italia opera migliorando continuamente i propri sistemi di gestione relativi alla salute e sicurezza sul lavoro. Si impegna inoltre a sensibilizzare e formare i dipendenti sui principali rischi a cui sono esposti.
Responsabilità Ambientale	
Elettromagnetismo	Vodafone Italia si impegna a monitorare con attenzione i risultati della ricerca scientifica sugli effetti dei campi elettromagnetici attraverso un'apposita sezione del sito internet. Tutte le procedure dell'Organizzazione per garantire che i telefoni e le stazioni radio base rispettino tutte le normative in vigore, nazionali e non, sono consultabili sul sito.
Efficienza energetica	Vodafone Italia, nella propria veste di attore principale della trasformazione digitale del Paese, promuove la crescita innovativa della propria infrastruttura di rete mobile e fissa, implementando inoltre nuove tecnologie in grado di ridurre il fabbisogno energetico.
Tutela dell'ambiente	Al fine di garantire la riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività, Vodafone Italia si impegna nella tutela del territorio e nella salvaguardia ambientale, attraverso politiche di responsabilizzazione per la corretta gestione delle risorse e la gestione differenziata dei rifiuti.

Tabella di correlazione dei temi materiali di Vodafone Italia

Temi materiali di Vodafone Italia	GRI Standard di riferimento	Perimetro degli aspetti materiali	Ruolo di Vodafone Italia
Integrità ed etica aziendale	GRI 103: Management approach (2016) GRI 205: Anti-corruzione (2016) GRI 206: Comportamenti anti-collusivi (2016) GRI 419: Compliance socio-economica (2016)	Vodafone Italia	Diretto - Causato da Vodafone Italia
Relazione e soddisfazione del cliente	GRI 103: Management approach (2016) GRI 417: Attività di marketing ed etichettatura dei prodotti e servizi (2016)	Vodafone Italia	Diretto - Causato da Vodafone Italia
Sviluppo della rete e di tecnologie digitali	GRI 103: Management approach (2016)	- Vodafone Italia - Fornitori	- Diretto - Causato da Vodafone Italia - Indiretto - Connesso alle attività di VF Italia attraverso relazioni di business
Affidabilità della rete e qualità del servizio	GRI 103: Management approach (2016)	Vodafone Italia	Diretto - Causato da Vodafone Italia
Gestione responsabile della catena di fornitura	GRI 103: Management approach (2016) GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016) GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori (2016)	- Vodafone Italia - Fornitori	- Diretto - Causato da Vodafone Italia - Indiretto - Connesso alle attività di VF Italia attraverso relazioni di business
Tutela della privacy e Cybersecurity	GRI 103: Management approach (2016) GRI 418: Privacy dei consumatori (2016)	- Vodafone Italia - Fornitori e Business partner, con riferimento all'utilizzo dei dati di business	- Diretto - Causato da Vodafone Italia - Indiretto - Connesso alle attività di VF Italia attraverso relazioni di business
Diversità e inclusione	GRI 103: Management approach (2016) GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016) GRI 406: Non discriminazione (2016)	Vodafone Italia	Diretto - Causato da Vodafone Italia
Work-life balance e welfare	GRI 103: Management approach (2016) GRI 401: Occupazione (2016) GRI 402: Gestione delle relazioni industriali (2016)	Vodafone Italia	Diretto - Causato da Vodafone Italia
Supporto alle comunità e solidarietà sociale	GRI 103: Management approach (2016) GRI 203: Impatti economici indiretti (2016) GRI 413: Comunità locali (2016)	Vodafone Italia	Diretto - Causato da Vodafone Italia
Formazione e sviluppo delle competenze digitali	GRI 103: Management approach (2016) GRI 404: Formazione e istruzione (2016)	Vodafone Italia	Diretto - Causato da Vodafone Italia
Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 103: Management approach (2016) GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2016)	Vodafone Italia	Diretto - Causato da Vodafone Italia
Elettromagnetismo	GRI 103: Management approach (2016) GRI 416: Salute e sicurezza dei consumatori (2016)	Vodafone Italia	Diretto - Causato da Vodafone Italia
Efficienza energetica	GRI 103: Management approach (2016) GRI 302: Energia (2016) GRI 305: Emissioni (2016)	- Vodafone Italia - Fornitori di energia elettrica	- Diretto - Causato da Vodafone Italia - Indiretto - Connesso alle attività di VF Italia attraverso relazioni di business
Tutela dell'ambiente	GRI 103: Management approach (2016) GRI 306: Scarichi e rifiuti (2016) GRI 307: Compliance ambientale (2016)	Vodafone Italia	Diretto - Causato da Vodafone Italia

GRI Content Index

GRI CONTENT INDEX			
Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/riferimento	Omissioni
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES (2016)			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	Vodafone Italia S.p.A.	
102-2	Principali attività, marchi, prodotti e/o servizi	8, 9, 30, 31, 41-46	
102-3	Sede principale	Quarta di copertina	
102-4	Aree geografiche di operatività	8, 9	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	8, 23, 68	
102-6	Mercati serviti	8, 9, 30, 31	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	6, 8, 30, 31, 36, 95-98	
102-8	Caratteristiche della forza lavoro	70-72	
102-9	Catena di fornitura dell'Organizzazione	35, 36, 84	
102-10	Cambiamenti significativi dell'Organizzazione e della sua catena di fornitura	68	
102-11	Applicazione dell'approccio prudentiale alla gestione dei rischi	23-24	
102-12	Iniziative esterne	15, 17, 31, 58-61, 65	
102-13	Principali partnership e affiliazioni	15, 27	
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	3, 4	
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	10, 18, 19-22, 24, 26	
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'Organizzazione	14, 15, 25	

GOVERNANCE			
102-18	Struttura di Governo dell'Organizzazione	23, 24, 48	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti	18	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	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.	
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	Per sviluppare i processi di dialogo e confronto con i propri stakeholder, Vodafone Italia si ispira a standard internazionali come l'AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) 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.	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	18	
102-44	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	18, 53	
PRATICHE DI REPORTING			
102-45	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato	68	
102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro degli aspetti materiali	68	
102-47	Aspetti materiali identificati	16, 99	
102-48	Modifiche di informazioni contenute nei precedenti bilanci	68	
102-49	Cambiamenti significativi in termini di aspetti materiali e loro perimetro	68	
102-50	Periodo di rendicontazione	68	
102-51	Data di pubblicazione del precedente bilancio	Ottobre 2018	
102-52	Periodicità di rendicontazione	68	
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Public Associations, Sustainability & VF Foundation Team, Tel. +39 0241431	
102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	68	
102-55	Indice dei contenuti GRI	101-110	
102-56	Attestazione esterna	Il Bilancio di Sostenibilità di Vodafone Italia non è sottoposto ad attività di assurance esterna	

TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/riferimento	Omissioni
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICA (2016)			
Topic: PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	20	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	20, 68, 69	
GRI-201: Performance economica (2016)			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	20, 93	
Topic: PRESENZA SUL MERCATO			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	9, 48, 50-51	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	9, 48, 50-51, 68	
GRI-202: Presenza sul mercato (2016)			
202-2	Porzione di senior manager assunti nella comunità locale	La totalità dei senior manager di Vodafone Italia è di nazionalità italiana	
Topic: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	19-22	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	19-22, 68	

GRI-203: Impatti economici indiretti (2016)			
203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture	60-61	
203-2	Impatti economici indiretti significativi	20-22	
Topic: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	35-36	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	35-36, 68	
GRI-204: Pratiche di approvvigionamento (2016)			
204-1	Porzione della spesa concentrata su fornitori locali	36,84	
Topic: ANTICORRUZIONE			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99, 100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	25, 26	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	25,26, 68	
GRI-205: Anticorruzione (2016)			
205-3	Casi di corruzione accertati e azioni intraprese	Nel corso dell'anno fiscale non si sono verificati episodi di corruzione	
Topic: PRATICHE ANTICOMPETITIVE			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	23-26	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	23-26, 68	
GRI-206: Pratiche anticompetitive (2016)			
206-1	Azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	Nel corso dell'anno non si sono registrate azioni legali relative a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche.	

GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALE			
TOPIC: ENERGIA			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	63, 64	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	63,64, 68	
GRI-302: Energia (2016)			
302-1	Consumi energetici interni all'Organizzazione	85-87	
TOPIC: EMISSIONI			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	63, 64	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	63,64, 68	
GRI 305: Emissioni (2016)			
305-1	Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)	88	
305-2	Emissioni indirette di gas serra (Scope 2)	88-89	
TOPIC: SCARICHI E RIFIUTI			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	63	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	63, 68	
GRI 306: Scarichi e rifiuti (2016)			
306-2	Rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	92	
TOPIC: COMPLIANCE AMBIENTALE			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	

103-2	Approccio alla gestione della tematica	63-66	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	63-66, 68	
GRI 307: Compliance ambientale (2016)			
307-1	Non compliance a leggi e regolamenti in materia ambientale	Non si segnalano sanzioni monetarie rilevanti per violazione di leggi o regolamenti in materia ambientale.	
TOPIC: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	35, 36	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	35, 36, 68	
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori (2016)			
308-1	Nuovi fornitori valutati sulla base di criteri ambientali	35	
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
TOPIC: OCCUPAZIONE			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	50, 51	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	50, 51, 68	
GRI 401: Occupazione (2016)			
401-1	Nuovi assunti e turnover del personale	75, 76	
TOPIC: GESTIONE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	48, 82	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	48, 68, 82	

GRI 402: Gestione delle relazioni industriali (2016)			
402-1	Periodo minimo di preavviso per le modifiche operative	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.	
TOPIC: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	56, 57	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	56, 57, 68	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2016)			
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenze e numero di decessi correlati al lavoro	82, 83	
TOPIC: FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	49, 50	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	49, 50, 68	
GRI 404: Formazione e istruzione (2016)			
404-1	Ore medie di formazione per anno e per dipendente	80	
TOPIC: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	52-55	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	52-55, 68	
GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)			
405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	72-75	

TOPIC: NON DISCRIMINAZIONE			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	52-55	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	52-55, 68	
GRI 406: Non discriminazione (2016)			
406-1	Episodi di discriminazione e azioni intraprese	Nel corso dell'anno non si sono riscontrati episodi di discriminazione.	
TOPIC: COMUNITÀ LOCALI			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	58-61	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	58-61, 68	
GRI 413: Comunità locali (2016)			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo	58-61, 83-84	
TOPIC: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	35, 36	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	35, 26, 68	
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori (2016)			
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	A seguito delle procedure messe in atto da Vodafone Italia (accettazione integrale del <i>Code of Ethical purchasing</i> , comprendente specifiche clausole contrattuali in merito, consistente numero di audit eseguiti nel corso del FY) 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. In oltre, entro i limiti consentiti dalla vigente normativa sulla privacy, nel corso degli audit svolti da Vodafone sui propri fornitori viene verificata direttamente con le loro risorse la conformità ai requisiti di cui sopra, da parte degli appaltatori.	

TOPIC: : SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	65, 66	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	65, 66, 68	
GRI 416: Salute e sicurezza dei consumatori (2016)			
416-2	Casi di non-conformità a riguardo agli impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi	Nel corso del periodo di rendicontazione non sono stati rilevati casi di non conformità relativi a salute e sicurezza di prodotti e servizi.	
TOPIC: ATTIVITÀ DI MARKETING ED ETICHETTATURA DEI PRODOTTI E SERVIZI			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	32, 33	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	32, 33, 68	
GRI 417: Attività di marketing ed etichettatura dei prodotti e servizi (2016)			
417-2	Casi di non-conformità a riguardo all'etichettatura di prodotti e servizi	Nel corso del periodo di rendicontazione non sono stati rilevati casi di non conformità relativi a informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	
417-3	Casi di non-conformità relativi all'attività di marketing	Nel corso del periodo di rendicontazione sono state rilevate 7 pronunce del Giurì della Pubblicità rese nei confronti di Vodafone in accoglimento di ricorsi di concorrenti. In particolare, con le pronunce n. 38/2018, 43/2018, 66/2018, 68/2018, 78/2018, 05/2019 e 06/2018 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.	
TOPIC: PRIVACY DEI CONSUMATORI			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	34	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	34, 68	
GRI 418: Privacy dei consumatori (2016)			
418-1	Reclami riguardanti la violazione della privacy e la perdita dei dati dei clienti	Nel corso dell'anno Vodafone Italia S.p.A. ha ricevuto dal Garante Privacy n. 24 richieste di informazioni su segnalazione degli interessati in ordine a presunta violazione della privacy.	

TOPIC: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Materialità e perimetro	13-17, 99-100	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	23-28	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	23-28, 68	
GRI 419: Compliance socio-economica (2016)			
419-1	Non-compliance a regolamenti e leggi in materia sociale ed economica	Nel corso dell'anno Vodafone Italia non ha registrato sanzioni relative alla mancata conformità a leggi o regolamenti	

**Bilancio di
Sostenibilità
2018 - 2019**
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

Pubblicazione del documento:

Novembre 2019

Progetto e coordinamento editoriale:

Direzione Sustainability & Foundation di Vodafone Italia