

Vodafone Italia Bilancio di Sostenibilità 2022 - 2023



Indice

Nota metodologica.....3	2. Environment.....9	3. Social 17	4. Governance 33
Highlights dell'anno fiscale 2022-2023.....3	2.1 Tutela dell'ambiente e transizione energetica 10	3.1 Una relazione di fiducia con clienti e fornitori..... 18	4.1 La struttura di Governance 34
1. Chi siamo.....4	Attività promotrici della sostenibilità ambientale.....10	Tutela dei Call Center e centralità dei clienti... 18	Gli Organi Sociali 34
1.1 Vodafone Italia.....5	Attività di screening, monitoraggio e verifica sui fornitori legata al rispetto dell'ambiente... 12	Integrità e responsabilità nella catena di fornitura 19	I Comitati 34
1.2 Il nostro approccio alla sostenibilità6	Il processo di selezione e valutazione dei fornitori 12	3.2 Sviluppo della rete e tecnologie digitali..... 20	Il Sistema di Controllo interno 35
La strategia di business sostenibile per Vodafone Italia 6	I benefici ambientali dell'IoT..... 13	Action for 5G..... 21	4.2 Trasparenza, integrità ed etica aziendale ... 36
La materialità per Vodafone Italia..... 7	2.2 Gestione responsabile dei rifiuti 14	Soluzioni Internet of Things (IoT) 21	Promozione di una cultura interna etica e trasparente..... 36
L'ascolto e il coinvolgimento degli stakeholder di Vodafone Italia..... 8	Rifiuti di rete 14	3.3 Sicurezza dei prodotti e sicurezza acustica 22	I codici di condotta..... 36
	Riciclo dei prodotti 15	3.4 Valorizzazione del capitale umano, welfare aziendale e tutela della diversità e dell'inclusione 23	4.3 Tutela della privacy e cybersecurity 37
	2.3 Circolarità nella gestione dei RAEE domestici, pile e accumulatori..... 16	Employer branding e attraction dei talenti... 24	Tutela della privacy 37
	I benefici ambientali del trattamento dei RAEE domestici 16	Lo sviluppo dei nostri talenti 25	Il nuovo Codice di Condotta per le attività di telemarketing e tele-selling..... 37
	I benefici ambientali del trattamento dei rifiuti di pile e accumulatori 16	Benessere e strumenti di welfare 26	Cybersecurity..... 38
		Tutela della diversità e dell'inclusione 27	Allegati 39
		3.5 Tutela della salute e sicurezza sul lavoro ... 29	Tematiche materiali 45
		La formazione sui temi di salute e sicurezza 29	Indice dei contenuti GRI..... 46
		Attività di pubblico soccorso e protezione civile..... 30	
		3.6 Iniziative della Fondazione Vodafone 31	

Clicca sulle voci dell'indice per andare alla pagina desiderata

Nota metodologica

Il presente documento costituisce il Bilancio di Sostenibilità di Vodafone Italia S.p.A.¹ (di seguito anche “Società”, “Organizzazione” o “Vodafone Italia”) redatto secondo l’opzione “**with reference**” dei “**GRI Sustainability Reporting Standards 2021**” pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), come indicato nella tabella allegata “GRI Content Index” che riassume gli indicatori GRI rendicontati nel presente documento e dà indicazioni sulla loro collocazione. Il documento è stato redatto volontariamente e risponde all’esigenza della Società di avere uno strumento con cui presentare agli stakeholder le proprie performance di sostenibilità.


Le informazioni contenute nel presente documento, che ha periodicità annuale, si riferiscono all’**anno fiscale 2022-2023** (dal 1° aprile 2022 al 31 marzo 2023). Vodafone Italia ha applicato i principi di accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto della sostenibilità, tempestività e verificabilità in accordo con i GRI Standards considerando l’impatto della Società nel più ampio contesto dello sviluppo sostenibile.

I contenuti oggetto di rendicontazione sono stati selezionati sulla base dei risultati dell’**analisi di materialità** svolta dal Gruppo Vodafone nel 2021, che ha permesso di individuare gli aspetti materiali per Vodafone Italia e per i suoi stakeholder e di cui si danno maggiori spiegazioni nel capitolo “1.2 Il nostro approccio alla sostenibilità”.

Il perimetro dei dati economici, sociali e ambientali riportati nel Bilancio di Sostenibilità coincide con il perimetro del Bilancio d’Esercizio di Vodafone Italia al 2023 (Vodafone Italia S.p.A., Vodafone Gestioni S.p.A., Vodafone Servizi e Tecnologie S.r.l., VEI S.r.l., VND S.p.A.) salvo eccezioni specificate.

Al fine di garantire l’affidabilità dei dati, è stato limitato, per quanto possibile, il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate nel testo.

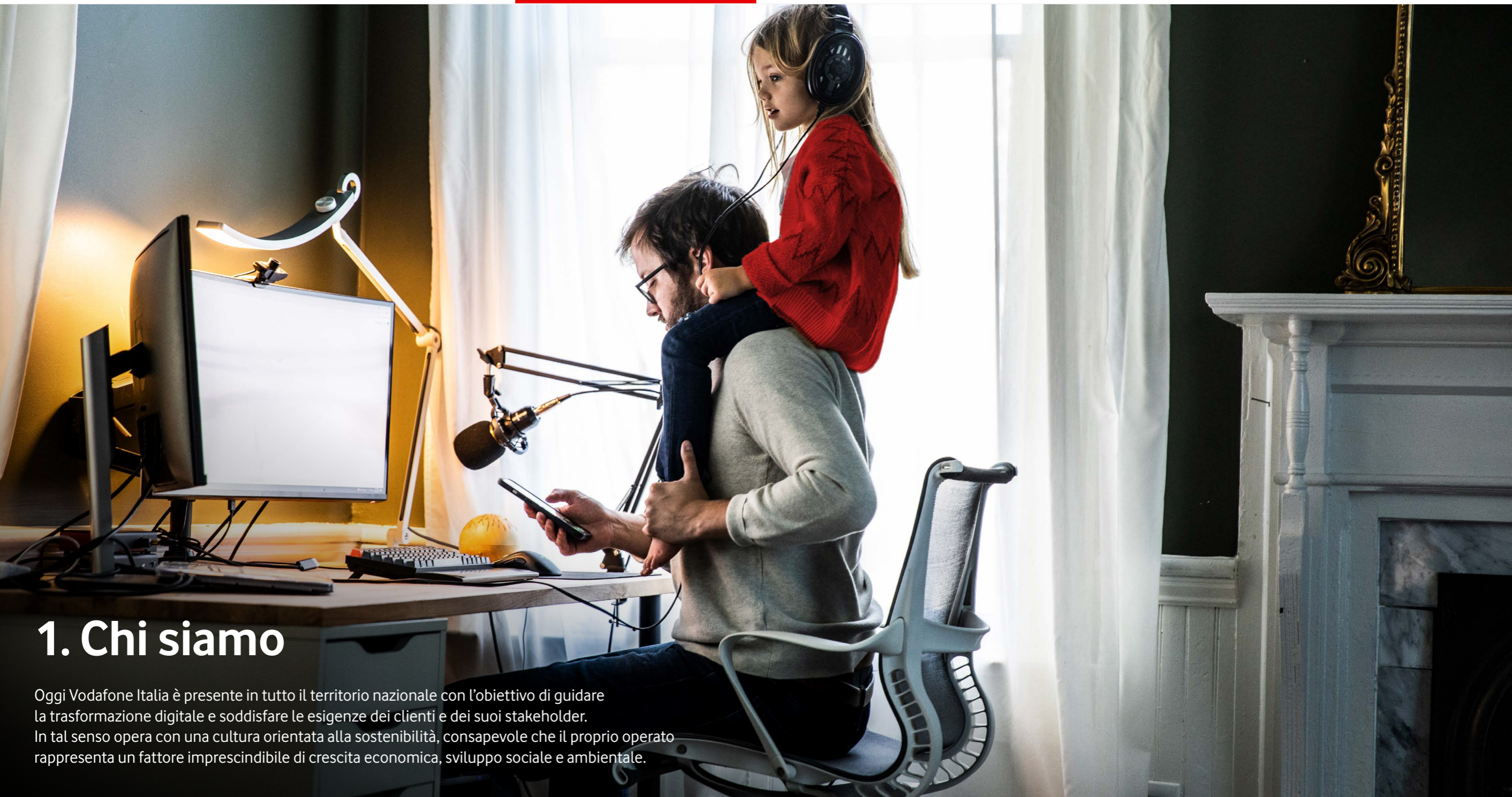
Per ogni informazione relativa al Bilancio di Sostenibilità è possibile contattare il team dedicato: “Fondazione Vodafone e Sostenibilità”, sotto la Direzione “Comunicazione Corporate & Fondazione Vodafone” di Vodafone Italia.

 Per maggiori informazioni sulle attività, gli obiettivi e i traguardi del Gruppo Vodafone, consultare l’**Annual Report** (sezione “Purpose, sustainability and responsible business”) **disponibile qui.**

Highlights dell’anno fiscale 2022-2023



¹ Con sede in Via Guglielmo Jervis 13, Ivrea 10015 (TO).



1. Chi siamo

Oggi Vodafone Italia è presente in tutto il territorio nazionale con l'obiettivo di guidare la trasformazione digitale e soddisfare le esigenze dei clienti e dei suoi 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 e ambientale.

1.1 Vodafone Italia

Vodafone Italia rappresenta una realtà dinamica ampiamente legata al contesto italiano e, allo stesso tempo, perfettamente integrata con la visione internazionale del Gruppo Vodafone, uno dei maggiori gruppi di telecomunicazioni al mondo, presente in **cinque continenti** e operante in **19 mercati diversi**, con **372 milioni di clienti**, di cui 323 utenti di telefonia mobile, 28 milioni di banda larga e 21 milioni di clienti TV.

Vodafone crede che la tecnologia e la connettività possano migliorare il futuro e la vita delle persone e per questo lavora ogni giorno per costruire una società digitale che promuova il progresso socio-economico, che accolga tutte le persone e che non comprometta la salute del pianeta.

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).

Vodafone Italia crede che la transizione verso una società maggiormente digitale contribuirà al benessere dei cittadini oltre a ridurre l'effetto delle attività umane sul pianeta; infatti, grazie alla diffusione delle **reti di nuova generazione e del 5G**, i cittadini potranno avere un accesso decisamente più semplice ed efficace a un numero crescente di servizi e le imprese potranno accelerare il proprio processo di miglioramento digitale.

Il settore delle telecomunicazioni fisse e mobili in Italia ha subito negli ultimi anni un **importante flessione dei ricavi**. I dati ASSTEL² riportano, per l'intero settore, un calo del fatturato complessivo di circa 5 miliardi di euro tra il 2017 e il 2022 pari a un decremento di quasi il 16%. Tale calo è da imputare alla sempre forte pressione competitiva e si è aggravato negli ultimi anni e alla incontrollabile discesa dei prezzi per unità di traffico: si è infatti passati da un costo medio in Italia di 1,7\$ per Gbyte del 2019 ai 0,12\$ del 2022 con un calo di circa il 93%³.

A fronte di ricavi decrescenti, **il traffico sulla rete è aumentato notevolmente**. La rete mobile ha registrato una crescita annua del traffico superiore passando, nel consumo giornaliero di ogni linea, dai 0,19 Gbyte del 2019 ai 0,73 del 2023 con un incremento pari a oltre il 270%. L'incremento del traffico ha richiesto un significativo aumento della capacità di rete nel suo complesso per far fronte ai picchi di traffico innescati dalla fruizione dei contenuti video offerti dai cosiddetti OTT (Over The Top) quali Google, Meta, Netflix e DAZN.

Particolarmente significativa è la lenta ma continua crescita delle linee dati mobili M2M (Machine to Machine) passate dai 21,9 milioni del 2019 ai quasi 30 milioni del marzo 2023⁴.



² Associazione datoriale, aderente a Confindustria, che rappresenta la filiera delle telecomunicazioni.

³ Fonte Cable.co.uk, 2022.

⁴ I dati riguardanti l'evoluzione del traffico sono raccolti e pubblicati da AGCOM nell'Osservatorio sulle comunicazioni (ultimo report consultato: marzo 2023).

1.2 Il nostro approccio alla sostenibilità

La strategia di business sostenibile per Vodafone Italia

In quanto abilitatore della trasformazione digitale del Paese, Vodafone Italia adotta una cultura orientata all'innovazione per anticipare e dare una risposta repentina ai bisogni di cittadini e imprese.

La società sposa una strategia di business orientata alla valorizzazione dei propri dipendenti, all'ascolto dei propri clienti, al coinvolgimento delle comunità limitrofe, alla creazione di relazioni forti e durature con i propri fornitori, alla realizzazione di infrastrutture sempre più efficienti nonché alla tutela dell'ambiente.

Tramite questo modus operandi, Vodafone Italia si impegna a promuovere la cultura della sostenibilità, ormai imprescindibile dall'operatività aziendale, consapevole di quanto sia importante il proprio contributo allo sviluppo socio-economico del Paese, sempre guidato da un agire corretto, trasparente e responsabile. Questo approccio segue le linee guida della **Purpose-led Strategy del Gruppo Vodafone**, ideata per raggiungere il purpose "**We connect for a better future**": connettere e migliorare la vita di 1 miliardo di persone e dimezzare il proprio impatto ambientale entro il 2025.

Vodafone Italia, in linea con la strategia di sostenibilità del Gruppo, ha declinato i tre pillar della Purpose-led Strategy – **Planet, Digital Society, Inclusion for All** – nel proprio percorso di sostenibilità strutturato lungo i tre cluster ESG – **Environmental, Social, Governance**.

**WE CONNECT FOR
A BETTER FUTURE.**



La materialità per Vodafone Italia

Vodafone Italia, tenendo conto del proprio contesto di riferimento e delle caratteristiche specifiche del mercato, adotta **l'analisi di materialità** con la quale il Gruppo definisce il perimetro di rendicontazione delle modalità di gestione dei risultati e degli impatti ambientali, sociali e di governance.

Per l'anno fiscale 2022-2023 il Gruppo ha confermato le tematiche materiali dell'anno precedente, identificate attraverso l'analisi di materialità aggiornata nel 2021⁵. Anche le tematiche materiali di Vodafone Italia – individuate partendo da quest'ultima, ma svolgendo analisi di pubblicazioni di settore, benchmark rispetto alle best-practice a livello nazionale e internazionale – sono state confermate e, successivamente, declinate nei tre cluster ESG.

Tali tematiche sono state correlate agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDGs)**. Gli obiettivi, definiti all'interno dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile e adottati nel 2015 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, sono in totale 17 e definiscono l'agenda globale più ambiziosa mai formalizzata per uno sviluppo sostenibile; sottoscritti da 193 Paesi.

Vodafone Italia ha focalizzato il suo impegno su **11** di questi obiettivi.



Per saperne di più consultare l'**Annual Report** (p. 39, sezione "We contribute to the Sustainable Development Goals") **disponibile qui**.



Cluster ESG

Temi materiali

SDGs correlati

Cluster ESG	Temi materiali	SDGs correlati
Environment	Decarbonizzazione e transizione ecologica	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES, 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION, 13 CLIMATE ACTION
	Gestione responsabile delle onde elettromagnetiche	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
	Gestione sostenibile dei rifiuti e tutela del territorio	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE, 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
Social	Digitalizzazione e innovazione della rete	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 4 QUALITY EDUCATION, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
	Tutela dei Call Center e centralità dei clienti	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
	Valorizzazione del capitale umano, tutela della diversità e inclusione	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 4 QUALITY EDUCATION, 5 GENDER EQUALITY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 10 REDUCED INEQUALITIES, 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
	Società digitale inclusiva e supporto alle comunità	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
	Tutela della salute e sicurezza sul lavoro e WellBeing	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
Governance	Gestione responsabile, sicura e trasparente del business	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS

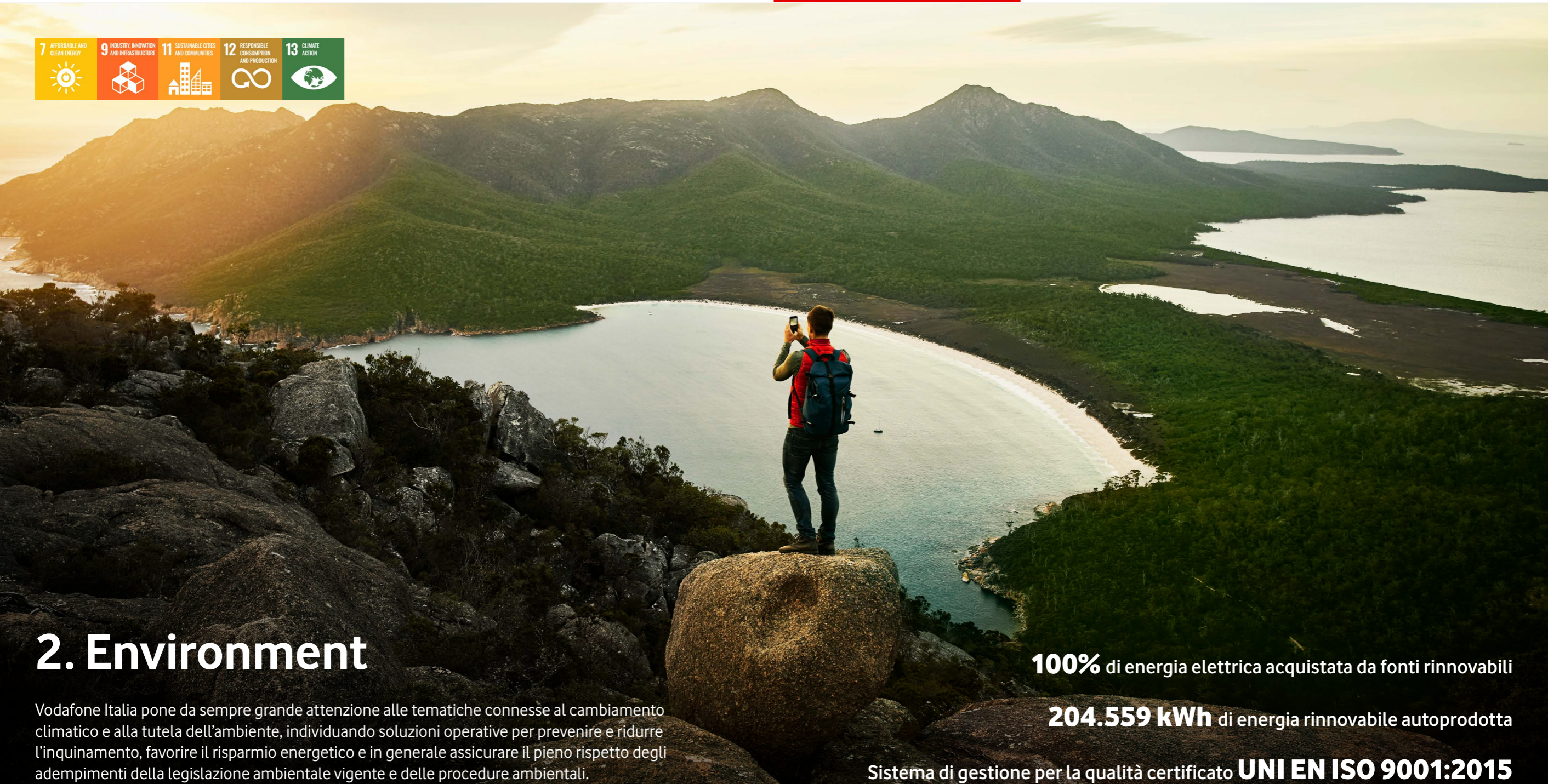
⁵ Si veda matrice di materialità realizzata nel 2021: Sustainable business (vodafone.com)

L'ascolto e il coinvolgimento degli stakeholder di Vodafone Italia

Vodafone Italia opera 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 alla **Spirit Beat Survey** e per la misurazione del clima aziendale e del livello di engagement.
- **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 **My Vodafone App**.
- **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.
- **Istituzioni:** Vodafone Italia mantiene relazioni trasparenti con Enti, Istituzioni e 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.
- **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.





2. Environment

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.

100% di energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili

204.559 kWh di energia rinnovabile autoprodotta

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

2.1 Tutela dell'ambiente e transizione energetica

Attività promotrici della sostenibilità ambientale

Ridurre il proprio impatto ambientale (**Net Zero**), consentire ai propri clienti di ridurre la loro impronta ambientale (**Carbon Enablement**) e favorire un'economia più circolare (**Circular Economy**) sono obiettivi che fanno parte integrante della strategia della Società.

 Per saperne di più consultare l'**Annual Report** (pp. 35-38, sezione "Planet") **disponibile qui**.

Vodafone Italia, nel corso degli anni, ha promosso diverse iniziative al fine di migliorare le proprie performance ambientali.

La Società, già dal 2020, ha implementato un **sistema di gestione ambientale**, certificato **ISO 14001:2015**, relativamente ai processi svolti presso la sede legale di Milano di gestione dei clienti (incluse le attività di marketing o CRM e processi di supporto trasversale eseguiti dai dipartimenti Finanza e Amministrazione, Risorse Umane, Affari Legali, ecc.). Nel corso dell'anno fiscale 2022-2023 è stata anche pianificata l'**estensione della certificazione** alle centrali di **Milano 4** e **Bergamo 1** per il periodo 2023-2024.

Come parte del piano annuale di audit sul sistema di gestione ambientale sono stati condotti:

- **2 audit sui rifiuti** presso i siti Vodafone di Gropello Cairoli (PV) e Maddaloni (CE), dove vengono stoccati beni provenienti da lavori di manutenzione e implementazione da parte di varie sedi e/o cantieri dell'Organizzazione in attesa di essere valutati in termini di funzionalità. Gli audit si sono concentrati sulla gestione dei rifiuti stoccati, verificando la conformità alle prescrizioni di legge e alla loro tracciabilità documentale. Non sono state riscontrate criticità e la gestione dei siti è risultata corretta.
- **17 audit F-GAS** presso le sedi amministrative di Vodafone Italia, per verificare la corretta gestione degli appaltatori esterni incaricati dei controlli periodici delle perdite di gas fluorurati sulle apparecchiature. Anche in questo caso non sono state riscontrate criticità.

Relativamente invece alla **transizione energetica**, Vodafone Italia, in linea con la strategia del Gruppo Vodafone volta ad azzerare le emissioni di gas a effetto serra (**Net Zero**) delle proprie attività **entro il 2030**⁷, come membro Global System for Mobile Communications (GSMA), si impegna attivamente ad accelerare il **processo di decarbonizzazione**, agendo su molteplici fronti con l'obiettivo di ridurre le emissioni, limitare gli impatti negativi delle attività produttive sull'ecosistema e promuovere l'utilizzo di risorse sostenibili.

Dal novembre 2020, la Società ha raggiunto un importante traguardo: **alimentare la propria rete e i propri uffici al 100% con fonti rinnovabili**, mediante l'autoproduzione di energia rinnovabile e l'acquisto di energia prodotta esclusivamente da fonti rinnovabili certificate.

Highlights del FY22-23



204.559 kWh di energia rinnovabile autoprodotta



Il **100%** di energia elettrica acquistata proviene da fonti rinnovabili

Riguardo all'energia autoprodotta, in aggiunta ai **10 impianti fotovoltaici su sedi core**⁸ già realizzati, Vodafone Italia ultimerà un nuovo impianto con una potenza installata **superiore a 70 kW**. Sempre nel contesto dell'energia solare, sono stati implementati **44 Solar kit** sui siti di rete radio che, con una potenza installata complessiva di **circa 140 kW**, consentono una significativa riduzione del consumo di energia dalla rete elettrica.

Vodafone Italia pone particolare attenzione anche allo sviluppo di soluzioni innovative che consentano di ridurre il proprio fabbisogno energetico di anno in anno, contribuendo così all'evoluzione tecnologica delle infrastrutture di rete. Un elemento chiave di questa strategia è l'implementazione delle tecnologie **SRAN Energy Saving Feature** su tutti gli apparati. Queste tecnologie consentono uno spegnimento intelligente delle risorse radio in base ai livelli di traffico e l'ottimizzazione delle configurazioni radio tramite la tecnologia Hardware e Software SRAN.

Nel corso dell'anno fiscale 2022-2023 sono inoltre state introdotte nuove funzionalità che permettono un **risparmio energetico anche sulla nuova rete 5G**. Infine, ove possibile, è avvenuta la sostituzione di amplificatori a singola banda di frequenza con altri in grado di gestire più bande contemporaneamente, ottenendo un notevole risparmio energetico. Questa iniziativa ha permesso alla Società di presentare e ottenere l'approvazione del progetto per il riconoscimento di **Titoli di Efficienza Energetica**.

⁷ Obiettivo approvato da Science Based Targets, in linea con le riduzioni necessarie per contenere la temperatura media globale entro + 1.5°C. Ulteriori informazioni presenti al seguente indirizzo: <https://www.vodafone.com/news/planet/vodafone-commits-to-net-zero-carbon-emissions-by-2040>

⁸ Le sedi core su cui sono stati installati gli impianti fotovoltaici comprendono quelle di: Alessandria, Ferrara, Treviso, Ravenna, Roma, Pomezia, Messina, Trapani, Enna e Crotone.

Oltre al sistema di gestione ambientale, Vodafone Italia, nel 2021, ha implementato per i principali siti di rete il **Sistema di Gestione dell'Energia** conforme alla certificazione **ISO 50001:2018**. Nel corso del 2023, la certificazione verrà progressivamente estesa fino a coprire almeno il 90% dei consumi di Vodafone Italia. Al fine di garantire un costante miglioramento delle prestazioni energetiche, in linea con le direttive dello standard, sono state adottate le seguenti misure:

- un **sistema di controllo dinamico della climatizzazione** in tutte le sedi,
- il **potenziamento dei flussi d'aria e dei sistemi di controllo della temperatura** nelle sale tecniche,
- l'implementazione di soluzioni di **Free Cooling Diretto** e l'adozione della tecnologia di raffreddamento **Free Cooling 2.0** che consiste nell'utilizzo di ventilatori per convogliare l'aria esterna all'interno dei locali riducendo il fabbisogno di energia elettrica utilizzata dai sistemi di condizionamento – 89 nuove installazioni del corso dell'anno fiscale.
- **la sostituzione di 25 impianti di raffreddamento meccanico** esistenti con nuove unità di climatizzazione a corrente continua.

Sempre a dimostrazione dell'impegno che la Società pone nei confronti dell'efficientamento energetico, su circa **1730** siti gestiti da Vodafone Italia, è stato attivato il sistema di monitoraggio dei consumi elettrici dei siti radio attraverso i **dispositivi AMR (Automatic Meter Reading)**. Inoltre, su un migliaio di siti, Vodafone Italia ha implementato un sistema di misurazione dei consumi degli apparati TLC per il **calcolo del PUE (Power Usage Effectiveness)**, un indice che valuta l'efficienza energetica dell'infrastruttura di un sito di trasmissione radiomobile e che consente di identificare le principali aree di intervento per migliorare le prestazioni di efficienza energetica in base alle diverse configurazioni impiantistiche. Infine, su circa 700 impianti, è stato implementato un **sistema di gestione remota della climatizzazione** che consente il controllo e la modifica in tempo reale dei parametri climatici.

Garantire il rispetto dei limiti di esposizione alle onde elettromagnetiche

Il rispetto dei limiti per ogni specifica installazione continua a 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 Europeo delle Comunicazioni Elettroniche (Decreto Legislativo n. 207 dell'8 novembre 2021, che integra e sostituisce il Decreto Legislativo n. 259 del 2003). Queste procedure si applicano **anche agli impianti 5G**, per i quali Vodafone Italia si attiene a quanto stabilito in ambito CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano) per le procedure di misura e di calcolo, nonché a quanto definito dal Consiglio SNPA (Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente) per i criteri di valutazione dell'esposizione ai campi elettromagnetici. Durante l'anno fiscale 2022-2023, Vodafone Italia ha continuato la propria collaborazione scientifica con il sistema SNPA e con diverse Università italiane, partecipando assieme a tali enti alla definizione degli standard internazionali per la misura e il calcolo delle emissioni elettromagnetiche dagli impianti 5G. In particolare, la nuova edizione della normativa internazionale IEC 62232:2022, pubblicata a ottobre 2022 dall'IEC (Commissione Elettrotecnica Internazionale), rimanda a tre articoli pubblicati su riviste scientifiche frutto della collaborazione scientifica di Vodafone Italia con le Agenzie Regionali del Lazio e del Piemonte e con le Università di Napoli "Federico II" e di Cassino.

Da sempre, Vodafone Italia ha come obiettivo prioritario quello di trasformare l'impegno per la tutela ambientale in azioni concrete, sensibilizzando i suoi clienti sulla sostenibilità dei prodotti e servizi Vodafone. Per prolungare la vita degli smartphone, costruire un'**economia più circolare** che riduca al minimo la produzione di rifiuti e le emissioni di carbonio e incoraggiare a un **utilizzo sempre più responsabile** della tecnologia, Vodafone Italia ha lanciato i seguenti servizi:

• Eco Rating

Continua l'utilizzo dell'Eco Rating Labelling, lanciato nel 2021. Nei negozi e sul sito Internet di Vodafone Italia il cliente può identificare e comparare gli smartphone più sostenibili sul mercato. L'eco rating ha contribuito a migliorare le prestazioni ambientali dei telefoni cellulari sul mercato, come dimostra l'aumento del punteggio medio di Eco Rating da 74 a 76 su un massimo di 100, dal lancio del servizio.

• Eco-SIM

La SIM card in plastica totalmente riciclata, rilasciata a ottobre 2021, nel corso del 2022 è diventata progressivamente l'unica tipologia di SIM distribuita da Vodafone Italia.

• Trade In

Vodafone Italia ha lanciato a dicembre 2022 il nuovo servizio di Trade In Digitale che permette ai suoi clienti di stimare il valore del proprio smartphone usato e, una volta consegnato il device, di ricevere l'accredito della cifra stabilita dal partner Recommerce direttamente sul proprio conto corrente.

Il servizio di Trade In digitale fa parte del programma **Vodafone Smart Change**, grazie al quale il cliente ha la possibilità di consegnare nei negozi Vodafone un vecchio dispositivo – che potrà così avere una seconda vita attraverso la rigenerazione o il recupero dei materiali – ricevendo uno sconto sull'acquisto di un nuovo smartphone.

Attività di screening, monitoraggio e verifica sui fornitori legata al rispetto dell'ambiente

Vodafone Italia riconosce l'importanza di una gestione responsabile della catena di approvvigionamento come parte integrante del suo impegno per la sostenibilità.

La Società si impegna quotidianamente a promuovere una cultura di responsabilità lungo l'intera catena del valore, attraverso una costante attività di monitoraggio dei fornitori e dei subappaltatori.

Il processo di selezione e valutazione dei fornitori⁹

La gestione responsabile della catena di fornitura parte dalla definizione di un sistema per la **selezione, valutazione e qualifica dei fornitori¹⁰ e subappaltatori**. Durante l'intero processo di selezione, Vodafone Italia valuta i potenziali fornitori in base a diversi criteri, tra cui:

- Caratteristiche di ordine generale, quali esperienze pregresse, capacità strutturali e specializzazione delle risorse;
- Competenze tecniche, tecnologiche e commerciali;
- Soddisfimento dei requisiti definiti per una corretta gestione ambientale e di salute e sicurezza sul lavoro in accordo con le indicazioni degli standard internazionali elencati di seguito nonché delle procedure Vodafone locali e globali;
- Conformità ai requisiti tecnico-professionali stabiliti dal **D.lgs. 81/08** ("testo unico sulla salute e sicurezza negli ambienti di lavoro") e relative modifiche e integrazioni.

Per lo screening dei 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 interne connesse al mondo della salute e sicurezza sul lavoro. Solo i fornitori che superano tutti gli step del processo di selezione, valutazione e qualifica diventano fornitori ufficiali di Vodafone Italia.

Il processo di onboarding in uso per la qualifica dei fornitori prevede, in particolare, la verifica dei requisiti ambientali cui il fornitore dichiara di essere conforme, mentre, le check-list definite per la conduzione degli audit on-site, oltre ai requisiti di H&S, di guida e trasporto sicuri e sul personale, riportano i criteri di gestione ambientale con i relativi requisiti stabiliti dalla normativa.

I requisiti ambientali che vengono presi in considerazione per valutare i fornitori spaziano da:

- rifiuti,
- emissioni in atmosfera,
- scarichi idrici,
- sostanze pericolose,
- inquinamento acustico,
- monitoraggio dei livelli di campo elettromagnetico,
- consumi energetici e di risorse (es. consumo di energia elettrica, metano, gasolio, acqua, ecc.)
- e altri fattori ambientali (es. odori, sversamenti, sostanze gas serra, ecc.).

Anche i subappaltatori sono valutati utilizzando i medesimi criteri e requisiti di qualifica. In particolare, si pone attenzione verso i lavori in ambienti sospetti di inquinamento o confinati e verso i lavori a impatto ambientale, come le bonifiche o il trasporto di merci pericolose. Questi vengono valutati durante il processo di qualifica degli appaltatori e richiedono l'autorizzazione specifica per il subappalto.

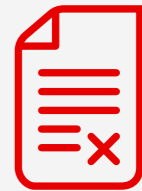
In particolare, in coerenza con i **Purpose Commitments della Supply Chain Vodafone**, a livello di decarbonizzazione, sono state inserite le **Clausole di Conformità ambientale in tutti i nuovi contratti e in quello dei fornitori di servizi di logistica e di assistenza tecnica post-vendita dei terminal¹¹**. Vodafone ha richiesto ai propri fornitori di aderire alle Clausole di Conformità ambientale e di uniformarsi quanto più possibile ai propri target di decarbonizzazione.

I Partner di Vodafone Italia, in particolare quelli appartenenti al Gruppo o di maggiore importanza, hanno adottato un piano strategico dedicato a condurre le proprie attività in modo responsabile dal punto di vista ambientale, conformandosi alle migliori pratiche e agli standard del settore. Questo piano mira a ridurre al minimo l'impatto sull'ambiente attraverso iniziative come l'uso di materiali sostenibili, l'eliminazione di sostanze dannose per l'ambiente, ecc. Inoltre, si promuove l'efficiamento energetico, l'uso di fonti energetiche rinnovabili e si richiede ai fornitori di fornire report periodici sulla propria Carbon Footprint.

Highlights del FY22-23¹²



Il **100%** dei nuovi fornitori è valutato secondo criteri ambientali



Il **100%** dei contratti prevede clausole di conformità ambientale

⁹ Per maggiori dettagli sui criteri di valutazione sociale dei fornitori si rimanda al capitolo "Integrità e responsabilità nella catena di fornitura".

¹⁰ I criteri di selezione, valutazione e qualifica includono i fornitori terminal.

¹¹ I fornitori terminal sono società produttrici di Terminali di rete fissa e mobile e di SIM o erogatrici di servizi rivolti a Vodafone stessa o ai clienti e alle aziende che hanno in essere rapporti con Vodafone, disciplinati da contratti in essere che vengono regolarmente monitorati e rinnovati in linea con le politiche strategiche e di sostenibilità di Vodafone.

¹² La valutazione secondo criteri ambientali e l'inclusione di clausole di conformità ambientale riguarda anche i fornitori terminal.

I benefici ambientali dell'loT

L'Internet of Things (IoT)¹³ ha una vasta gamma di applicazioni e offre numerosi benefici ambientali quando viene utilizzato da persone, aziende e Pubbliche Amministrazioni (PA).

Grazie alle soluzioni IoT, Vodafone Italia permette ai suoi clienti, in diversi settori, di migliorare l'efficienza energetica, ridurre gli sprechi e monitorare il loro impatto ambientale (**Carbon Enablement**).

- In ambito **Smart Agricolture** vengono progettate soluzioni IoT per favorire un'agricoltura di decisione sostenibile, consentendo alle aziende agricole di ottimizzare le risorse, monitorare l'allevamento, garantire la tracciabilità della filiera e la sicurezza dei lavoratori.
Le tecnologie IoT permettono anche la gestione automatizzata degli impianti, il controllo degli accessi e la sicurezza degli edifici, nonché il monitoraggio ambientale e dei sistemi di irrigazione.
- Attraverso la soluzione di **Energy Data Management (EDM)** basata su sensoristica e connettività IoT, Vodafone Italia offre il monitoraggio e l'analisi dei consumi energetici per ottimizzare l'efficienza all'interno degli **Smart Building**. Questo permette di identificare i modelli di consumo, implementare misure di efficientamento energetico e monitorare in tempo reale i dati di consumo. I settori di business che possono beneficiare di questi servizi includono il settore bancario, manifatturiero, retail, alberghiero e le amministrazioni pubbliche, contribuendo a ridurre l'impatto ambientale e ottenendo risparmi energetici significativi.
- **Vodafone Business Fleet Analytics (VBFA)** è invece una soluzione IoT per la **Smart Mobility**, sviluppata allo scopo di ottimizzare la gestione delle flotte veicolari.
Grazie alla raccolta di dati in tempo reale sulla posizione, il percorso e l'utilizzo dei veicoli, la piattaforma consente di ottimizzare i percorsi, ridurre i consumi e aumentare l'efficienza operativa. Inoltre, supporta la manutenzione predittiva, garantendo interventi tempestivi e riducendo gli sprechi.
Con funzionalità come il monitoraggio avanzato delle prestazioni dei veicoli, il recupero dei veicoli rubati e il rilevamento delle collisioni in tempo reale, Vodafone Italia promuove la sicurezza stradale e contribuisce alla transizione verso una mobilità più sostenibile ed efficiente.



¹³ L'Internet of Things (IoT) consiste nella rete di oggetti fisici che hanno sensori, software e altre tecnologie integrate allo scopo di connettere e scambiare dati con altri dispositivi e sistemi su Internet.

2.2 Gestione responsabile 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.

Rifiuti di rete

Vodafone Italia gestisce la produzione dei rifiuti di rete all'interno dei suoi magazzini centrali e li invia a smaltitori autorizzati, come GMS di Villanova d'Ardenghi e SIRMET di Latina, con cui ha consolidato una solida partnership nel corso degli anni. Le società coinvolte implementano processi di riciclo che consentono il **recupero** e il **riutilizzo** dei rifiuti con altissime percentuali di riciclo.

Highlights del FY22-23



1.567 ton di rifiuti prodotti



96% di rifiuti riciclati

Di seguito sono elencati i principali rifiuti di rete prodotti da Vodafone Italia durante l'anno fiscale 2022-2023 e le relative modalità e percentuali di riciclo:

- **CER 160214 materiale elettronico** - La quasi totalità delle schede viene inviata presso la CHIMET di Arezzo, specializzata attraverso appositi brevetti per il recupero del metallo dalle schede elettroniche. Il riciclo delle schede è pari al 93% (in peso), la restante parte è costituita da carta e plastica che vengono bruciate nel processo di fusione e successivo recupero dei metalli.

- **CER 160211¹⁴ condizionatori fuori uso contenenti sostanze inquinanti per l'ambiente** - Il gas viene venduto ad aziende HVAC che lo riutilizzano nei loro prodotti, il metallo viene venduto alle fonderie, gli oli minerali del circuito motore vengono gestiti tramite il CONOU. In totale il riciclo è del 99% circa in peso.
- **CER 160601¹⁴ Batterie al piombo** - La plastica, il piombo e l'acido solforico vengono recuperati in toto, infatti, tutte le batterie vengono inviate presso le piombifere appartenenti al Consorzio COBAT che procede al loro recupero e riutilizzo del 100% in peso.
- **CER 170101 Cemento** - Il recupero avviene tramite un processo di triturazione, vagliatura e recupero tramite magneti della parte ferrosa fatto da impianti di trattamento inerti ed è pari al 100%.
- **CER 170405 Ferro e acciaio** - Tutto il materiale viene recuperato tramite invio a fonderie. Il riciclo è infatti del 100%.

Sia i magazzini centrali che gli smaltitori sono soggetti ad audit periodici che hanno evidenziato una corretta gestione dei rifiuti, compresa la fase di stoccaggio e le attività di trattamento.

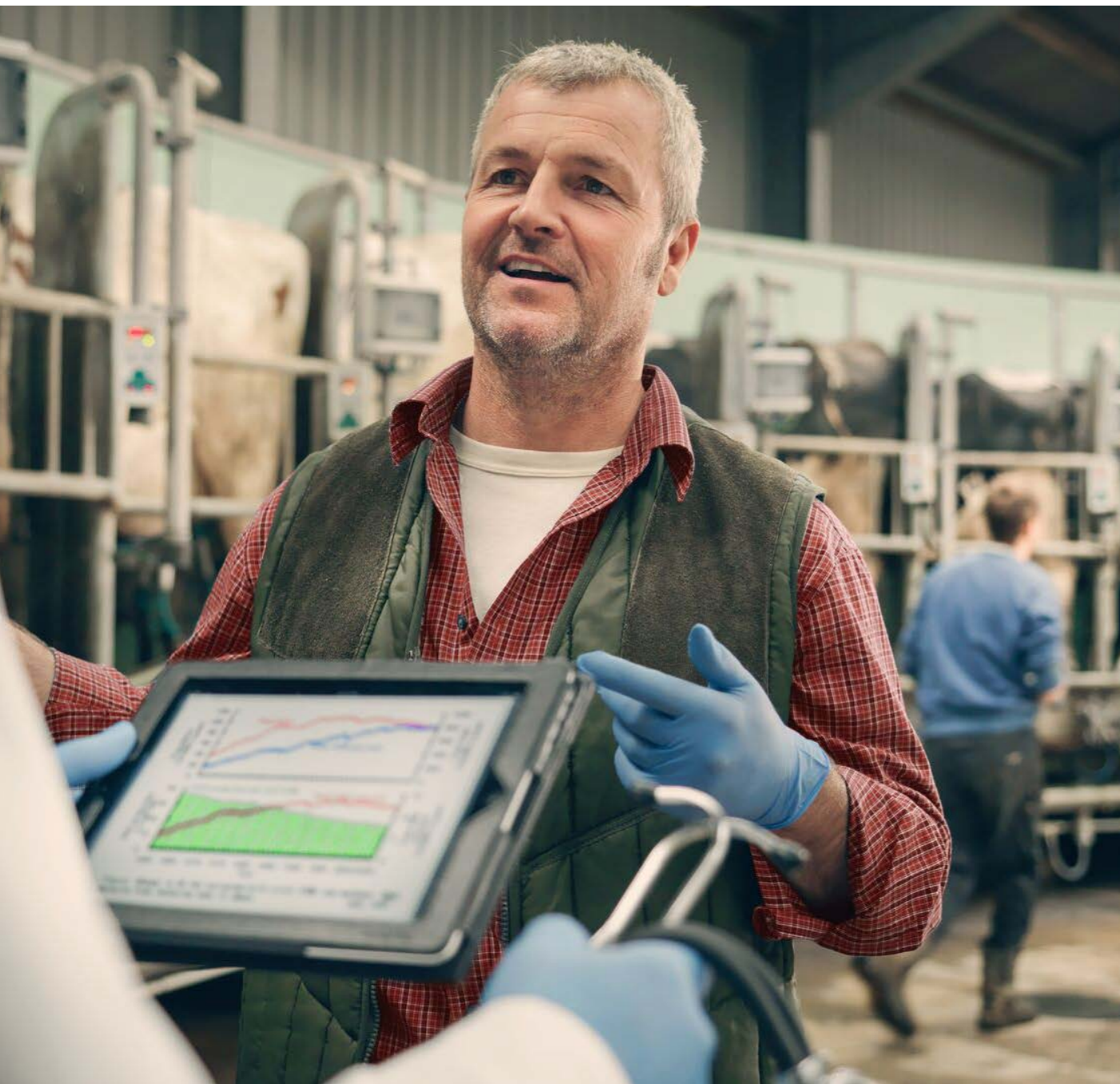
LOGISTIC 2.0

Nel corso del FY22-23, è stato implementato un nuovo organigramma aziendale che ha trasferito le responsabilità delle operazioni di logistica e gestione dell'inventario dalla funzione di **Network Deployment** alla **Supply Chain Management (SCM)**.

Questa riorganizzazione, unitamente all'introduzione di un **sistema di pianificazione integrato (IBP)**, ha permesso alla Società di migliorare la capacità di gestire in modo ottimale le scorte di magazzino. In particolare, a medio-lungo termine, Vodafone Italia è riuscita a ridurre l'obsolescenza commerciale e tecnologica dei materiali gestiti, con conseguente diminuzione della produzione di rifiuti.

¹⁴ Elencati secondo codice CER, classificazione standardizzata utilizzata nell'Unione Europea per identificare e categorizzare i diversi tipi di rifiuti.





Riciclo dei prodotti

Nell'ambito dello smaltimento dei dispositivi di rete fissa e mobile, Vodafone Italia procede alla vendita dei device non più idonei alla commercializzazione a partner autorizzati per lo smaltimento dei **rifiuti RAEE**. Nel corso dell'anno fiscale 2022-2023 sono stati venduti **15.000 telefoni** e **173.000 dispositivi** di rete fissa, tra cui VF Station, TV Box, ecc.

Vodafone Italia ha previsto anche un **processo di rigenerazione**, in collaborazione con il partner CTDI, per dispositivi e apparecchiature che provengono da sostituzioni causate da guasti e disattivazioni del servizio.



Rete Fissa

305.000 pezzi provenienti dai resti dei clienti

52.500 pezzi provenienti dall'assistenza tecnica



Rete Mobile

9.000 pezzi

Collaborazione con la sezione femminile del carcere di Rebibbia

Dal settembre 2022, Vodafone Italia ha avviato una collaborazione con il carcere di Rebibbia attraverso il partner di assistenza tecnica CTDI e con la mediazione di Linkem nell'ambito di un **progetto di riabilitazione sociale delle detenute**. Vodafone Italia invia al carcere di Rebibbia le **antenne FWA indoor** che vengono restituite dai clienti a causa di guasti o della disattivazione del servizio; le detenute si occupano del ricondizionamento di tali antenne, svolgendo attività di test, diagnostica, aggiornamento software, rigenerazione e pulizia delle scocche, nonché del confezionamento. Successivamente, questi dispositivi vengono riutilizzati per nuove installazioni.

Collaborazione con la II Casa di Reclusione di Milano-Bollate

Da novembre 2021, Vodafone Italia collabora con l'impresa sociale Fenixs, che opera nella II Casa di Reclusione di Milano-Bollate per la gestione dello smaltimento di **modelli obsoleti di Vodafone Station** non più utilizzabili e raccolte direttamente dai clienti. Nell'impianto attrezzato da Laboraee, società del gruppo AMSA, i detenuti provvedono a suddividere e ridurre a materie prime-secondo i materiali obsoleti inviati da Vodafone. Dai RAEE è possibile recuperare metalli ferrosi e non ferrosi (rame, ottone, bronzo, stagno), polimeri plastici, gomma e componenti informatiche.

2.3 Circolarità nella gestione dei RAEE domestici, pile e accumulatori

Da diversi anni Vodafone Italia ha aderito a **Erion**, consorzio focalizzato sulla raccolta e gestione delle apparecchiature elettroniche, delle pile e delle batterie. Come parte dei requisiti di conformità normativa, la Società fornisce annualmente a Erion una relazione dettagliata sulle quantità di prodotti immessi sul mercato riassunta di seguito.

Nel 2022 Erion ha gestito un totale¹⁵ di **246.246 t di RAEE Domestici e 10.092 t di rifiuti di Pile e Accumulatori**, che rappresentano la base per il calcolo delle stime di raccolta nominale del Produttore.

Le stime fornite sono basate sulle quote di competenza del Produttore nei singoli Raggruppamenti RAEE, Pile e Accumulatori di riferimento e calcolate tramite il rapporto tra l'impresso sul mercato nominale e l'impresso complessivo dei consorziati Erion per il 2022.

RAEE domestici

	Quantità "nominale" gestita da Erion (kg)
R1	-
R2	-
R3	91.803
R4	232.690
R5	-
Totale	362.493

Rifiuti da pile e accumulatori

	Quantità "nominale" gestita da Erion (kg)
Portatili	16.023
Industriali e per veicoli	-
Totale	16.023

I benefici ambientali del trattamento dei RAEE Domestici

Tutte le attività di Erion sono volte alla tutela dell'ambiente. In particolare, per i RAEE domestici ogni anno **Erion WEEE** (sotto-categoria di Erion incentrato sulla gestione dei Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) valuta l'efficacia nel perseguimento di questo obiettivo confrontando i consumi e le emissioni derivanti dalla sua operatività con quelli generati in uno scenario ipotetico dove la gestione dei RAEE domestici viene effettuata in assenza di Erion WEEE.

Per il calcolo dei benefici derivati dalla gestione dei RAEE domestici di ciascun associato è stata effettuata una stima sulla base delle quote RAEE del Produttore in carico a Erion. Nel 2022 sono state risparmiate per conto di Vodafone:



894.717 kWh
pari al consumo elettrico di
814 abitanti in un anno



196 t di CO_{2eq} pari al fermo
di **60 auto** che in un anno
percorrono 20.000 km



299 t di materie riciclate
pari al peso di
1 treno freccia rossa

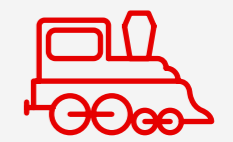
I benefici ambientali del trattamento dei rifiuti di pile e accumulatori

La **Carbon Footprint** rappresenta il bilancio tra le emissioni che sono state generate e quelle evitate, mentre la **Material Footprint** è il risultato del bilancio tra le risorse estratte e quelle risparmiate/non estratte. Entrambi gli indicatori misurano dunque il risparmio derivato dal mancato ricorso a nuove produzioni da materia prima vergine, grazie al recupero di materia o energia lungo il ciclo di vita del prodotto.

Nel 2022 il calcolo di Carbon e Material Footprint relative alla gestione dei rifiuti di pile e accumulatori per conto di Vodafone indica un risparmio pari a:



24 t di CO_{2eq} pari al fermo
di **7 auto** che in un anno
percorrono 20.000 km



89 t di risorse risparmiate
pari al peso di
2 locomotive a pieno carico

¹⁵ Dati relativi ai RAEE Domestici, rifiuti di pile e accumulatori gestiti a livello collettivo da Erion nel corso del 2022 comunicati ai Registri AEE e Pile nei tempi e nei modi previsti dalla Legge.



3. Social

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.

Il **51%** dell'organico è composto da personale femminile e il **99,9%** assunto con contratto a tempo indeterminato

Sistema di Gestione sulla Salute e Sicurezza
conforme alla norma volontaria **UNI ISO 45001:2018**

3.1 Una relazione di fiducia con clienti e fornitori

In un'era digitale in costante evoluzione, Vodafone Italia si impegna a garantire un'esperienza unica e distintiva ai propri clienti. Attraverso l'integrazione di voce, dati, intrattenimento e servizi, l'Organizzazione offre ai suoi clienti la possibilità di accedere a una vasta gamma di servizi innovativi.

Vodafone Italia, inoltre, è attiva nel supporto delle imprese nel processo di trasformazione digitale, offrendo soluzioni adatte a specifiche esigenze di business.

Tutela dei Call Center e centralità dei clienti

La piena soddisfazione del cliente e il rispetto delle sue esigenze sono prioritari per Vodafone Italia. Per fornire un servizio di eccellenza e garantire un'assistenza rapida e semplice, l'Organizzazione continua a investire in innovazione tecnologica, semplificazione dei processi e personalizzazione della relazione con il cliente. Attualmente, il servizio di assistenza offerto da Vodafone Italia è accessibile attraverso tutti i canali riservati agli utenti, permettendo loro di ricevere supporto e risolvere eventuali problematiche in modo comodo ed efficace.

Vodafone Italia impiega **circa 1.700 persone** all'interno degli **8 Competence Center** distribuiti nelle città di Ivrea, Milano, Padova, Bologna, Pisa, Roma, Napoli e Catania. Il team garantisce un servizio **attivo 7 giorni su 7** per fornire assistenza e supporto ai clienti. Inoltre, per soddisfare le esigenze crescenti e garantire un'efficace copertura territoriale, la Società si avvale di **circa 2.400 persone** impiegate all'interno di **6 Competence Center in outsourcing**.

End to End customer journey

L'obiettivo di questo anno fiscale è stato creare un nuovo modello di servizio che integrasse, in una logica End to End, la gestione dei consulenti con l'impiego dell'intelligenza artificiale, restituendo ai clienti una customer experience multicanale fluida, rapida e di qualità. Il lavoro di semplificazione iniziato su **TOBi**, l'assistente digitale di Vodafone Italia, già nell'anno fiscale 2021-2022 è stato ulteriormente scalato puntando a una maggiore personalizzazione e proattività nel servizio tramite l'utilizzo di trigger real-time basati su analisi di Big Data, sulla qualità della rete e sul comportamento del cliente. Parallelamente, è stato implementato un completo redesign dei processi, allo scopo di standardizzarne, semplificarne e ottimizzarne la gestione, valutata nel suo complesso e non in relazione al singolo contatto. Grazie all'introduzione di queste novità, è stato possibile aumentare il tasso di risoluzione delle problematiche nel mercato consumer, aumentando la qualità complessiva dell'esperienza offerta al cliente.

CX Board

Nel contesto di un progetto internazionale chiamato CX Board, che coinvolge tutti i principali Paesi del Gruppo Vodafone, vengono analizzate le principali ragioni di contatto al Servizio Clienti, i reclami e gli indicatori di soddisfazione noti come NPS (Net Promoter Score). L'obiettivo è identificare cause e soluzioni comuni al fine di sviluppare piattaforme digitali avanzate, migliorare i processi di lavorazione, condividere le best practice all'interno del Gruppo e garantire una maggiore scalabilità delle soluzioni tecniche. A tal fine, è stato sviluppato un tool chiamato **"Our Voice"**, destinato ai dipendenti, che consente di segnalare i punti di forza e le aree di miglioramento. Grazie a questo strumento, Vodafone Italia ottiene un feedback prezioso e continua a migliorare costantemente la propria Customer Experience.

Gli strumenti a disposizione dei clienti

My Vodafone App

Con quasi 6 milioni di utenti mensili e circa l'80% di penetrazione, la My Vodafone App è il principale touch-point digitale per i clienti Vodafone che offre un modo facile e veloce per gestire e monitorare i propri prodotti. Durante l'anno fiscale 2022-2023 sono state implementate diverse iniziative volte a ridurre le chiamate ai call center e risolvere autonomamente le proprie esigenze.

My Vodafone App, grazie alla sezione delle Stories, continua a essere portavoce dei valori fondamentali del brand attraverso la pubblicazione di notizie, curiosità e ultime novità dal mondo della tecnologia, comunicazione, attualità e sostenibilità.

Nella sezione Stories è anche previsto un appuntamento mensile con Fondazione Vodafone con l'obiettivo di diffonderne iniziative e opportunità. La My Vodafone App si è dimostrata infatti un ottimo strumento per entrare in contatto anche con i clienti più giovani: Vodafone Italia e Fondazione Vodafone hanno aperto quattro stage formativi retribuiti per i giocatori e le giocatrici di LV8, il learning game pensato da Fondazione per acquisire competenze digitali sempre più richieste nel mondo del lavoro. Una tra i quattro ragazzi selezionati ha scoperto questa iniziativa proprio grazie a una Story sull'app.

Vodafone Happy

Il programma di loyalty Vodafone Happy, avviato nel 2017, si è focalizzato quest'anno sulla valorizzazione dei clienti e del tempo trascorso insieme, offrendo premi speciali come Giga illimitati durante il periodo natalizio e concerti live molto attesi. Ogni venerdì, gli utenti possono usufruire di regali garantiti tramite l'app, e alcuni venerdì sono stati dedicati a promuovere la sostenibilità di Vodafone Italia, invitando i clienti a fare scelte più sostenibili nei loro acquisti.

Integrità e responsabilità nella catena di fornitura¹⁶

Come già discusso nel capitolo “Attività di screening, monitoraggio e verifica sui fornitori legata al rispetto dell’ambiente”, Vodafone Italia ha implementato un processo per la selezione, valutazione e qualifica dei fornitori¹⁷ piuttosto articolato che include diversi criteri sociali; relativi alle condizioni di lavoro, al rispetto dei diritti umani, all’eventuale possesso della certificazione SA8000, alle pratiche di anticorruzione, ai sistemi di segnalazione implementati, ecc. Inoltre, data l’attenzione riposta ad aspetti di responsabilità sociale lungo la catena di fornitura, Vodafone Italia impone l’applicazione del **Code of Ethical Purchasing (CEP)**¹⁸ in tutti i contratti sottoscritti dai fornitori pena annullamento.

Highlights del FY22-23¹⁹



Il **100%** dei nuovi fornitori è valutato secondo criteri sociali



Il **100%** dei contratti includono clausole sociali

Affinché integrità e responsabilità rimangano le fondamenta della catena di fornitura della Società, Vodafone Italia prevede che tutti i partner commerciali vengano sottoposti a verifiche e controlli annualmente.

Il sistema di verifica utilizzato, chiamato **Contractors Control**, prevede che il 100% dei fornitori sia sottoposto ad audit per verificare la conformità alle procedure aziendali e ai requisiti relativi alla salute e sicurezza sul posto di lavoro e all’ambiente. Questi requisiti includono, ad esempio, il CEP, normative di legge italiane, il D.Lgs. 81/08, il D.Lgs. 177/11, D.Lgs. 152/06, lo standard UNI EN ISO 45001, lo standard UNI EN ISO 14001, e altri. Il piano di campionamento per gli audit viene elaborato in base al numero e al tipo di attività assegnate al fornitore e alle prestazioni dell’anno precedente.

Dall’applicazione del sistema sanzionatorio, il cosiddetto **Remedy System**, è stato rilevato un trend di miglioramento nelle performance dei fornitori e nella riduzione delle non conformità. Questo sistema si aggiunge al sistema sanzionatorio definito a livello globale di **Consequent Management** che prevede il monitoraggio delle performance dei fornitori e penalità come l’esclusione dalla partecipazione a gare d’appalto fino alla risoluzione del contratto, come per il sistema italiano, nel caso di non conformità.

¹⁶ Le informazioni sulla responsabilità ambientale sono disponibili al paragrafo “Attività di screening, monitoraggio e verifica sui nuovi fornitori legata al rispetto dell’ambiente”.

¹⁷ I criteri di selezione, valutazione e qualifica includono i fornitori terminal.

¹⁸ Codice che definisce gli standard da rispettare da parte dei fornitori. Il documento copre questioni quali i diritti umani, gli standard lavorativi, la gestione ambientale, la corruzione e la concussione.

¹⁹ La valutazione secondo criteri sociali e l’inclusione di clausole sociali riguarda anche i fornitori terminal.



3.2 Sviluppo della rete e tecnologie digitali

Vodafone Italia investe ogni anno circa un miliardo di euro con l'intento di estendere la copertura della propria rete, migliorarne la qualità su tutto il territorio nazionale e introdurre servizi innovativi per i propri clienti per garantire una rete **capillare²⁰, veloce e affidabile²¹**.

Numero di siti fisici	2022-2023	2021-2022
Siti fisici Vodafone Italia	22.946	21.637
di cui condivisi con altri operatori (%)	74%	70%

Siti fisici	u.m	2022-2023		2021-2022	
Siti GSM-LTE	N°	GSM	LTE	GSM	LTE
Totale		17.456	22.444	17.373	20.989

Copertura popolazione	2022-2023		2021-2022	
	GSM - GPRS	LTE	GSM - GPRS	LTE
Copertura popolazione (%)	99.8%	99.3%	99.8%	99.1%

Con l'esperienza ultratrentennale nel campo delle comunicazioni mobili, l'Organizzazione ha sviluppato un'eccezionale competenza sulle infrastrutture di rete mobile.

La progettazione e la gestione della rete sono affidate esclusivamente a specialisti Vodafone altamente qualificati. Questo approccio consente di ridurre al minimo i tempi di intervento in caso di malfunzionamenti, poiché tutte le informazioni e l'esperienza specifica del luogo sono disponibili e gestite in modo centralizzato.

Attraverso la **divisione Business**, Vodafone Italia si posiziona come partner tecnologico a fianco delle imprese e delle PA, offrendo soluzioni avanzate per affrontare le sfide del cambiamento digitale. La Società, infatti, si impegna a sviluppare competenze specializzate nell'integrazione di reti e servizi di telecomunicazione come parte strategica dei processi di business di diversi settori.

Infine, Vodafone Italia conferma il **suo forte orientamento all'innovazione**, collaborando come partner nella realizzazione dei propri servizi e soluzioni commerciali con start-up ed entità strettamente legate al mondo della ricerca, quali e-Novia, Fifthingenium, LIFE Corporation, Artiness. L'Organizzazione agisce anche come incubatore di idee attraverso il bando annuale "Action for 5G", finalizzato a sostenere lo sviluppo di nuove start-up che riconoscono nel 5G un elemento distintivo e di valore aggiunto.

Vodafone Italia, in collaborazione con importanti partner industriali e tecnologici, ha testato, nel corso degli ultimi anni, le potenzialità del 5G e delle nuove tecnologie, **realizzando oltre 50 use cases di servizi evoluti tramite lo sviluppo di applicazioni pratiche nell'ambito di diverse sperimentazioni 5G.**

• Vodafone Italia ha partecipato a **Catanzaro 4.0**, un progetto di sperimentazione e ricerca applicata finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE) e promosso dal Comune e dalla Provincia di Catanzaro, in collaborazione con l'Università Magna Graecia, il Polo Bio Tecnomed e la PMI Igea Soluzioni. L'obiettivo principale è valorizzare al massimo il ricco patrimonio storico, culturale e ambientale del territorio di Catanzaro, sfruttando le opportunità offerte dalla tecnologia 5G. Attraverso l'implementazione di soluzioni innovative, il progetto mira a fornire ai cittadini e ai turisti servizi informativi e ricreativi di ultima generazione.

- Vodafone Italia ha preso parte al progetto **BASE-5G**, selezionato come uno dei vincitori nella **"Call Hub Ricerca e Innovazione"** promossa dalla Regione Lombardia. In collaborazione con il Politecnico di Milano, Akka Italia, LIFE, YAPE e Anothereality, il progetto mira a sviluppare la Smart City del futuro. Attraverso l'utilizzo delle potenzialità della tecnologia 5G di Vodafone, si intendono creare ambienti intelligenti in grado di interagire con i cittadini, adattandosi alle loro esigenze mediante interfacce intuitive.
- Grazie all'implementazione della tecnologia 5G, Vodafone Italia ha implementato per **Genova** quattro progetti innovativi volti a garantire l'efficienza e la sicurezza dei trasporti e delle infrastrutture. Queste soluzioni consentiranno alla città di Genova di accelerare il processo di trasformazione digitale e di proiettarsi verso un futuro all'avanguardia.
- Da gennaio 2023, Vodafone Italia collabora con l'Università degli Studi di Palermo al progetto **5G 4 A SMART SICILIAN ACADEMIC CAMPUS**, che rappresenta il primo Campus Universitario in 5G in Italia. Il progetto è aggiudicatario del **Connecting Europe Facility** dell'Unione Europea ed è supportato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy e dalla Regione Siciliana. L'iniziativa prevede la creazione di una rete privata 5G che permetterà l'introduzione di nuove funzionalità e approcci nell'ambito dell'istruzione universitaria e sanitaria, migliorando la formazione e l'assistenza negli ospedali.

²⁰ È stata portata la rete 5G in 20 grandi città aggiuntive, arrivando a un totale di 80 città coperte a marzo 2023. Inoltre, è stato lanciato il servizio Fixed Wired Access 5G che va a coprire piccoli comuni nell'ambito del digital divide, per garantire una connessione stabile e performante paragonabile alle tecnologie di rete fissa. A marzo 2023 le Home Hub coperte sono 3,4 milioni.

²¹ Il Network Management Center di Vodafone effettua un monitoraggio e controllo continuo della rete con l'ulteriore finalità di individuare nuove soluzioni per gestire il traffico in modo ottimale.

²² La copertura GSM di Vodafone Italia si mantiene stabile nel tempo per garantire i servizi essenziali, mentre la copertura LTE continua a espandersi, anche se già su livelli molto elevati, al fine di offrire un'esperienza migliore e continua a tutti i clienti.

Action for 5G

Durante l'anno fiscale 2022-2023 è stata lanciata la sesta edizione del bando di Vodafone Action for 5G dedicato a **startup e PMI** per lo sviluppo di progetti innovativi in 5G, in ottica **open innovation**, nei seguenti settori: Digital Health & WellBeing, Green Economy & Energy Management, Secure, Sustainable & Connected Mobility.

Action for 5G supporta le imprese nelle varie fasi del programma, dalla progettazione allo sviluppo del prototipo fino alla prima release di prodotto e alla validazione di mercato. Vodafone offre investimenti, consulenza, il suo Open Lab con Edge Computing 5G e un network di clienti e partner con cui poter testare sul campo la soluzione realizzata.

A partire da quest'anno, alle startup e imprese che sono entrate a far parte del programma Action for 5G è stato dato accesso a nuovi strumenti e supporto per integrare le applicazioni nell'innovativa piattaforma pan-europea STEP – Safer Transport for Europe Platform di mobilità cooperativa di Vodafone.

Dal 2017 a oggi sono stati valutati oltre **1.800 progetti**, 17 sono stati finanziati e sono stati realizzati cinque trial in campo.

Nell'edizione 2022-2023 i progetti selezionati come **vincitori** sono 2WATCH e Ubiquicom:

- **2WATCH** è una media-tech company di Napoli che opera in ambito e-sport e gaming che realizzerà il primo Virtual Idol: uno streamer virtuale generato e animato attraverso la tecnica CGI (Computer Generated Imagery – applicazione nel campo della computer grafica 3D per la resa degli effetti speciali digitali) e che potrà interagire con il mondo reale grazie al 5G, alle tecnologie di motion capture e alla modellazione 3D. Il Virtual Idol potrà effettuare live streaming e creare contenuti sui principali social network, entrare e uscire dai metaversi ma anche partecipare a eventi dal vivo.
- **Ubiquicom** è un'azienda di Milano che offre soluzioni IoT avanzate di localizzazione e tracciamento in tempo reale (RTLS - Real-Time Locating System) per l'efficienza e la sicurezza nell'industria, nella logistica e nell'healthcare. Grazie ad Action for 5G realizzerà il servizio di diagnostica da remoto in 5G delle anomalie dei carrelli elevatori e dei veicoli per la movimentazione nell'intralogistica (compresa la loro configurazione da remoto) che consentirà di ridurre gli spostamenti on-site dei tecnici con impatti positivi sulla produttività e sulla riduzione dei costi.

Soluzioni Internet of Things (IoT)

Vodafone Italia mette a disposizione delle aziende un'ampia gamma di soluzioni IoT, creando nuove opportunità per aumentare l'efficienza e la produttività. Queste soluzioni trovano applicazione in svariati campi, tra cui:

Smart product

- Tecnologie IoT volte a garantire la **tracciabilità della filiera del prodotto alimentare**
- Macchinari industriali sempre connessi, in grado di **rilevare anomalie** e di garantire il **monitoraggio continuo sulla conservazione dei cibi**

Telemedicina

- **Digital Health Platform** in grado di automatizzare i processi di comunicazione e di interazione nel sistema sanitario
- Devices indossabili che rilevano in real-time parametri per il trattamento delle patologie e che garantiscono **monitoraggio dei pazienti da remoto**
- Tecnologie AR che contribuiscono a migliorare il servizio di **Remote Proctoring**

Educazione e intrattenimento

- Tecnologie 5G e AR in grado di offrire un'esperienza di **Education 4.0** immersiva e coinvolgente, nonché di semplificare la pianificazione delle attività in aula e a distanza
- Soluzioni VR e AR progettate per offrire un'esperienza unica e immersiva al nuovo prototipo di **Turista 4.0**

Smart City & Smart Business

- **Video-analisi con AI per Smart City e Aziende** per estrarre informazioni dalle immagini delle videocamere di sorveglianza e migliorare la fornitura di servizi pubblici e privati. Tra i casi d'uso abilitati dalla soluzione vi sono:
 - Monitoraggio del traffico
 - Segnalazione tempestiva di eventi pericolosi
 - Segnalazione di comportamenti sospetti

Smart Industry

- Soluzione IoT plug&play **Vodafone Industrial Connect**, per monitorare in tempo reale i parametri dei macchinari dell'impianto produttivo, individuare le inefficienze, ottimizzare i processi operativi e offrire uno strumento di analisi
- Sensori IoT, in ambito di **Smart Logistic**, capaci di efficientare i processi di movimentazione interna riducendo gli errori di gestione di ordini e processi di approvvigionamento e rendendo sicuro l'ambiente produttivo mediante soluzioni di safety (man down, anticollisione uomo-macchina)
La soluzione poi è integrata con Vodafone Industrial Connect per efficientare l'intera supply chain.

3.3 Sicurezza dei prodotti e sicurezza acustica

Vodafone Italia assicura la sicurezza dei propri prodotti garantendo la loro conformità a tutte le normative nazionali e comunitarie che proteggono la salute e la sicurezza dei consumatori. Per tutti i dispositivi offerti ai clienti, quali smartphone, Internet key, tablet e device di rete fissa, l'Organizzazione garantisce infatti la conformità ai più stringenti standard di sicurezza previsti dall'Unione Europea.

In particolare, il rispetto della **Direttiva “Radio Equipment” (RED)** assicura sempre la presenza nel manuale di istruzioni delle informazioni relative alla salute e alla sicurezza.

Ai fini del rispetto di tale direttiva e in riferimento all'esposizione a campi elettromagnetici, l'Organizzazione verifica che i dispositivi siano stati sottoposti a test in laboratorio da parte del produttore, al fine di garantire che i valori massimi del “tasso di assorbimento specifico” (SAR) associati a ciascun telefono siano inferiori al limite stabilito dall'ICNIRP (Commissione Internazionale per la Protezione delle Radiazioni Non Ionizzanti) e dalla normativa europea. Inoltre, vengono verificate le prestazioni acustiche dei dispositivi dotati di riproduzione audio, nel rispetto delle norme di sicurezza acustica previste dalla Direttiva RED.

Vodafone Italia rispetta anche gli standard previsti dalla Direttiva **“Energy related Products” (ErP)** per i caricabatterie dei dispositivi. Infine, la Società si impegna a conformarsi alle **Direttive RoHS e WEEE** per quanto riguarda il trattamento delle sostanze nocive presenti nei dispositivi e il loro corretto smaltimento²³.

Sicurezza degli impianti

Lo sviluppo degli impianti e dei prodotti rispetta la normativa presente e tiene conto degli effetti sulla salute delle persone. Vodafone Italia progetta e realizza tutti gli impianti della propria rete nel pieno rispetto della normativa italiana sull'esposizione umana ai campi elettromagnetici (Legge n. 36/2001 e relativi decreti attuativi), che ha fissato limiti fino a 100 volte inferiori rispetto a quelli definiti dall'ICNIRP (Commissione Internazionale per la Protezione dalle Radiazioni Non Ionizzanti), che sono stati riconfermati nel 2020 e che sono applicati a livello europeo dal 1999 (Raccomandazione Europea 1999/519/CE).



²³ Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo “La gestione dei RAEE domestici e dei rifiuti da pile e accumulatori per Vodafone Italia”.

3.4 Valorizzazione del capitale umano, welfare aziendale e tutela di diversità e inclusione

Al 31 marzo 2023, Vodafone Italia conta **5.708 dipendenti**²⁴, di cui, confermando il trend degli anni precedenti, il 51% è costituito da personale femminile. Inoltre, in merito alla tipologia dei contratti, la Società da sempre predilige la stipulazione di contratti a tempo indeterminato, testimoniando il desiderio di seguire una linea di retention a lungo termine e di investimento sulle proprie persone; anche quest'anno, infatti, la percentuale di contratti a tempo indeterminato sul totale di contratti è pari al 99,9%. La Società si impegna inoltre a offrire soluzioni di lavoro part-time per favorire maggiore flessibilità a coloro che ne hanno bisogno: il 22% dei dipendenti usufruisce di questa tipologia contrattuale.

51%

dell'organico è composto da personale **femminile**

99,9%

dei contratti sono a tempo indeterminato

22%

dei contratti sono part-time

Continua inoltre l'impegno nel promuovere una **cultura aziendale inclusiva e diversificata**, infatti, le donne occupano il 33% delle posizioni dirigenziali, la presenza femminile nei ruoli di quadri e impiegati, invece, rappresenta il 48% delle persone che compongono tali categorie, confermando l'impegno della Società nel favorire l'equilibrio di genere in tutti i livelli organizzativi.

Engagement delle nostre persone

La Survey periodica aziendale* include una serie di domande che riguardano i comportamenti legati ai valori aziendali condivisi a livello di Gruppo, noti come Spirit. Lo **Spirit Index** si mantiene pressoché stabile a 86 rispetto all'anno precedente e rappresenta l'orientamento al futuro, la capacità di sperimentare e imparare velocemente, la collaborazione di team e le azioni volte a guadagnare la fedeltà dei clienti. Il **Purpose Index** invece rimane stabile a 91 ed evidenzia quanto il lavoro quotidiano contribuisca in modo significativo al raggiungimento degli obiettivi di Vodafone. In generale non si evidenziano flessioni significative a eccezione dell'Engagement** in lieve discesa a 76 rispetto all'anno precedente. Il 92% dei dipendenti ha partecipato alla Survey, confermando il tasso di risposta più alto degli ultimi anni. Sono stati registrati punteggi particolarmente elevati per l'orientamento al cliente (Earn Customer Loyalty), la capacità di trovare la soluzione migliore senza fermarsi di fronte agli ostacoli (Create the Future) e la fiducia reciproca nel completare il lavoro (Get It Done Together).

*La survey periodica aziendale viene condotta da un nuovo partner esterno. La scala di punteggio va da 1 a 5 punti.

**Le domande che compongono questo indice sono: "Raccomanderei Vodafone come posto ideale in cui lavorare." – 80; "Quando lavoro, spesso provo sensazioni positive (es. soddisfazione, entusiasmo, divertimento) – 75; "Nelle scorse settimane, mi sono sentito/a estremamente orgoglioso/a di lavorare in Vodafone." – 74.

A rimarcare i risultati positivi emersi dalla Survey aziendale, Vodafone Italia, per l'anno fiscale 2022-2023, ha conseguito diversi premi come datore di lavoro, in particolare per il sesto anno consecutivo quello di **TOP Employer**.



²⁴ I dati riportati fanno riferimento a Vodafone Italia S.p.A., Vei S.r.l., Vodafone Servizi e Tecnologie S.r.l. Escludendo Vei S.r.l. e Vodafone Servizi e Tecnologie S.r.l., Vodafone Italia conta 5.454 dipendenti, di cui 51,7% di popolazione femminile, 99% di contratti a tempo indeterminato e 22% di contratti part-time.



Employer branding e attraction dei talenti

Vodafone Italia continua a promuovere iniziative con studenti e neolaureati al fine di consolidare la sua reputazione come **Top Employer** nel settore e di portare all'interno dell'Organizzazione idee innovative che favoriscano lo sviluppo delle competenze all'interno della Società.

Durante l'anno fiscale, infatti, sono state realizzate attività specifiche presso le scuole superiori per fornire competenze digitali di base e orientamento professionale agli studenti. In particolare, è stata resa fruibile gratuitamente l'app LV8, il learning game di Fondazione Vodafone per apprendere competenze digitali fondamentali per l'ingresso nel mondo del lavoro.

Sono state promosse poi ulteriori iniziative volte a offrire agli studenti un'esperienza eccellente in linea con il brand di Vodafone, focalizzate invece sul contesto universitario.

Queste iniziative includono:

- **Vodafone Project Work:** casi di studio progettati e sviluppati da docenti di prestigiose università in collaborazione con i manager di Vodafone Italia, integrati nei percorsi di studio degli studenti.
- **Vodafone Leader Speech:** incontri guidati dai manager, che si confrontano direttamente con gli studenti per attività formative e testimonianze reali.
- **Partnership con corsi universitari specifici**, come ad esempio la **Cybersecurity Academy** in collaborazione con il Politecnico di Milano.

Inoltre, a conferma del desiderio della Società di investire sui talenti del futuro, anche quest'anno Vodafone Italia ha investito sul **Vodafone Internship Program**, un programma che consente agli studenti laureati triennali e magistrali di svolgere un periodo di formazione retribuito di sei mesi in diverse aree aziendali.

Lo sviluppo dei nostri talenti

Vodafone Italia ha da sempre una cultura aziendale fondata sulla valorizzazione del proprio capitale umano, con la convinzione che un personale altamente qualificato sia la chiave per il successo. Per tale motivo, predispone **annualmente** un percorso di formazione strutturato per i propri dipendenti. Nel corso dell'anno fiscale 2022-2023, sono state erogate complessivamente più di **400.000 ore di formazione**.

Vodafone Italia ha intrapreso, nel corso degli ultimi anni, un complesso processo di trasformazione insieme ai suoi dipendenti. In un momento caratterizzato da un rapido avanzamento tecnologico affiancato da sempre nuove attitudini delle persone, l'aggiornamento delle competenze dei propri dipendenti è diventato un elemento indispensabile per l'Organizzazione.

Con questo presupposto è nata la **Vodafone Learning Organisation (VLO)**, team a livello globale che raccoglie professionalità da tutte le società del Gruppo per realizzare un programma di apprendimento, talento, leadership e sviluppo delle competenze valido trasversalmente a tutti i paesi in cui la Società opera.

Insieme al VLO, è nata anche **Grow with Vodafone**, una nuova piattaforma digitale che permette un'esperienza unica e integrata di acquisizione di nuove competenze e sviluppo dell'apprendimento. Ogni dipendente ha la possibilità di personalizzare il proprio percorso di apprendimento in base agli interessi personali e il proprio ruolo accedendo alla **Learning Library**

di Vodafone e a contenuti digitali di partner anche internazionali, quali Udacity e Speex; la piattaforma è in grado di suggerire corsi sia per le skills associate al ruolo della persona che per altre skills personali che vengono alimentate tramite Curriculum personale.

Nell'aprile 2022 nasce invece la **Vodafone Digital Academy**, centro di eccellenza per la creazione e la condivisione di competenze del futuro e spazio in cui far evolvere le persone e permettere loro di connettersi con il mondo esterno per un reciproco scambio di valore. Nel corso dell'anno, i contenuti di questa tipologia di formazione sono stati focalizzati sulle competenze digitali con partner d'eccellenza come il Politecnico di Milano.

Inoltre, la maggior parte dei dipendenti del call center ha continuato il percorso di formazione iniziato a ottobre 2021 fortemente incentrato sull'acquisizione di conoscenze in ambito tecnologico e digitale, con particolare riferimento alla gestione delle attività lavorative in modalità agile, all'utilizzo di nuovi strumenti di lavoro, all'acquisizione di competenze di gestione del cliente e di vendita digitali. Il progetto formativo è stato disegnato con una duplice finalità di **re-skilling**, e cioè permettere ai fruitori di essere impiegati in altri reparti/direzioni, e **up-skilling** e cioè dare alle persone quell'incremento, talvolta anche minimo, necessario a un migliore svolgimento del proprio lavoro.

In particolare, tre sono stati i pilastri di questo percorso²⁵:

- **Employability Skills:** i corsi si sono concentrati sullo sviluppo di competenze necessarie per la gestione dell'attività lavorativa in diversi contesti, nonché legate al processo di digitalizzazione che sta interessando la Società sia rispetto ai processi interni che in termini di relazione con i clienti (Office suite, Time Management, Complex Problem Solving, Design Thinking e Collaboration);
- **Functional Skills:** corsi, temi e contenuti scelti in base al segmento professionale con lo scopo di preparare ciascun lavoratore coinvolto a rivestire il proprio ruolo professionale dotandosi di competenze digitali più robuste, oppure ad aprire alla possibilità di una ricollocazione interna;
- **Competenze di lingua inglese:** corsi di lingua inglese per abilitare la popolazione aziendale a una modalità di lavoro più integrata con le strutture internazionali della Società, come previsto dalle recenti riorganizzazioni nonché per abilitare la fruizione di contenuti formativi avanzati sulle skills digitali disponibili solamente in lingua inglese.

La valutazione delle performance

Sempre nell'ottica di favorire lo sviluppo delle proprie persone, la Società ripone particolare attenzione anche al sistema di valutazione dei propri dipendenti.

Il **100% dei dipendenti** è infatti coinvolto nel processo di valutazione della performance **Grow My Impact**, strutturato a partire dalla definizione degli obiettivi per l'anno fiscale, un dialogo continuo, da una valutazione formale intermedia a quella finale. A questo processo si aggiungono trasversalmente svariati check-in e situazioni di confronto informali da parte del proprio responsabile in modo tale che ogni dipendente riceva un feedback costante come previsto dal modello di Performance Development consolidato durante quest'anno fiscale.

72
ore pro-capite di
formazione per dipendente

²⁵ Il percorso e le competenze acquisite sono stati certificati dall'università Luiss di Roma.



Benessere e strumenti di welfare

Al fine di assicurare la centralità delle proprie persone e il costante miglioramento delle relazioni con i propri dipendenti, Vodafone Italia ha elaborato nel tempo una struttura di welfare aziendale per assicurare benessere e creare senso di appartenenza.

A tutti i dipendenti di Vodafone Italia, indipendentemente dalla sede operativa di riferimento, la Società offre i seguenti benefit:

- **Assistenza sanitaria:** la Società offre un servizio di assistenza sanitaria integrativa che copre i costi sostenuti per le cure mediche tramite due fondi, uno per Impiegati e Quadri e uno dedicato ai Dirigenti.
- **Copertura assicurativa sulla vita e in caso di invalidità:** la Società offre ai propri dipendenti una assicurazione gratuita, attivata automaticamente all'assunzione, che include:
 - o **Copertura Vita:** prevede, per gli aventi diritto, una copertura in caso di morte da qualsiasi causa sia professionale che extra-professionale;
 - o **Invalidità permanente per malattia:** prevede la copertura in caso di invalidità permanente derivante da malattie manifestatesi nel corso del contratto anche se insorte anteriormente alla stipula dello stesso;
 - o **Infortuni professionali ed extra-professionali:** prevede l'assicurazione degli infortuni subiti nello svolgimento di attività professionali ed extra-professionali.

Il Congedo Parentale

Vodafone Italia ha introdotto nuove politiche di welfare per la genitorialità, compreso il **Maternity Leave** con copertura al **100% dello stipendio** per **4 mesi di congedo facoltativo**, oltre ai 5 mesi previsti dalla legge. Inoltre, sono stati stabiliti turni agevolati e soluzioni part-time per le mamme che lavorano nei call center e sono state stipulate convenzioni con asili nido nelle città in cui l'Organizzazione è presente. È stato poi sviluppato il programma **Maternity Angel** per tenere le dipendenti in maternità informate sull'andamento del business e le evoluzioni organizzative attraverso un processo di follow-up con un collega designato. Il **Paternity Leave**, congedo genitoriale inclusivo, offre invece l'opportunità di un congedo retribuito fino a **16 settimane al 100% dello stipendio** per i dipendenti che diventano genitori attraverso nascita, adozione o maternità surrogata, sia in Italia che all'estero, e che non possono accedere al trattamento di maternità previsto dalla legge. Questo congedo può essere usufruito nei primi 18 mesi dalla nascita o dall'adozione.

- **Sistema previdenziale:** tramite un contributo a carico della Società, il dipendente può creare una posizione previdenziale privata presso il fondo di categoria di riferimento, con la finalità di integrare la propria pensione pubblica. Tale istituto consente anche di far fronte alle principali esigenze personali del dipendente (es, acquisto prima casa, spese sanitarie straordinarie, ecc.) mediante la possibilità, anche in fase di accumulo, di richiedere degli anticipi;
- **Piattaforma di welfare:** la Società offre ai propri dipendenti una piattaforma di "flexible benefits" da cui è possibile accedere a una vasta gamma di servizi e scontistiche riservate. È inoltre possibile convertire il premio monetario derivante dal Premio di Risultato o una frazione di esso in credito welfare da spendere sulla piattaforma;
- **Servizio socio-assistenziale** diviso nei due seguenti fronti:
 - o **Care Manager:** un servizio di consulenza informativa gratuita su temi socio-assistenziali finalizzato ad aiutare l'orientamento dei dipendenti in numerosi campi che riguardano la cura della persona e dei famigliari;
 - o **Sportello counseling:** consulenza, valutazione e supporto psicologico in loco e a distanza.
- **Smart working:** l'accordo sullo smart working, siglato nel novembre 2020, è stato rinnovato nel dicembre 2022 con nuove disposizioni a favore di genitori, caregiver e persone con disabilità.

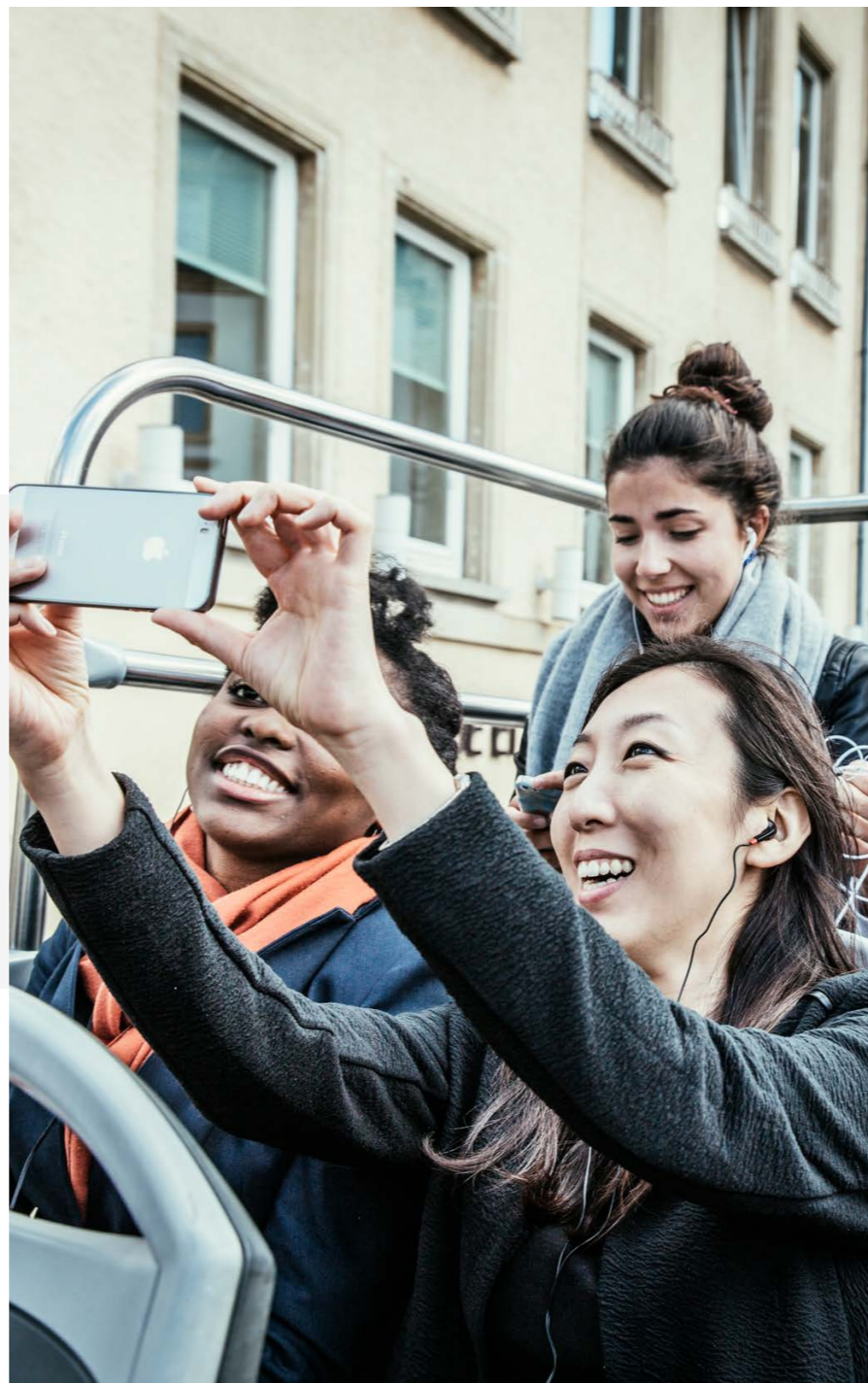
Tutela della diversità e dell'inclusione

Da sempre Vodafone Italia considera la diversità un valore chiave per tutta l'Organizzazione impegnandosi 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.

La Remunerazione "Free from discrimination"

In linea con i sei "Pay Principles" del Gruppo, tra cui "Free from discrimination", Vodafone Italia pone grande importanza all'**Equal Pay**. Dal 2020, la società monitora annualmente la disparità di genere. Ogni ruolo è associato a un grado e a una famiglia professionale di riferimento, consentendo l'identificazione di un mercato specifico. Vodafone Italia si impegna a minimizzare la differenza di posizionamento di mercato tra uomini e donne, assicurando che tutti i ruoli si collochino all'interno dell'intervallo di mercato corrispondente. La società si impegna a non assumere dipendenti al di fuori del proprio market range e ad adeguare i livelli retributivi durante le promozioni per evitare disallineamenti di mercato.



Per garantire l'efficacia e la coerenza 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.

Domestic Violence Policy

Vodafone Italia crede fermamente che nessuno debba subire violenze fisiche o psicologiche. Per questo motivo è stata creata una policy dedicata 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 15 giorni di permesso retribuito e il supporto di un medico competente.

In coerenza e continuità con il proprio Purpose, Vodafone Italia ha istituito un'unità organizzativa dedicata alla cultura e all'inclusione all'interno della Direzione Risorse Umane. Tale unità si occupa di analizzare i bisogni dei dipendenti attraverso sondaggi periodici e di sviluppare piani d'azione volti a migliorare costantemente l'esperienza dei dipendenti, creando un ambiente inclusivo e valorizzando la diversità presente all'interno dell'Organizzazione.

Vodafone Italia valorizza le diverse rappresentanze culturali e si impegna ad attrarre e trattenere talenti provenienti da background diversi. Sono stati riconfermati molteplici progetti, come il **Diversity Profile** collegato alla campagna interna **CountMeIn**, che raccoglie informazioni sulle diversità presenti all'interno dell'Organizzazione e sui bisogni correlati. La Società promuove iniziative e progetti per la gestione della diversità, incluso il corso di formazione **Withstander Training** che incoraggia i dipendenti a diventare alleati attivi, contribuendo così a creare un ambiente inclusivo in cui ognuno possa esprimersi liberamente ed essere se stesso.

Inoltre, durante l'anno fiscale 2022-2023 è stato lanciato il piano **R.E.A.C.H. (Race, Ethnicity and Cultural Heritage)**: piano di sensibilizzazione a sostegno dell'antirazzismo sul posto di lavoro e nella comunità che mira a garantire il rispetto di tutte le etnie tramite i concetti di inclusione e informazione. Il piano è stato avviato con il **REACH Fluency Training**, un programma formativo dedicato ai Senior Leader, finalizzato ad aumentare la consapevolezza e la conoscenza delle questioni legate a razza, etnia e cultura. Inoltre, è stato condotto un **Focus Group con colleghi stranieri** al fine di identificare eventuali ostacoli all'inclusione e individuare opportunità d'azione. Il piano prevede ulteriori iniziative, tra cui l'istituzione di un **tavolo di lavoro cross-funzionale** per individuare nuovi canali di contatto con le comunità straniere e di diverse culture, la creazione di una community interna di dipendenti interculturale guidata da un Senior Leader come sponsor e la valorizzazione dei punti di contatto con le comunità straniere al fine di identificare nuove opportunità di supporto e sinergia, come eventi, testimonianze, sviluppo e selezione.

Oltre alla cultura del rispetto promossa per la diversità di razza, etnia e cultura, la Società **promuove la cultura del rispetto e del riconoscimento della comunità LGBTQ+**. 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. Nel concreto, la Società, oltre ad avere un proprio **network LGBTQ+ Friends** guidato da uno steering committee di dipendenti volontari che lavorano a stretto contatto con il team Diversity & Inclusion e con gli LGBTQ+ Friends Network promossi dalle altre entità internazionali del Gruppo Vodafone, partecipa e promuove svariate iniziative focalizzate sulla genitorialità, attività di ascolto come **Rainbow Corner**, sportello di ascolto per condividere bisogni, idee e suggerimenti legati al mondo LGBTQ+, e la partecipazione annuale al Pride. Inoltre, l'Organizzazione riconosce e tutela i diritti delle unioni civili, inclusa la licenza matrimoniale per le coppie dello stesso sesso e l'estensione della copertura sanitaria integrativa.

Programmi futuri (FY23-24)

Le attività di inclusione si concentreranno sul tema della parità di genere, con l'obiettivo di promuovere l'equità, la fiducia, il rispetto e l'eliminazione degli stereotipi. Vodafone Italia metterà in atto un piano concreto di iniziative attraverso la creazione di politiche dedicate, procedure, processi e una governance appropriata. Nel prossimo anno fiscale (2023-2024), verrà implementato il piano di **Disability Management**. L'obiettivo sarà creare un ambiente accogliente e accessibile in cui le persone con disabilità possano sentirsi a proprio agio e poter esprimere appieno le proprie potenzialità. Ciò sarà raggiunto attraverso azioni di formazione e informazione per aumentare la consapevolezza su questi temi tra i principali attori aziendali coinvolti, come HR, Recruiting, Comunicazione, HSE, ecc.



Per saperne di più consultare l'**Annual Report** (pp. 33-34, sezione "Workplace equality") **disponibile qui.**



3.5 Tutela della salute e 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 a rispettare la normativa vigente, gli standard del Gruppo Vodafone e i requisiti della norma volontaria **UNI ISO 45001:2018**. Questo impegno si traduce nell'adozione di un **Sistema di Gestione** che mira al miglioramento continuo al fine di garantire la tutela della salute e della sicurezza. Il funzionamento di tale sistema è assicurato dalla funzione HSE.

La Società ha poi implementato una **Politica di Salute e Sicurezza sul Lavoro** che viene applicata a tutti i livelli, comprese le Società Controllate e le imprese terze che operano per conto della Società. Tale politica definisce gli obiettivi e le strategie da perseguire al fine di garantire la salute e la sicurezza di tutti i lavoratori inclusi nel perimetro sopra citato.

Per quanto concerne il **numero di infortuni**, il dato è aumentato rispetto al precedente anno fiscale, a seguito di una piena ripresa delle attività in presenza presso le sedi aziendali e/o sul territorio, post periodo Covid per un totale di 10 infortuni occorsi a personale Vodafone, tutti qualificati come "minor incidents". A seguito delle dovute analisi e investigazioni relative ai 10 infortuni, per nessuno di questi si sono registrate carenze rispetto alle misure di prevenzione e protezione del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza.

La formazione sui temi di salute e sicurezza

Nel corso dell'anno, si è assistito a un'intensa attività di formazione e aggiornamento sui temi di salute e sicurezza rivolta a lavoratori, preposti e dirigenti, in linea con gli obblighi normativi e i requisiti del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza. Si è manifestato quindi un incremento rispetto all'anno fiscale precedente, principalmente dovuto alla coincidenza delle scadenze periodiche di formazione obbligatoria, come stabilito dalla normativa vigente. Parallelamente, l'adozione del lavoro in modalità smart working ha generato una crescente necessità di formare **nuovi Addetti all'Emergenza e al Primo Soccorso**.

Questo intervento si è reso necessario per garantire un'adeguata copertura in relazione ai turni di lavoro e alle specificità delle diverse sedi.

Un'attenzione particolare è stata inoltre rivolta al rischio guida per motivi di lavoro e ai comportamenti di guida sicura, nonché allo stress da lavoro correlato. Per quanto riguarda i **comportamenti di guida**, è stata portata avanti la formazione per tutti gli utilizzatori di auto aziendali per motivi di lavoro. Tale formazione è stata erogata anche in considerazione dei rischi specifici individuati attraverso il monitoraggio anonimo e collettivo delle infrazioni stradali e degli incidenti. Oltre alla formazione, sono state organizzate attività di sensibilizzazione rivolte a tutta la popolazione aziendale, tramite campagne, webinar, e messaggi dell'alta direzione. Per quanto concerne invece lo **stress da lavoro correlato**, è stato implementato un progetto di monitoraggio delle condizioni di stress, in collaborazione con la società CMB. Questo progetto è stato guidato da un team di psicologi del lavoro e ha permesso di individuare i punti di forza, le aree di attenzione e quelle di miglioramento dell'Organizzazione. Sulla base dei risultati del monitoraggio, è stato definito un piano di azione finalizzato al miglioramento delle condizioni di benessere organizzativo all'interno della Società.

 Per saperne di più consultare l'**Annual Report** (pp. 44-45, sezione Protecting people) **disponibile qui**.

Pillar

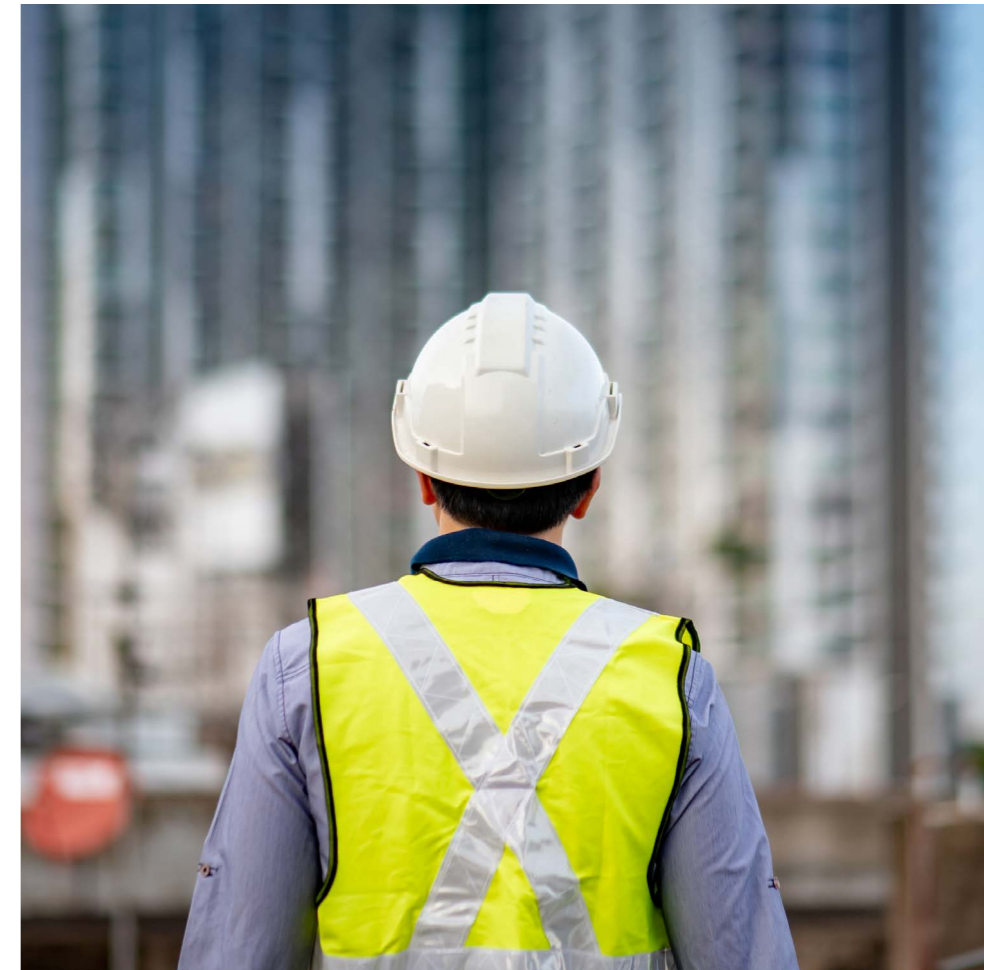
Inclusion for all



1,29 tasso di infortuni
registrabili sul lavoro



24.224 ore di formazione
erogate in materia di salute e sicurezza



Attività di pubblico soccorso e protezione civile

Vodafone Italia opera quotidianamente per contribuire alla collettività. La Società collabora attivamente con le Autorità Pubbliche per garantire supporto sia per finalità di giustizia che per la gestione delle emergenze.

Nel corso dell'anno sono state gestite **4.312 richieste di Pubblico Soccorso** che, nello specifico, riguardavano situazioni quali adulti e minori scomparsi o in difficoltà, dispersi in mare e in montagna, richieste d'aiuto e minacce di suicidio.

Inoltre, Vodafone Italia offre, attraverso le reti di telecomunicazione fisse e mobili e i sistemi informativi, servizi voce e dati a famiglie, imprese e Pubblica Amministrazione, svolgendo pertanto attività ritenute al giorno d'oggi fondamentali per i fabbisogni collettivi. La loro tutela richiede necessariamente la sinergia di tutti gli attori coinvolti nella sicurezza cibernetica per rispondere con tempestività ed efficacia alle minacce informatiche che possono insidiare la sicurezza del Paese, anche alla luce dei recenti provvedimenti normativi. Per questo motivo è stato siglato il **rinnovo dell'accordo con la Polizia di Stato** per la prevenzione e il contrasto dei crimini informatici che hanno per oggetto le reti e i sistemi informativi di supporto alle funzioni istituzionali della società e di particolare rilievo per il Paese. La convenzione, finalizzata a consolidare una strutturata e sinergica collaborazione, prevede infatti l'adozione e il potenziamento di misure sempre più efficaci per la prevenzione e la gestione di eventi critici relativi a una infrastruttura considerata di importanza strategica per il nostro Paese.

La centrale operativa Security Operation Center (SOC)

La Società, in qualità di infrastruttura critica del Paese, si impegna a garantire la continuità delle comunicazioni anche in situazioni di emergenza, come calamità naturali o attacchi ai suoi asset strategici. L'Organizzazione, inoltre, fornisce un costante supporto alle Autorità preposte all'ordine pubblico e alla sicurezza, sia rispondendo alle loro richieste che affrontando le esigenze operative nell'ambito del perimetro di sicurezza nazionale cibernetica definito dal DPCM del 30 luglio 2020. Il punto di contatto di queste attività è rappresentato dal **Security Operation Center (SOC)**: la centrale di sicurezza attiva 24 ore al giorno, 7 giorni su 7 che, attraverso l'utilizzo di soluzioni tecnologiche innovative nel campo della Security, assume un ruolo rilevante nel Circuito Nazionale dell'Emergenza garantendo un presidio costante a enti governativi quali il Dipartimento nazionale della Protezione Civile, l'Unità di Crisi del Ministero degli Affari Esteri, le Prefetture, le Procure della Repubblica, il Centro Nazionale Anticrimine informatico della Polizia di Stato e il Computer Emergency Response Team (CERT) del Ministero dello Sviluppo Economico. Il SOC garantisce il monitoraggio degli allarmi di sicurezza e delle videocamere, predisponendo piani di pronto intervento in caso di intrusioni o situazioni di rischio in aree geografiche limitate che possono compromettere la continuità del business. A conferma dell'elevato standard dei processi e applicativi di gestione degli eventi e/o incidenti di sicurezza fisica, il SOC ha conseguito la certificazione **ISO 22301 Societal Security - Business continuity management systems - Requirements**, garantendo alla comunità e al Sistema Paese la continuità operativa in caso di avvenimenti non prevedibili o eventi destabilizzanti.



3.6 Iniziative della Fondazione Vodafone Italia

La Fondazione Vodafone Italia nasce nel 2002 dalla volontà di Vodafone Italia di creare una struttura autonoma dedicata ad attività di **solidarietà sociale** a favore della comunità, rivolgendo particolare attenzione ai **soggetti in situazioni disagiate**. La sua missione è quella di promuovere l'**accessibilità** e l'**inclusione sociale**, migliorando la qualità della vita anche attraverso l'uso delle **nuove tecnologie**. Dal suo esordio, la Fondazione ha investito **oltre 100 milioni di euro** in circa **470 progetti** sul territorio nazionale. In linea con la promessa della Vodafone Group Foundation, **Connecting for Good**, la Fondazione sostiene iniziative nei due ambiti strategici: **Connected Education** e **Vodafone Foundation's App**.



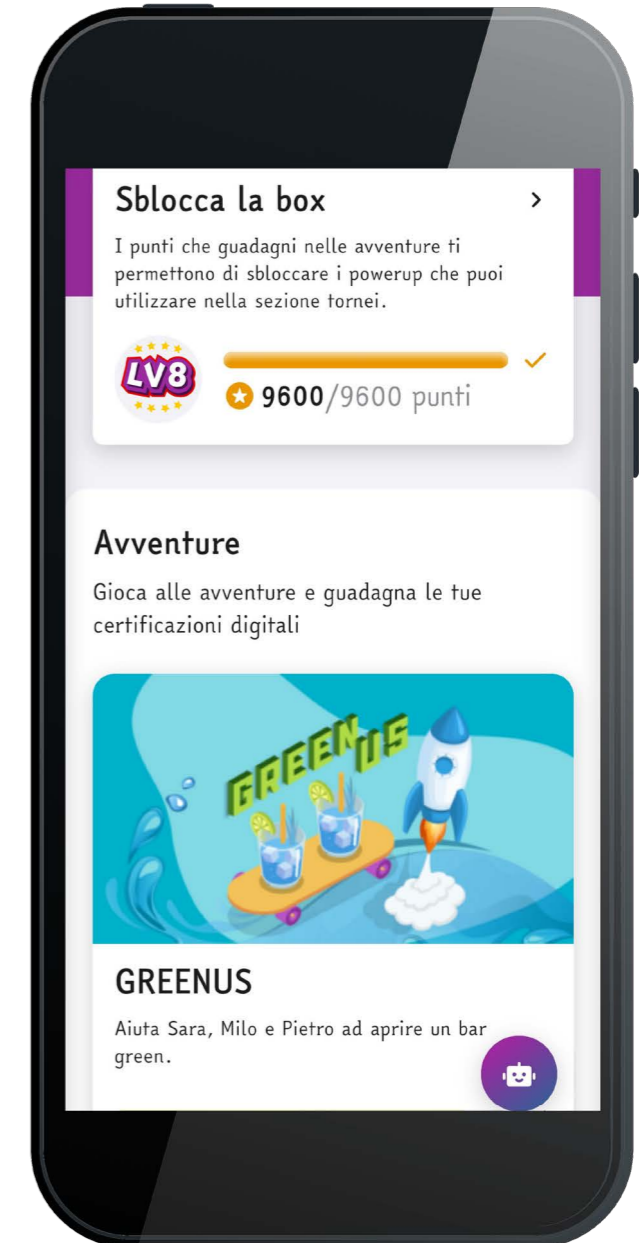
Nell'ambito della **Connected Education**, continua l'impegno di Fondazione Vodafone nel ridurre il **digital gap** grazie a **LV8**, il learning game pensato per permettere ai ragazzi di apprendere competenze digitali di base, certificate su blockchain, giocando via app o desktop. In meno di due anni, **oltre 16.000 ragazzi** hanno iniziato a giocare a LV8 e sono stati rilasciati **oltre 14.000 Open Badge** da inserire nel curriculum.

LV8 è stato sviluppato nel **2021** dopo un'attenta valutazione del contesto sociale in Italia ed è stato pensato per i giovani tra i 16 e i 29 anni, che sono senza lavoro e fuori da un percorso di formazione (i cosiddetti **NEET**). In Italia, il 24% di questa fascia di età rientra, infatti, in questa categoria, superando la media europea del 10% (14,4%).

A marzo 2023, in partnership con il soggetto capofila **Fondazione Italiana Accenture ETS**, Fondazione Vodafone Italia si è aggiudicata il bando **On Life** del **Fondo per la Repubblica Digitale**, con il progetto, **Ready For IT+**, che mira a fornire alle fasce economicamente e socialmente più fragili le competenze digitali in ambito IT più richieste dal mercato del lavoro.

Inoltre, quest'anno, per la prima volta, sono stati attivati **4 stage retribuiti di 3 mesi** per quattro giocatori che hanno raggiunto il livello 8 del gioco.

Dal 2022, LV8 entra anche nelle scuole: oltre **80 scuole superiori** in tutta Italia, hanno preso parte a un percorso formativo sviluppato in collaborazione con **WeSchool**. Il percorso si inserisce all'interno delle ore di **Educazione Civica** o di **PCTO** e prevede anche **18 ore di formazione** riconosciute dal Ministero dell'Istruzione **per i docenti**, che imparano a utilizzare metodologie innovative di insegnamento, come il **Service Learning** e il **Role Play**, per rendere la didattica coinvolgente ed efficace, anche in ambito digitale.





Fondazione Vodafone Italia nel 2019 lancia **DreamLab**, un'app innovativa che utilizza la potenza di calcolo degli smartphone per **supportare la ricerca scientifica**. Scaricando e attivando DreamLab quando il telefono è in carica e inattivo, gli utenti contribuiscono al lavoro dei ricercatori distribuendo calcoli complessi tra tutti i dispositivi che utilizzano l'app. In **collaborazione con AIRC**, la Fondazione sostiene il progetto di ricerca "**L'esploratore delle cellule tumorali**" dell'istituto di oncologia molecolare **IFOM**, mirato a identificare i vari tipi di cellule tumorali e comprenderne l'interazione con il sistema immunitario.

A novembre 2022 DreamLab diventa uno strumento che permette anche di supportare i ricercatori del **Grantham Institute - Climate Change and Environment dell'Imperial College** di Londra nel **calcolare il rischio di eventi climatici estremi su scala globale e comprendere l'impatto del cambiamento climatico**. In Italia, sono **oltre 500.000 gli utilizzatori, i cosiddetti "dreamers"**, dimostrando l'impegno della Fondazione nel promuovere la ricerca scientifica e coinvolgere la cittadinanza in progetti di **citizen science**.

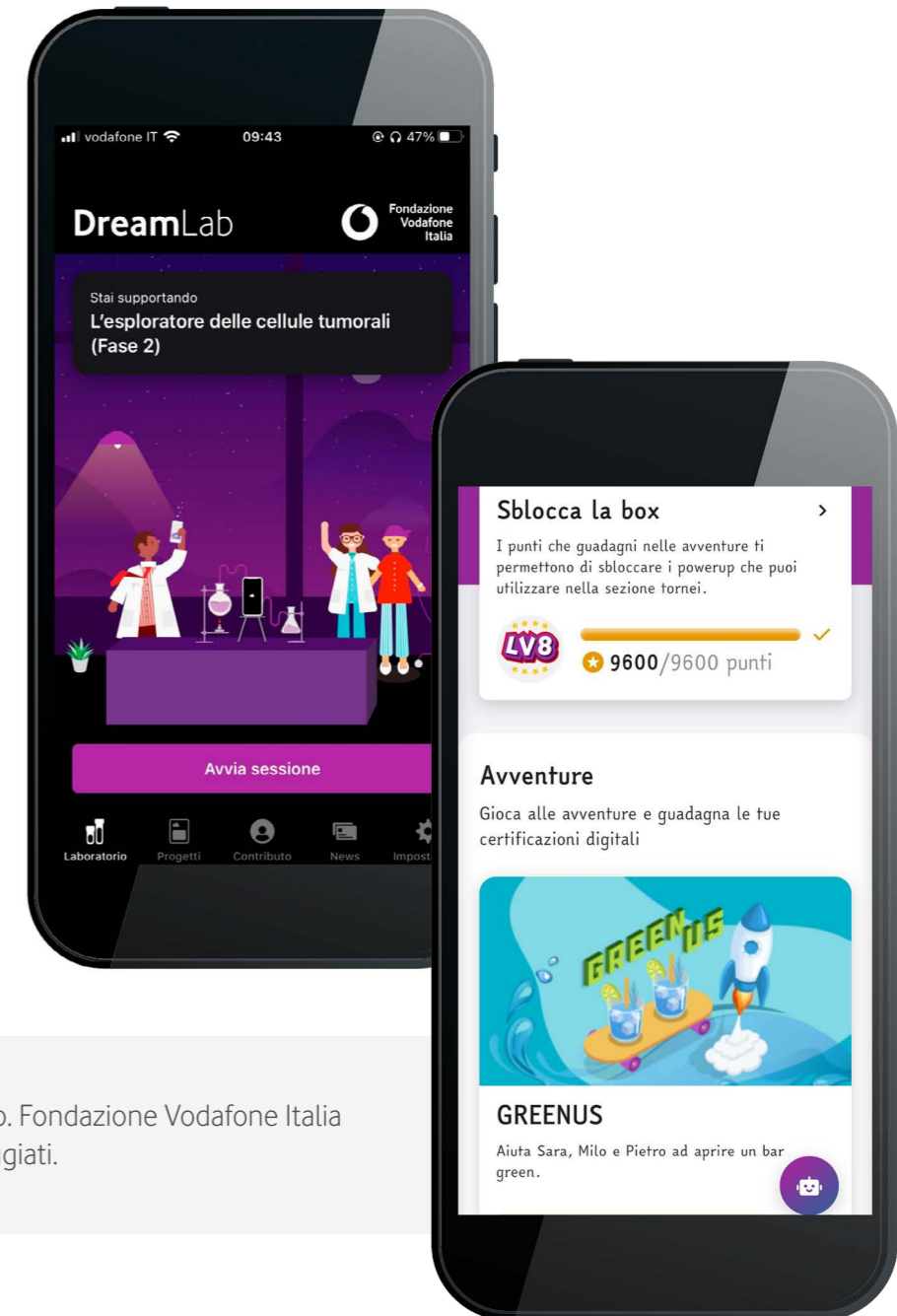
Emergenza in Turchia

A febbraio 2023, tutte le Fondazioni Vodafone hanno dimostrato il loro sostegno alla comunità colpita dal terremoto nella notte tra il 5 e il 6 febbraio. Fondazione Vodafone Italia ha contribuito con una donazione di **100.000 euro** a **UNHCR** l'agenzia delle Nazioni Unite che fornisce protezione internazionale e assistenza ai rifugiati.



Fondazione Vodafone è impegnata nel supporto alle donne e nel **contrasto alla violenza di genere**. In collaborazione con **CADMI - Casa delle Donne Maltrattate e Polizia di Stato**, nel 2020 lancia **Bright Sky**, l'app che fornisce informazioni e supporto alle donne vittime di violenza domestica o maltrattamenti. L'app offre la **mappatura dei servizi di supporto** su tutto il territorio nazionale, la **chiamata rapida al 112** e questionari per valutare il rischio di una relazione violenta.

Nell'anno fiscale 2022-2023, Bright Sky si è arricchita di una **versione browser** e una **sezione dedicata alla violenza economica**, fornendo informazioni e consigli per rendere le donne indipendenti economicamente. Inoltre, in collaborazione con **l'Arma dei Carabinieri** e l'associazione **Soroptimist**, Fondazione Vodafone ha lanciato il progetto **Mobile Angel**, che fornisce uno strumento tecnologico per le donne vittime di abusi o stalking, permettendo interventi tempestivi delle forze dell'ordine e aumentando la percezione di sicurezza delle donne. Il progetto è stato avviato in alcune città italiane coinvolgendo **45 donne selezionate dall'Autorità Giudiziaria**.





4. Governance

Vodafone Italia ha implementato una governance aziendale solida e articolata che si impegna a promuovere costantemente i valori di etica e integrità nel fare business.

Nel **2022** è stato creato l'**ESG Committee**

5.3 mln di valore generato

0 casi di corruzione nell'anno fiscale 2022-2023

4.1 La struttura di Governance

Gli Organi Sociali

Vodafone Italia, società interamente controllata in modo indiretto da Vodafone Group Plc, ha adottato un modello di Corporate Governance tradizionale, 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 sulla gestione e amministrazione della Società 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.

I Comitati

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

- **Il Comitato per il Controllo Interno (Audit & 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 Control Committee (TRCC)** a cui spetta il compito di valutare l'adeguatezza e l'effettività del sistema di controllo interno dei rischi fiscali e di esprimersi sul livello di mitigazione degli stessi. In particolare, il TRCC deve riportare l'esito delle proprie valutazioni al CdA e rilasciare pareri non vincolanti per la valutazione dei rischi fiscali in relazione alle decisioni sottoposte all'approvazione del CdA in quanto riservate all'approvazione del Consiglio stesso (materie non delegate), ovvero relative a operazioni di competenza dell'Amministratore Delegato che si qualificano con un rischio fiscale "Alto"²⁶

A supporto del management di Vodafone Italia operano, invece, 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 strategici aziendali.
- **Il Comitato ESG**, un comitato manageriale con l'obiettivo di supervisionare le performance di sostenibilità di Vodafone Italia e declinare la Purpose Strategy del Gruppo.

²⁶ Ai sensi dei criteri per la valutazione e misurazione dei rischi fiscali riportati nel Tax Compliance Model, in conformità con le indicazioni della Global Tax Risk Management Policy del Gruppo Vodafone.





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 ha investito maggiormente 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'Amministratore Delegato 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 all'identificazione dei rischi.

A supporto dell'Audit & Risk Committee, opera anche la funzione **Internal Audit**, terza linea di difesa dell'Organizzazione, che fornisce un'assurance indipendente costante attraverso un piano di audit risk based.

Il Gruppo Vodafone, per assicurare un'adeguata gestione dei rischi aziendali, ha adottato il **modello delle tre linee di controllo** dove anche le funzioni operative (prima linea - responsabile della gestione del rischio) e le funzioni di controllo e di supporto al business (seconda linea - con competenze specialistiche di compliance e risk management) e Internal Audit (terza linea - attività indipendente e obiettiva di assurance, finalizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'Organizzazione) contribuiscono a svolgere ulteriori attività di assurance secondo un piano annuale integrato coordinato dalla funzione di Compliance & Risk Management.

Nel corso dell'anno, in linea con l'approccio "risk based" alla compliance, sono state svolte delle attività di assurance focalizzate 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 dell'anno fiscale 2022-2023 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).

4.2 Trasparenza, integrità ed etica aziendale

Promozione di una cultura interna etica e trasparente

A supporto del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCI GR), l'Organizzazione 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 la Società 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.

La promozione della cultura etica e trasparente nei comportamenti delle persone è supportata da periodiche **iniziative di formazione**. Nel corso dell'anno è stata condotta un'estesa campagna di comunicazione a tutta la popolazione aziendale dal titolo **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 di Gruppo (tra cui l'Anti-Bribery, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Competition Law, Privacy e Security). Il Gruppo Vodafone, infatti, promuove sempre la continua erogazione di corsi di induction e di regolare aggiornamento sul Code of Conduct e sui principi di comportamento richiesti. A questi programmi di formazione di Gruppo, si affiancano programmi di formazione locale, tra cui quello relativo all'aggiornamento del Modello 231 per Vodafone Italia.

A presidio del rischio di corruzione Vodafone Italia, in aggiunta alle attività di formazione rivolte a tutta la popolazione aziendale, pone particolare attenzione al monitoraggio costante di tutte le divisioni interne che, per la tipologia di attività svolta, sono maggiormente esposte a tale rischio. La pianificazione periodica delle attività di controllo è svolta attraverso un esercizio di **Risk Assessment sull'anticorruzione**, condotto con cadenza biennale.

A conferma dell'elevato standard dei processi e dell'impegno alla lotta contro la corruzione, Vodafone Italia ha conseguito nel 2018 la **certificazione ISO 37001** per la prevenzione, individuazione e risposta alla corruzione nel rispetto delle leggi e delle policy aziendali.

Sistema di Whistleblowing

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

I codici di condotta

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 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:** con lo scopo di rafforzare gli standard di trasparenza applicabili a servizi premium (web, mobile Internet, TV, stampa, SMS, MMS, etc.)

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.



Per saperne di più consultare l'**Annual Report** (p. 40, sezione "Code of Conduct") **disponibile qui.**

4.3 Tutela della privacy e Cybersecurity

Tutela della privacy

La privacy e il rispetto delle leggi sulla protezione dei dati personali sono centrali nella fornitura dei prodotti e servizi ai clienti, specialmente nel contesto di evoluzione tecnologica e di trasformazione digitale in cui Vodafone Italia opera impegnandosi nella corretta gestione dei dati personali di tutti i propri stakeholder.

Da diversi anni Vodafone Italia ha implementato il programma di adeguamento al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) che ha comportato la revisione complessiva dei processi e dei sistemi informatici di gestione dei dati di clienti, dipendenti e fornitori. La Società si è dotata di un **Data Protection Officer (DPO)**, figura specializzata nella gestione dei dati personali che si è occupata di implementare correttamente la direttiva europea internamente. È stato inoltre implementato all'interno dell'Organizzazione un modello di Governance di Privacy che prevede che tutti i responsabili di dipartimenti e funzioni che trattano dati personali siano delegati a "Responsabili Privacy" e supportino il DPO e 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)**, comitato di governance aziendale presieduto da membri del comitato esecutivo e dai direttori delle funzioni di business che si riunisce quattro volte l'anno e si occupa di tematiche riguardanti la sicurezza dei dati personali.

Il nuovo Codice di Condotta per le attività di telemarketing e tele-selling

Nel corso dell'anno fiscale 2022-2023 Vodafone Italia, in qualità di committente verso la propria associazione di categoria ASSTEL, è stata coinvolta nella realizzazione del **nuovo Codice di Condotta per le attività di telemarketing e tele-selling**, ai sensi dell'art. 40 del

Regolamento UE 2016/679 – GDPR.

Il Codice è stato voluto e promosso dalle associazioni rappresentative dei settori Energy, Operatori Telco, Consumatori (Confindustria, Confcommercio, ASSEPRIM, AssoCall, Assocontact, ASSTEL, DMA, OIC), con il patrocinio del Garante per la Protezione dei Dati Personali, riunitisi per la prima volta il 5 maggio 2022.

Il lavoro di squadra è partito dalla costituzione dell'architettura del Codice (es, le definizioni e i ruoli privacy, la base giuridica, il controllo della filiera, ecc.) con l'obiettivo di valorizzare quanto già in essere a livello di processi e procedure interne, implementate anche alla luce degli accertamenti e provvedimenti più recenti dell'Autorità Garante. Vodafone ha partecipato attivamente durante tutto l'iter dei lavori e nella stesura del testo, poi formalizzato al GPDP. Il 9 marzo 2023 il Garante per la Protezione dei Dati Personali ha approvato il Codice presentato ufficialmente il 29 maggio scorso presso la sede istituzionale della Regione Lazio.

Uno dei principali elementi distintivi del Codice è sicuramente la previsione dell'onere di effettuare controlli "dal contratto al contatto" che si esplicherà per Vodafone nella creazione di un processo di ricontatto dei clienti oggetto di vendite fuori lista.

Vodafone Italia e il Gruppo Vodafone hanno realizzato, inoltre, importanti investimenti per garantire la sicurezza dei dati dei clienti attraverso iniziative come:

- **Il progetto PAM (Privileged Access Management)**, ormai in auge da tempo, riguarda l'implementazione di un layer di sicurezza, al fine di gestire il controllo e il monitoraggio degli accessi degli account privilegiati ai sistemi sia in ambito IT che Network.
- Il completamento del **nuovo processo di invio SMS in opt-out** su lead generation, in ottemperanza al nuovo Codice di Condotta per le attività di telemarketing e tele-selling.



Cybersecurity

La sicurezza dei sistemi e degli utenti è una priorità assoluta per Vodafone Italia. Attraverso un approccio organizzato e strutturato, l'Organizzazione si impegna a proteggere i clienti e i loro asset da attacchi informatici e frodi. Grazie all'implementazione di un modello organizzativo incentrato sulla sicurezza diffusa e l'adozione dei più moderni sistemi di sicurezza cibernetica disponibili sul mercato, Vodafone Italia infatti garantisce la conformità ai principali standard di sicurezza del settore.

National Security

Lo scenario sociopolitico mondiale ha subito un mutamento, di conseguenza le minacce per la sicurezza nazionale hanno cambiato paradigma. È oggi più che mai necessario far sì che i server, le piattaforme di rete, gli impianti e in generale l'Organizzazione si tutelino contro eventuali attacchi che ne potrebbero bloccare o mettere a rischio l'operatività o che potrebbero essere causa di sottrazione di dati critici e strategici per la sicurezza nazionale.

Il **team di National Security** della funzione di **ICT Security & Fraud management** si occupa, per tale motivo, di garantire l'ottemperanza alle normative nazionali per la protezione degli asset critici relativi alle tematiche di Sicurezza Nazionale.

Fraud management

Vodafone Italia dispone di una funzione dedicata al **Fraud management** che si occupa di definire, implementare e gestire un complesso modello organizzato sulla prevenzione, individuazione e reazione alle frodi.

Dal 2015, l'azienda ha aderito alle disposizioni previste dal decreto-legge sul **furto di identità**; in particolare:

- Il Decreto Legislativo del 13 agosto 2010, n. 141, che attua la direttiva 2008/48 CE sui contratti di credito ai consumatori, nonché le modifiche del titolo VI del testo unico bancario (decreto legislativo del 1993 n. 385) in merito alla disciplina dei soggetti operanti nel settore finanziario, degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi (10G0170);
- Il Decreto del 19 maggio 2014 n. 95, che stabilisce norme per la prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo, con particolare riferimento al furto d'identità.

ICT Security: Sicurezza sulle terze parti

La Società, in conformità ai suoi principi di sicurezza, richiede che tutti i suoi fornitori rispettino elevati standard di protezione dei dati e delle informazioni. Ogni anno, infatti, vengono condotti audit sulle terze parti e i fornitori che trattano dati sensibili per conto di Vodafone Italia (come dati dei clienti, dati strategici, dati finanziari, ecc.) al fine di valutare la conformità delle loro misure di sicurezza rispetto alle normative, alle procedure aziendali e alle clausole contrattuali. Laddove i livelli di compliance non siano soddisfacenti e si riscontrino delle non conformità rispetto ai controlli applicati durante gli audit, vengono condivisi dei piani di mitigazione del rischio che vengono costantemente monitorati e rivalutati dal dipartimento di ICT Security, come previsto dalla mission aziendale. Gli esiti di tali audit, ivi compreso l'evoluzione dei piani di mitigazione del rischio, vengono presentati durante gli incontri del PDPC.

Business Continuity Management

Al fine di rispondere adeguatamente a eventi che possano compromettere l'erogazione dei servizi, Vodafone Italia ha implementato un processo di gestione atto a sviluppare e mantenere un Piano di Continuità Operativa per l'intera organizzazione Aziendale.

Il **Business Continuity Management System** ha lo scopo di individuare i processi la cui interruzione potrebbe danneggiare la fornitura dei servizi offerti dalla Società. L'identificazione dei processi e delle relative funzioni critiche avviene mediante un processo di **Business Impact Analysis (BIA)** e specifici **risk assessment** a valle dei quali vengono identificate le misure atte a garantire la continuità operativa in caso di incidente e/o crisi. A oggi, per garantire la piena operatività ed evitare guasti e interruzioni di servizio, vengono svolti più di 500 controlli preventivi quotidiani sulla rete.



Per saperne di più consultare l'**Annual Report** (pp. 41-42, sezione "Protecting data") **disponibile qui.**

Allegati - Indicatori per l'impatto ambientale

GRI 302-1 Energia consumata all'interno dell'Organizzazione¹

GRI 302-1: Consumi totali di energia all'interno dell'Organizzazione per fonte energetica, in kWh

Energia consumata	UDM	2022-2023	2021-2022
Rinnovabile	kWh	723.680.385	630.621.249
Energia elettrica da rete	kWh	723.475.826	630.394.927
Energia elettrica autoprodotta	kWh	204.559	226.322
Trasporto	kWh	-	-
Non rinnovabile	kWh	36.743.012	35.030.079
Energia elettrica da rete	kWh	-	-
Diesel e Benzina ²	kWh	381.474	452.331
Trasporto ³	kWh	20.936.740	18.287.159
Gas naturale e altri combustibili ⁴	kWh	15.424.797	16.290.589
Totale energia consumata	kWh	760.423.397	665.651.328

GRI 302-3 Intensità energetica

GRI 302-3: Intensità energetica (kWh per EUR million)⁵

Energia consumata	UDM	2022-2023
Intensità energetica	kWh/EUR	0,15

¹ L'attività dei retailer è legata a contratti di franchising, pertanto, i relativi punti vendita, sono esclusi dal perimetro di rendicontazione.

² Gasolio e benzina utilizzati per i generatori elettrici di emergenza quando è richiesta una temporanea capacità di back-up.

³ Diesel, benzina e altri carburanti utilizzati da auto e veicoli commerciali di proprietà di Vodafone o in leasing per sei mesi o più.

⁴ Gas naturale e altri combustibili utilizzati per il riscaldamento degli ambienti e dell'acqua calda nelle nostre sedi.

⁵ Nell'ottica di un continuo miglioramento nella rendicontazione dello standard la Società si è impegnata da questo anno fiscale a raccogliere le informazioni necessarie al calcolo dell'intensità energetica. L'Organizzazione si impegnerà a riportare le informazioni anche per gli anni fiscali seguenti in modo da garantire la comparabilità dei dati.

GRI 305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)⁶

GRI 305-1: Emissioni dirette di gas a effetto serra - Scope 1 [kg CO₂e]

Emissioni GHG	UDM	2022-2023	2021-2022
Diesel	kg CO ₂ e	321.977	382.024
Benzina	kg CO ₂ e	-	-
Trasporto (flotta)	kg CO ₂ e	5.028.408	4.297.412
Gas refrigeranti ⁷	kg CO ₂ e	1.819.817	3.835.753
Gas naturale e altri combustibili	kg CO ₂ e	412.992	585.238
Totale Scope 1	kg CO₂e	7.583.194	9.100.427

GRI 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)

GRI 305-2: Emissioni indirette di gas a effetto serra - Scope 2 [kg CO₂e]

Emissioni GHG secondo l'approccio Location-Based ⁸	UDM	2022-2023	2021-2022
Elettricità	kg CO ₂ e	-	-
Energia elettrica da rete da fonti rinnovabili	kg CO ₂ e	195.121.430	167.432.893
Tele-riscaldamento	kg CO ₂ e	899.941	2.239.380
Tele-raffreddamento	kg CO ₂ e	735.516	-
Totale Scope 2 Location- Based	kg CO₂e	196.756.887	169.672.273
Emissioni GHG secondo l'approccio Market-Based ⁹	UDM	2022-2023	2021-2022
Elettricità	kg CO ₂ e	-	-
Tele-riscaldamento	kg CO ₂ e	899.941	2.239.380
Tele-raffreddamento	kg CO ₂ e	735.516	-
Totale Scope 2 Market-Based	kg CO₂e	1.635.457	2.239.380

⁶ Per calcolare le emissioni di gas serra di altre fonti di combustibile, quali gasolio, benzina, gas naturale e olio combustibile, nonché quelle dei veicoli, sono stati utilizzati i fattori di conversione del Department for Business, Energy and Industrial Strategy del governo britannico. Per i generatori diesel è stata utilizzata un'efficienza di conversione del 30%, basata su una stima dell'efficienza di un tipico generatore fisso.

⁷ Rilasci fuggitivi di gas refrigeranti o estinguenti di incendi utilizzati per i sistemi di condizionamento dell'aria o di controllo degli incendi negli edifici e negli uffici della rete.

⁸ Le emissioni indirette (Scope 2) includono l'energia elettrica acquistata per alimentare le reti, i centri tecnologici, gli uffici e i negozi di vendita al dettaglio. Relativamente all'approccio "Location-Based" le emissioni sono state calcolate utilizzando un fattore di conversione da kWh a CO₂e fornito dall'International Energy Agency (IEA) per l'anno solare 2022, se disponibile (se non disponibile è stato utilizzato il 2021).

⁹ Le emissioni indirette (Scope 2) includono l'energia elettrica acquistata per alimentare le reti, i centri tecnologici, gli uffici e i negozi di vendita al dettaglio. Relativamente all'approccio "Market-Based" le emissioni sono state calcolate utilizzando come fattore di emissione il "residual mix" nazionale 2021.

GRI 306-3 Rifiuti prodotti**GRI 306-3:** Rifiuti prodotti dall'Organizzazione divisi per tipologia in tonnellate

Composizione dei rifiuti	UDM	2022-2023			
		Non destinati allo smaltimento	Destinati allo smaltimento	totale	%
Arredi vari (rifiuti ingombranti)	t	52,30		52,30	3,34%
Apparecchiature elettroniche diverse da 160209 e 160213*	t	690,78	52	742,78	47,40%
Piattaforme/platee/zavorre in cemento (alleggerito e non)	t	206,80		206,80	13,20%
Ferro e acciaio, Shelter in acciaio/ferro senza CDZ e/o batterie, sbracci, tralicci, serbatoi in ferro e acciaio	t	65,78		65,78	4,20%
Gas refrigerante costituito da HCFC o CFC	t	1,96		1,96	0,13%
Impianti di condizionamento autonomo monoblocco, Impianti di condizionamento split, Frigoriferi	t	149,71	1,51	151,22	9,65%
Monitor a tubo catodico (esclusi LCD), Shelter con estintori e/o batterie, Apparecchiature elettroniche: gruppo elettrogeno	t	184,17	9,69	193,86	12,37%
Accumulatori al piombo	t	152,42		152,42	9,73%
Totale	t	1.503,91	63,20	1.567,11	100%

Composizione dei rifiuti	UDM	2021-2022			
		Non destinati allo smaltimento	Destinati allo smaltimento	totale	%
Arredi vari (rifiuti ingombranti)	t	1.160,32		1.160,32	66,25%
Isolanti termici e acustici (non contenenti amianto o altre sostanze pericolose)	t	5,28		5,28	0,30%
Apparecchiature elettroniche diverse da 160209 e 160213*	t	366,01	25,31	391,32	22,34%
Estintori a polvere o a CO ₂	t	0,12		0,12	0,01%
Ferro e acciaio, Shelter in acciaio/ferro senza CDZ e/o batterie, sbracci, tralicci, serbatoi in ferro e acciaio	t	16,16		16,16	0,92%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	t	31,46			
Impianti di condizionamento autonomo monoblocco, Impianti di condizionamento split, Frigoriferi				31,46	
Monitor a tubo catodico (esclusi LCD), Shelter con estintori e/o batterie, Apparecchiature elettroniche: gruppo elettrogeno	t				
Accumulatori al piombo	t	41,95	0,60	42,55	2,43%
Totale	t	1.725,58	25,91	1.751,49	100%

*Rifiuti pericolosi

Rifiuti prodotti

Rifiuti speciali prodotti dalla gestione dell'attività dell'Organizzazione (t)

Composizione dei rifiuti	UDM	2022-2023	2021-2022	Totale	t	1567	1751
Pericolosi ¹⁰	t	499	147	di cui riciclati	t	96%	99%
Non Pericolosi	t	1.068	1.605	di cui destinati a discarica ¹¹	t	4%	1%

¹⁰ L'aumento della produzione dei rifiuti pericolosi è relativo alla dismissione della componentistica degli shelter in deposito presso i magazzini.¹¹ Il lieve incremento della percentuale di rifiuti conferiti in discarica è riconducibile all'aumento dello smaltimento delle parabole che contengono componentistica non riciclabile.

Allegati - Indicatori per l'impatto sociale

GRI 2-7 Dipendenti¹²

Tabella 1 GRI 2-7: Numero totale di dipendenti (headcount) suddivisi per tipologia contrattuale (tempo indeterminato, determinato, apprendistato e dipendenti a ore non garantite), per area geografica

Area Geografica Tipologia contrattuale	al 31 marzo 2023			al 31 marzo 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nord-Ovest	1.548	1.173	2.721	1.523	1.198	2.721
A tempo indeterminato	1.546	1.172	2.718	1.523	1.196	2.719
A tempo determinato	2	1	3	0	2	2
Nord-Est	315	363	678	315	374	689
A tempo indeterminato	315	363	678	315	374	689
A tempo determinato	0	0	0	0	0	0
Centro	475	737	1.212	447	755	1.202
A tempo indeterminato	475	737	1.212	447	755	1.202
A tempo determinato	0	0	0	0	0	0
Sud	447	649	1.096	425	663	1.088
A tempo indeterminato	447	649	1.096	425	663	1.088
A tempo determinato	0	0	0	0	0	0
Estero	1	0	1	2	0	2
A tempo indeterminato	1	0	1	2	0	2
A tempo determinato	0	0	0	0	0	0
Totale	2.786	2.922	5.708	2.712	2.990	5.702
A tempo indeterminato	2.784	2.921	5.705	2.712	2.988	5.700
A tempo determinato	2	1	3	0	2	2

¹² Il numero di dipendenti in apprendistato e quelli a ore non garantite risulta essere pari a zero per entrambi gli anni fiscali.

¹³ Nell'ottica di un continuo miglioramento nella rendicontazione dello standard, la Società si è impegnata da questo anno fiscale a raccogliere le informazioni relative al personale anche per area geografica. L'Organizzazione si impegnerà a riportare tali informazioni anche per gli anni fiscali seguenti in modo da garantire la comparabilità dei dati.

Tabella 2 GRI 2-7: Numero totale dei dipendenti suddivisi per tipologia di impiego e genere (headcount)¹³

Area Geografica Tipologia contrattuale	al 31 marzo 2023		
	Uomini	Donne	Totale
Nord-Ovest	1.548	1.173	2.721
Full-time	1.522	928	2.450
Part-time	26	245	271
Nord-Est	315	363	678
Full-time	291	181	472
Part-time	24	182	206
Centro	475	737	1.212
Full-time	444	394	838
Part-time	31	343	374
Sud	447	649	1.096
Full-time	408	283	691
Part-time	39	366	405
Estero	1	0	1
Full-time	1	0	1
Part-time	0	0	0
Estero	2.786	2.922	5.708

Tabella 3 GRI 2-7: Numero totale di dipendenti (headcount) suddivisi per full-time e part-time, per genere

Full-time/ Part-time	al 31 marzo 2023			al 31 marzo 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	2.666	1.786	4.452	2.575	1.748	4.323
Part-time	120	1.136	1.256	137	1.242	1.379
Totale	2.786	2.922	5.708	2.712	2.990	5.702

GRI 403-9 Infortuni sul lavoro¹⁴**Tabella 1: GRI 403-9: Infortuni sul lavoro e tasso di infortuni**

Numero di infortuni	al 31 marzo 2023	al 31 marzo 2022
Numero di fatalità sul luogo di lavoro	0	0
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi) ¹⁵	0	0
Numero totale di infortuni registrabili ¹⁶	10	3
Ore lavorate ¹⁷	7.761.262	7.870.601
Tasso di infortunio ¹⁸		
Tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0,00	0,00
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)	0,00	0,00
Tasso di infortuni registrabili sul lavoro	1,29	0,38

Tabella 2: GRI 403-9: Principali tipi di infortuni sul lavoro

Tipologia di incidente	al 31 marzo 2023	al 31 marzo 2022
Alla guida	3	1
In smart working - inciampo/perdita di equilibrio/malore	1	1
In site - inciampo/urto	0	1
In site - arredo/mobilia rottura o non corretto funzionamento	0	0
Off site - inciampo in suolo pubblico	6	0

¹⁴ I dati sono relativi a infortuni occorsi e riconosciuti da INAIL. Nei dati non sono stati inseriti gli infortuni relativi agli appaltatori (come avvenuto anche negli anni precedenti).

¹⁵ Gli infortuni con gravi conseguenze sono gli infortuni che hanno comportato un'assenza dal lavoro superiore a sei mesi.

¹⁶ Gli infortuni sul lavoro registrabili sono gli infortuni che hanno comportato un'assenza dal lavoro superiore a tre giorni.

¹⁷ Il calcolo delle ore lavorate per i dipendenti è stato effettuato prendendo a riferimento le ore che figurano dal cedolino.

¹⁸ Il tasso di infortunio è calcolato attraverso il rapporto tra il numero di infortuni e le ore lavorate dei dipendenti/lavoratori esterni, moltiplicato per 1.000.000 (Fonte: Sustainability Reporting Guidelines - versione GRI Standards, Global Reporting Initiative).

GRI 404-1 Ore di formazione annua per dipendente**Tabella 1 GRI 404-1: Ore di formazione pro capite per genere e per categoria professionale**

Ore di Formazione ¹⁹	2022-2023			2021-2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	16,7	16,5	16,6	26,3	38,0	30,5
Quadri	15,8	14,9	15,5	60,9	65,0	62,3
Impiegati	43,0	119,2	84,9	92,3	155,9	128,0
Totale	36,3	106,7	72,3	83,5	145,4	115,9

Tabella 2: Giornate di formazione rivolte al personale dipendente, per tipologia di formazione

Giornate di formazione (nr. giornate) ²⁰	al 31 marzo 2023	al 31 marzo 2022
Formazione funzionale	44.815	50.521
Formazione manageriale	742	1.879
Formazione comportamentale	1.033	1.482
Formazione linguistica	5.007	28.755
Totale	51.597	82.637
Ore di Formazione	2022-2023	2021-2022
Formazione CRM (Customer Relationship Management)	33.810	30.740
Formazione Technology	7.049	10.768
Formazione Commerciale	928	7.122
Formazione Sicurezza sul lavoro	3.028	1.891
Totale	44.815	50.521

¹⁹ Nel corso dell'anno, in continuità con l'anno fiscale precedente, la formazione destinata ai dipendenti di Vodafone Italia si è principalmente concentrata sui call center, dove la percentuale di donne è notevolmente più elevata rispetto alla percentuale di uomini.

²⁰ Per "giornate di formazione" si intendono le 8 ore lavorative di un dipendente.

GRI 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Tabella 1 GRI 405-1: Composizione in percentuale dei dipendenti suddivisi per inquadramento, genere e classe d'età

Al 31 marzo 2023								
Inquadramento	Uomini				Donne			
	<30	30-50	50>	Totale	<30	30-50	50>	Totale
Dirigenti	0%	52%	48%	5%	0%	65%	35%	2%
Quadri	1%	51%	48%	20%	16%	62%	34%	10%
Impiegati	5%	55%	40%	75%	3%	64%	34%	88%
Totale	4%	54%	42%	100%	3%	64%	34%	100%
Al 31 marzo 2022								
Inquadramento	Uomini				Donne			
	<30	30-50	50>	Totale	<30	30-50	50>	Totale
Dirigenti	0%	48%	52%	4%	0%	67%	33%	2%
Quadri	0%	49%	51%	19%	1%	60%	39%	9%
Impiegati	4%	54%	42%	77%	2%	64%	34%	89%
Totale	3%	53%	44%	100%	2%	63%	35%	100%

Tabella 2 GRI 405-1: Composizione in percentuale dei dipendenti per appartenenza a categorie protette per genere

Inquadramento	al 31 dicembre 2023			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Quadri	86%	14%	2%	80%	20%	2%
Impiegati	36%	64%	98%	37%	63%	98%
Totale	37%	63%	100%	38%	62%	100%

Tabella 3 GRI 405-1: Composizione in percentuale del Consiglio di Amministrazione per genere e fascia di età in percentuale

Inquadramento	al 31 marzo 2023				al 31 marzo 2022			
	<30	30-50	50>	Totale	<30	30-50	50>	Totale
Uomini	0%	20%	80%	83%	0%	20%	80%	83%
Donne	0%	100%	0	17%	0%	100%	0	17%
Totale	0%	33%	67%	100%	0%	33%	67%	100%

GRI 405-2 Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

GRI 405-2: Rapporto tra remunerazione totale annua media delle donne e quella degli uomini per inquadramento

Remunerazione totale annua media ²¹	al 31 dicembre 2023			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Rapporto Donne su Uomini	Uomini	Donne	Rapporto Donne su Uomini
Dirigenti	189.204	145.482	0,77	193.262	137.079	0,71
Quadri	77.271	70.604	0,91	77.337	69.761	0,90
Impiegati	45.937	36.314	0,79	44.733	35.663	0,80

GRI 405-2: Rapporto tra retribuzione annua lorda delle donne e quella degli uomini per inquadramento

Stipendio base (RAL) ²²	al 31 dicembre 2023			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Rapporto Donne su Uomini	Uomini	Donne	Rapporto Donne su Uomini
Dirigenti	138.666	114.611	0,83	142.649	109.023	0,76
Quadri	65.925	61.454	0,93	66.178	61.222	0,93
Impiegati	42.295	34.125	0,81	41.573	33.672	0,81

²¹ La retribuzione è composta da una parte fissa, da alcune componenti variabili e da piani di benefits e welfare.

Gli elementi variabili vanno ad aggiungersi alla parte fissa della retribuzione e possono essere di breve o di lungo termine. I primi sono riconosciuti al raggiungimento di determinati obiettivi a diverse categorie di dipendenti, mentre il piano di incentivazione di lungo periodo intende fidelizzare le risorse chiave per l'azienda attraverso l'assegnazione di piani azionari Vodafone.

²² Lo stipendio base è costituito dalla retribuzione mensile che può variare in base alle previsioni contrattuali e a riconoscimenti meritocratici unilateralmente decisi dall'azienda volti a premiare il contributo personale.

Allegati - Indicatori sulla Governance

GRI 201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito

Tabella 1 GRI 201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito dall'Azienda²³

	2022-2023
	Importo (€)
Valore economico direttamente generato	5.290.513.843
Ricavi	4.752.377.365
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	107.965.707
Altri ricavi e proventi	409.824.024
Altri proventi finanziari	18.820.086
Utile e perdite su cambi	1.526.661
Valore economico distribuito	4.115.774.065
Costi Operativi	3.657.363.995
Salari e benefit	402.356.956
Pagamenti ai fornitori di capitale	54.529.330
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione e comunità locali	1.523.784
Valore economico trattenuto	1.174.739.778

GRI 205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese

Tabella 1 GRI 205-3: Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese²⁴

Numero di casi	2022-2023	2021-2022
il numero totale e la natura degli episodi di corruzione accertati ²⁵	0	0
il numero totale di episodi di corruzione accertati nei quali i dipendenti sono stati licenziati o sono stati oggetto di provvedimenti per corruzione	0	0
il numero totale di episodi di corruzione accertati per cui i contratti con i partner commerciali sono stati risolti o non sono stati rinnovati a causa di violazioni legate alla corruzione;	0	0
le cause legali pubbliche legate alla corruzione intraprese contro l'Organizzazione o i suoi dipendenti durante il periodo di rendicontazione	0	0

GRI 418-1 Privacy dei clienti

GRI 418-1: Reclami ricevuti per violazioni della privacy del cliente

Indicatore GRI	Descrizione	2022-2023	2021-2022
418-1.a	Numero totale delle denunce comprovate ricevute riguardanti le violazioni della privacy dei clienti	2	2
	di cui ricevute da parti esterne e confermate dall'Organizzazione	1	1
	di cui ricevute da enti regolatori	0	0
418-1.b	Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	2	2

²³ Nell'ottica di un continuo miglioramento nella rendicontazione dello standard la Società si è impegnata da questo anno fiscale a raccogliere le informazioni necessarie al valore economico direttamente generato e distribuito. L'Organizzazione si impegnerà a riportare le informazioni anche per gli anni fiscali seguenti in modo da garantire la comparabilità dei dati.

²⁴ Nell'ottica di un continuo miglioramento nella rendicontazione dello standard la Società si è impegnata da questo anno fiscale a raccogliere le informazioni necessarie al valore economico direttamente generato e distribuito. L'Organizzazione si impegnerà a riportare le informazioni anche per gli anni fiscali seguenti in modo da garantire la comparabilità dei dati.

²⁵ Episodio di corruzione accertato: episodio di corruzione confermato da elementi probanti. Gli episodi di corruzione accertati non comprendono situazioni che sono oggetto di investigazione nel periodo di riferimento del report.

Tematiche materiali

Tematiche materiali	Descrizione
Decarbonizzazione e transizione ecologica	Riduzione delle emissioni di anidride carbonica e compensazione di quelle che non possono essere eliminate. Focus sull'efficienza energetica e sull'uso di fonti di energia rinnovabili.
Gestione responsabile delle onde elettromagnetiche	Impatto delle emissioni elettromagnetiche sulle persone e l'ambiente circostante. Adozione di misure volte a garantire che le emissioni delle sue infrastrutture e dispositivi siano conformi ai limiti di sicurezza stabiliti dalle autorità competenti.
Gestione sostenibile dei rifiuti e tutela del territorio	Gestione consapevole dei rifiuti connessi all'attività di business, tramite la promozione di metodi e pratiche di gestione consapevoli quali: riutilizzo, differenziazione e riciclo dei rifiuti e degli scarti prodotti.
Digitalizzazione e innovazione della rete	Trasformazione reti digitali, implementazione del 5G e utilizzo dell'IA per creare nuove opportunità di business, supportare l'IoT e migliorare l'efficienza operativa e l'esperienza degli utenti.
Tutela dei call center e centralità dei clienti	Fornire un ambiente di lavoro sicuro e sostenibile per gli operatori dei call center e dell'intera value chain, garantendo al contempo un servizio di alta qualità e orientato al cliente.

Tematiche materiali	Descrizione
Valorizzazione del capitale umano, tutela della diversità e dell'inclusione	Mantenimento di un alto standard etico condiviso a livello internazionale assicurando dignità, diritti umani e inclusione per tutti i lavoratori e persone coinvolte nell'intera catena di fornitura.
Società digitale inclusiva e supporto alle comunità	Offerta di soluzioni digitali in grado di facilitare processi, comunicazione e interazione tra le persone e le organizzazioni. Promozione di iniziative di sviluppo socioeconomico e culturale, attraverso l'erogazione di liberalità e la collaborazione con organizzazioni e associazioni locali.
Tutela della salute e sicurezza sul lavoro e WellBeing	Politiche e programmi che favoriscano la tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro nel pieno rispetto delle relative prescrizioni normative, degli accordi e dei protocolli esistenti che includano inoltre attività di monitoraggio periodiche.
Gestione responsabile, sicura e trasparente del business	Etica, integrità e trasparenza nell'attività di business che comprende l'adozione di un Codice Etico, policy e procedure per il rispetto delle normative vigenti. Adesione a principi e linee guida nazionali e internazionali che comprendono ambiti di responsabilità sociale e ambientale.

Indice dei contenuti GRI

Dichiarazione d'uso

Vodafone Italia ha presentato una rendicontazione in opzione “with reference to” agli Standard GRI per il periodo 01/04/2022 al 31/03/2023.

Utilizzato GR1

GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021

Standard GRI	Informativa	Ubicazione
GRI 2: Informativa generale (2021)	2-1 Dettagli organizzativi	3-5; 34
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'Organizzazione	3
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	3
	2-4 Revisione delle informazioni	Non verificata
	2-5 Assurance esterna	18-20
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	5; 20-23
	2-7 Dipendenti	41
	2-9 Struttura e composizione della governance	34-35
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	27
2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	8	
Temati materiali		
GRI 3: Gestione dei temi materiali (2021)	3-1 Processo per la determinazione delle tematiche materiali	7
	3-2 Lista delle tematiche materiali	45

Standard GRI	Informativa	Ubicazione
Decarbonizzazione e transizione ecologica		
GRI 3: Gestione dei temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	6-8; 11-14
GRI 302: Energia (2016)	302-1 Energia consumata all'interno dell'Organizzazione	10; 39
	302-3 Intensità energetica	39
GRI 305: Emissioni (2016)	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	39
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	39
Gestione sostenibile dei rifiuti e tutela del territorio		
GRI 3: Gestione dei temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	6-8; 14-16
GRI 306: Rifiuti (2020)	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	13-15
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	13-15
	306-3 Rifiuti prodotti	13-15; 40
Digitalizzazione e innovazione della rete		
GRI 3: Gestione dei temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	6-8; 20-21
GRI 203: Impatti economici indiretti (2016)	203-2 Impatti economici indiretti significativi	20

Standard GRI	Informativa	Ubicazione
Tutela dei call center e centralità dei clienti		
GRI 3: Gestione dei temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	6-8; 18-20
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori (2016)	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	12
GRI 414-1: Valutazione sociale dei fornitori (2016)	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	19
Valorizzazione del capitale umano, tutela della diversità e dell'inclusione		
GRI 3: Gestione dei temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	6-8; 23-27
GRI 401: Occupazione (2016)	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	26
GRI 404: Formazione e istruzione (2016)	404-1 Ore medie di formazione all'anno per dipendente	25; 44
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	25
GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)	405-1 Diversità di organi di governo e dipendenti	23; 43
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	43

Standard GRI	Informativa	Ubicazione
Tutela della salute e sicurezza sul lavoro e WellBeing		
GRI 3: Gestione dei temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	6-8; 29-30
GRI 403: Formazione e istruzione (2018)	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	29-30
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	29
	403-9 Infortuni sul lavoro	42
Gestione responsabile, sicura e trasparente del business		
GRI 3: Gestione dei temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	6-8; 34-36
GRI 201: Performance economiche (2016)	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	44
GRI 205: Anticorruzione (2016)	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	36
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	44
GRI 418: Privacy dei clienti (2016)	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	44
Temi materiali non correlati a specifici indicatori GRI		
Standard GRI	Informativa	Ubicazione
Gestione responsabile delle onde elettromagnetiche		
GRI 3: Gestione dei temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	6-8; 11
Società digitale inclusiva e supporto alle comunità		
GRI 3: Gestione dei temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	6-8; 31-33

Together  we can