



Il futuro è straordinario.
Ready?

Bilancio di Sostenibilità 2017/2018
Vodafone Italia



Bilancio di Sostenibilità **2017/2018**

Vodafone Italia

Indice

Testimonianza dell'Amministratore Delegato e del Presidente	04
--	-----------

Highlights	06
-------------------	-----------



1 Chi siamo **08**

- Il contributo della Digital Vodafone al Paese 11
- Gli impegni futuri 17



2 Un impegno continuo al servizio dei nostri clienti **19**

- I clienti di Vodafone Italia 19
- Vodafone CARE 21
- La tutela della privacy e dei dati 26
- La sicurezza nell'utilizzo dei prodotti 27



3 Le reti per un futuro digitale **30**

- L'eccellenza della rete mobile 31
- L'evoluzione della fibra 32
- L'efficienza energetica 32



4 Soluzioni innovative per guidare la digital transformation 34

- La sperimentazione 5G 34
- Vodafone Internet of Things 36
- L'intelligenza artificiale al servizio dei clienti 37
- Vodafone Analytics 37



5 L'organizzazione di Vodafone Italia e il sostegno alla comunità nella digital economy 40

- Un'organizzazione sempre più agile e digitale 40
 - > Una nuova struttura organizzativa 40
 - > La Formazione e lo sviluppo delle competenze digitali 42
 - > Employer branding e attrazione dei talenti 45
 - > Lo Smart Working e il supporto alle famiglie 46
 - > Diversità e inclusione 48
 - > La salute e la sicurezza 51
 - > La comunicazione interna 52
- Il sostegno alla comunità 53
 - > Le attività di pubblica sicurezza 53
 - > Fondazione Vodafone Italia 54



6 Trasparenza e responsabilità 57

- Rispetto delle normative nazionali e internazionali 57
- Solida governance aziendale 61
- Gestione responsabile della supply chain 64
- Coinvolgimento e ascolto degli stakeholder 67

I numeri della sostenibilità 70

Guida alla lettura 86

Indice dei contenuti GRI 88

- Tabella di collegamento tra le tematiche materiali e l'indice GRI 95





Aldo Bisio Amministratore Delegato

La rivoluzione digitale ha già cambiato il modo in cui viviamo, lavoriamo e produciamo, e molto cambierà nel futuro prossimo.

Per Vodafone rappresenta un'opportunità unica per migliorare la velocità e la qualità dei propri processi operativi, rendere eccellente l'esperienza del cliente, e costruire nuove filiere in grado di avere impatto positivo sull'economia del Paese.

Il passaggio alla tecnologia 5G sarà essenziale per creare innovazione sociale e costruire le città del futuro. La sperimentazione 5G nella città di Milano è la punta più avanzata di questa trasformazione. Stiamo lavorando con 38 realtà industriali e istituzionali e realizzando oltre 40 progetti in ambiti che vanno dalla sanità alla sicurezza, dalle Smart city ai trasporti, dall'educazione all'intrattenimento. Il 5G saprà portare aumenti significativi alla competitività delle filiere e creerà un modello sociale nuovo, più sicuro ed efficiente.

Nei prossimi 5 anni serviranno nuove competenze, già oggi difficili da reperire sul mercato, con un forte squilibrio occupazionale e di genere. Per contribuire a ridurre questo divario, Vodafone ha lanciato "Code Like a Girl", il più vasto programma di coding a livello mondiale dedicato alle teenager di 26 paesi, e "What Will You Be", un programma di orientamento e formazione senza precedenti sulle professioni del futuro per raggiungere dieci milioni di giovani in 18 paesi, di cui mezzo milione solo in Italia.

Tutto questo – dagli investimenti nelle reti all'innovazione nel servizio al cliente, dalla trasformazione digitale del lavoro allo sviluppo di nuove competenze – rappresenta il contributo che attraverso la *Digital Vodafone* vogliamo dare al Paese.

Pietro Guindani Presidente



Anche quest'anno Vodafone Italia, attraverso il proprio Bilancio di Sostenibilità, vuole condividere in modo aperto e trasparente le proprie linee di sviluppo industriali, soprattutto laddove esse hanno interessato e hanno avuto rilevanza per le istanze economiche e sociali del nostro Paese.

Il benessere sociale sempre più trae beneficio dalle tecnologie digitali.

È partendo da questa consapevolezza che Vodafone ha deciso di concorrere a sostenere quei cambiamenti culturali e professionali che offrano a tutte le generazioni coinvolte strumenti efficaci per essere attive e vincenti nei processi di trasformazione e di sviluppo, personale e sociale.

Anche nell'ampio mondo del Terzo Settore, nel quale Fondazione Vodafone Italia opera ormai da 16 anni, l'accesso alla cultura ed ai modelli di sviluppo digitali rappresentano il necessario presupposto per un salto di qualità, per l'abilitazione e l'innovazione delle comunità e delle associazioni che vi operano. L'ambizione di Fondazione Vodafone Italia è di sostenere attivamente, attraverso interventi mirati e puntuali, una cultura ed un approccio digitali a supporto del Terzo Settore.

Il Bilancio di Sostenibilità 2017-18 testimonia, dunque, un concreto percorso orientato a favorire un'adozione consapevole degli strumenti e dei servizi digitali, alla ricerca di soluzioni alle sfide che la società odierna presenta.

Highlights



5,3 mld €

Contributo economico
diretto e indiretto al
Paese

31 mila

Persone occupate
direttamente e
indirettamente da
Vodafone Italia

2,6 mld €

Contributo netto al PIL
del Paese



25 mln

I clienti di Vodafone
Italia

3,6 mld €

Acquisti di beni e servizi

12,2 mln

I clienti 4G di
Vodafone Italia



6.625

Dipendenti di
Vodafone Italia

45.248

Giornate di formazione

5,7 mln €

Investimento di
Fondazione Vodafone
Italia in progetti sociali



**circa
130 GWh**

Risparmio di energia
elettrica grazie alle iniziative
sulla rete (estensione
SingleRAN)

71%

Energia elettrica da
fonti rinnovabili

151 mila tCO₂

Evitate grazie a interventi su reti
e uffici e agli effetti della mobile
technology



6,2 mld €

Ricavi delle vendite e
delle prestazioni

2,3 mld €

EBITDA
(predisposto secondo
i principi contabili
internazionali)

6,6 mld €

Valore della produzione

Chi siamo

- Il contributo della Digital Vodafone al Paese
- I risultati raggiunti e gli impegni per il futuro



Chi siamo

Vodafone Italia opera, con oltre 6.600 persone, nel mercato italiano delle telecomunicazioni, grazie a una rete mobile GSM – GPRS che copre il 99,8% della popolazione italiana e reti UMTS-HSDPA e LTE, che raggiungono rispettivamente il 98,4% e il 98% dei cittadini.

A livello internazionale Vodafone Italia ha stipulato accordi di roaming in 210 paesi, entrando in contatto con oltre 700 operatori.

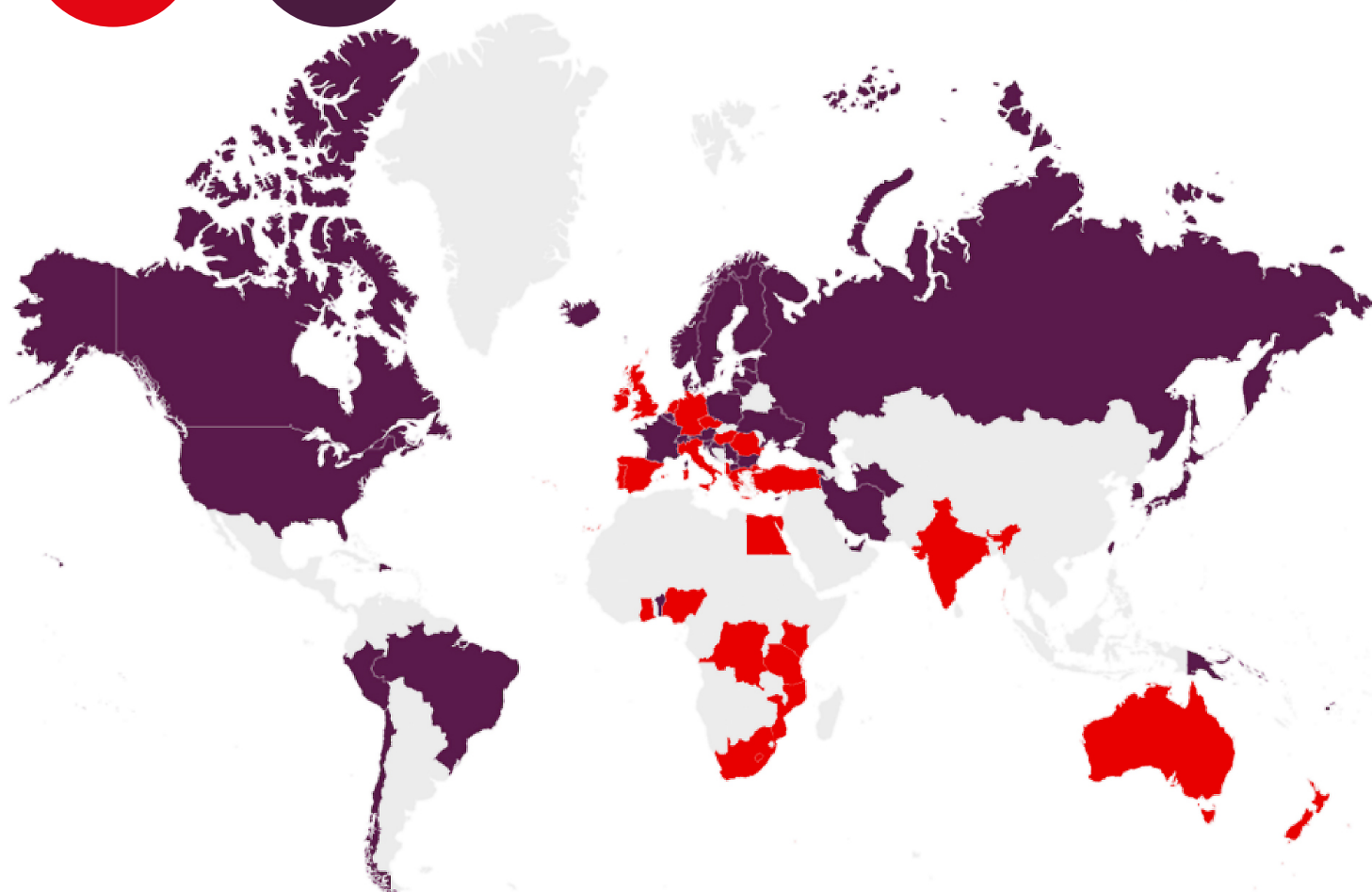
Nel corso dell'anno ha registrato ricavi delle vendite e delle prestazioni pari a 6,2 miliardi di euro, in crescita rispetto all'anno scorso, grazie all'aumento del numero di clienti in banda larga, sia nel mobile sia nel fisso e ad una presenza sempre più capillare su tutto il territorio italiano con oltre 7.000 punti vendita.

IL GRUPPO VODAFONE

Nato nel 1985 il Gruppo Vodafone è passato in 30 anni dall'essere un piccolo operatore telefonico a uno dei principali attori mondiali nel mercato delle telecomunicazioni mobili e fisse per ricavi, con più di 520 milioni di clienti in tutto il mondo. Attualmente il Gruppo opera in 25 paesi, con una presenza significativa in Europa, Medio Oriente, Africa e Oceania. Inoltre il Gruppo Vodafone conta oltre 47 reti di partner commerciali in tutto il mondo.

**Vodafone
markets**

**Partner
markets**



...Vodafone Italia come “abilitatore digitale”

Vodafone Italia influisce da sempre in maniera sensibile e reale sul progresso della società, grazie ad efficienti reti di comunicazione. Tale influenza sta aumentando negli ultimi anni che vedono l'azienda affermarsi quale **“acceleratore”**

del cambiamento digitale, per creare nuove e migliori opportunità di inclusione grazie alle recenti tecnologie. Per tale motivo Vodafone Italia è attenta a promuovere il cambiamento economico, sociale e culturale, sviluppando tecnologie digitali da diffondere nella quotidianità di persone e imprese attraverso la digitalizzazione. Gli obiettivi sono la personalizzazione e la

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

Nel corso degli ultimi anni, a fronte del decremento del numero di SMS inviati da dispositivi mobili, si osserva un'**elevata crescita del consumo di traffico dati da mobile**, che nel 2017 ha superato i 1.600 Petabyte (+52% rispetto al 2016) e un utilizzo sempre maggiore di applicazioni digitali quali **WhatsApp, Telegram e Facebook Messenger**.

Essere il **“promotore”** del cambiamento digitale significa per Vodafone Italia sviluppare anche nuove infrastrutture di comunicazione ultraveloci, oltre alle tecnologie digitali, da queste abilitate. La visione dell'azienda, in tal senso, si allinea ai trend del mercato globale delle comunicazioni, che sta registrando una crescita significativa degli investimenti nello sviluppo di nuove reti mobili e fisse, che nei prossimi 20 anni raggiungeranno gli oltre 41 trilioni di euro, consentendo la nascita delle connessioni di rete in 5G, lo sviluppo delle tecnologie Narrowband IoT, e la diffusione sempre più capillare delle connessioni fisse in fibra ottica.

Lo sviluppo delle **connessioni 5G**, tra il 2020 e 2035, contribuirà per lo 0,2% alla crescita del PIL globale, per un totale di circa **3.000 miliardi di dollari**.

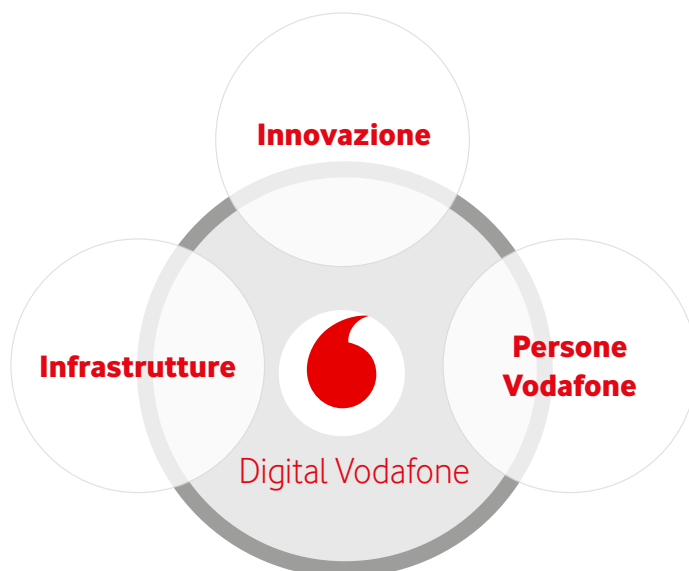
Un altro driver su cui punta Vodafone Italia per attuare la digital transformation è la tecnologia Internet of Things, che ha trovato nello sviluppo delle nuove connessioni mobili un terreno fertile per la propria crescita, raggiungendo, nel corso del 2017, un valore di mercato in Italia pari a 2,8 miliardi, con un incremento del 40% rispetto al 2016 e rilevanti prospettive di crescita per gli anni a venire. In particolar

modo, secondo quanto emerge dallo studio del Gruppo Vodafone “Vodafone IoT Barometer 2017/2018”, le tecnologie IoT avranno un impatto sempre più rilevante sull'economia nel suo complesso, grazie alla loro capacità di influenzare la competitività delle imprese, ridefinendo il loro modo di operare, integrandosi con oltre la metà dei tradizionali processi aziendali.

Si stima che **per il 2020 ci saranno più di 200 miliardi di oggetti interconnessi** tra loro nel mondo e saranno disponibili circa **26 oggetti “smart” per ogni persona**.

In questo scenario Vodafone Italia si pone, quindi, quale azienda **leader del mercato delle comunicazioni in Italia alla guida della rivoluzione digitale del Paese**, grazie alle proprie connessioni in fibra, ed in particolare fibra fino a casa, l'FTTH, alle connessioni mobili 4.5G, attive su tutto il territorio nazionale, alle reti mobili con tecnologia Narrowband IoT, allo sviluppo e alla sperimentazione legata al 5G e alla continua ricerca di soluzioni innovative nell'ambito dell'Internet of Things, dell'intelligenza artificiale e dei sistemi di Data Analytics. Per supportare il proprio ruolo di abilitatore della trasformazione digitale del paese, l'azienda

opera per la definizione e diffusione di una cultura interna orientata all'innovazione e al digitale e alla ricerca di nuovi modelli di lavoro più agili e dinamici, che permettano di anticipare e dare risposta immediata ai bisogni di cittadini e imprese. Uno sviluppo culturale che si affianca alla forte attenzione posta da Vodafone Italia verso le proprie persone, che si concretizza nello sviluppo delle loro competenze digitali e tecnologiche e nell'attrarre e valorizzare i giovani “nativi digitali”.



La strategia di Vodafone Italia per traghettare il Paese verso il digitale si sintetizza nella **Digital Vodafone**, una nuova visione aziendale che pone le proprie basi sulla creazione di valore condiviso lungo tre macro direttrici:

- la realizzazione di **infrastrutture** di rete mobili e fisse sempre più veloci ed efficienti;
- la promozione dell'**innovazione** per lo sviluppo di prodotti e servizi digitali innovativi;
- la costante attenzione alle necessità e ai bisogni espressi dai clienti e dalla comunità e la valorizzazione personale e professionale delle **persone Vodafone**.

Per la concreta attuazione di tale visione e per portare avanti il proprio progetto di impresa sostenibile, Vodafone Italia ha definito cinque ambiti di impegni, che vedono l'azienda impegnata a:

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

Mission

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

Impegni



Approccio



Grazie alla Digital Vodafone e al proprio modello di business sostenibile, Vodafone Italia pone la cultura della sostenibilità al centro dell'operatività aziendale, nella convinzione che l'attenzione alle persone, la relazione con il cliente e con i fornitori e la tutela dell'ambiente circostante rappresentino i presupposti fondamentali per una crescita sostenibile.

Vodafone Italia è inoltre consapevole che il proprio contributo allo sviluppo sociale ed economico del Paese non può in alcun modo prescindere da un agire corretto, trasparente e responsabile che si concretizza nel rispetto delle normative nazionali e internazionali, nella definizione di una solida governance aziendale e nel costante coinvolgimento e ascolto di tutti gli stakeholder.

Il contributo della Digital Vodafone al Paese

La Digital Vodafone genera un importante contributo economico, sociale e ambientale al Paese, da una parte attraverso la realizzazione di infrastrutture fisse e mobili in banda larga e ultra-larga che generano impatti legati alla loro costruzione (network construction effects); dall'altra attraverso la diffusione di nuove tecnologie abilitate dalle nuove reti che, a loro volta, creano ulteriori ricadute (spillover effects) sul territorio.

Di fatto, lo sviluppo delle infrastrutture comporta, in primo luogo, un impatto positivo su PIL e occupazione derivante dai capitali investiti e dalla creazione di nuovi posti di lavoro necessari alla progettazione,

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



Investimenti nella rete fissa e mobile di Vodafone

Impatti della costruzione della rete fissa e mobile

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

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

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

+PIL e occupazione
generati da nuove opportunità di lavoro

+PIL e occupazione
creati dalle nuove opportunità di business

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

+ PIL
+ Occupazione

per la value chain

+ PIL
+ Occupazione

per la collettività

+ PIL
+ Occupazione

per il Paese

Il contributo economico



Gli impatti diretti su famiglie, imprese e Pubblica Amministrazione

Le attività di Vodafone Italia generano in primo luogo un impatto sugli stakeholder con i quali l'Azienda interagisce in modo diretto. Il valore creato in Italia viene distribuito alle famiglie dei dipendenti,

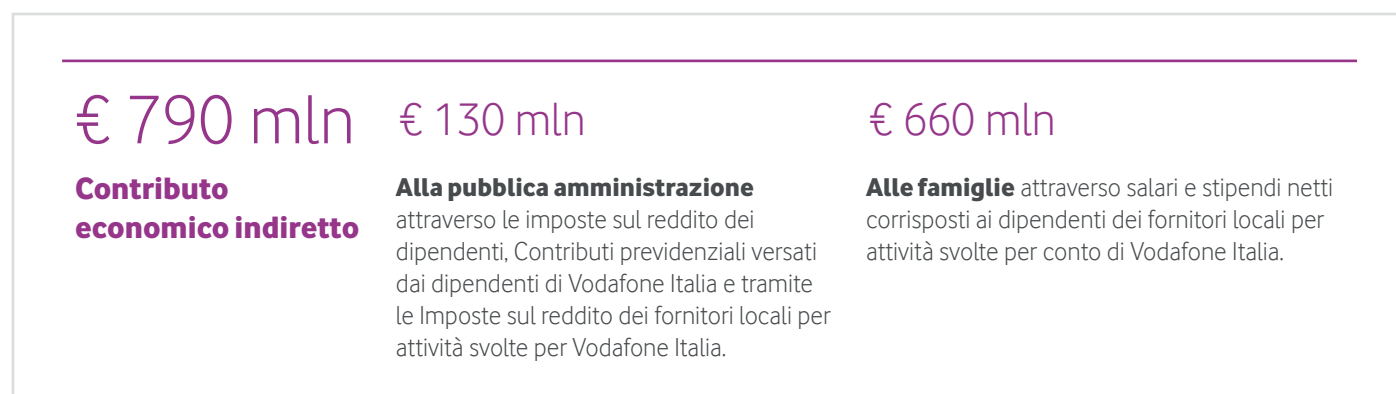
alle imprese fornitrici di beni e servizi e alla Pubblica Amministrazione con cui l'Azienda si confronta continuamente nello svolgimento delle proprie attività.



Gli impatti indiretti su famiglie, imprese e Pubblica Amministrazione

In aggiunta agli impatti diretti, Vodafone Italia contribuisce con il proprio business alla creazione di benefici economici che trovano origine dalle attività svolte da soggetti che operano lungo la sua catena del valore. Grazie al rapporto con l'azienda, infatti, dipendenti, fornitori e clienti generano, a

loro volta, flussi finanziari che confluiscono, anche in questo caso, verso famiglie, imprese ed enti pubblici. Con specifico riferimento agli impatti identificati e analizzati ai fini del presente studio, il contributo indiretto di Vodafone Italia è stimabile in circa 790 milioni di Euro.



Il contributo economico indotto

Oltre a generare effetti positivi lungo tutta la catena del valore, le attività di Vodafone Italia contribuiscono anche alla crescita di altri settori dell'economia del Paese. Tali impatti "indotti" scaturiscono dal fatto che parte della ricchezza ricevuta dagli stakeholder grazie alle attività di Vodafone Italia viene impiegata in altri comparti economici, che ne vengono così a beneficiare in modo indotto. In tal

modo il valore aggiunto creato e distribuito dall'azienda si traduce, in seguito, in consumi e investimenti che confluiscono in altri settori economici, contribuendo alla loro crescita e creando quello che viene chiamato "effetto indotto". L'effetto totale dell'attività aziendale può essere, dunque, stimato in termini di generazione di prodotto interno lordo globale utilizzando alcuni studi macroeconomici specifici del contesto europeo e del settore delle telecomunicazioni¹.

Il contributo complessivo netto alla crescita economica italiana da parte di Vodafone Italia nel corso dell'anno fiscale 2017 - 2018 risulta, dunque, pari a circa 2,6 miliardi di Euro, di cui 2,3 miliardi rappresentano il valore aggiunto creato direttamente e circa 300 milioni in termini di ricchezza creata grazie all'effetto indotto.

€ 2,6 mld Contributo netto al PIL dell'Italia

Il contributo economico e la creazione di valore

Il contributo economico e sociale di Vodafone Italia al Paese è strettamente correlato all'andamento della performance economica complessiva del Gruppo. Importante, in un'ottica di creazione di valore per il Paese, è la crescita organica dei ricavi da servizi di Vodafone Italia, pari a 5.302 milioni di euro, in aumento dell'1,2% rispetto all'anno precedente.

Da sottolineare anche la crescita dell'EBITDA che ha raggiunto la quota di 2.329 milioni di euro, in aumento del 4,6% rispetto al 2016 - 2017, per effetto delle ottime performance commerciali e grazie al processo di ottimizzazione dei costi. Fondamentale per il raggiungimento di tali risultati è stato l'aumento, nel corso dell'esercizio, dei ricavi da servizi di rete fissa, pari a 992 milioni di euro, +12,4% rispetto all'anno precedente. A sua volta la crescita dei ricavi è stata trainata

dall'aumento dei clienti di rete fissa che toccano quota 2,74 milioni, di cui 2,5 milioni in banda larga in crescita del 14%. In particolare i clienti in fibra hanno raggiunto quota 1,1 milioni, con un aumento di 500.000 clienti nell'anno fiscale. Cresce anche il numero di clienti 4G che raggiunge quota 12,2 milioni, +3,2 milioni rispetto all'anno precedente.

I PRINCIPALI RISULTATI DELL'ANNO

12,2

Milioni di clienti 4G

16,7

Milioni di famiglie e imprese raggiunte dalla fibra Vodafone

5.302 milioni di €

di ricavi da servizi

2.329 milioni di €

di EBITDA

¹ (Cebr), Centre for Economic and Business Research. The changing economic impact of the telecommunication sector in the EU, 2008

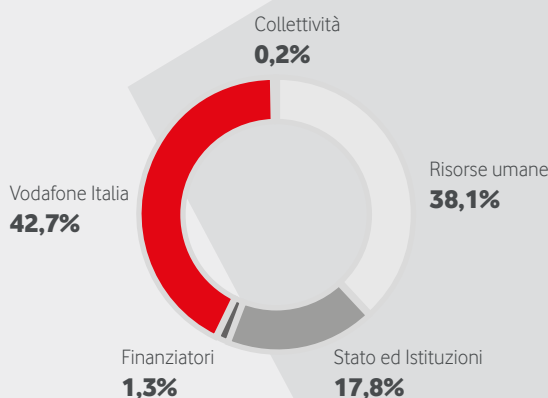
Creazione e distribuzione del valore aggiunto

Con le proprie attività Vodafone Italia genera quotidianamente risorse economiche che vengono successivamente ripartite tra i

principali stakeholder del Gruppo, sotto forma di acquisti di materie prime, stipendi ai dipendenti e contributi fiscali. In particolare modo, nel corso dell'anno, un'attenta gestione operativa da parte di Vodafone Italia, che ha portato nel corso dell'anno a una riduzione dei costi operativi, ha

consentito a Vodafone Italia di aumentare il Valore Aggiunto creato, inteso come differenza tra il valore e i costi intermedi della produzione e determinato sulla base di una riclassificazione del conto economico consolidato.

Distribuzione del valore aggiunto



Il contributo ambientale

Nel corso dell'anno, Vodafone Italia ha promosso numerose iniziative volte allo sviluppo tecnologico delle proprie infrastrutture di rete, ponendo attenzione al tema del risparmio energetico e della riduzione delle emissioni in atmosfera. In particolare nel corso dell'anno sono proseguite le attività di diffusione su tutti gli apparati di rete delle tecnologie SRAN Energy saving feature, per lo spegnimento intelligente delle risorse radio e lo sviluppo della tecnologia Hardware and Software SRAN per l'ottimizzazione delle configurazioni radio. Rilevanti anche gli interventi di efficientamento dei locali che ospitano gli apparati di rete attraverso l'implementazione delle tecnologie di raffreddamento Free Cooling 2.0, dei sistemi di controllo dinamico della climatizzazione e delle soluzioni di Free cooling Diretto. Oltre agli interventi diretti sulla propria infrastruttura, Vodafone Italia contribuisce alla riduzione generale delle emissioni in atmosfera grazie ai servizi e alle soluzioni

innovative a disposizione di cittadini e imprese.

Le tecnologie di comunicazione mobile costituiscono infatti uno degli strumenti più efficaci nella mitigazione dei cambiamenti climatici in quanto danno la possibilità di razionalizzare e rendere efficiente lo svolgimento di attività e processi. In questo campo Vodafone Italia ha più di 20 anni di esperienza nello sviluppo delle tecnologie "Machine-to-Machine" (M2M) ed è tra i primi operatori a fornire soluzioni Internet of Things innovative alle imprese, sia a livello globale che nazionale.

Inoltre, secondo uno studio di Vodafone Group, nel 2020 il contributo delle tecnologie mobili alla riduzione delle emissioni in Europa può essere quantificato in 110 mila tonnellate di CO₂, equivalente per milioni di connessioni wireless attivate. Applicando tale equivalenza alle connessioni mobili business attivate dall'Azienda nel corso dell'anno, è possibile stimare che il solo business di Vodafone Italia ha contribuito al raggiungimento di

questo obiettivo con la riduzione di circa 22 mila tonnellate di CO₂, consentendo al Sistema Paese di sfruttare la gran parte delle opportunità offerte dalla diffusione delle comunicazioni wireless per la riduzione delle emissioni di gas serra, come la dematerializzazione e la gestione efficiente dei processi.

Grazie agli interventi sulla rete e all'evoluzione della mobile technology Vodafone Italia ha evitato **151 mila t. di CO₂** pari alla quantità di CO₂ assorbita da circa **184.000 alberi** nel loro intero ciclo di vita



151 mila

**Tonnellate di CO₂
non emesse**

129 mila

Tonnellate di CO₂ non emesse grazie a
interventi diretti sul risparmio energetico
della rete

22 mila

Tonnellate di CO₂ non emesse
indirettamente grazie alle mobile
technology

Il contributo sociale

Vodafone Italia gioca un ruolo importante
anche sui livelli occupazionali del Paese. Da
una parte si registra un contributo diretto
all'occupazione, intendendo i dipendenti
assunti dall'Azienda, che nel corso dell'anno

hanno raggiunto le 6.625 persone, pari a
6.030 Full Time Equivalent; dall'altra parte
Vodafone Italia contribuisce in maniera
indiretta attraverso i posti di lavoro abilitati
presso i propri fornitori, che procurano
beni e servizi o supportano alcune fasi del
processo aziendale, quali la distribuzione, la

vendita e il servizio al cliente. L'occupazione
indiretta, dunque, può essere stimata in
quella parte della forza lavoro della catena
di fornitura che svolge attività per il business
di Vodafone e che nel corso dell'anno è
stata pari a circa 24.700 mila Full Time
Equivalent.

31 mila persone

**Occupazione totale
generata**

6.625 persone

Occupazione diretta generata

24,7 mila persone

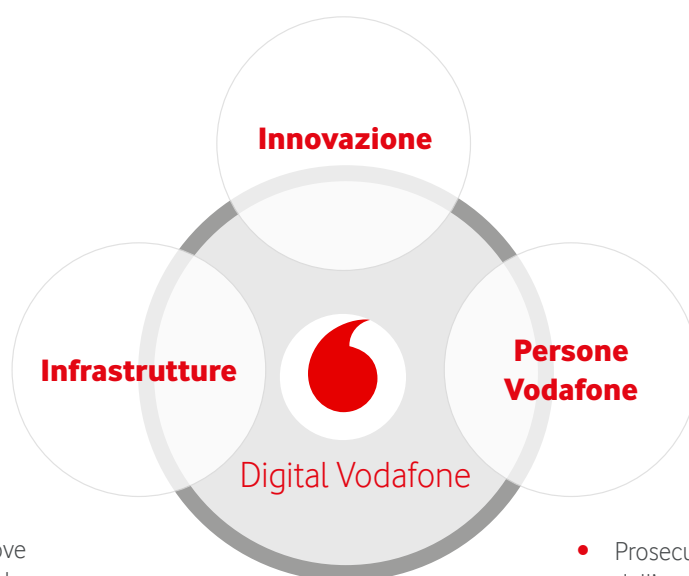
Occupazione indiretta generata



Gli impegni futuri

Vodafone Italia per ciascuna delle 3 macro direttrici alla base della **Digital Vodafone** ha definito importanti impegni futuri per traghettare il Paese verso il digitale.

- Digitalizzazione dei canali di contatto con i clienti, attraverso l'affinamento di **TOBI** e l'aggiornamento **dell'App my Vodafone**
- Ampliamento dell'ecosistema di prodotti **"Internet of Things V by Vodafone"**, dedicato al mercato consumer
- Sviluppo di nuovi servizi di Big Data Analytics attraverso **Vodafone Analytics**



- Sviluppo e diffusione delle nuove **connessioni mobili 5G**, con la copertura totale dell'area metropolitana di Milano entro il 2019
- Diffusione delle reti in **fibra FTTH** fino a casa delle persone, grazie al progetto "Open Fiber"
- Sviluppo di nuove tecnologie per il **monitoraggio e l'efficiamento** dei consumi energetici della rete
- Prosecuzione del progetto di revisione dell'organizzazione aziendale, con il lancio di **nuove Tribe**
- Sviluppo di **nuovi strumenti di lavoro** collaborativi a supporto delle smartworking
- Promozione di iniziative a sostegno della **diversity e delle tematiche di genere**, anche attraverso eventi pubblici a supporto di una maggiore inclusione
- Lancio di un nuovo bando del **progetto OSO** e sviluppo dei progetti promossi da Fondazione Vodafone Italia in ambito **Digital Health**

Un impegno continuo a servizio dei nostri clienti

- I clienti di Vodafone Italia
- Vodafone CARE
- La tutela della privacy e dei dati
- La sicurezza nell'utilizzo dei prodotti

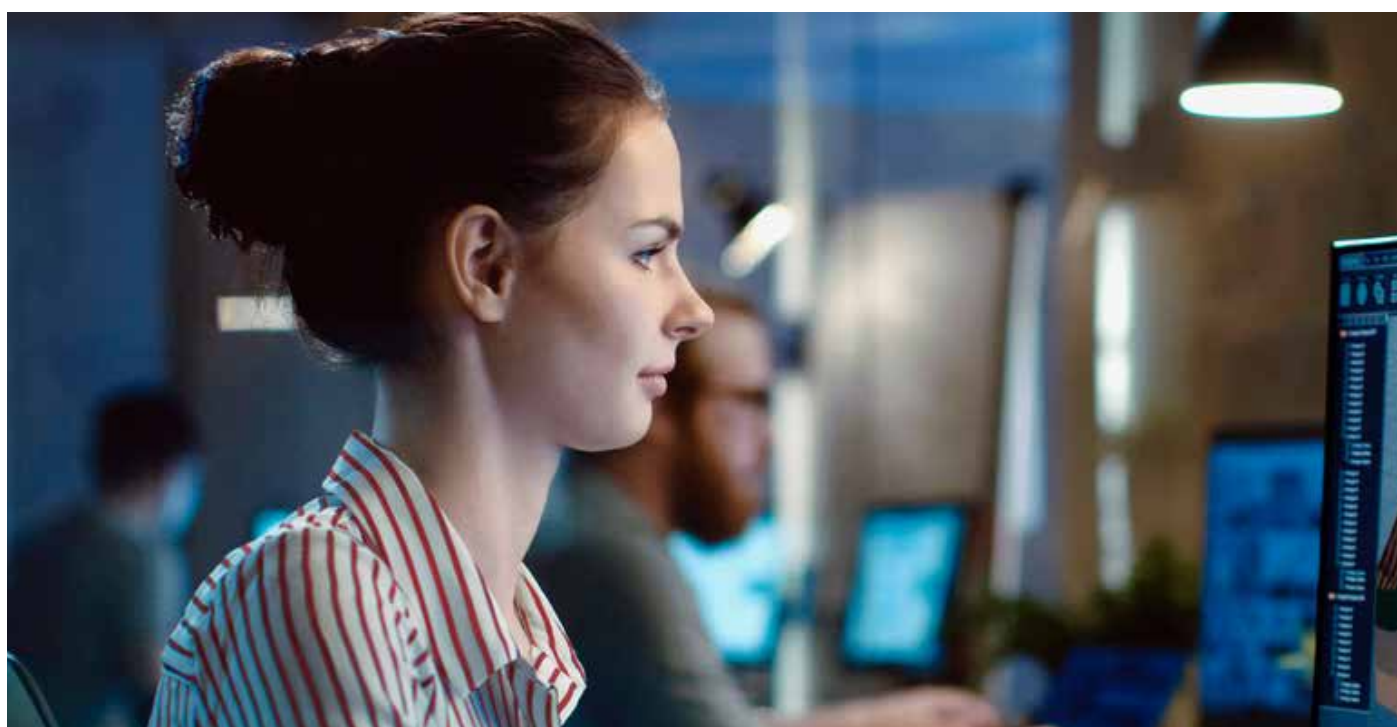
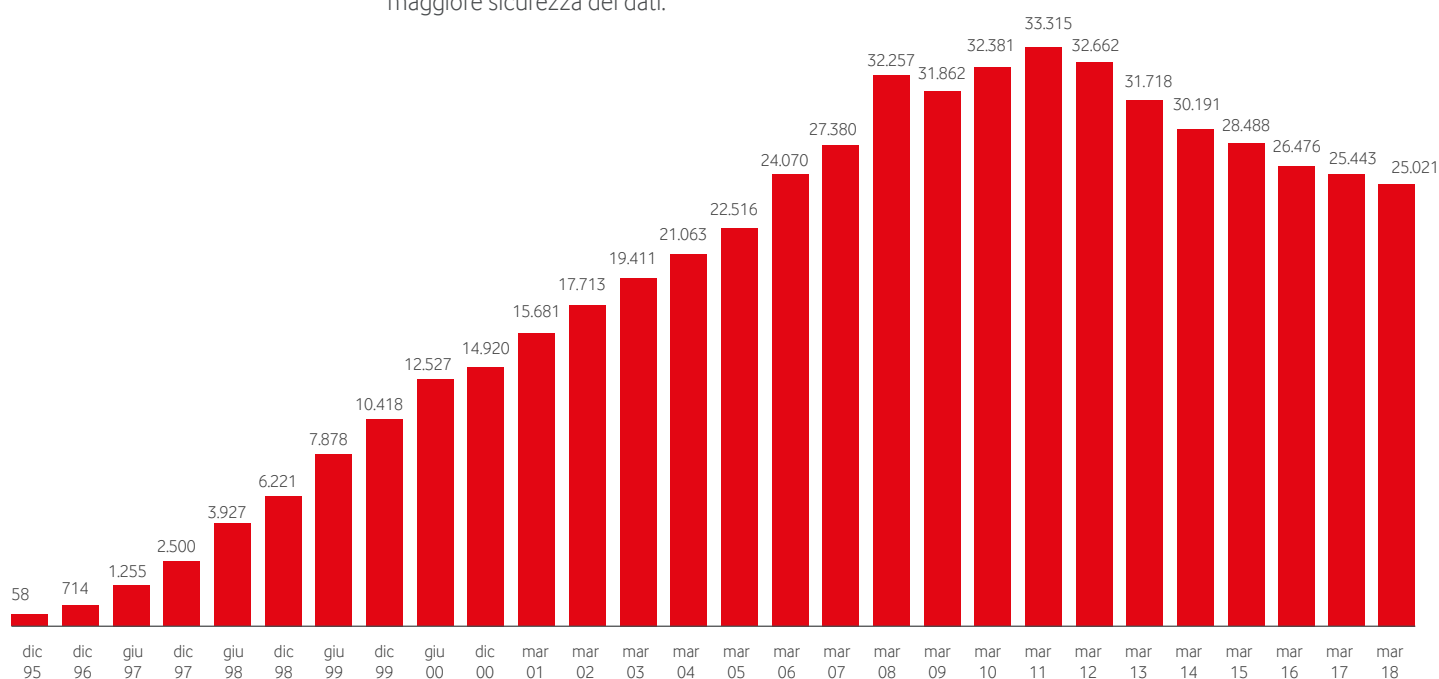


Un impegno continuo a servizio dei nostri clienti

Nel nuovo ecosistema di telecomunicazioni che integra voce, dati, intrattenimento, servizi al cittadino e gestione di tutti i dispositivi del vivere comune, Vodafone Italia è attenta da un lato a garantire un'esperienza che si distingue grazie ad una qualità sostanziale dell'offerta, dall'altro a stringere un rapporto di fiducia con i clienti, ai quali chiede di essere parte attiva del processo di miglioramento quotidiano del proprio servizio, assicurando una maggiore sicurezza dei dati.

I clienti di Vodafone Italia

Vodafone Italia offre prodotti e servizi innovativi e personalizzati per le differenti esigenze espresse dagli oltre 25 milioni di clienti Consumer ed Enterprise, principali mercati di riferimento per il Gruppo.



Il mercato “Consumer”, che accoglie persone fisiche e famiglie, costituisce il principale segmento operativo per volume di affari di Vodafone Italia.

Nel corso dell’anno, a fronte di una continua crescita della penetrazione commerciale nel settore della telefonia fissa e dei servizi convergenti, Vodafone Italia ha registrato una lieve contrazione nel settore della telefonia mobile, che nel 2017 ha registrato ricavi per 15,9 miliardi di euro, in riduzione

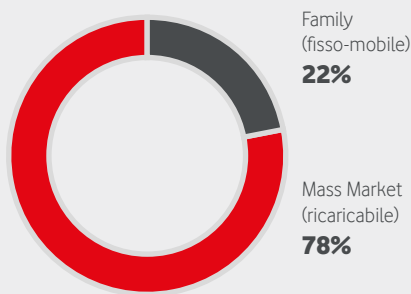
del 2% rispetto ai 16,2 miliardi del 2016. In particolare è tornato a intensificarsi il livello di competizione tra gli operatori con una conseguente pressione sui prezzi delle offerte, e rilevanti effetti sono stati generati anche dall’abolizione dei servizi di roaming in Europa.

In questo segmento Vodafone Italia ha confermato il proprio impegno volto a creare un’offerta disegnata sulle reali esigenze di ogni cliente e in grado di

portare a tutti i vantaggi delle reti in fibra ottica e delle tecnologie mobili 4G e 4.5G. In particolare Vodafone dedica numerose offerte ai clienti under 30 e multicultural con prodotti quali Vodafone Shake Remix e C’all Global. Sul fronte della convergenza, l’Azienda ha lanciato Vodafone ONE, la prima offerta convergente fisso – mobile e proseguito con lo sviluppo della Vodafone TV.

Oltre 20 milioni di clienti

mercato consumer



Il mercato “Consumer”, costituisce il principale segmento operativo per volume di affari di Vodafone Italia.

Il mercato “Enterprise”, che accoglie professionisti, imprese e pubbliche amministrazioni locali e centrali, è per Vodafone Italia il segmento in maggior crescita sia per quanto riguarda la penetrazione commerciale sia in termini di valore aggiunto.

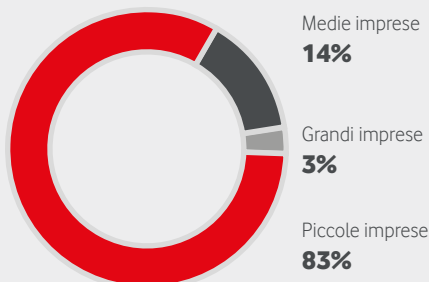
In questo ambito, grande rilevanza ha avuto, nel corso dell’anno, lo sviluppo di nuove offerte, integrate con nuove soluzioni digitali, innovative e più focalizzate sulla

convergenza fisso-mobile. In questo quadro si inseriscono tra l’altro i nuovi servizi e soluzioni integrate in ambito “Cloud & Hosting” e nel “Internet of Things” (o IoT) che, potendosi appoggiare sulla superiore stabilità ed efficienza della rete Vodafone, costituiscono un punto di forza per lo sviluppo delle strategie di crescita nel mercato delle imprese anche per il futuro. In tale contesto, infatti, Vodafone Italia è impegnata a posizionarsi quale

partner tecnologico affidabile e duraturo, condizione strategica necessaria per la crescita e la generazione di valore per i propri clienti.

Più di 670 mila imprese

mercato enterprise



Il mercato “Enterprise”, è per Vodafone Italia il segmento in maggior crescita.

Vodafone CARE

Continua l'impegno di Vodafone Italia nel garantire, con costanza e dedizione, la propria attenzione al cliente grazie a WeCARE, un programma che pone in essere azioni concrete per posizionare sempre più gli utenti al centro delle priorità

aziendali e promuovere una serie di impegni che consistono nel "prenderci cura" di tutti i clienti, personalizzando i servizi, ascoltandoli, interagendo e rispondendo proattivamente alle loro esigenze e supportandoli in qualsiasi utilizzo delle soluzioni e dei prodotti di Vodafone.

In particolare, attraverso numerose occasioni e azioni di ascolto del cliente, Vodafone Italia ha sviluppato e realizzato nel corso dell'anno una serie di iniziative in grado di rispondere alle esigenze di connettività, personalizzazione dell'offerta, riconoscimento della fedeltà e accessibilità veloce e pratica ai servizi di assistenza.

W e C A R E

Connettività

Always Excellent Value

Reward loyalty

Easy access

- **Connettività** – Vodafone Italia garantisce a tutti i clienti, persone e imprese, le performance eccellenti della propria rete mobile e fissa, in termini di copertura, velocità e qualità sia rispetto ai servizi voce sia rispetto all'utilizzo dati;
- **Always Excellent Value** – Vodafone Italia propone ai propri clienti offerte e soluzioni personalizzate, flessibili e innovative che consentono di navigare in rete senza preoccuparsi del consumo di Giga;
- **Reward Loyalty** – Vodafone Italia premia i propri clienti e riconosce la fedeltà di chi per anni ha scelto i servizi e i prodotti dell'azienda;
- **Easy Access** – Vodafone Italia offre un servizio di assistenza al cliente sempre disponibile e differenziato su diversi canali, sia digitali che tradizionali, promuovendo un'esperienza sempre più veloce, chiara ed intuitiva.

In particolare tra i progetti e le iniziative poste in atto nel corso dell'anno troviamo:

Connettività

In ambito connettività Vodafone Italia ha lavorato per la realizzazione di connessioni sempre più sicure in particolare, a ottobre 2017 l'azienda ha lanciato la nuova soluzione **Vodafone Rete Sicura**: integrata in My Vodafone App, consente ai Clienti di attivare e modificare i servizi di protezione della rete, tra cui le soluzioni antimalware e parental control, direttamente dallo Smartphone in modo semplice e rapido.

Nel corso dell'anno Vodafone Rete Sicura ha bloccato uno dei primi virus legati all'utilizzo delle crypto valute.

Nel corso dell'anno, Vodafone Italia ha inoltre attivato sulle Vodafone Station presenti nelle case di circa 1 milione di Clienti di rete fissa, un'innovativa soluzione che permette di migliorare l'affidabilità e la velocità delle connessioni Wi-Fi, scegliendo la miglior banda disponibile in ogni momento.

Always excellent value

Con riguardo alla personalizzazione dell'offerta, Vodafone Italia ha messo a disposizione dei propri clienti diverse soluzioni flessibili che consentono di usufruire dei servizi 4G senza consumare Giga di traffico. Con l'offerta **Giga vacanza** ha dato a tutti i clienti con soluzioni convergenti la possibilità di avere 40 Giga di traffico Internet gratis per due settimane all'anno da utilizzare fuori casa, inclusi i servizi di hotspot. Con le promozioni **Vodafone Pass** l'Azienda consente ai clienti di assecondare le proprie passioni senza usufruire dei giga del proprio piano tariffario, come ad esempio **Pass Social & Chat**, **Pass Video** e **Pass Music**.

Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha lanciato anche la nuova offerta commerciale Vodafone Shake Remix, riservata ai clienti under 30, per rispondere alle loro esigenze di navigazione e comunicazione sui canali digitali a un costo contenuto. Shake e remix permette, infatti, di personalizzare il proprio piano tariffario, scegliendo ogni mese la combinazione di dati, minuti e sms più adatta alle proprie esigenze, tutto semplicemente attraverso la My Vodafone App.

Per i clienti stranieri Vodafone Italia ha lanciato il piano **C'all Global**, che garantisce alle persone di altri paesi l'accesso a un servizio semplice, flessibile, innovativo e inclusivo. Attraverso **C'all Global**, l'Azienda mette a disposizione dei clienti stranieri un piano tariffario vantaggioso e, grazie alle partnership con gli altri Paesi del Gruppo Vodafone, la possibilità di avere minuti inclusi verso i principali Paesi nel mondo, tra cui 1.000 minuti verso Vodafone Albania e minuti illimitati verso Vodafone Romania.

Reward Loyalty

Con l'obiettivo di premiare la fedeltà dei clienti, Vodafone Italia ha lanciato il programma fedeltà **Vodafone Happy**, accessibile attraverso la My Vodafone App per un'esperienza sempre più semplice, intuitiva e coinvolgente. Attraverso questo programma Vodafone Italia mette a disposizione dei clienti un ricco catalogo di premi e lancia iniziative speciali tutti i venerdì tramite gli "Happy Friday", durante i quali Vodafone Italia offre buoni sconto e vantaggi speciali su diverse tipologie di prodotto: dai viaggi alle riviste digitali, dagli articoli sportivi all'abbigliamento di vario genere fino all'elettronica di consumo per incontrare e soddisfare i gusti e le esigenze di tutti.

Inoltre, grazie a Vodafone Happy, l'azienda continua a celebrare i momenti salienti dell'anno offrendo ai clienti vantaggi in termini di Giga. A Natale, ad esempio, Vodafone ha offerto ai diversi utenti la possibilità di attivare gratuitamente per un mese la propria soluzione Vodafone Pass

preferita. La promozione di Natale è stata estesa anche ai clienti Enterprise che hanno potuto attivare gratuitamente il Pass social and Mail per 2 mesi.

Ad oggi Vodafone Happy conta circa 6,5 milioni di iscritti, pari a circa la metà dei clienti totali di Vodafone Italia.

Easy Access

Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha dato vita a importanti iniziative per l'accessibilità ai canali di contatto, il reperimento di informazioni utili da parte dei clienti e la rapida risoluzione dei problemi di natura tecnica e commerciale.

Fulcro dell'innovazione in questo ambito è la nascita a gennaio 2017 di **TOBi**, l'assistente digitale basato su Intelligenza Artificiale che permette un'interazione rivoluzionaria con i clienti. Attraverso una chat presente su tutti i canali di contatto di Vodafone, i clienti hanno la possibilità, interagendo con TOBi, di recuperare il codice PUK, attivare nuove offerte, aggiungere Giga al proprio piano, effettuare una ricarica, cambiare il proprio piano tariffario e molto altro.

Inoltre, per garantire la miglior esperienza possibile ai clienti, qualora TOBi non riuscisse ad evadere la richiesta posta o non riuscisse a risolvere il problema in tempo reale, il sistema propone la possibilità di parlare con un consulente specializzato.

TOBi riceve oltre 1 milione di 'visite conversazionali' al mese essendo accessibile da tutti i canali digitali di Vodafone Italia.

Anche sul mercato Enterprise Vodafone Italia ha promosso lo sviluppo del

proprio modello di servizio al cliente, con particolare attenzione ai clienti Partita Iva attraverso il lancio di **Vodafone Prima Classe**. Questa nuova soluzione mette a disposizione degli utenti un team di consulenti specializzati in grado di gestire al meglio le problematiche conoscendo la storia di ciascun cliente assegnato. A chiusura di ogni richiesta di assistenza il cliente riceve un SMS informativo a cui può rispondere per essere ricontattato immediatamente dallo stesso team che lo ha gestito in precedenza.

Vodafone Italia ha inoltre lavorato per migliorare ulteriormente la fruibilità e le funzionalità dell'**App My Vodafone Business**, che permette ai propri clienti di tenere sotto controllo i consumi del proprio piano, scoprire le offerte più adatte alle proprie esigenze, consultare le fatture e richiedere, direttamente dall'App, supporto dedicato dal team Prima Classe. L'App My Vodafone Business consente inoltre ai referenti delle aziende stesse di attivare promozioni in tempo reale.

La My Vodafone App

Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha prestato particolare attenzione allo sviluppo dei canali digitali di contatto, al fine di garantire ai clienti la possibilità di gestire la propria offerta in ogni momento e in autonomia.

Fondamentale in questo ambito è stato lo sviluppo continuo dell' App My Vodafone, divenuta il principale canale di assistenza e contatto con l'azienda a disposizione dei clienti. In particolare nel corso del Fiscal Year 2017 – 2018 l'azienda ha aggiornato l'applicazione al fine di renderla più intuitiva, efficiente e sicura, grazie ad una nuova funzione di accesso protetto, che consente di accedere tramite impronta digitale per eseguire operazioni sensibili, come ad esempio consultare fatture, effettuare pagamenti e visualizzare i dettagli dei vari movimenti.

Inoltre per essere sempre al passo coi tempi e con i rapidi cambiamenti nelle abitudini dei clienti, Vodafone Italia ha sviluppato una nuova veste grafica ed un'esperienza in app ancora più intuitiva ed innovativa che consente di:

- Visualizzare il credito e monitorare dati, minuti ed sms a disposizione direttamente in homepage
- Effettuare ricariche ed attivare offerte dedicate con un semplice click
- Visualizzare notifiche personalizzate in homepage
- Conoscere le offerte dedicate per l'estero
- Recuperare il codice PUK della propria SIM
- Ricevere supporto in tempo reale da TOBi, l'assistente digitale di Vodafone
- Iscrivere al programma fedeltà Vodafone Happy, verificare e condividere i "sorrisi" accumulati, richiedere i premi e partecipare all'Happy Friday ogni settimana!

Il 94% delle interazioni tra Vodafone Italia e i propri clienti, avvengono oggi attraverso i canali digitali.



22 milioni di unique visitor nel corso dell'anno, per oltre **1 miliardo** di visualizzazioni totali dell'app e una penetrazione presso i clienti pari all'87%.

Il riconoscimento dell'attenzione al cliente

Per il secondo anno consecutivo, Vodafone Italia è stata premiata per l'eccellenza dei suoi servizi e programmi di customer care dal Club CMMC classificandosi prima per la **"migliore tecnologia di customer management"**.

L'iniziativa che ha ottenuto il primo premio è un progetto di digitalizzazione dei processi e degli strumenti di cui si avvalgono i consulenti di contact center. Il progetto ha consentito di semplificare notevolmente l'esperienza di utilizzo e, al contempo, di migliorare l'efficacia e la tempestività nel servire i clienti.



L'ascolto del cliente per migliorare il servizio

Anche nel corso del 2017/2018 Vodafone Italia ha investito in numerosi progetti di *Market Research & Customer Insights*, per supportare al meglio lo sviluppo di prodotti e servizi in grado di rispondere ai reali bisogni di comunicazione e connettività dei clienti, nonché alla progressiva digitalizzazione del mercato e della società.

Vodafone Italia pone particolare attenzione, sia per il mercato Consumer che per il mercato Enterprise, al Net Promoter Score (NPS), uno specifico indicatore che fornisce da una parte la propensione dei clienti a raccomandare ad altri il proprio operatore, sia su rete mobile che su rete fissa: dall'altra una misura della soddisfazione dei clienti legata all'esperienza di utilizzo dei prodotti e servizi.

I risultati annuali dell'NPS di Vodafone Italia su entrambi i mercati hanno confermato la posizione di leadership di Vodafone Italia verso i competitor, segno tangibile dell'impegno dell'azienda per migliorare la customer experience dei propri clienti.

Parallelamente al monitoraggio dell'indicatore NPS, l'Azienda ha svolto numerose attività di mystery shopping, volte a valutare e monitorare la qualità del servizio offerto presso la propria rete di vendita, importante punto di contatto con clienti sia attuali che potenziali.

Infine, con l'obiettivo di cogliere e anticipare i principali trend di mercato e osservare attentamente l'evoluzione del settore delle telecomunicazioni, Vodafone Italia ha svolto numerosi progetti di ricerca che hanno compreso, tra le altre, anche indagini di *Usage and Attitude Study (U&A)* sui propri target principali.

In particolare l'Azienda ha promosso specifiche indagini di ricerca, sia qualitative che quantitative, a supporto del lancio di nuove proposizioni commerciali in ambito mobile e fisso, dello sviluppo della convergenza fisso-mobile, del lancio della Vodafone TV, dell'attivazione di Vodafone

Happy e del rilascio dei nuovi prodotti e servizi del mondo IoT.

Il servizio di Customer Care

Vodafone Italia garantisce l'assistenza ai clienti anche attraverso il servizio di Customer Care, che si avvale sia di personale diretto, sia di partnership di servizio con aziende specializzate a cui Vodafone Italia chiede di condividere gli stessi valori, la visione e le strategie.

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

2.453 persone Vodafone impiegate negli 8 competence center, per un servizio 7 giorni su 7 in grado di gestire in media 95.000 chiamate al giorno.

I Competence Center, dislocati nelle città di Ivrea, Milano, Padova, Bologna, Pisa, Roma, Napoli e Catania, sono aperti 7 giorni su 7 e disponibili 24 ore su 24 per supportare i clienti in caso di problematiche legate al furto e smarrimento dei propri dispositivi, oltre che per assistenza in ambito commerciale, tecnico e amministrativo. Punto di forza dei Competence Center di Vodafone Italia è la rapidità di risposta ed evasione delle richieste dei clienti, con un livello di servizio entro 20 secondi pari al 65% e un tasso di abbandono della chiamata pari solamente al 3%.

Il Vodafone Experience Center (VEC)

Il Vodafone Experience Centre, presente a Roma e Milano, è il luogo dedicato ad Aziende e Pubbliche Amministrazioni per scoprire e sperimentare i vantaggi offerti

dalla Digital Transformation e le soluzioni innovative di Vodafone Italia per le imprese.

A gennaio 2018 è stato inaugurato a Milano il nuovo Vodafone Experience Centre, un ambiente ancora più accogliente e orientato a illustrare ai clienti Vodafone i benefici della trasformazione digitale.

Grazie al VEC, Vodafone Italia guida i propri clienti Enterprise attraverso un percorso di consulenza dedicato che consente di comprendere appieno i cambiamenti e i benefici derivanti dalla trasformazione digitale, partendo dall'aumento dell'efficienza operativa, passando per l'innovazione dei modelli di business e dei servizi offerti, fino al miglioramento del rapporto con i clienti. Il VEC fornisce inoltre alle imprese l'occasione di scoprire le potenzialità di connettività offerte dalle reti mobili e fisse di Vodafone Italia e di entrare in contatto con un portafoglio di servizi e soluzioni convergenti, in grado di accompagnarle sempre di più all'interno del mondo digitale.

Gli asset di Vodafone Italia a supporto della digital transformation

La rete mobile

La rete 4G e 4.5 G di Vodafone Italia, veloce, efficiente e capillare è la spina dorsale per un mercato digitale e aperto al futuro. Vodafone Italia è stato inoltre il primo operatore a lanciare la tecnologia 4.5G in Italia ed è oggi impegnato nel realizzare la prima rete 5G di ultima generazione.

Le soluzioni convergenti

Vodafone Italia, grazie alla propria infrastruttura in fibra ottica, integrata con la Rete Mobile, garantisce ai propri clienti di cogliere appieno i benefici delle soluzioni convergenti quali Instant Activation, Backup 4G e Interno Mobile.

Internet of Things (IoT)

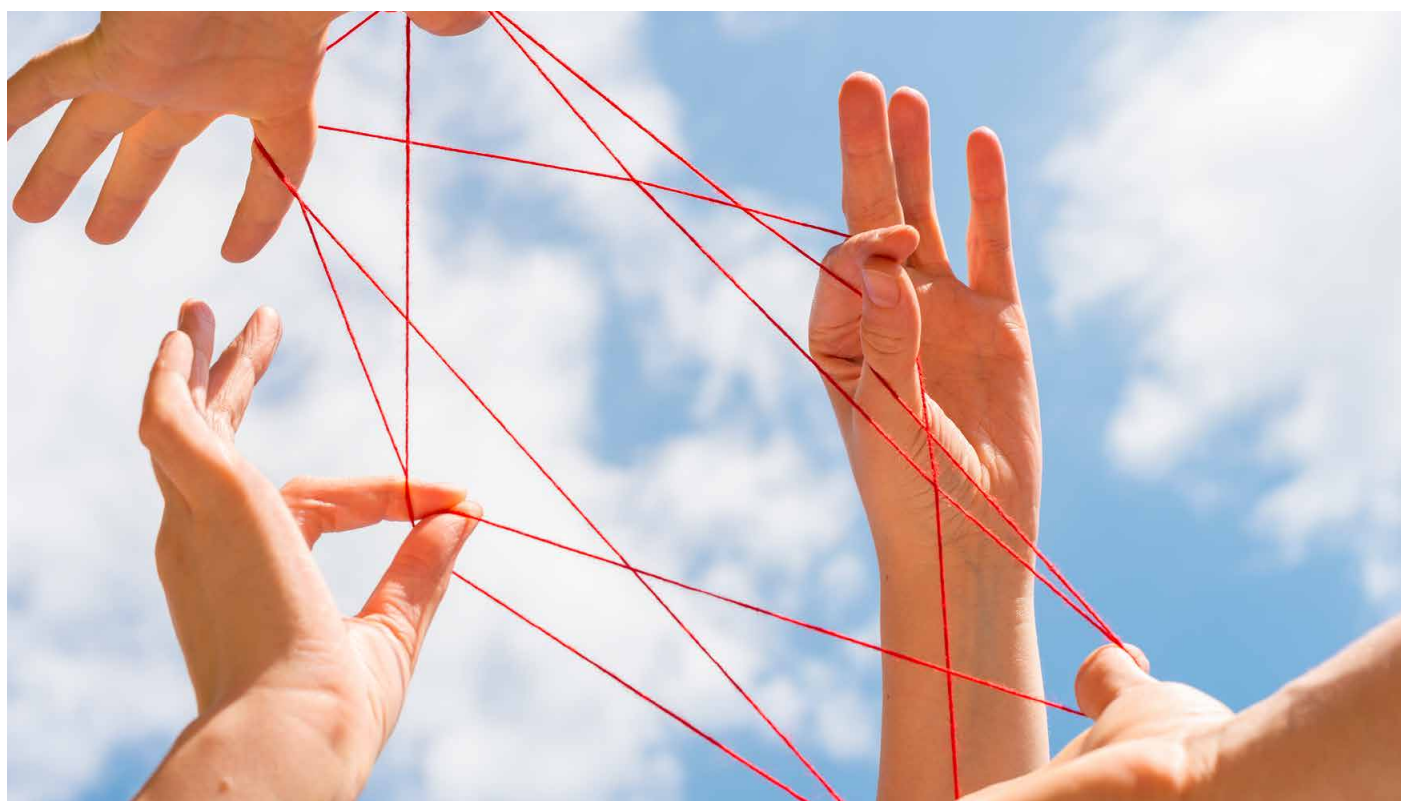
La piattaforma Internet-of-Things di Vodafone Italia consente di gestire oggetti connessi in ogni parte del mondo e abilita lo sviluppo di soluzioni con l'obiettivo di aumentare l'efficienza operativa e la crescita dei ricavi, oltre a migliorare la qualità dei servizi in vari settori quali ad esempio Automotive (Connected Car), Utilities (Smart Meters) e Amministrazione Pubblica (Smart Cities).

Le soluzioni Cloud

Vodafone Italia, grazie ai propri data Center in Italia e all'estero, mette a disposizione delle imprese un'offerta completa di servizi Cloud per la gestione sicura di dati e applicazioni con la garanzia di un servizio IT supportato dalle performance della Rete Vodafone.

Vodafone Analytics

Vodafone Italia mette a disposizione dei propri clienti soluzioni avanzate e innovative di Mobile Analytics che, attraverso l'analisi delle informazioni aggregate e anonimizzate raccolte dalla Rete Vodafone, offre informazioni utili su presenze, mobilità, comportamenti e flussi di persone, con l'obiettivo di restituire valore al territorio e migliorare la qualità dei servizi offerti dalle imprese a clienti e cittadini.



La tutela della privacy e dei dati

La General Data Protection Regulation

Nel corso degli ultimi anni si è assistito, contestualmente alla sempre maggiore digitalizzazione dell'economia e della società, a una rivoluzione degli obblighi e dei diritti delle imprese, delle istituzioni e degli utenti in materia di privacy e di sicurezza dei dati delle persone. Fulcro di tale cambiamento è l'entrata in vigore nel corso del 2018 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR).

Il regolamento europeo ha delineato, infatti, una nuova disciplina per il trattamento e la circolazione dei dati personali di cittadini e organizzazioni, volta a generare una maggiore certezza giuridica, armonizzazione e semplicità delle norme riguardanti la tutela dei dati personali.

Alla luce di tali cambiamenti normativi, la tutela della privacy e dei dati dei clienti diviene sempre più un valore primario e

fondamentale per Vodafone Italia, per i propri dipendenti e per ogni soggetto terzo coinvolto nei processi aziendali.

È stato, dunque, fondamentale nel corso dell'anno il proseguimento del percorso di adeguamento dell'organizzazione dei processi e dei sistemi informatici a quanto previsto dal GDPR. L'impegno dell'azienda in questo ambito ha portato alla nomina del Data Protection Officer (DPO), una nuova figura aziendale introdotta dal regolamento Europeo, a cui è affidato il compito di verificare la corretta applicazione della normativa vigente, nonché informare e consigliare tutte le persone di Vodafone Italia riguardo gli obblighi derivanti dal GDPR.

Vodafone Italia, in questo contesto, ha definito uno specifico modello organizzativo per la gestione e tutela della privacy delle persone; tale modello prevede che tutti i responsabili di Dipartimenti e funzioni che trattano dati personali siano delegati a responsabili privacy e supportino il DPO ed il Titolare nell'Analisi dei rischi connessi alla privacy sui trattamenti, prodotti e sistemi

all'interno della Data Protection Impact Assessment (DPIA) e nell'Aggiornamento del Registro dei Trattamenti e delle terze parti. In Vodafone Italia è inoltre presente da tempo la Personal Data Protection Committee (PPDC), un comitato aziendale che si riunisce due volte l'anno per valutare e gestire questioni rilevanti riguardo alla sicurezza dei dati personali di clienti, dipendenti e terze parti.

Vodafone Italia persegue il proprio impegno nel proteggere la riservatezza delle informazioni anche attraverso la diffusione di una forte cultura interna in tema di privacy e protezione dei dati, sostenendo una costante formazione alla popolazione aziendale e definendo le linee guida e di processo per tutti coloro che sono coinvolti nel trattamento di dati personali. In particolar modo nel corso dell'anno l'azienda ha portato a termine un programma di formazione dedicato alle novità introdotte dal GDPR mettendo a disposizione di tutta la popolazione aziendale sessioni di formazione on line e organizzando meeting dedicati all'argomento presso tutte le sedi aziendali.

Il Law Enforcement Disclosure Report

A Maggio 2017 il Gruppo Vodafone ha pubblicato la versione aggiornata del documento "Law Enforcement Disclosure Report", all'interno del "Sustainability Report", con l'obiettivo di rendere più trasparente e coerente il modo in cui vengono utilizzate a livello internazionale le informazioni relative ai clienti nel rispetto della privacy. Si tratta di un contributo alla trasparenza, pienamente coerente con il Vodafone Code of Conduct.

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

Di seguito il link al report per eventuali consultazioni e informazioni:
www.vodafone.com/sustainability/lawenforcement

Gli investimenti per la sicurezza dei dati

Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha promosso importanti investimenti per garantire la sicurezza dei dati. Grazie alle risorse messe a disposizione, l'azienda ha portato a termine il progetto di perfezionamento e miglioramento delle piattaforme dedicate alla protezione e gestione della governance dei dati dei clienti.

Sono inoltre proseguite le attività di revisione e aggiornamento dei diritti di accesso ai sistemi aziendali contenenti dati personali dei clienti (RAL), al fine di assicurare un'attenta e regolare valutazione del rispetto delle procedure interne e un corretto utilizzo degli strumenti aziendali messi a disposizione per lo svolgimento dell'attività lavorativa. Questo processo coinvolge tutti i manager (tra cui l'Amministratore Delegato e i Direttori) che sono chiamati a eseguire la revisione dei diritti di accesso sia per i dipendenti Vodafone Italia, di cui sono responsabili, sia

per il personale di terze parti (come fornitori e partner) che accede ai sistemi aziendali contenenti dati personali dei clienti, di cui sono i referenti operativi.

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

Il security assessment su fornitori e partner

Per garantire la costante ed elevata sicurezza nell'ambito della tutela dei dati dei clienti di cui vengono in possesso anche le terze parti, Vodafone Italia garantisce un monitoraggio continuo attraverso un piano di Security Assessment, per verificare l'effettiva implementazione di soluzioni di processo e di sistema in grado di assicurare il trattamento dei dati della clientela secondo gli standard previsti da Vodafone e dalla normativa vigente.

La sicurezza nell'utilizzo dei prodotti Vodafone

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

Con riguardo ai dispositivi offerti ai clienti, quali smartphone, internet key, tablet

e device di rete fissa, Vodafone Italia garantisce la totale conformità ai più stringenti standard di salute e sicurezza previsti dall'Unione Europea. Particolare attenzione viene posta dall'azienda al rispetto della Direttiva "Radio Equipment" (RED) e ad assicurare la presenza nel manuale di istruzioni delle informazioni e dei simboli previsti dalle Direttive Europee R&TTE, RED e WEEE, relativi alla salute e alla sicurezza e al corretto smaltimento del prodotto. In particolare, i manuali di

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

Elettromagnetismo: come minimizzare gli impatti

Vodafone Italia progetta e realizza tutti gli impianti di rete nel pieno rispetto della normativa italiana sull'esposizione umana ai campi elettromagnetici, che fissa limiti fino a 100 volte inferiori rispetto a quelli definiti dall'ICNIRP (Commissione Internazionale per la Protezione dalle Radiazioni Non Ionizzanti) e applicati nel resto d'Europa.

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

Per quanto concerne i caricabatteria dei dispositivi, Vodafone Italia garantisce il rispetto degli standard previsti dalla Direttiva ErP (Energy related Products) e commercializza unicamente alimentatori che abbiano raggiunto il Livello VI, che indica il minor consumo di corrente possibile in modalità stand-by. Il rispetto di tale Direttiva consente inoltre la marchiatura CE del prodotto accompagnata dal corrispondente simbolo.

Riguardo al trattamento delle sostanze nocive presenti nei dispositivi, in particolare

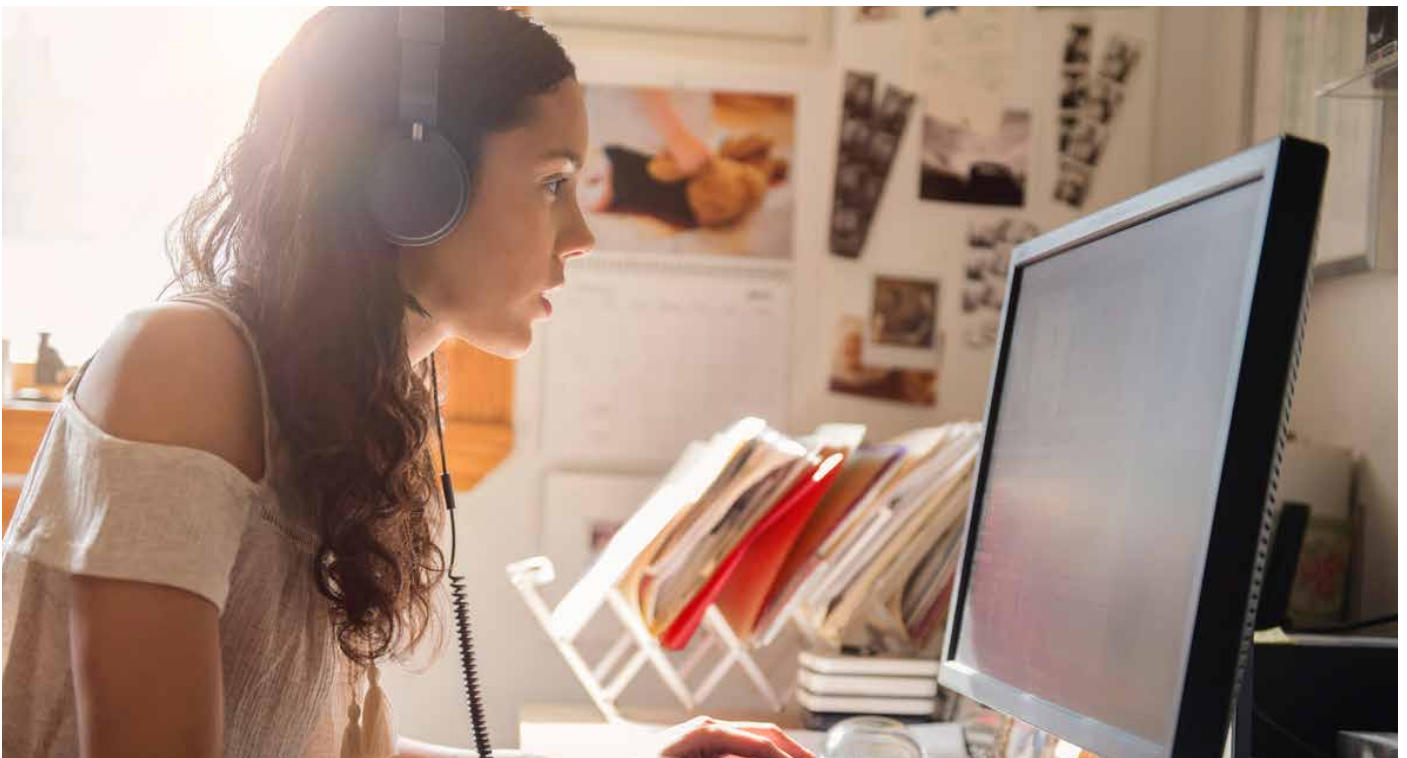
all'interno delle batterie, e sul loro corretto smaltimento, Vodafone Italia rispetta gli standard normativi imposti dalla Direttiva "RoHS" e della Direttiva "WEEE". I dispositivi di Vodafone Italia sono inoltre conformi a quanto previsto dal nuovo provvedimento speciale della IATA (International Air Transport Association), emanato nel corso dell'anno, denominato SP188 (Special Provision 188), applicabile alle tipologie di trasporto di materiali pericolosi, quali le batterie Litio-ioni, per i quali è interdetta la spedizione per via aerea. Vodafone Italia, in particolare, richiede ai propri fornitori una

dimostrazione di tale conformità per tutti i prodotti distribuiti, ottenendo certificati che attestano il superamento dei test previsti dalla norma UN38.3, garantendo quindi un elevato livello di sicurezza per i voli sui quali siano presenti prodotti distribuiti dall'azienda.

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

La sicurezza acustica dei dispositivi Vodafone Italia

La Europa RED prevede la verifica del livello massimo di pressione acustica (Audio SPL) per tutti i dispositivi dotati di riproduzione audio. Vodafone Italia verifica che i prodotti commercializzati non eccedano mai il limite di 100dBa fissato dalla direttiva e che i dispositivi mostrino avvisi specifici sul display all'avvicinarsi del volume massimo. Sempre con l'obiettivo di garantire la sicurezza acustica dei propri clienti, Vodafone Italia richiede ai costruttori di eseguire specifici test dei livelli massimi di audio, secondo la specifica "Vodafone Acoustic Safety Requirement". Tale specifica richiede che nei primi 2 secondi di conversazione l'audio non superi mai i 135dB SPL $\odot$ e in nessun caso ecceda i 140dB SPL $\odot$. Il rispetto di tali limiti, pur essendo regolati da una direttiva Europea, non comporta un obbligo per i costruttori ma viene ugualmente espressamente richiesto da Vodafone Italia.



Nuove infrastrutture per un futuro digitale

- L'evoluzione delle reti mobili
- Lo sviluppo della rete fissa
- L'efficienza energetica delle reti



Le reti per un futuro digital

La roadmap tecnologica di Vodafone Italia per lo sviluppo delle reti

5G	Settembre 2017	Vodafone Italia si aggiudica dal Ministero dello Sviluppo Economico la sperimentazione delle reti e dei servizi 5G nell'area metropolitana di Milano.
NB IoT	Ottobre 2017	Vodafone Italia annuncia il proprio piano di investimenti, pari a 10 milioni di euro, per la diffusione della tecnologia di rete "Narrowband Internet of Things" su tutto il territorio nazionale.
5G		Vodafone Italia attiva la prima connessione dati in 5G in Italia, presso il Vodafone Village di Milano, grazie ad un innovativo apparato radio basato su tecnologia "Massive MIMO". Parallelamente l'azienda annuncia il proprio piano di investimenti, pari a 90 milioni di euro, per la copertura dell'80% della popolazione della città di Milano e dell'area metropolitana entro la fine del 2018 e giungere al completamento entro il 2019.
4.5G	Febbraio 2018	Vodafone Italia lancia la propria rete mobile 4.5G, con velocità fino a 1 Gigabit al secondo in download, nelle città di Roma, Napoli e Palermo.
5G	Marzo 2018	Vodafone Italia effettua i primi test in condizioni radio reali della propria connessione di rete 5G presso la stazione ferroviaria di Milano Cadorna.



L'eccellenza della rete mobile

Vodafone Italia, nella propria veste di attore principale della rivoluzione digitale del Paese, promuove la crescita innovativa della propria infrastruttura di rete mobile, al fine di garantire ai propri clienti l'accesso a connessioni sempre più veloci e affidabili e di contribuire attivamente alla crescita del tessuto sociale ed economico delle città italiane, affiancando persone e imprese attraverso il motore dell'innovazione tecnologica.

Il fiscal year 2017 - 2018 è stato caratterizzato dalla diffusione sempre più capillare su tutto il territorio italiano delle connessioni Vodafone 4.5G, che consentono di navigare al quadruplo della

velocità del 4G. Dopo aver connesso le città di Firenze, Palermo e Milano, le connessioni mobili a 800 Megabit al secondo hanno raggiunto nel corso dell'anno anche Padova, Napoli, Roma, Verona, Torino, Bologna e Genova. Nel febbraio 2018 Vodafone Italia ha inoltre lanciato la prima rete mobile 4.5G fino a 1 Gigabit al secondo nelle città di Roma, Napoli e Palermo.

Vodafone Italia: il primo operatore a lanciare la rete mobile 4.5G fino a 1Gbps.

Tale velocità di connessione è stata raggiunta da Vodafone Italia grazie alla combinazione di tre tecniche di

trasmissione dati innovative e avanzate:

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

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

La rete mobile di Vodafone si conferma prima in Italia per qualità dei servizi voce e dati, sulla base dell'ultima indagine effettuata in Italia da P3 Communications, società tedesca di ingegneria, leader nel mercato dei test comparativi sulle reti mobili.

Le rilevazioni sono state effettuate da febbraio a marzo e hanno interessato 14 grandi città italiane, 26 comuni e le strade di collegamento, per un totale di oltre 5.000 Km, pari al 18% della popolazione.

Il report tiene in considerazione molteplici parametri sia per il servizio voce sia per il servizio dati. In particolare, per la voce è stata valutata la percentuale di successo delle chiamate, la qualità fonica e il tempo di instaurazione, mentre per i dati l'accessibilità al servizio, la velocità e la fluidità di servizi come il browsing e lo streaming.

Su una scala di 1.000 punti, la rete Vodafone ne ha totalizzati 891. In dettaglio, la performance della voce raggiunge 331 punti su 400, mentre la performance dei dati 561 punti su 600.

Sempre più estesa anche la copertura della rete 4G, frutto degli investimenti promossi da Vodafone Italia per aumento della capacità radio e della connettività delle Stazioni Radio Base in tecnologia LTE. Ad oggi sono oltre 7.100 i comuni italiani raggiunti da servizio LTE, per oltre il 98% della popolazione servita. A questi si aggiungono oltre 2.000 comuni italiani serviti da connessioni 4G+.

L'evoluzione delle reti mobili di Vodafone Italia passa anche dalla diffusione, presso tutti i siti 4G del Gruppo, della tecnologia Narrowband-IoT (Narrowband Internet of Things), grazie a un piano di investimenti da

oltre 10 milioni di euro. Tale tecnologia si fonda su uno standard di trasmissione dati che integra le caratteristiche di una rete Low Power con quelle delle reti cellulari tradizionali, garantendo importanti vantaggi in termini di ottimizzazione delle batterie dei dispositivi connessi, propagazione del segnale fino ad aree remote e connessione di un alto numero di dispositivi. Attraverso la tecnologia Narrowband-IoT, infatti, sarà potenzialmente possibile connettere più di 3 miliardi e mezzo di dispositivi, pari a oltre trenta volte il numero di SIM attive in Italia, rendendo sempre più possibile beneficiare a pieno delle potenzialità dell'IoT.

La diffusione delle reti 4.5G e lo sviluppo della tecnologia Narrowband-IoT si inseriscono pienamente nella strategia di Vodafone Italia per lo sviluppo della rete mobile di quinta generazione (5G), attraverso la quale abilitare una nuova serie di prodotti e servizi da cui tutti i clienti, privati e aziende, potranno trarre beneficio. Di fondamentale importanza in questo ambito è la realizzazione da parte di Vodafone della prima connessione dati in 5G in Italia, sviluppata nell'ambito della sperimentazione promossa dal Ministero dello Sviluppo Economico.

Vodafone Italia: il primo operatore a fare un test di chiamata dati in tecnologia 5G a 2.7 Gbps.

La nuova connessione di quinta generazione è stata realizzata attraverso un'antenna localizzata presso il Vodafone Village di Milano e, nel corso dei primi test effettuati, Vodafone Italia ha registrato performance eccellenti e incoraggianti per gli sviluppi futuri, grazie a una velocità di download che ha superato i 2,7 Gigabyte al secondo.

L'evoluzione della fibra

Dopo anni di contrazione, il mercato dei servizi di rete su linea fissa è tornato a crescere, con ricavi totali per il mercato delle telecomunicazioni italiano pari a 16,2 miliardi di euro (+3% rispetto al 2016). In particolare, la crescita del segmento è derivata principalmente dall'aumento degli accessi broadband con velocità superiore ai 10 Mbps, oltre 2,5 milioni rispetto al 2016. Inoltre si è registrato un incremento dei volumi di traffico dati che hanno raggiunto i 15.700 Petabyte nel corso del fiscal year 2017 - 2018, con una crescita di oltre il 400% rispetto al 2010.

Per anticipare e rispondere alle crescenti esigenze dei clienti, Vodafone Italia continua a investire per estendere la copertura delle linee ultra broadband. In particolar modo l'azienda ha proseguito nel corso dell'anno la propria strategia di diffusione delle reti di accesso di nuova generazione (NGAN) in fibra ottica su tutto il territorio nazionale e di sviluppo di soluzioni convergenti fisso-mobile.

A marzo 2018 i servizi in fibra di Vodafone Italia raggiungono più di 1.500 città italiane e 16,7 milioni di famiglie e imprese.

Fondamentale in questo ambito l'estensione della partnership strategica tra Vodafone Italia e Open Fiber per la diffusione in Italia dei servizi di connettività in modalità Fiber To The Home (FttH), grazie ai quali le reti

in fibra ottica raggiungono direttamente le abitazioni e gli uffici. Grazie all'estensione dell'accordo, Vodafone sarà in grado di offrire servizi FttH in 271 città italiane, raggiungendo così 9,5 milioni di famiglie e imprese entro il 2022.

L'efficienza energetica

L'evoluzione tecnologica delle infrastrutture di rete passa anche dall'attenzione posta da Vodafone Italia allo sviluppo di soluzioni innovative in grado di ridurre di anno in anno il proprio fabbisogno energetico. Importanti risultati in questo ambito sono stati raggiunti grazie alla tecnologia **SingleRAN**, presente sulla totalità dei siti della rete di accesso e divenuta nel corso dell'anno, standard di riferimento tecnico e di risparmio energetico. Grazie a tale tecnologia, Vodafone Italia è in grado di gestire attraverso un'unica rete di accesso il traffico dei tre sistemi 2G, 3G e 4G, con un risparmio energetico di circa 130 GWh. Sono inoltre attive su tutti gli apparati di rete 2G, 3G e 4G le **SRAN Energy** saving feature che permettono lo spegnimento controllato delle risorse radio durante le ore di minor traffico, generando un risparmio energetico di circa 25,2 GWh.

Nel corso dell'anno l'azienda ha inoltre supportato l'evoluzione della tecnologia Hardware e software SRAN (**New Hardware Configuration**) che ha permesso di ottimizzare le configurazioni radio, generando un miglioramento delle prestazioni della rete e una riduzione dei consumi energetici pari a circa 32,2 GWh. Le azioni di efficientamento energetico hanno riguardato anche le sedi che ospitano gli apparati di rete.

Nel corso dell'anno è proseguita infatti la diffusione della tecnologia Free Cooling 2.0 che utilizza ventilatori in grado di convogliare l'aria esterna all'interno dei locali, garantendone il raffrescamento e riducendo di conseguenza il fabbisogno di energia elettrica utilizzata dai sistemi di condizionamento. L'attività inizialmente prevista su 230 siti è stata estesa ad ulteriori 54, per un totale di 2.251 strutture

equipaggiate con tale tecnologia e un risparmio complessivo di 13,3 GWh di energia elettrica.

Su oltre 7.000 siti, ovvero su più del 50% delle infrastrutture di proprietà Vodafone Italia, è inoltre attivo il sistema di monitoraggio dei consumi elettrici dei siti radio, effettuata attraverso i dispositivi AMR (Automatic Meter Reading). In aggiunta, su circa 2.800 di questi siti Vodafone Italia ha implementato un sistema di misura dei consumi degli apparati TLC per il calcolo del PUE (Power Usage Effectiveness), l'indice per la misura dell'efficienza energetica di un dispositivo. Tale sistema consente di identificare le principali aree di intervento per migliorare le prestazioni di efficienza energetica a seconda delle diverse tipologie di sito.

Per quanto riguarda le sedi di Rete Core, in cui viene aggregato e smistato il traffico voce e dati, Vodafone Italia ha promosso numerose iniziative di risparmio energetico quali, ad esempio, l'implementazione di un sistema di controllo dinamico della climatizzazione, l'installazione di soluzioni di Free Cooling Diretto, di miglioramento dei flussi d'aria e dei sistemi di controllo della temperatura delle sale tecniche, la sostituzione dei gruppi frigo e dei sistemi UPS con configurazioni ad alta efficienza e di installazione di impianti fotovoltaici presso 9 siti. Nel complesso, le iniziative poste in atto sulle sedi Core hanno portato ad un ulteriore miglioramento del Power Usage Effectiveness, con un conseguente risparmio di energia di circa 35,7 GWh.

Soluzioni innovative per guidare la digital transformation

- **La sperimentazione 5G**
- **Vodafone Internet of Things**
- **L'intelligenza artificiale al servizio dei clienti**
- **Vodafone Analytics**



Soluzioni innovative per guidare la digital transformation

La spinta di Vodafone Italia verso il digitale prende vita e si concretizza non solo grazie alla migliore infrastruttura di rete del Paese, ma anche attraverso lo sviluppo e la promozione di prodotti e servizi digitali e innovativi a supporto di persone, imprese e Amministrazioni Pubbliche. Dall'impegno di Vodafone Italia nascono quindi nuove soluzioni in grado di cogliere appieno le potenzialità delle **connessioni mobili 5G** e delle tecnologie **Internet of Things**, vengono rivoluzionati i tradizionali sistemi di interazione con i clienti grazie all'utilizzo dell'**Intelligenza artificiale** e trovano sempre maggior applicazione i servizi di analisi dei dati tramite **Vodafone Analytics**.

Il percorso innovativo di Vodafone Italia



Novembre 2017

Vodafone lancia **"V by Vodafone"** ed entra nel mercato Consumer dell'Internet of Things, per consentire ai clienti di connettere sempre più prodotti per il tempo libero e la casa attraverso la piattaforma di connettività IoT del Gruppo Vodafone.



Dicembre 2017

Vodafone Italia si aggiudica il bando pubblico indetto dal Ministero dello Sviluppo Economico, in collaborazione con il Politecnico di Milano, 28 partner e con il sostegno del Comune di Milano, della Regione Lombardia e della Città Metropolitana, **per sviluppare la tecnologia 5G**, che consentirà a Milano di accelerare il proprio percorso di trasformazione digitale e proiettare la città nel futuro.

Febbraio 2018

Vodafone Italia dedica a start-up, PMI e imprese sociali **il bando Action for 5G**, attraverso il quale mette a disposizione 10 milioni di euro in 4 ambiti a favore delle realtà che vogliono contribuire con i loro progetti innovativi allo sviluppo del 5G in Italia



Aprile 2018

Vodafone Italia sviluppa l'intelligenza artificiale con **TOBI**, l'assistente digitale presente su tutti i canali di assistenza, dalla App My Vodafone, ai social, fino al sito web

La sperimentazione 5G

Nel corso del 2017, Vodafone Italia si è aggiudicata il bando pubblico indetto dal Ministero dello Sviluppo Economico, in collaborazione con il Politecnico di Milano, 28 partner e con il sostegno del Comune di Milano, della Regione Lombardia e della Città Metropolitana, per lo sviluppo della tecnologia 5G, che consentirà a Milano di accelerare il proprio percorso di trasformazione digitale e proiettare la città nel futuro.

Attraverso tale sperimentazione Vodafone Italia si fa dunque promotrice di grandi trasformazioni del tessuto socioeconomico del Paese. In particolare, attraverso lo sviluppo di un ecosistema tecnologico e produttivo basato sulle tecnologie 5G e tramite la diffusione di conoscenze e competenze, Vodafone Italia coglie le potenzialità delle reti di nuova generazione e porta alla creazione di servizi e applicazioni in grado di massimizzare l'impatto sociale, economico e ambientale della trasformazione digitale.

41

use cases

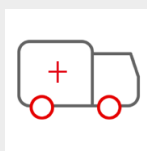


7



Educatoon Learning
Entertainment

9



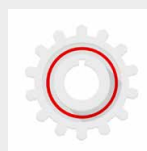
Sanità e benessere

3



Smart Energy & Smart
Grid, Smart City

12



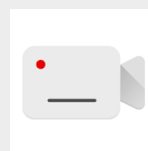
Manifattura e Industria 4.0

1



Digital Divide

5



Sicurezza e Sorveglianza

4



Mobilità e Trasporti

Per mostrare in maniera concreta le potenzialità offerte dalla rete 5G e i benefici per il Paese, Vodafone Italia nel corso della sperimentazione svilupperà 41 *Use Case* con un forte impatto sulla collettività, tra cui:

Salute e Benessere – “Ambulanza Connessa”

Attraverso la rete mobile 5G l'ambulanza si “connette” alla rete ospedaliera, rendendo possibile il monitoraggio da remoto dei parametri vitali delle persone e permettendo all'equipe ospedaliera una visione completa della situazione del paziente attraverso immagini ad alta definizione, incrementando così l'efficacia e la sicurezza del trattamento medico.

Sicurezza e Sorveglianza – “Droni per riprese aeree di sicurezza”

La capacità delle reti 5G di gestire una grande mole di dati in tempo reale, integrata con la versatilità dei droni, consente alle Forze dell'Ordine la rilevazione di immagini ad altissima definizione e l'identificazione di eventi specifici che permettono di attivare in maniera tempestiva le operazioni di intervento.

Trasporti e Mobilità – “Urban Cross Traffic cooperativo”

La possibilità di connettere tra loro e gestire in tempo reale un numero maggiore di oggetti, grazie a sensori posti sui veicoli e sull'infrastruttura stradale, consentirà di aumentare la sicurezza alla guida, “estendendo” la regione di visione di sistemi di sicurezza anticollisione e migliorandone le performance.

Manifattura e Industria 4.0 – “Robot per Agricoltura di precisione”

Le connessioni di rete 5G permettono di sviluppare e implementare soluzioni agricole automatizzate e di effettuare interventi mirati sui terreni in grado di ottimizzare la produttività, limitando contemporaneamente l'utilizzo di pesticidi e di risorse idriche.

Education, Learning e Entertainment – “Turista 4.0”

Durante le loro visite per siti storici e monumenti oppure all'interno delle sale di un museo, i turisti possono beneficiare di soluzioni di Augmented Reality (AR) e Virtual Reality (VR), che grazie alle connessioni di ultima generazione permettono una nuova e completa interazione reale/virtuale.

Vodafone Action for 5G

Elemento di grande rilievo della sperimentazione 5G di Vodafone Italia è **“Action for 5G”**, il bando per start up, piccole e medie imprese e imprese sociali ideato per sostenere idee innovative che trovano nel 5G un elemento di differenziazione. In particolar modo l'iniziativa promuove lo sviluppo di progetti e innovazioni che prevedano l'ideazione e la realizzazione di:

- **Soluzioni di Robotica e sensoristica** per Industria 4.0 e Sanità;
- **Dispositivi e sensori connessi** su rete mobile 5G per applicazioni innovative nell'ambito Internet of Things, Smart City & Smart Grid e Sicurezza;
- **Applicazioni di Big Data Analytics**;
- **Soluzioni e dispositivi di realtà aumentata e virtuale** in ambito Entertainment, Sicurezza e Sanità;
- **Dispositivi Wearable** connessi in tempo reale e in mobilità che consentano di creare casi d'uso nuovi e distintivi in ambito Sanità, Educazione e Intrattenimento.

Ogni anno Vodafone metterà a disposizione fino a 2,5 milioni di euro per 4 anni, per un totale di 10 milioni di euro, in servizi di consulenza tecnico-specialistica o in denaro e l'accesso all'Open Lab di Vodafone e agli spazi e servizi del PoliHub.

Ogni fase di selezione prevede l'intervento da parte di due organi di valutazione, costituiti da membri di Vodafone Italia, Politecnico di Milano, PoliHub e venture capitalist. La prima fase del bando, prevede la raccolta e la valutazione delle candidature a seguito della quale i migliori progetti accedono alla fase successiva di “Progettazione in 5G”.

I progetti affinati sono sottoposti ad una seconda fase di valutazione per la selezione di quelli più innovativi e strategici, ai quali verrà garantito l'accesso alla fase di “Sviluppo e Test in Lab”, durante il quale riceveranno un ulteriore finanziamento con la possibilità per Vodafone Italia di entrare nel capitale della startup o di supportarla nel lancio commerciale del progetto. Inoltre, i progetti più interessanti saranno valutati per una possibile partecipazione alla sperimentazione del 5G di Vodafone su Milano.

Vodafone Internet of Things

Vodafone Italia, facendo leva sulle grandi potenzialità offerte dallo sviluppo delle reti mobili di nuova generazione e sull'implementazione della nuova tecnologia Narrowband IoT, è impegnata a sviluppare soluzioni Internet of Things più innovative e integrate, in grado di trainare lo sviluppo digitale di città, luoghi di lavoro e infrastrutture.

In questo ambito l'attenzione dell'azienda si è concentrata da una parte sul potenziamento dell'offerta dedicata al mondo delle Imprese e della Pubblica Amministrazione, dall'altra sul lancio di un portafoglio di prodotti e servizi dedicati alla clientela consumer.

Le soluzioni IoT per il mondo enterprise

Vodafone Italia ha sviluppato prodotti IoT per le imprese e le Amministrazioni Pubbliche principalmente negli ambiti dello *smart metering*, con lo sviluppo di contatori intelligenti dedicati all'efficienza dei sistemi idrici; delle *smart cities*, ad esempio con l'installazione di sensori posti sotto il manto stradale per segnalare agli automobilisti il parcheggio libero più vicino; e di *smart agricolture*, con la diffusione di dispositivi interconnessi sui terreni di coltivazione per una produzione agricola più sostenibile e di qualità.

Inoltre, importanti per lo sviluppo delle soluzioni IoT sono state le partnership strette da Vodafone Italia con imprese leader in diversi settori. In ambito retail, ad esempio, l'azienda ha collaborato con Mango, brand di abbigliamento di fama mondiale, per dotare i principali negozi presenti in tutto il mondo di camerini digitali, grazie ai quali i clienti hanno la possibilità di ricevere tutte le informazioni sul prodotto semplicemente scansando l'etichetta dei capi, contattare lo staff per cambiare taglie o colorie ricevere suggerimenti su abiti e accessori. Inoltre sul fronte delle *smart car*, Vodafone Italia ha lavorato con Lamborghini per integrare la connettività dell'Azienda con il design e la tecnologia meccanica all'avanguardia del marchio iconico delle

quattro ruote. Grazie a questa partnership le nuove vetture hanno la possibilità di accedere e usufruire dei vantaggi di un vasto network di dispositivi Internet Of Things attraverso le soluzioni offerte da Vodafone Italia.

Le soluzioni Internet of Things per le persone

Sul fronte dell'offerta al mercato consumer, Vodafone Italia ha raggiunto un traguardo importante con il lancio, a novembre 2017, dell'ecosistema V by Vodafone che consente alle persone di connettere un elevato numero di prodotti per il tempo libero e la casa.

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

Le soluzioni di V by Vodafone ruotano intorno alla V-Sim di Vodafone Italia, pensata per essere utilizzata all'interno di oggetti connessi e all'applicazione per smartphone V by Vodafone che consente agli utenti di gestire attraverso un'unica interfaccia tutte le V-SIM dei propri dispositivi IoT, in modo semplice e intuitivo. L'App offre l'opportunità, ad esempio, di monitorare autonomamente l'attività delle V-SIM, di attivare o sospendere il pagamento mensile e di verificare lo stato della connettività dei dispositivi. V by Vodafone è inoltre la prima soluzione di Vodafone disponibile per qualsiasi cliente, sia Vodafone che di altro operatore, gestibile in autonomia attraverso una sola app.

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

- **V-Auto**, un dispositivo innovativo che garantisce un viaggio più connesso e sicuro, grazie all'assistenza automatizzata in caso di incidente, alla localizzazione dell'auto in tempo reale, all'analisi della sicurezza di guida e allo storico dei viaggi.

- **V-Bag**, il tracker per valigie, borse a mano e zaini che consente al cliente di sapere in ogni momento dove sono i propri oggetti di valore grazie al dispositivo MOVETRACK Alcatel e alla connettività di V-Sim by Vodafone.
- **V-Camera**, la video camera di sicurezza in alta definizione che si connette in automatico alla rete Vodafone e permette di monitorare e registrare da remoto qualsiasi luogo coperto da rete 3G e 4G per un mese intero senza necessità di alimentazione continua.
- **V-Pet**, il tracker per animali domestici che consente di monitorarne la posizione, i movimenti e lo stato di attività.
- **V-SOS Band**, un braccialetto salvavita dotato di un solo pulsante che, una volta premuto, invierà una notifica istantanea segnalando la data, l'ora e le coordinate geografiche dell'utilizzatore. Inoltre, grazie ai sensori presenti al suo interno, in caso di caduta improvvisa della persona che lo indossa, il braccialetto invierà in maniera completamente autonoma un avviso ai contatti registrati.
- **V-Home**, la suite di prodotti e servizi dedicati alla sicurezza della casa, sviluppata in collaborazione con Samsung. V-Home by Vodafone si basa su uno starter pack che comprende:
 - > **Samsung SmartThings Wifi**, per gestire e interconnettere numerosi prodotti IoT;
 - > **SmartThings Security Camera**, telecamera di sicurezza compatta che offre immagini di alta qualità e dotata di sensore di movimento e di infrarossi per le ore notturne;
 - > **Sensore multiuso SmartThings**, che può essere posizionato su una finestra o una porta e genera un allarme immediato in caso di intrusioni impreviste;
 - > **SmartThings Siren**, una sirena di avviso compatta ma rumorosa e dotata di luce stroboscopica;
 - > **Vodafone "V-Home Alarm Assistant"**, il servizio di avviso attraverso notifiche app, SMS e chiamate automatiche in caso di attivazione dell'allarme.

L'intelligenza artificiale al servizio dei clienti

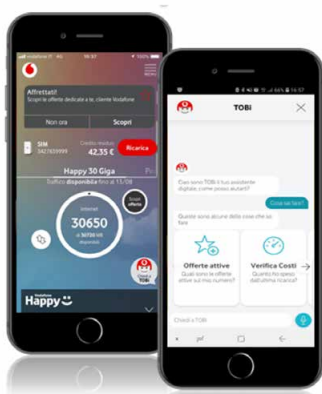
Il percorso intrapreso da Vodafone Italia per lo sviluppo di nuove soluzioni innovative basate su sistemi di intelligenza artificiale ha portato nel corso dell'anno al lancio di TOBi e si inserisce all'interno di un'ampia strategia aziendale per rendere sempre più immediate le interazioni digitali con i clienti e offrire loro un'esperienza di navigazione semplice, intuitiva e sempre più conversazionale.

Il nuovo assistente digitale, disponibile su tutti i canali di contatto dell'Azienda, dall'app My Vodafone ai social, fino al sito Web, si fonda su una tecnologia di intelligenza artificiale capace di riconoscere e interpretare il linguaggio naturale, di imparare dai propri errori, di relazionarsi col cliente e adattare e migliorare l'interazione con il consumatore in base all'evoluzione della conversazione. Inoltre, in caso di tematiche complesse, TOBi mette direttamente in contatto il cliente con un consulente specializzato che riceve l'intero testo della conversazione al fine di ottenere una gestione più completa ed evitare ripetizioni.

TOBi sostiene circa 700.000 conversazioni al mese con i clienti, con un tasso di evasione autonoma delle richieste pari all'82%.

Per migliorare ogni giorno le capacità cognitive dell'assistente digitale, Vodafone Italia promuove il costante addestramento della rete neurale alla base di TOBi, tramite la "Neural Network Training Unit", un team di operatori Vodafone esperti di Natural Language Processing e Machine Learning, con sede al Competence Center Vodafone di Pisa, che allena l'intelligenza artificiale sugli use case di maggiore utilizzo dei clienti: dal controllo dei costi, all'aggiunta di giga al piano tariffario, fino alle informazioni sulle tariffe nazionali e internazionali.

Recentemente il Club CMMC (Customer Managment Multimedia Competence) ha premiato Vodafone nelle categorie "ChatBot & AI Customer Service" e "Digital Age" per aver sviluppato un servizio che integra in modo fluido e semplice l'intelligenza artificiale con quella umana, con un impatto positivo anche sull'aggiornamento professionale degli operatori che, grazie all'acquisizione di nuove conoscenze e capacità tecniche, diventano sempre più consulenti con competenze digitali avanzate.



Vodafone Analytics

Attraverso Vodafone Analytics l'azienda si è affermata quale punto di riferimento nel campo dei servizi di Big Data Analytics, per l'analisi e l'elaborazione delle informazioni generate dalla Rete 4G e 4.5G di Vodafone. Ogni giorno sulla Rete Vodafone vengono infatti generati 20 miliardi di nuovi record di informazioni che grazie a Vodafone Analytics sono elaborati, in forma anonimizzata ed aggregata, per fornire a organizzazioni pubbliche e private informazioni statistiche relative a presenza, mobilità e flussi della popolazione in oggetto.

La tecnologia di Vodafone Analytics può essere applicata a settori diversi: dal mondo dei trasporti per rendere più efficiente il trasporto pubblico e ridurre il suo impatto ambientale, al settore turistico, per individuare con precisione e tempestività quali luoghi e servizi sono più frequentati, oltre a fornire uno strumento alle pubbliche

amministrazione per pianificare e gestire la sicurezza dei grandi eventi sul territorio. Un altro esempio di applicazione è quello del settore retail, dove con Vodafone Analytics è possibile stimare ed analizzare i flussi di persone presenti in prossimità dei punti vendita. Infine, in ambito automotive, Vodafone Analytics consente di mettere a disposizione delle persone le migliori soluzioni assicurative a seconda dei percorsi e dei comportamenti di guida.

Tale strumento è realizzato nel rispetto della privacy, analizzando informazioni anonimizzate e aggregate in maniera irreversibile utilizzando la metodologia Privacy by Design. I clienti sono informati da Vodafone attraverso l'informativa Privacy che i dati generati dalla rete mobile vengono utilizzati per queste finalità in forma anonimizzata ed aggregata. Nel rispetto della normativa sulla privacy, i clienti possono inoltre scegliere di non essere inclusi nelle statistiche ed esercitare il loro diritto di essere rimossi dalle analisi future.

Vodafone Analytics al servizio delle Amministrazioni Pubbliche e delle imprese

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

- **Pugliapromozione**, l'Agenzia Regionale del Turismo della Regione Puglia che opera per l'attuazione delle politiche in materia di promozione dell'immagine unitaria della Regione e della promozione turistica locale per uno sviluppo equilibrato e sostenibile. Nel corso dell'anno *Pugliapromozione*, grazie al supporto di Vodafone Analytics, ha svolto un'analisi dei flussi turistici nei punti di interesse dislocati sul territorio pugliese, con l'obiettivo di migliorare l'accoglienza e i servizi. In particolare l'analisi ha riguardato le zone di provenienza delle persone, il tempo di permanenza nella regione, gli spostamenti e le presenze non censite.

- **DMO Piemonte**, società che svolge il ruolo di cabina di regia tecnica per il raggiungimento degli obiettivi definiti dalla Regione Piemonte in materia turistica. Grazie a Vodafone Analytics DMO Piemonte ha potuto analizzare in maniera dettagliata il settore del turismo. In particolare le attività hanno preso in considerazione l'analisi del contesto generale, per evidenziare gli indicatori principali del turismo italiano e straniero in regione, quali la presenza, la durata della visita e la ripetitività; l'analisi della dinamica, per evidenziare le connessioni e i flussi tra i luoghi della regione; l'analisi delle esperienze, per verificare la centralità dei luoghi durante la permanenza del visitatore. Inoltre grazie a Vodafone Analytics DMO ha svolto un'analisi dettagliata della *Fiera del Tartufo*, in termini di turisti italiani e stranieri, durata e ripetitività delle visite e la visita contestuale di altri luoghi della regione prima o dopo l'evento.
 - **I comuni di Milano e Bologna** hanno utilizzato Vodafone Analytics per la gestione dei flussi turistici e del traffico cittadino, rispettivamente in occasione degli eventi "Milano Design Week" e "Bologna T Days".
- Le soluzioni Vodafone Analytics hanno trovato applicazione anche nel mercato dei servizi alle imprese le quali, grazie alle analisi e agli insight forniti da Vodafone Italia, hanno la possibilità, ad esempio, di offrire ai clienti prodotti e servizi personalizzati ed esperienze di acquisto innovative.
- Nel corso dell'anno Vodafone Analytics ha supportato FICO (Fabbrica Italiana Contadina) nella gestione degli approvvigionamenti, della mobilità e dei flussi all'interno del parco agroalimentare nonché nella pianificazione dei servizi e delle infrastrutture per l'accoglienza dei visitatori. Ulteriori progetti sono stati inoltre svolti con Gardaland, per l'ottimizzazione delle campagne di marketing e dei piani strategici, e con gli organizzatori di eventi quali il Lucca Comics e il Vasco Live. In particolar modo per l'evento Lucca Comics la tecnologia Vodafone Analytics ha consentito agli organizzatori di ottenere informazioni relative all'affluenza reale, alle presenze orarie del pubblico, ai giorni di presenza alla manifestazione e alla provenienza dei visitatori.
- **La Regione Friuli Venezia Giulia** adotta i Vodafone Analytics non solo per il miglioramento dei servizi turistici ma anche per la gestione infrastrutturale e di mobilità nelle città del territorio. Infatti, grazie ad un'analisi dettagliata e spaccettata per fasce orarie delle presenze e degli spostamenti, la Regione è in grado di definire efficaci strategie di mobilità pubblica e infrastrutturali.

La Vodafone TV

Dal 2016, nell'ambito dei servizi convergenti, riveste un ruolo importante Vodafone TV, la piattaforma di Internet TV di Vodafone, nata per "cambiare il modo di guardare la TV" e che integra TV tradizionale, on-demand e internet TV in un'unica piattaforma. Nel corso dell'anno per migliorare la qualità del servizio, Vodafone Italia ha rilasciato numerosi aggiornamenti tecnici, che consentono ai clienti di usufruire di nuove funzionalità tra cui la possibilità di mettere i programmi in pausa, di registrare i contenuti o di rivedere la programmazione già andata in onda.

Sul fronte dei contenuti, per arricchire l'offerta della Vodafone TV, l'azienda ha siglato numerosi accordi con i maggiori player del mercato, tra cui Sony Pictures Television e 20th Century Fox. Inoltre, Vodafone Italia mette a disposizione dei propri clienti l'acquisto di pacchetti di servizi aggiuntivi attraverso i quali è possibile accedere ai contenuti offerti da piattaforme quali Netflix, Discovery, Now TV e altre ancora.

L'organizzazione di Vodafone Italia e il sostegno alla comunità nella digital economy

- Vodafone Italia: un "posto di lavoro" sempre più agile, interattivo e orientato alla collaborazione cross-funzionale
- Il supporto alle comunità



Le persone Vodafone nella digital economy

Le persone assumono un ruolo fondamentale nel Digital Journey intrapreso da Vodafone Italia, impegnata nella creazione di un contesto, in cui la tecnologia arricchisce le capacità dei dipendenti e delle comunità, rafforzandone la creatività e lo spirito di innovazione.

Un'organizzazione sempre più agile e digitale

Contare su persone di talento, capaci di sperimentare, innovare e dotate di una forte tensione verso il futuro, rappresenta per Vodafone Italia la condizione fondamentale per attuare la digital transformation. Per questo motivo nel corso dell'anno ha lavorato intensamente per la definizione di una nuova struttura organizzativa in grado di rispondere alle esigenze del mondo digitale; per sviluppare le competenze digitali delle proprie persone e attrarre all'interno dell'azienda giovani talenti. Tale impegno è stato portato avanti sempre nel rispetto delle persone, garantendo il work life balance grazie anche alle numerose iniziative di smart working e alla diffusione di strumenti di lavoro agili e collaborativi; nonché grazie alle promozione di una cultura aziendale fondata sull'inclusione e il rispetto delle diversità.

Una nuova struttura organizzativa

I rapidi mutamenti nei paradigmi alla base del mercato e della società, dovuti alla digital transformation, hanno portato Vodafone Italia ad intraprendere un percorso interno di trasformazione verso un modello organizzativo più agile, orientato ad uno sviluppo rapido ed efficiente di prodotti servizi e a una maggior attenzione verso i bisogni digitali espressi dai clienti.

L'azienda ha quindi definito, nel corso dell'anno, una nuova struttura organizzativa basata su un approccio al lavoro più iterativo e collaborativo rispetto a quello tradizionale e sulla creazione di team inter-funzionali (le cosiddette *Tribe*) con l'obiettivo di offrire soluzioni ad alto valore aggiunto nel più breve tempo possibile. In particolare Vodafone Italia ha istituito, all'interno della Business Unit Consumer, la prima *tribe* dell'azienda, chiamata Consumer Digital & Growth, composta da 4 team cross-funzionali (le cosiddette *squads*), a riporto di un Consumer Digital Director. All'interno della *tribe* i nuovi gruppi di lavoro hanno adottato modalità di lavoro innovative in ottica agile ed hanno avuto accesso a nuovi spazi appositamente sviluppati per favorire la comunicazione e la collaborazione tra le persone.

Parallelamente alle attività di sviluppo e implementazione delle *tribe*, Vodafone Italia ha proseguito, coerentemente con la propria strategia di diversificazione, le attività necessarie per la definizione di nuove funzioni aziendali dedicate allo sviluppo di prodotti e servizi innovativi nell'ambito della Digital Transformation.

In particolare:

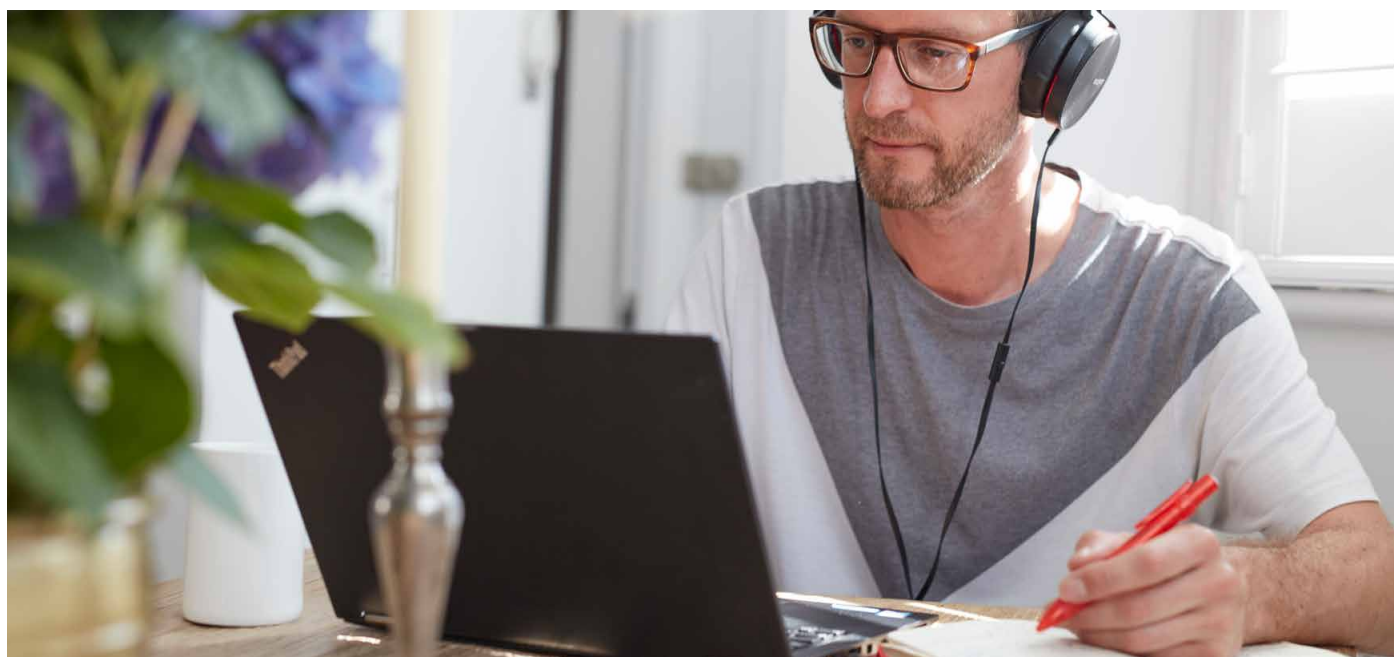
- **La funzione "Consumer Sales IoT"**, dedicata alla crescita dell'offerta nel segmento delle tecnologie Internet of Things. In particolare questa nuova funzione ha fornito un contributo essenziale per l'ideazione e il lancio dei prodotti del portafoglio "V by Vodafone".
- **Il team per la sperimentazione 5G**, dedicato alla ricerca e allo sviluppo di nuove soluzioni basate sulla rete mobile di nuova generazione.

Infine Vodafone Italia ha promosso un progetto di razionalizzazione e snellimento delle attività che ha comportato diversi cambiamenti nella struttura dell'azienda, tra i principali:

- Eliminazione della Direzione Safety, Securities & Facilities e ricollocazione delle funzioni di Health & Safety e Property & Facilities all'interno della funzione Human Resources & Organisation.
- Integrazione delle funzioni ICT Security, Privacy and Fraud Management e Security Operations all'interno della direzione External Affairs.
- Eliminazione della Direzione Ultrabroadband, Wholesale & Strategy e ricollocazione delle funzioni di Business Transformation e Wholesale all'interno della direzione Commercial Operations (COPS).

Vodafone Italia ha intrapreso un percorso interno di trasformazione verso **un modello organizzativo più agile**, orientato ad uno **sviluppo rapido ed efficiente di prodotti servizi** e a una maggior attenzione verso i bisogni digitali espressi dai clienti.

L'organizzazione dell'azienda

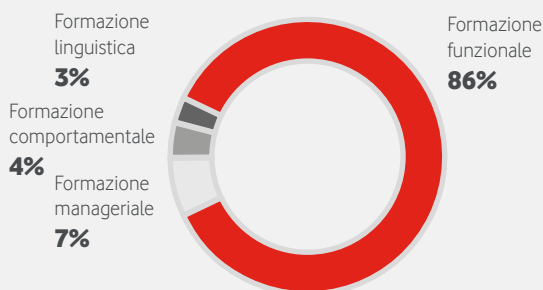


La Formazione e lo sviluppo delle competenze digitali

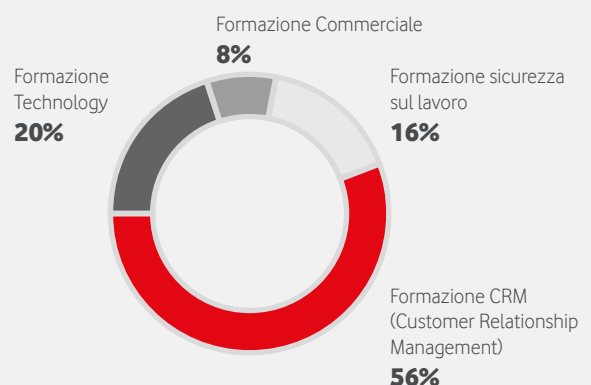
Nel corso dell'anno l'azienda ha avviato numerosi programmi di formazione, sia per i propri dipendenti sia per il personale dei partner commerciali. Ciascun corso è stato personalizzato a seconda della seniority e dell'esperienza delle persone e con un focus specifico sui temi del digitale;

in questo ambito sono stati organizzati dei corsi su nuove tecnologie, quali 5G e IoT e su nuove metodologie di lavoro, in particolare Agile, Growth Hacking Marketing e Design Thinking.

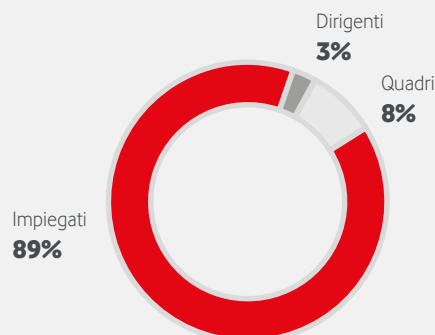
Aree di formazione



Formazione funzionale



Formazione per qualifica



Vodafone Italia Top Employer 2018

Vodafone Italia è stata riconosciuta "Top Employer Italia 2018" dal Top Employers Institute che ogni anno certifica a livello globale le migliori aziende in ambito Risorse Umane, premiando quelle che offrono le migliori condizioni di lavoro, che formano e sviluppano i talenti a ogni livello aziendale e che si impegnano costantemente ad aumentare la qualità della gestione delle risorse umane. L'Azienda ha ottenuto questo importante riconoscimento grazie, soprattutto alla qualità della formazione erogata ai dipendenti, alla strategia di sviluppo dei talenti e alla cultura aziendale orientata alla promozione delle diversità e dell'inclusione.

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

Vodafone Italia ha organizzato oltre **45.000 giornate di formazione**, di cui circa 19.500 rivolte al personale dipendente e circa 25.000 per il personale dei partner commerciali.

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

Formazione volta allo sviluppo delle competenze digitali

Una parte fondamentale dell'offerta formativa di Vodafone Italia riguarda lo sviluppo delle competenze e conoscenze dei dipendenti in ambito digitale. In particolar modo nel corso del fiscal year 2017 – 2018 le attività di formazione hanno riguardato il rafforzamento delle competenze digitali verticali, con un focus su servizi di Data Analytics, sulle tecnologie IoT e sulle competenze di Service Design e Digital Marketing.

Parallelamente, per una diffusione della cultura digitale su tutta la popolazione aziendale, sono proseguite le attività di sviluppo dei tool informatici a supporto della formazione. Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha, infatti, promosso l'evoluzione del portale **YouLearn** che consente ai dipendenti di usufruire di un'esperienza di apprendimento personalizzata e intuitiva, anche grazie al lancio del **Microlearning**, metodologia formativa basata sull'erogazione di micro pillole formative, facili da fruire in un breve lasso di tempo. Le **Jam Session**, chat tematiche live aperte a tutti i dipendenti, sono state utilizzate in nuovi ambiti, non limitandole solo ad un luogo virtuale in cui ognuno può esprimere la propria opinione e ascoltare il parere degli esperti in merito a specifiche materie, ma si sono rivelate utili anche come strumento per attività di brainstorming e generazione di idee. Appositamente per i neoassunti, l'azienda ha sviluppato il portale **ReadyGo** all'interno del quale è possibile trovare informazioni utili su strumenti, processi e persone per orientarsi al meglio e il più velocemente

possibile all'interno delle varie funzioni aziendali.

Formazione volta allo sviluppo delle competenze tecnologiche

A complemento della formazione sulle competenze digitali, Vodafone Italia ha promosso lo sviluppo delle competenze tecniche attraverso il **Capability Plan 2020**. Grazie a questo programma l'azienda ha potuto rafforzare la conoscenza interna sulle principali tecnologie emergenti.

Formazione volta allo sviluppo delle competenze nella gestione dei clienti Enterprise e Consumer

Sul fronte della gestione della customer experience, l'azienda ha proseguito il percorso di formazione e certificazione relativo alla metodologia **Six Sigma**, per garantire la massima qualità dei processi aziendali e ricercare la massima soddisfazione dei clienti.

Inoltre Vodafone Italia ha avviato il progetto formativo **Front Line Empowerment Initiative (FEI)** volto al miglioramento continuo dei processi di gestione del cliente, con l'obiettivo di perseguire l'eccellenza operativa da un punto di vista qualitativo e quantitativo. Inoltre il progetto prevede la promozione al cliente dei nuovi canali digitali di gestione dei servizi a lui dedicati.

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

Grande attenzione è stata posta da Vodafone Italia allo sviluppo delle metodologie di vendita dei propri prodotti e servizi. Anche per il fiscal year 2017 – 2018 è stato dunque importante il programma **Retail People Transformation 2.0**, sviluppato con l'obiettivo di formare gli store sui cambiamenti in atto in ambito retail, lavorando in particolare sui temi della "store atmosphere" e della "customer experience", nonché sull'evoluzione del ruolo dello store manager e dello store specialist.

Il programma RPT 2.0 è stato affiancato nel corso dell'anno da numerosi progetti volti a sviluppare da una parte le conoscenze tecniche necessarie per la vendita delle soluzioni digitali di Vodafone Italia, dall'altra le tecniche e gli strumenti a disposizione delle persone per la promozione e la

vendita di prodotti e servizi.

Per quanto riguarda le competenze tecniche, l'azienda ha organizzato diversi incontri in collaborazione con i partner commerciali, con l'obiettivo di affinare le conoscenze di funzionalità e di contesto riguardo alle soluzioni innovative in ambito Internet of Things. In aggiunta Vodafone Italia ha supportato la definizione di una nuova figura specializzata all'interno del negozio, dedicata alla vendita e assistenza per gli smartphone.

Sul fronte delle tecniche e degli strumenti di vendita l'Azienda ha svolto il workshop **Vodafone Way of Selling 2.0** dedicato al rafforzamento della conoscenza della metodologia di vendita consulenziale delle soluzioni digital per il mercato enterprise. Parallelamente sono stati organizzati dei momenti formativi in ambito marketing, i **Vodafone Way of Marketing**, dedicati ai temi di digital transformation e sviluppo degli insight.

Formazione volta allo sviluppo delle competenze manageriali

Per quanto riguarda le figure manageriali, Vodafone Italia ha proseguito il percorso di diffusione della cultura dell'inclusione in azienda, in continuità con il percorso **"Un Passo Avanti"**, portando a termine il programma formativo **Lead the future**, dedicato a tutti i People Manager dell'azienda per lo sviluppo delle competenze di Leadership Inclusiva e di Performance Coaching. Il programma in particolare ha previsto la partecipazione ai corsi:

- **Be Inclusive**, per acquisire consapevolezza dei propri pregiudizi;
- **Be a Coach**, per acquisire strumenti di Performance Coaching;
- **Be Digital**, per accompagnare la trasformazione digitale dell'azienda.

L'azienda ha formato i propri manager anche sul nuovo processo di **Performance Development**.

Il nuovo processo di Performance Development per la Valutazione delle persone

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

Nel nuovo percorso di Performance Development ci sono tre momenti principali:

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

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

Nel corso del FY 2017 – 2018 il processo di Performance Development, rivolto a tutti i dipendenti a tempo indeterminato dell'Azienda, ha coinvolto oltre 6.300 persone. Grazie a tale processo Vodafone Italia ha continuato a premiare il merito, individuando le persone che si sono distinte per performance eccellenti e i migliori talenti presenti in azienda.



La formazione in lingua inglese

Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha proseguito lo sviluppo dell'offerta formativa linguistica, con l'obiettivo di sviluppare le competenze necessarie alle persone per operare in un contesto sempre più internazionale. In aggiunta ai corsi di lingua inglese online, Vodafone Italia ha attivato il servizio **English First Aid** che consente alle persone di partecipare a sessioni di formazione individuali e personalizzate con un docente madrelingua. In aggiunta ai momenti di formazione, i dipendenti hanno la possibilità di programmare incontri di un'ora con il docente per svolgere attività mirate, ad esempio rivedere una presentazione importante, esercitarsi per uno speech o avere un confronto su un testo di lavoro in lingua.

Employer branding e attrazione dei talenti

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

L'attenzione alla crescita professionale dei giovani

Vodafone Italia ha investito nel corso dell'anno nel fornire ai giovani un supporto concreto, a livello professionale e formativo.

Nasce su queste premesse il programma internazionale **"What will you be?"**, attraverso il quale il Gruppo Vodafone desidera fornire supporto alla carriera e accesso a corsi di formazione nell'era della digital economy a 10 milioni di giovani in 18 paesi. Per contribuire all'iniziativa, l'azienda ha collaborato con psicologi, consulenti del lavoro e professionisti della formazione per sviluppare la piattaforma digitale **Future Jobs Finder**, pensata per avvicinare i giovani alle professioni del futuro. Questo strumento digitale, grazie ad una serie di test, consente ai ragazzi di identificare e comprendere attitudini e interessi individuali e collegarli con le categorie di lavoro più appropriate nel mondo della digital economy. Successivamente, la piattaforma indirizza i giovani verso una serie di opportunità concrete di lavoro e fornisce loro la possibilità di accedere a diversi corsi di formazione gratuiti per accrescere le competenze in ambito digitale.

Altra iniziativa con cui Vodafone si impegna per la crescita delle competenze dei giovani ed in particolare quelle delle ragazze, è **"Code Like a Girl"**, un programma che prevede l'avvicinamento alle discipline STEM, attraverso esercizi interattivi di coding e programmazione. L'iniziativa ha riscosso grande successo coinvolgendo circa 50 ragazze dai 14 ai 18 anni a Milano, Ivrea e Roma.

La collaborazione con scuole ed università

Vodafone Italia ritiene fondamentale, per diffondere la cultura del digitale nelle nuove generazioni, collaborare attivamente con scuole e università.

A favore degli studenti più giovani ha lanciato numerose iniziative di alternanza scuola – lavoro in collaborazione con gli istituti superiori di Catania, Milano, Padova, Pisa e Roma. Grazie a questi progetti, gli studenti hanno avuto la possibilità di vivere un'esperienza unica, entrando in contatto con numerosi professionisti dell'azienda nelle sedi operative sul territorio. In particolare il progetto ha coinvolto i giovani lungo tre percorsi principali:

- **Youth in tech**, che consente agli studenti di collaborare con diversi team di Vodafone per apprendere e sviluppare competenze sul complesso mondo delle telecomunicazioni e delle nuove tecnologie, a partire dall'intelligenza artificiale per arrivare alla technology security e alla connettività;
- **Marketing disruptor**, che consente ai giovani di affiancarsi a specialisti del settore marketing, per ideare nuove iniziative di comunicazione dedicate a differenti segmenti di mercato;
- **Digital care**, che consente agli studenti di sperimentare il mondo commercial operations e toccare con mano i competence center Vodafone.

Sul fronte dell'istruzione universitaria, l'Azienda ha inaugurato la **Vodafone Chair in Machine Learning and Data Science**. Si tratta di una cattedra triennale presso l'Università Bocconi di Milano, finanziata da Vodafone Italia che consentirà di coniugare l'utilizzo delle teorie e degli algoritmi più avanzati e la loro applicazione su larghissima scala, a fini sia di ricerca, sia di formazione. L'ambito di ricerca della Cattedra riguarda l'utilizzo di data science e machine learning per analizzare grandi quantità di dati ed estrarne informazione.

L'inserimento dei giovani di talento nel mondo Vodafone

Vodafone Italia, nell'ottica di fornire ai giovani un'opportunità in più di orientamento, per supportarli ad approcciarsi nel migliore dei modi al mondo del lavoro e creare un ponte con il mondo dell'istruzione, ha creato il "Vodafone Internship Program", un programma che consente a studenti di laurea triennale e magistrale di svolgere un periodo di formazione in azienda, della durata di sei mesi, in varie aree aziendali, tra cui: Sales & Marketing, Commercial Operations, Technology, Finance, Strategy e Human Resources.

Al "Vodafone Internship Program" si affianca il "Vodafone Discover Program", strumento rivolto ai neo laureati, attraverso il quale l'Azienda accompagna i giovani di talento in un percorso di 9 mesi propedeutico ad un inserimento definitivo nel mondo Vodafone. Il percorso prevede in particolare lo svolgimento di una job rotation strutturata in 3 periodi di 3 mesi ciascuno, durante la quale i partecipanti prendono parte ad attività di Customer Experience, negli store, nei call center e nei team digitali e migliorando, in tal modo, le proprie competenze nell'ambito dell'iniziativa CARE. I neolaureati, in un secondo momento, prendono parte a 2 distinti progetti in aree aziendali diverse tra di loro, il primo cross-functional mentre il secondo propedeutico all'inserimento nel primo ruolo in azienda.

Lo Smart Working e il supporto alle famiglie

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

Un impegno partito nel corso del 2014 e che si rinnova anche per il Fiscal Year 2017 – 2018, attraverso il progetto Smart Working che consente a tutti i dipendenti che non hanno un contatto diretto con il cliente di lavorare da remoto per un giorno alla settimana. Vodafone Italia promuove così la creazione di un ambiente di lavoro inclusivo e attento al bilanciamento fra necessità personali e aziendali.

Nel corso dell'anno **hanno usufruito dello smart working 2.998 persone**, pari all'84% degli aventi diritto, per un totale di oltre 70.000 giornate di lavoro agile.

Smart Space Vodafone

L'adozione di nuove metodologie di lavoro agile ha permesso all'azienda di rimodulare gli spazi lavorativi in maniera più efficiente dal punto di vista gestionale e ambientale, grazie ad un'analisi precisa dell'effettiva presenza delle persone all'interno degli uffici.

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

Grazie a tali indicazioni, a valle di un workshop specifico con i rappresentanti delle varie direzioni, l'Azienda ha potuto definire nuovi spazi aziendali in grado di favorire la comunicazione e la collaborazione tra le persone e di rispondere in maniera più funzionale alle effettive esigenze espresse da ogni funzione aziendale.

A garanzia della corretta implementazione dei principi dello Smart Working, l'azienda prevede una formazione specifica sul tema per tutti i dipendenti e i manager. Il training è focalizzato sia su tematiche legate all'aspetto pratico, come la sicurezza

e l'utilizzo degli strumenti di lavoro, sia sulla promozione di comportamenti corretti e dell'organizzazione del lavoro, in termini di obiettivi e risultati, sul controllo del tempo e sul rispetto degli orari dei meeting. A completamento dell'attività di formazione,

in ottemperanza alla Legge n.81/2017 sullo Smart Working, Vodafone Italia ha realizzato un micro-learning ad-hoc con le principali novità introdotte dalla normativa.

Smart Working Mamma e Papà

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

I benefici per l'ambiente dello Smart Working

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

In particolar modo le iniziative di Smart Working hanno portato, nel corso dell'anno, a una riduzione stimata delle emissioni di gas ad effetto serra pari a circa 500 tonnellate di CO₂ e a un risparmio di energia consumata dagli uffici stimato in circa 950 kWh.

FY 2017/2018

Smart Workers:
2.998

Giorni totali di Smart Working:
70,73K

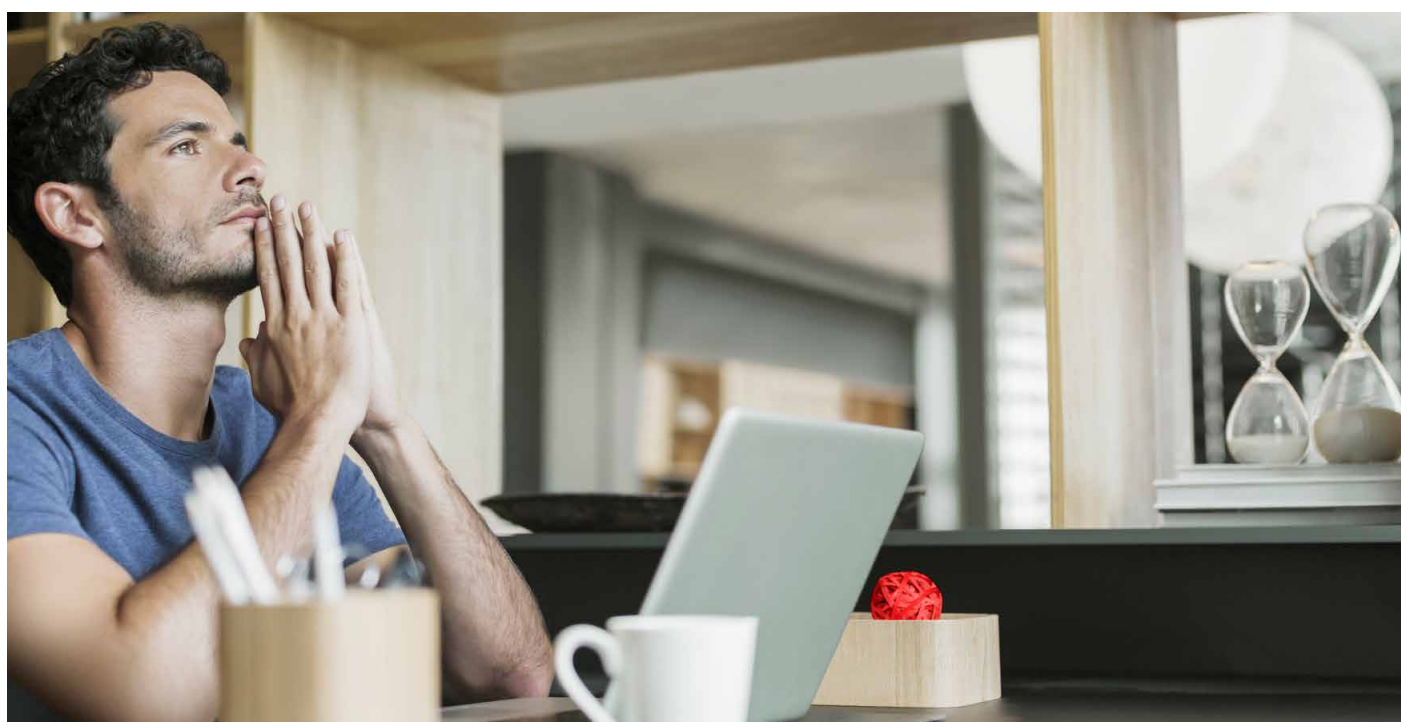
Giorni medi a persona:
2

Distribuzione per età
25+ 84%
35+ 84%
50+ 77%

Distribuzione per genere
Uomo: 79%
Donna: 87%

Benefici ambientali
Risparmio di CO₂:
497,02 t.

Risparmio energetico:
947,8 kWh



Diversità e inclusione

Da sempre Vodafone Italia considera la diversità un valore chiave per tutta l'azienda ed un proprio punto di forza. Si impegna così ogni giorno per promuovere e valorizzare la creazione di un ambiente di lavoro inclusivo, attraverso l'ascolto delle proprie persone e l'impegno a riconoscere e a valorizzare la diversità come un fattore positivo di cambiamento.

La parità di trattamento delle persone di Vodafone Italia si concretizza nel garantire, a partire dalla fase di selezione fino a tutte le attività svolte, la non discriminazione per

motivi di razza, sesso, nazionalità, identità di genere, status sociale, apparenza fisica, religione e orientamento politico.

Per garantire l'efficacia e l'effettività della politica di non discriminazione, Vodafone Italia ha disposto delle specifiche regole di comportamento e strumenti per la comunicazione e la gestione di eventuali episodi di discriminazione. In particolare, i dipendenti hanno la possibilità e sono incoraggiati a segnalare eventuali situazioni discriminatorie, per sé o per gli altri, al proprio manager, alla funzione HR, a un ente terzo (che può raccogliere segnalazioni anche da fonti

esterne) o direttamente all'Organismo di Vigilanza, attraverso un canale di Speak Up che garantisce la totale riservatezza. Le persone o gli enti coinvolti hanno la responsabilità di valutare le informazioni ricevute, di identificare le opportune modalità di gestione e di garantire che non ci siano ripercussioni di alcun tipo nei confronti di chi effettua la segnalazione in buona fede, a prescindere dal fatto che la segnalazione trovi o meno riscontro a valle del processo di investigazione. Nel corso dell'anno non sono stati riportati episodi di discriminazione.

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

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

La strategia di assunzione è stata caratterizzata dalla ricerca dal mercato esterno di competenze specifiche e specialistiche che possono sostenere l'innovazione e le priorità di business, in un'ottica dinamica e proattiva rispetto alle sfide del settore e alle future evoluzioni della tecnologia.

Con il "roadshow un passo avanti" per le iniziative a favore della diversità e dell'inclusione

Nel corso del Fiscal Year 2016 – 2017 Vodafone Italia ha ampliato il dibattito sui temi della diversità e dell'inclusione attraverso il roadshow "Un passo avanti", coinvolgendo direttamente i propri dipendenti e raccogliendo le loro proposte e idee su come migliorare l'inclusione delle diversità in azienda.

Grazie a tale evento Vodafone Italia si è aggiudicata, nel mese di dicembre 2017, il Premio Assorel nella categoria Comunicazione Interna.

Le idee e le proposte emerse nel corso del roadshow hanno portato alla definizione dell'Agenda Diversity & Inclusion di Vodafone Italia per il biennio 2017-18. L'Agenda si è posta nel corso dell'anno quale base per la definizione delle iniziative

dell'azienda in ambito diversità e inclusione. In particolar modo i progetti svolti si sono sviluppati lungo le quattro aree di inclusione identificate quali prioritarie da Vodafone Italia: Gender, Generation, LGBT+ e Background.

Gender

Vodafone Italia si fa promotrice di attente politiche a favore delle donne e del rispetto delle pari opportunità. In particolare l'Azienda ha promosso la realizzazione di numerose iniziative pensate da una parte per conciliare le responsabilità familiari con il lavoro, indipendentemente dal genere, dall'altra per valorizzare maggiormente il talento femminile.

A supporto delle donne che affrontano un periodo importante e delicato come la maternità, è stato sviluppato, ad esempio, il programma **Maternity Angel** che

consente a tutte le dipendenti in procinto di diventare mamme di rimanere aggiornate sull'andamento del business, sull'evoluzioni organizzative e sui cambiamenti continui che avvengono all'interno di Vodafone Italia attraverso un processo di follow-up periodici con un altro collega, il Maternity Angel.

Circa il 40% delle nuove posizioni manageriali e di middle management sono state ricoperte tramite assunzione o promozione di candidate donne. Vodafone Italia garantisce la presenza di almeno una donna nella short list di candidati sia per ricerche esterne che per ricerche interne.

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

Nel corso del fiscal year 2017 – 2018 sono proseguite inoltre le numerose iniziative supportate da Vodafone Italia per la promozione del talento femminile, sia internamente sia esternamente all'azienda

In particolare:

- **Valore D** - Vodafone Italia è socio fondatore di "Valore D" per supportare le aziende nello sviluppo di percorsi di crescita del talento femminile, sostenere le donne nel loro percorso verso il vertice aziendale, creare consenso intorno a questo importante obiettivo al fine di elevare la discussione pubblica sul tema e promuovere il cambiamento.
- **F-Lane** - A livello internazionale il Gruppo Vodafone ha lanciato l'iniziativa F-LANE, il programma di accelerazione di start-up che promuovono lo sviluppo di tecnologie per l'emancipazione femminile. Nel corso dell'anno il Vodafone Institute for Society and Communications, in collaborazione con Impact Hub Berlin e Social Entrepreneurship Akademie,

ha aperto il nuovo bando per il terzo round dell'acceleratore che ospiterà a Berlino fino a 5 start-up per un periodo di 7 settimane. Durante questo periodo i partecipanti riceveranno fino a 12 mila euro di finanziamento, potranno usufruire di spazi di lavoro gratuiti nei quali entrare in contatto con investitori e business angel e avranno l'opportunità di essere seguiti da mentori individuali.

- **Il tempo delle donne** - Vodafone Italia ha sponsorizzato i 3 giorni de "Il Tempo delle Donne", andato in scena negli spazi della Triennale di Milano, con spettacoli, attività e workshop riguardanti il tema dell'empowerment femminile.

**40% di donne a diretto riporto
dell'amministratore delegato**

32% dei dirigenti donne

33% dei quadri donne

Women in Red Awards

Vodafone ha istituito il premio "Women in Red" per riconoscere i talenti femminili presenti in azienda in grado di ispirare gli altri con il proprio operato e di promuovere ogni giorno la D&I Agenda.

Il premio si pone, dunque, quale strumento importante per la valorizzazione di tutte le donne di Vodafone che hanno contribuito a costruire la cultura dell'inclusione e una migliore consapevolezza dei temi della parità di genere.



LGBT+

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

L'azienda ha compiuto un'importante passo avanti nel rispetto dell'identità di genere, attraverso la creazione del network LGBT+Friends che ha come obiettivo la diffusione di iniziative a supporto di una cultura inclusiva. Il network è guidato da uno steering committee di dipendenti volontari che lavorano a stretto contatto con il team Diversity & Inclusion e con gli LGBT+ Friends Network promossi dalle altre entità internazionali del Gruppo Vodafone. Proprio grazie all'impegno e al supporto del Network, Vodafone Italia ha partecipato attivamente nel corso dell'anno alle parate dei pride e ha sponsorizzato il Milano Pride.

L'azienda ha inoltre lavorato nel fiscal year 2017 – 2018 sui temi del matrimonio, della convivenza more uxorio e dell'unione civile, alla ricerca di una sempre maggiore parità di trattamento. In particolare Vodafone Italia ha esteso i diritti, un tempo previsti per le persone di sesso diverso "uniti in matrimonio", non solo ai dipendenti e ai relativi partner dello stesso sesso "uniti in unioni civili", come previsto dall'attuale normativa, ma anche a tutte le persone conviventi dello stesso sesso.

Ad esempio l'azienda garantisce oggi la copertura sanitaria integrativa, sia al partner dello stesso sesso unito in "unione civile" sia al "convivente more uxorio", a prescindere dal sesso. Medesimo trattamento è stato riservato anche al congedo matrimoniale.

Generation

Per favorire l'integrazione delle diverse fasce di età, dando voce ai giovani e valorizzando le competenze dei senior, Vodafone Italia ha promosso nel corso dell'anno il progetto Digital Ninja. Si tratta di un percorso di reverse-mentorship che coinvolge un gruppo selezionato di giovani "Nativi Digitali" e il management dell'azienda con l'obiettivo di esplorare trend e strumenti digitali di particolare rilievo.

Ciascun Ninja è stato affiancato da uno dei manager dell'azienda durante una serie di incontri, nei quali si è discusso di argomenti quali Social Networks, tool interni Vodafone e strumenti di condivisione, oltre a temi ad hoc tra cui il Cloud, l'E-Commerce e la Cyber Security. Nella seconda fase del percorso il programma si evolve in Digital Ninja On Tour con l'obiettivo di avere nuovi Ninja non solo a Milano ma anche nelle principali sedi Vodafone, per accompagnare non solo i manager ma tutti i colleghi nel processo di trasformazione digitale, attraverso l'organizzazione di eventi e tavole rotonde.

Background

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

Un'altra iniziativa, pensata per superare le barriere linguistiche, è English First Aid: è possibile prenotare una consulenza personalizzata con un docente madrelingua per, ad esempio, preparare un discorso, rivedere una presentazione o avere un confronto su un testo specifico.

Per supportare i nuovi assunti, ma anche i dipendenti che si trovano a cambiare ruolo verso un'altra Direzione, Vodafone Italia ha messo a punto dei programmi di induction specifica, finalizzati a facilitare di volta in volta l'acquisizione di conoscenze di base sul settore, sull'organizzazione e gli obiettivi di business specifici delle varie funzioni, per velocizzare il più possibile il percorso di inserimento e aiutarli a lavorare in modo efficace.



La salute e la sicurezza

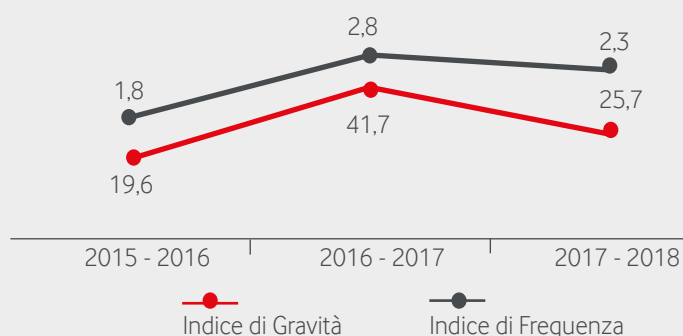
La salute e la sicurezza sul lavoro sono temi fondamentali che l'azienda porta avanti da sempre quale parte integrante del proprio business e strategia. La prevenzione riveste un'importanza determinante per Vodafone Italia che parte dall'analisi delle continue trasformazioni dei processi che hanno anche un risvolto sulle attività lavorative per verificare l'insorgenza di nuovi rischi e mirando a incrementare la qualità del lavoro.

In un'ottica di crescente miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori e di prevenzione dei near miss, degli infortuni e delle malattie professionali, Vodafone Italia ha ottenuto nel corso

dell'anno la certificazione secondo lo standard internazionale 18001 del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza (SGSSL), adottato in azienda. L'ottenimento della certificazione ha rappresentato per Vodafone Italia un importante traguardo, in quanto garanzia dell'efficacia e dell'efficienza del sistema di gestione e di controllo dei rischi professionali a cui possono essere esposte le persone che fanno parte dell'organizzazione. Nel corso dell'anno sono proseguite le attività dedicate alla diffusione e al consolidamento della cultura della salute e sicurezza in azienda, in particolare attraverso un'intensa attività di formazione che ha coinvolto più di 2.000 persone tra lavoratori Preposti e Dirigenti, sui temi relativi all'adozione di comportamenti sicuri

e responsabili sul luogo di lavoro. Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha registrato un decremento generale degli indici infortunistici, frutto di una gestione ottimale degli spazi di lavoro, delle attività di comunicazione e informazione per la prevenzione degli infortuni e dell'iniziativa di sensibilizzazione per la segnalazione degli eventi "near miss". La conoscenza di tali eventi, in particolare, è di fondamentale importanza per Vodafone Italia in quanto consente di individuare con efficacia e concretezza le linee di azione da mettere in campo per favorire la riduzione degli infortuni sul lavoro e contribuire ad evitare che situazioni di rischio che si sono già manifestate possano ripetersi provocando infortuni o malattie professionali.

Indici infortunistici



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

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

persone di Vodafone Italia in tutte le sedi hanno la possibilità di scegliere tra diversi sport proposti e accedere a lezioni di prova gratuite presso la sede di lavoro prima dell'inizio dell'attività lavorativa o durante la pausa pranzo.

La formazione del personale Call Center per l'utilizzo corretto della voce

Vodafone Italia ha lanciato, a novembre 2017, un percorso formativo guidato da un team di logopedisti, dedicato alla prevenzione del rischio di affaticamento vocale per i lavoratori dei Call Center. Nel corso dell'anno grazie a questa iniziativa l'azienda ha potuto formare 570 operatori sui principi di igiene vocale e di utilizzo corretto della voce nello svolgimento del proprio lavoro.

La comunicazione interna

La comunicazione interna rappresenta una funzione di supporto molto rilevante nei processi di sviluppo e cambiamento aziendale: è portavoce e promotrice dei valori aziendali e dei codici etici, informa sulle iniziative e sull'andamento

dell'azienda, coinvolge le persone lasciando spazio alla condivisione di idee, proposte e suggerimenti, con lo scopo di creare un contesto collaborativo, migliorare i processi di lavoro, instaurare un effetto positivo sul clima interno e sul benessere organizzativo.

Il riconoscimento della qualità della comunicazione interna di Vodafone Italia

Nel mese di dicembre 2017 Vodafone Italia si è aggiudicata il Premio Assorel nella categoria Comunicazione Interna grazie al progetto "Un Passo Avanti Roadshow" che, da maggio a settembre del 2016, ha coinvolto molti colleghi delle principali sedi con l'obiettivo di costruire insieme le azioni dell'Agenda dell'Inclusione dell'azienda.

Tra gli obiettivi della comunicazione interna in Vodafone Italia, rimane rilevante quello della condivisione, perseguito anche attraverso l'utilizzo di strumenti basati su logiche social. In particolare la "Intranet HUB" – accessibile da tutti i dipendenti del Gruppo Vodafone che operano nelle realtà locali dei diversi Paesi - consente di lasciare commenti e trovare tutte le informazioni e la documentazione utile per lo svolgimento della propria attività lavorativa. Alla intranet HUB nel corso dell'anno si sono affiancati altri due importanti strumenti:

- **"Yammer"**, il social interno, accessibile tramite App anche da mobile, su cui le persone si possono iscrivere a gruppi di proprio interesse per essere informate sulle ultime novità, condividere informazioni e restare in contatto con i colleghi anche di altri team con cui lavorano. Nell'ottica di offrire la

migliore digital experience alle persone che lavorano in Vodafone, nel corso dell'anno è stata condotta un'analisi sulle diverse piattaforme disponibili sul mercato che ha portato alla decisione di sostituire, nel corso del prossimo Fiscal Year, Yammer con "Workplace by Facebook", che offre agli utenti una experience semplice e intuitiva, allineata a quella sulla piattaforma Facebook.

- **"Vodafone News App"**, un'applicazione destinata alle persone che lavorano in Vodafone Italia, per rimanere informati sulle novità aziendali in modo semplice e in mobilità.

In un'ottica di maggior collaborazione all'interno dell'organizzazione, Vodafone Italia incentiva le proprie persone all'utilizzo della piattaforma Office 365 che consente di salvare i propri file di lavoro nel cloud e renderli accessibili da mobile oppure di

condividerli con i colleghi per lavorare in contemporanea sullo stesso documento. Inoltre, in linea con gli anni precedenti, l'aggiornamento dei dipendenti su temi rilevanti per loro è garantito attraverso la newsletter settimanale "Need to Know", rivolta all'intera popolazione aziendale con lo scopo di informare sulle principali novità strategiche, commerciali e di brand.

Al fine di mostrare il mondo Vodafone anche alle famiglie dei dipendenti, si è tenuto nel corso dell'anno il **Digital Day 2018**, durante il quale l'azienda ha aperto le proprie sedi e ha messo a disposizione delle famiglie lavoratori, attività libere e spettacoli per scoprire il modo digitale di Vodafone. Il coinvolgimento dei dipendenti passa infine attraverso gli incontri via webcast, a cui è possibile accedere collegandosi dalla propria postazione o da remoto, postando domande in tempo reale.

Ascoltare i dipendenti: la people survey

La misurazione del clima aziendale e del livello di "engagement" dei dipendenti è avvenuta anche quest'anno attraverso l'ascolto delle persone con la "Vodafone People Survey", l'indagine di clima, composta da 61 domande, condotta annualmente su tutto il Gruppo Vodafone. L'azienda ha invitato a rispondere alla survey tutti i dipendenti assunti a tempo indeterminato o con contratto d'inserimento presenti in azienda a settembre 2017.

Il fiscal year 2017 - 2018 è stato caratterizzato da un trend in lieve calo per quanto riguarda "Engagement Index", "Employee Net Promoter Score", e "Speed, Simplicity and Trust", mentre rimangono stabili gli indici relativi a "Manager Index", "Developing our People" e "Diversity e Digital Index".

I risultati della survey hanno portato Vodafone Italia a focalizzare il proprio intervento sull'area dell'Engagement Index attraverso la creazione di una funzione dedicata all'employee experience excellence. Tale funzione, applicando le logiche di customer experience e di lavoro agile al mondo della gestione delle Risorse Umane, si occupa di sviluppare al meglio le esperienze dei dipendenti all'interno dell'azienda, investendo a tutto tondo sul miglioramento di spazi, sull'organizzazione, sui tool e i sistemi, sui processi e sulla cultura, ponendo sempre al centro di ogni decisione le esigenze dei dipendenti.

Il sostegno alla comunità

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

Le attività di pubblica sicurezza

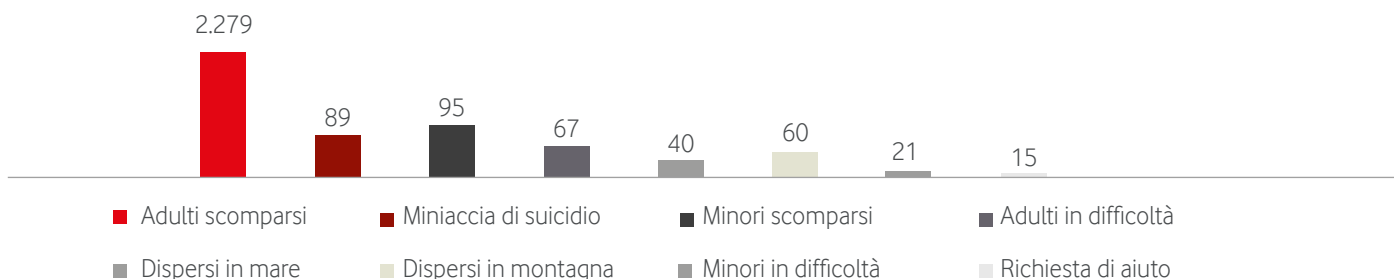
Vodafone Italia è costantemente impegnata nel garantire il proprio supporto alle Autorità pubbliche per esigenze di giustizia, pubblico soccorso e per la gestione delle emergenze. Diverse dunque sono le iniziative realizzate in collaborazione con gli Enti Istituzionali al fine di supportare e rafforzare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

Nel corso dell'anno il Judicial Authority Services di Vodafone Italia ha garantito l'erogazione di moduli di formazione specifici per gli Enti Istituzionali. In particolare i dipendenti di Vodafone Italia hanno coinvolto e formato oltre 700 referenti delle forze di polizia di ogni

ordine e grado sui temi dell'innovazione nell'ambito delle telecomunicazioni e sull'impatto che le nuove tecnologie, quali 5G e IoT, avranno sulle cosiddette prestazioni obbligatorie, con particolare focus alla *security neutrality* e al *cybercrime*.

Le attività di formazione così erogate hanno coinvolto la Scuola Superiore di Polizia, con riferimento al corso di formazione per Commissari e Direttori Tecnici della Polizia di Stato, e la Scuola Ispettori della Polizia di Stato di Nettuno, per quanto riguarda il Corso base di Tecniche Investigative. Vodafone Italia ha inoltre lavorato con la Scuola Marescialli e Brigadieri dei Carabinieri di Velletri per la definizione di corsi a favore dell'Istituto Superiore Tecniche Investigative.

Tipologia di interventi per pubblico soccorso 2017-2018 (n.)



Il Security Operations Center

Vodafone Italia è un'infrastruttura critica del Paese. Come tale l'azienda deve garantire la continuità delle comunicazioni anche in caso di congestione della Rete mobile e fissa in occasione, ad esempio, di calamità naturali o gravi atti predatori nei confronti dei propri asset tecnici, nonché fornire una serie di servizi alle Forze di Polizia ed alla Magistratura, le così dette prestazioni obbligatorie. Il focal point per tutte queste attività è rappresentato dal Security Operations Center, la centrale di sicurezza di Vodafone Italia attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Connessa con il Network Operations Center di Vodafone, la centrale è inserita nel circuito nazionale delle emergenze garantendo un presidio costante ad alcuni organi governativi quali il Dipartimento nazionale della Protezione

Civile, l'unità di crisi del Ministero degli Affari Esteri, le Prefetture, le Procure della Repubblica, il Centro Nazionale Anticrimine informatico della Polizia di Stato (CNAIPIC) ed il Computer Emergency Response Team (CERT) del Ministero dello Sviluppo Economico.

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

La tutela delle infrastrutture critiche per il Paese

Il fenomeno dei furti di rame e materie prime investe le società operanti nel

settore dei trasporti, dell'energia e delle telecomunicazioni colpendo il cuore delle infrastrutture critiche del Paese. Questo fenomeno oltre a provocare l'interruzione dei servizi pubblici essenziali con ripercussioni di natura economica e sociale di particolare rilievo, può avere conseguenze sulla sicurezza e l'ordine pubblico. Per gli operatori del settore delle telecomunicazioni, ad esempio, risulta fondamentale porre in atto azioni per prevenire il furto delle batterie al piombo che garantiscono al cliente la continuità del servizio in assenza di energia elettrica. Il loro furto, infatti, così come quello del rame, determina l'assenza di alimentazione di emergenza generando il rischio di spegnimento degli apparati tecnici in caso di mancata alimentazione della rete elettrica o di cali improvvisi di tensione. La combinazione di questi due fattori

determina, in ultima istanza, la mancanza di copertura della rete mobile nelle aree territoriali interessate, con un notevole danno per i cittadini e per le imprese di tali aree.

Per una migliore azione di controllo e contrasto del fenomeno, Vodafone Italia ha sottoscritto un protocollo di collaborazione con il Ministero dell'Interno per il contrasto ai furti di materie prime, divenendo membro dell'Osservatorio nazionale sui furti di rame insieme ai rappresentanti delle Forze di polizia, dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli e delle infrastrutture critiche del paese. Questo interscambio informativo tra la componente pubblica e quella privata costituisce il punto di forza per la prevenzione e il contrasto dei suddetti fenomeni criminali dai risvolti, nazionali e internazionali.

La quinta edizione di "Una Vita da Social"

Vodafone Italia conferma la propria partecipazione alla quinta edizione della campagna educativa itinerante della Polizia di Stato **"Una Vita da Social"**, con lo scopo di sensibilizzare genitori, insegnanti e istituzioni sulla necessità di porre in atto azioni congiunte per favorire un utilizzo positivo del web e dei social network, a partire dalla prevenzione e dal contrasto al cyberbullismo. In particolare Vodafone Italia sostiene e promuove l'utilizzo consapevole dei Social Network attraverso attività di moderazione dei canali social e garantisce l'applicazione e l'aggiornamento dei filtri per i siti pedopornografici e gioco d'azzardo.

Fondazione Vodafone Italia

Sin dalla propria istituzione, nel 2002, Fondazione Vodafone Italia si dedica esclusivamente allo svolgimento di attività di servizio e solidarietà sociale a favore della comunità nazionale, con particolare riguardo ai soggetti in situazioni disagiate.

Negli ultimi anni la Fondazione si è concentrata nello sviluppo e nella promozione di attività e progetti innovativi, in cui la tecnologia viene utilizzata per rispondere concretamente ai bisogni emergenti del Paese.

La Fondazione infatti guarda al futuro e agisce nel presente con proattività, offrendo il proprio contributo alla comunità nazionale con l'obiettivo di:

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

- > sostenere situazioni di emergenza dovute a calamità naturali (es. terremoto);
- > promuovere l'attenzione, il sostegno e la raccolta fondi per significativi progetti di utilità sociale.

Per raggiungere questi obiettivi la Fondazione assegna diversi contributi a progetti e iniziative di carattere sociale e sviluppa direttamente programmi e attività, prevalentemente in collaborazione con altri enti e con la pubblica amministrazione, al fine di favorire lo sviluppo del territorio e la sinergia tra i vari operatori della società civile. In particolare nel corso del Fiscal Year 2017 – 2018, Fondazione Vodafone Italia ha promosso lo sviluppo di 14 progetti innovativi, relativi agli ambiti della Digital Health, del supporto alle popolazioni colpite dal terremoto e il sostegno delle libertà civili e dell'immigrazione. Per maggiori informazioni riguardo a queste iniziative si rimanda al Bilancio di Fondazione Vodafone Italia².

Circa 5,7 milioni di euro investiti nel fiscal year 2017 -2018

Oltre 95 milioni di euro investiti dalla nascita della Fondazione (2002)

Nasce OSO - Ogni Sport Oltre, il più grande contributore privato allo sport paralimpico con oltre 5 milioni di investimenti diretti e indiretti



² Il documento è disponibile all'indirizzo: reportfondazione2018.vodafone.it

I progetti sostenuti da Fondazione Vodafone Italia

Digital Health

OSO - Ogni Sport Oltre

La comunità digitale che avvicina le persone con disabilità allo sport, mettendo in rete tutte le realtà e le persone che si occupano di sport e disabilità, affinché l'attività fisica sia un'opportunità per tutti.

DreamLab

Allo scopo di aiutare la ricerca sul cancro, Fondazione Vodafone Italia replicherà DreamLab, il programma lanciato da Vodafone Australia: un' applicazione che, mentre dormi, usa la potenza di calcolo del tuo smartphone in carica per accelerare la ricerca sul cancro.

AIRETT – Bimbe dagli occhi belli

Il progetto ha l'obiettivo di individuare un device con funzioni di controllo oculare, indispensabile per la comunicazione delle bimbe affette dalla sindrome di RETT, con costi inferiori rispetto ai dispositivi disponibili sul mercato.

Sostegno alle popolazioni colpite dal Terremoto

Noccirole

L'iniziativa per rilanciare la coltivazione della nocciola nelle zone appenniniche attraverso una piattaforma digitale IoT che consenta una gestione e un monitoraggio ottimizzato delle coltivazioni.

con Fondazione Merloni

Foodrating

L'iniziativa per il rilancio dell'economia delle zone colpite dal terremoto attraverso un'applicazione che metta in rete e assegni un rating ai migliori produttori enogastronomici del territorio.

con Fondazione Merloni

Camminatori dello spirito

Il progetto che punta alla realizzazione di un'applicazione che consenta ai visitatori di fruire di una narrazione attrattiva e coinvolgente sulla Terra dello Spirito, area rurale compresa tra l'Umbria e le Marche.

con Fondazione Merloni

Un ospedale per la Valnerina

Il progetto prevede la conversione di un'area del Monsatero di Cascia in ospedale con 40 posti letto, al fine di restituire alla Valnerina un centro di riferimento per fornire cure e assistenza medica dopo il terremoto del 2016.

con Fondazione Francesca Rava

Sostegno all'immigrazione

Portale dei saperi

Il progetto volto alla realizzazione di uno strumento digitale in grado di facilitare l'integrazione dei migranti e fornire loro concrete opportunità lavorative, raccogliendo in un'unica piattaforma i loro saperi e competenze.

Rete Italiana di Cultura Popolare

La Tillanzia

L'iniziativa sviluppata per fornire ospitalità a donne sole e mamme con bambini presso una struttura messa a disposizione dalla Congregazione delle Suore del Preziosissimo Sangue.

con Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani

L'anima di tutti ha lo stesso colore

Il progetto volto a favorire l'integrazione per i bambini del quartiere di Porta Palazzo, territorio periferico di povertà e multiculturalità di Torino, attraverso la realizzazione di laboratori artistici e musicali.

con Organizzazione Sermig

Inclusione lavorativa e sociale

L'iniziativa per supportare i giovani rifugiati o richiedenti asilo ad acquisire conoscenze e competenze digitali, per facilitare il loro percorso di integrazione economica e sociale.

con Consiglio Italiano per i Rifugiati

Progetti Tradizionali

Centro psicoeducativo per l'autismo

Il progetto ha l'obiettivo di dotare il centro già esistente di una nuova struttura dove poter continuare a supportare bambini e famiglie anche in età scolare dai 6 anni in poi (oggi il centro interviene nella fascia di età 18 mesi – 6 anni).

con Associazione Umbrella Onlus

Accoglienza e vita

L'intervento prevede il contributo per le necessità del magazzino dove viene raccolto materiale da distribuire alle donne e famiglie in difficoltà.

con Centro Aiuto alla Vita Mangiagalli

WonderLad

A supporto della finalizzazione dei lavori di costruzione e ristrutturazione dell'immobile che ospiterà le attività di bambini con malattie gravi e croniche.

con Lad Onlus

L'agire corretto trasparente e responsabile

- **Rispetto delle normative nazionali e internazionali**
- **Solida governance aziendale**
- **Gestione responsabile della supply chain**
- **Coinvolgimento e ascolto degli stakeholder**



Trasparenza e responsabilità

Per Vodafone Italia la costruzione di una solida governance aziendale in grado di garantire un agire corretto, trasparente e responsabile è una parte fondamentale della propria visione di impresa. L'azienda è sempre impegnata non solo a garantire il rispetto delle normative nazionali e internazionali ma anche a instaurare un rapporto virtuoso con tutti i soggetti con cui entra in relazione.

Rispetto delle normative nazionali e internazionali

Il quadro regolamentare

Il quadro regolamentare del settore delle telecomunicazioni è in continua evoluzione in risposta alla digitalizzazione della società. In particolare nel corso del fiscal year 2017 – 2018, le Autorità di regolamentazione hanno adottato nuove norme e avviato consultazioni pubbliche relativamente alla tutela del consumatore, al roaming e all'accesso ai servizi di comunicazioni elettroniche. Di seguito si illustrano alcune tra le principali norme e consultazioni pubbliche che hanno interessato l'anno in questione:



Comunicazioni elettroniche

- **Normativa comunitaria in materia di comunicazioni elettroniche**

La Commissione Europea ha proseguito la revisione del Quadro Regolamentare Europeo delle Comunicazioni Elettroniche, lanciato nell'ambito della strategia "Digital Single Market" che ha il triplice obiettivo di:

- > migliorare l'accesso online ai beni e servizi in tutta Europa per i consumatori e le imprese;
- > creare un contesto favorevole affinché le reti e i servizi digitali possano svilupparsi rendendo disponibili infrastrutture e servizi contenutistici ad alta velocità protetti e affidabili, supportati da condizioni regolamentari volte a garantire l'innovazione, gli investimenti, la concorrenza e la parità di condizioni;
- > massimizzare il potenziale di crescita dell'economia digitale europea incoraggiando: (i) investimenti nelle infrastrutture e tecnologie come il cloud computing e i big data; (ii) ricerca e innovazione per rafforzare la competitività industriale; (iii) miglioramento dei servizi pubblici, dell'inclusione e delle competenze.

Inoltre, le previsioni del Regolamento UE 2015/2120, inerente l'introduzione del principio "Roam Like at Home", sono divenute direttamente applicabili nel corso del 2017, consentendo agli utenti di utilizzare la propria tariffa nazionale nello Spazio Economico Europeo, senza costi aggiuntivi.

Il Regolamento 2015/2120 ha introdotto inoltre nuove misure di tutela per quanto riguarda l'accesso ad Internet (c.d. *Net Neutrality*).

Infine, nel 2018 è entrato in vigore il Regolamento UE 2017/1128 sulla portabilità dei contenuti. Tale regolamento prevede il diritto degli utenti di poter usufruire nell'Unione Europea dei contenuti ai quali gli stessi sono abbonati nel proprio Stato membro di residenza, previa verifica da parte del fornitore di contenuti, dello Stato membro di residenza.

- **5G**

Dal 2017 il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE), al fine di dare attuazione alla Comunicazione CE n.2016/588 (c.d. "5G Action Plan") entro il 2020, ha pubblicato un bando di gara volto ad acquisire proposte progettuali per la realizzazione di sperimentazioni pre-commerciali nella disponibilità di spettro radio 3.6 - 3.8 GHz in tre Aree:

- > Area 1 – Milano;
- > Area 2 – Prato e L'Aquila;
- > Area 3 – Bari e Matera.

A seguito dell'aggiudicazione della sperimentazione nell'Area metropolitana di Milano, Vodafone ha avviato la sperimentazione stessa e parallelamente rendicontato trimestralmente l'attività al MISE. Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo "La sperimentazione 5G" presente nel capitolo "Soluzioni innovative per guidare la digital transformation".

Considerati l'alto profilo del tema e gli obblighi derivanti dal Piano d'Azione per il 5G della Commissione Europea, il legislatore, nella Legge di Bilancio (Legge del 27 dicembre 2017, n. 205), ha inserito misure concernenti l'uso efficiente dello spettro e la transizione verso la tecnologia 5G. In applicazione di tale legge, l'AGCOM ha adottato la delibera 89/18/CONS, con la quale ha avviato una consultazione pubblica sulle "procedure per l'assegnazione e le regole per l'utilizzo delle frequenze disponibili nelle bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche al fine di favorire la transizione verso la tecnologia 5G."

Qualità del servizio

- **Qualità dei servizi mobili**

Come previsto dalla delibera 580/15/CONS, sono proseguite nel corso dell'anno le misurazioni della qualità dei servizi mobili, eseguite attraverso i *drive test*. La delibera ha introdotto sostanziali innovazioni al progetto "Misura Internet Mobile", estendendo le verifiche previste sulle reti mobili 2G e 3G e quelle di quarta generazione (4G) e in tecnica LTE (Long Term Evolution), ormai diffuse sul territorio nazionale.

Consumer right • Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica

Con la Delibera 121/17/CONS, del 15 marzo 2017, l'AGCOM ha introdotto due emendamenti alla Delibera 252/16/CONS (recante "Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica") stabilendo che:

- > in caso di offerte prepagate, l'utente ha sempre il diritto di conoscere le informazioni relative al credito residuo gratuitamente, "mediante accesso riservato, oltre che ad una pagina consultabile nel sito web dell'operatore e nelle applicazioni dedicate, ad almeno un messaggio informativo attraverso il numero telefonico di assistenza clienti o altro numero gratuito ovvero via SMS gratuito, digitando un codice";
- > per la telefonia fissa e convergente, la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve essere su base mensile o suoi multipli.

Rispetto a quest'ultima previsione, gli Operatori hanno presentato ricorso al TAR, che, a febbraio 2018, ha confermato la legittimità del provvedimento AGCOM.

A seguito dell'entrata in vigore della Legge n. 172 del 5 dicembre 2017, il legislatore ha previsto per la telefonia fissa e mobile e per i servizi televisivi la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione su base mensile. Successivamente, sono state emesse da AGCOM le linee guida sull'applicazione di tale, chiarendo in particolare che per "mese" deve intendersi il mese solare. Con la successiva delibera 498/17/CONS l'Autorità, nel sanzionare Vodafone (insieme a TIM, WIND-3 e Fastweb) per violazione degli obblighi previsti dalla delibera 121/17/CONS, ha previsto altresì l'obbligo di rimborsare i clienti. A tal proposito, Vodafone Italia ha presentato ricorso al TAR, sospendendo altresì il pagamento dei rimborsi verso i clienti per mancanza di chiarezza sulle modalità attuative di tale previsione. La decisione di merito è attesa entro la fine di ottobre 2018. A partire da marzo, tutte le nuove offerte fisse e mobili di Vodafone hanno una cadenza della fatturazione e del rinnovo su base mensile ed entro il 5 aprile saranno adeguate anche tutte le offerte della Customer Base.

• Attività di vigilanza in materia di Net Neutrality

L'AGCOM, in applicazione del Regolamento UE 2015/2120 riguardante la Net Neutrality, ha proseguito l'attività di vigilanza avviata nel 2016, avente ad oggetto:

- > Le offerte zero rating presenti sul mercato;
- > La policy di traffic management applicata dagli operatori;
- > I device utilizzati per garantire l'accesso ad Internet.

In tale ottica, l'Autorità, con delibera 35/18/CONS, ha avviato una consultazione pubblica al fine di valutare l'adozione di possibili misure volte a garantire la libera scelta delle apparecchiature terminali da parte di consumatori e utenti finali di servizi di connessione ad una rete pubblica di comunicazioni o di servizi di accesso ad Internet.

Tutela della privacy

• Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (GDPR)

A maggio 2018, entrerà in vigore il Regolamento (UE) 2016/679, relativo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, applicabile in tutti i Paesi EU. Vodafone Italia ha da tempo avviato un significativo programma di *compliance* guidato da Vodafone Group.

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

Con provvedimento dell'8 ottobre 2015, è stato formalizzato l'accordo quadro inter operatore, avallato dal Garante Privacy per la "Costituzione di una banca dati relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico (S.I.Mo.I.Tel.)".

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

Consultazione Pubblica per la modifica della Delibera 418/07/CONS recante "Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza"

Nel corso dell'anno sono riprese le attività relative alla consultazione pubblica di AGCOM, avviata con delibera 23/15/CONS, finalizzata all'adozione di nuove misure di trasparenza della bolletta telefonica, alla revisione della normativa in tema acquisti di servizi premium (c.d. servizi digitali) e all'estensione delle disposizioni a tutti i servizi di comunicazione elettronica.

Le relazioni con enti e istituzioni

Vodafone Italia ha mantenuto nel corso dell'anno relazioni trasparenti con Enti, Istituzioni ed Associazioni attraverso la Direzione External Affairs, continuando, in virtù di un dialogo costruttivo, ad offrire il proprio contributo allo sviluppo delle telecomunicazioni in Italia, con particolare attenzione alla crescita delle infrastrutture, alla copertura della rete e in generale ai contenuti di maggiore interesse per le comunità presenti sul territorio.

A livello nazionale Vodafone Italia ha seguito le iniziative normative parlamentari e governative: ha proposto soluzioni innovative per lo sviluppo armonico del mercato delle telecomunicazioni in Italia, ha offerto la propria consulenza tecnica e ha collaborato alla predisposizione di osservazioni e pareri sia a livello individuale sia tramite le Associazioni di categoria, quali Asstel e Confindustria. In particolar modo Vodafone Italia ha continuato ad evidenziare gli aspetti migliorabili della legislazione che hanno un maggiore impatto per il settore ICT, offrendo il proprio contributo tecnico alla predisposizione di proposte innovative, anche a seguito di richieste di chiarimenti tecnici da parte del legislatore.

Nel corso dell'anno Vodafone Italia ha mantenuto solide relazioni anche con le Associazioni rappresentative dei consumatori, secondo quanto previsto dalle linee guida aziendali di Trasparenza, Ascolto e Dialogo con i clienti. Importante traguardo in quest'ambito è stato raggiunto nel corso del 2017 grazie ad un nuovo protocollo di Conciliazione Paritetica, siglato da Vodafone Italia con tutte le Associazioni rappresentative dei Consumatori, in applicazione del nuovo quadro sui sistemi alternativi di risoluzione delle controversie (Alternative Dispute Resolution - ADR). Questi sistemi forniscono ai clienti uno strumento agevole ed economico per far valere i propri diritti e migliorare la correttezza delle relazioni con l'Azienda. La Conciliazione Paritetica, in particolare, ha consentito di trovare una soluzione congiunta, in tempi rapidi e senza alcun costo per il cliente, a quasi 2.000 contenziosi nell'anno di riferimento.

Il contesto legale

Sul fronte dei contenziosi legali Vodafone Italia ha registrato, anche per il FY 2017 – 2018, un numero limitato di cause avviate dai dipendenti e nei confronti dei fornitori. In aggiunta l'azienda ha riscontrato una lieve riduzione, rispetto all'anno passato,

delle istanze di conciliazione con i clienti (Corecom) e delle nuove cause da questi promosse. Per quanto riguarda i contenziosi con gli agenti e distributori, il livello quantitativo può considerarsi non significativo.

Resta invece elevato, nonostante la continua ricerca da parte di Vodafone Italia di soluzioni condivise, il livello di contenziosi con le amministrazioni locali e con i privati nell'ambito delle attività di installazione e aggiornamento tecnologico degli impianti, anche per la perdurante attenzione mediatica sul tema dei campi elettromagnetici. In questo scenario Vodafone Italia ricorre a protocolli d'intesa con gli enti locali che prevedono una regolazione convenzionale delle localizzazioni degli impianti sul territorio comunale e, talvolta, ubicazioni su proprietà comunali. In ogni caso, per quanto concerne il contenzioso amministrativo, Vodafone Italia è riuscita quasi sempre a ottenere provvedimenti favorevoli da parte dei Tribunali Amministrativi Regionali (TAR). Si riportano di seguito i principali procedimenti legali:

Diritto alla concorrenza

Nell'ambito del diritto alla concorrenza, le cause sorte (Eutelia, Okcom, Teleunit, BT, Fastweb ed Uno Communications) a valle del procedimento avviato dall'AGCM nel 2005 (A357), concluso con l'accettazione degli impegni presentati da Vodafone Italia aventi ad oggetto un accordo con un operatore virtuale di rete mobile, hanno visto, dopo un improvviso mutamento di andamento con due sentenze emesse dal Tribunale di Milano (caso Eutelia) e dalla Corte di Appello di Milano (caso Teleunit), un nuovo orientamento che ha visto rigettare dalla Corte di Appello di Milano le richieste risarcitorie di BT, Fastweb e UnoCommunication per intervenuta prescrizione.

AGCOM

L'autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Vodafone Italia e degli altri operatori con la Delibera 498/17/CONS del dicembre 2017, per la violazione della delibera 121/17/CONS, inerente la modifica delle tempistiche di fatturazione. A seguito di tale delibera è stata comminata a Vodafone una sanzione per un importo di 1,16 milioni di euro.

Solida governance aziendale

Gli organi sociali

Vodafone Italia, società interamente controllata in modo indiretto da Vodafone Group Plc, ha adottato un modello di Corporate Governance dualistico, composto da:

- **Il Consiglio di Amministrazione** a cui competono le principali decisioni strategiche, gestionali e operative nonché la costante verifica del corretto andamento aziendale, con riferimento anche a temi di carattere sociale e ambientale. La gestione ordinaria del business è affidata all'Amministratore Delegato. Il Consiglio di Amministrazione, i cui rappresentanti sono eletti dai Soci, è attualmente composto da 4 membri, in particolare: il Presidente non esecutivo Pietro Guindani, l'Amministratore Delegato Aldo Bisio e due Consiglieri che non hanno ricevuto deleghe esecutive da parte del Consiglio ma che ricoprono ruoli direzionali;
- **Il Collegio Sindacale** che svolge le funzioni di controllo previste dal Codice Civile;
- **L'Assemblea dei Soci** a cui spetta la nomina degli Amministratori, l'approvazione del bilancio e le ulteriori funzioni previste dalla legge. Il controllo contabile è stato affidato ad una società di revisione indipendente.

I comitati

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

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

società. Alle riunioni del comitato partecipa anche il responsabile della funzione Internal Audit e sono invitati l'Amministratore Delegato e il Finance Director.

- **Il Tax Risk Management Committee** a cui spetta il compito di rafforzare la condivisione e la compartecipazione dei vertici aziendali rispetto agli impatti sulla variabile fiscale delle principali decisioni aziendali. Esso è composto dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, dal Presidente del Collegio Sindacale, dal Finance Director e dall'Head of Tax. In particolare, tale comitato esamina e fornisce pareri e raccomandazioni al Consiglio di Amministrazione su questioni di interesse quali, a titolo non esclusivo ed a seconda della materialità:
 - > accordi intra-gruppo;
 - > accordi transattivi in materia fiscale;
 - > eventuali altre operazioni che possano comportare l'esposizione a rischio fiscale, considerate dal management rilevanti sotto un profilo qualitativo e/o quantitativo.

A supporto del management di Vodafone Italia operano, inoltre, alcuni comitati esterni al Consiglio di Amministrazione, incaricati di svolgere un ruolo consultivo con riferimento a specifiche materie di business e performance economico-finanziaria, al fine di assicurare un efficace dialogo e un'immediata interazione tra le differenti funzioni aziendali. 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 ed assicurare il confronto sulle maggiori tematiche aziendali strategiche e operative e la comunicazione tra le varie direzioni per il raggiungimento degli obiettivi di Vodafone Italia, in coerenza con la strategia del Gruppo Vodafone;
- **Il Comitato Affari Pubblici e Istituzionali**, incaricato di discutere riguardo alle maggiori questioni in materia regolamentare, legale, istituzionale e pubblica oltretutto

in materia di responsabilità sociale (Corporate Responsibility).

Il sistema di controllo interno

Vodafone Italia ha investito nel corso degli anni nella definizione del proprio sistema di controllo interno, al fine di garantire in ogni momento un agire corretto e responsabile.

Al vertice del sistema di controllo interno si pone il Consiglio di Amministrazione, incaricato di definirne le linee di indirizzo e verificarne l'adeguatezza e l'effettivo e corretto funzionamento, assicurandosi, inoltre, che i principali rischi aziendali siano identificati e gestiti in modo adeguato. Per adempiere a queste responsabilità, il Consiglio si avvale del Comitato per il controllo interno (Audit & Risk Committee) a supporto del quale, opera la funzione di Internal Audit, terza linea di difesa dell'organizzazione che assicura che alle riunioni del Comitato si discuta o partecipino anche la funzione di Compliance e la società di revisione.

In tema di compliance, dal momento che la capogruppo Vodafone Group Plc è quotata alla borsa di New York (NYSE), anche nel corso del fiscal year 2017 - 2018 Vodafone Italia ha posto in atto le iniziative necessarie di valutazione dei rischi e dei controlli atti a garantire l'aderenza con quanto previsto dalla Sarbanes Oxley Act (SOX); i criteri individuati per la determinazione dei conti contabili e dei processi che ricadono nell'ambito di applicazione della SOX sono stati sia il grado di materialità sia il relativo livello di rischio. In particolare, le attività di revisione si sono focalizzate su 15 processi in scope per Vodafone Italia.

Il sistema di controllo interno della Società si completa con il Modello organizzativo 231, il cui ambito applicativo va al di là delle disposizioni e delle prescrizioni contenute nel D.lgs. n.231/2001, in quanto si configura come paradigma comportamentale di tutti coloro che agiscono in nome e per conto della Società. Sul funzionamento e l'osservanza del modello vigila un apposito Organismo di Vigilanza, composto da un Presidente (Presidente del Consiglio

di Amministrazione) e da 2 membri permanenti: il Presidente del Collegio Sindacale e il Direttore Affari Legali. Nel corso del fiscal year 2017 – 2018 il modello organizzativo è stato oggetto di aggiornamento, promosso dall'Organismo di Vigilanza, definito a seguito dell'evoluzione dell'organizzazione aziendale e dei nuovi reati introdotti recentemente nel Decreto Legislativo 231/01 quali l'induzione alla corruzione, il market abuse, il razzismo e la xenofobia. A tal fine il management di Vodafone Italia ha svolto l'analisi dei processi e delle attività soggette al rischio di commissione di tali reati. In aggiunta a questa analisi l'azienda ha previsto anche l'inserimento nel Modello di un sistema di segnalazione delle violazioni (whistleblowing) in osservanza di quanto previsto dalla Legge 179/2017.

Inoltre, nel corso dell'anno, in linea con l'approccio "risk based" alla compliance adottato dal Group Risk & Compliance Committee, Vodafone Italia ha condotto un esercizio di Policy Compliance Review, focalizzato sulla verifica di conformità alle policy considerate ad alto rischio ("high risk"). Queste attività, che hanno confermato un buon livello di compliance dell'Azienda, hanno permesso di effettuare test anche su alcuni controlli che sono parte integrante del Modello Organizzativo 231, con particolare riferimento alle policy Health & Safety.

È proseguita, anche per il fiscal year 2017 – 2018, la campagna di comunicazione "Doing What's Right" con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza e la conoscenza da parte di tutte le

persone di Vodafone Italia dei principi di comportamento richiamati dal Code of Conduct e dalle "high risk" policy dell'Azienda, tra cui la politica Anti-Bribery, la politica relativa alla Salute e Sicurezza sul Lavoro, la Competition Law e la politica su Privacy e Security. A complemento della campagna "Doing What's Right", Vodafone Italia ha attivato un programma di formazione in modalità e-learning che, lanciato a gennaio 2018, ha consentito di formare il 95% della popolazione aziendale attiva sui temi inerenti il Code of Conduct e sui principi di comportamento attesi.

Il monitoraggio interno del presidio Antibribery

A presidio del rischio di corruzione Vodafone Italia, in aggiunta alle attività di formazione e informazione 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 anticorruzione, condotto con cadenza biennale. Ai team, individuati come maggiormente esposti al rischio, Vodafone Italia eroga un corso di formazione specifica in sessioni face to face.



Infine, per quanto riguarda l'informazione e la segnalazione di comportamenti illeciti o comunque contrari all'etica o all'integrità aziendale, Vodafone Italia ha definito un meccanismo interno, denominato "Speak Up", per la segnalazione di situazioni e comportamenti sul lavoro che sembrano violare i principi comportamentali attesi o che sembrano illegali o contrari all'etica. Speak Up è fornito di 3 canali di segnalazione: uno rivolto al responsabile diretto, uno rivolto alla funzione Human Resources e una linea esterna dedicata accessibile con un numero verde dove le segnalazioni possono essere avanzate anche in modo anonimo. L'informativa può essere anche inviata direttamente all'Organismo di Vigilanza attraverso una mailbox dedicata.

I codici di condotta di Vodafone Italia

Vodafone Italia ha definito nel corso degli anni un sistema di strumenti di *Corporate Governance* al fine di promuovere la diffusione in tutto il Gruppo Vodafone di comportamenti etici, trasparenti e responsabili. Alla base di tale sistema si pone il Codice di Condotta del Gruppo Vodafone all'interno del quale trovano espressione i principi e le regole di comportamento a cui tutti gli individui appartenenti al Gruppo Vodafone devono attenersi nello svolgimento della propria attività lavorativa. Il suddetto Codice di Condotta si affianca e completa il Codice Etico di Vodafone Italia che si pone quale elemento fondamentale del Modello Organizzativo adottato dalla società ai sensi

del decreto legislativo n. 231/2001. Al proprio interno il Codice Etico definisce con chiarezza l'insieme dei principi e dei valori che guidano le attività di Vodafone Italia e delle società da essa controllate, alla cui osservanza sono tenuti tutti coloro che intrattengono, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni con la Società. Inoltre il Codice Etico dell'azienda è stato oggetto di un processo di revisione e modifica, in un'ottica di semplificazione degli strumenti di governance, che ha comportato, in ultima istanza, la sua abrogazione nel corso del 2018.

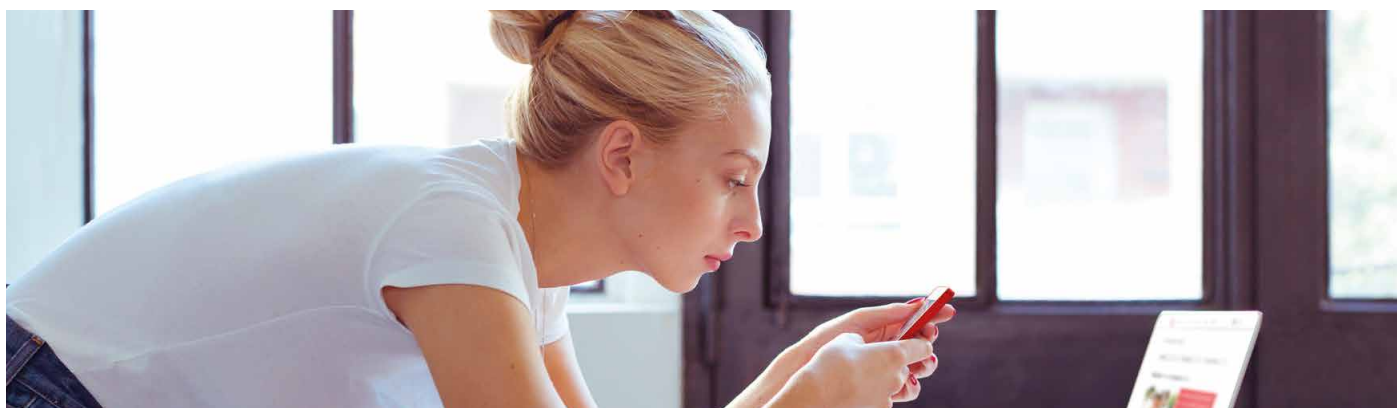
A supporto del Codice Etico aziendale, Vodafone Italia si è dotata di altri codici e policy a livello locale e di Gruppo che contribuiscono a rafforzare l'intero sistema di *Corporate Governance* della Società. Tali documenti mirano ad assicurare che: (i) il business venga condotto nel rispetto delle regole; (ii) che il management abbia sempre le informazioni necessarie per gestire al meglio il rischio legato al business; (iii) che tutte le scelte vengano prese secondo meccanismi appropriati di approvazione, delega e notifica. I principali codici adottati sono:

- **Codice di Condotta per il Telemarketing:** redatto alla luce dell'introduzione della normativa sul Registro delle opposizioni; tale Codice ha l'obiettivo di disciplinare le attività di direct marketing, la vendita diretta e a distanza. Un apposito comitato di garanzia vigila sul rispetto delle disposizioni da parte degli operatori. Inoltre, il Codice prevede una serie di impegni, in termini di regole di condotta

e di vincoli temporali per lo svolgimento delle attività di telemarketing che le aziende aderenti si impegnano a rispettare nel contattare i clienti;

- **Codice di Condotta per le Attività di Teleselling:** contiene i requisiti di trasparenza, completezza e correttezza nella gestione del contatto telefonico con il cliente, dalla conclusione di un contratto a distanza, dalla presentazione dell'offerta, fino alla sua attivazione;
- **Codice di Condotta per l'offerta dei servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori:** volto ad assicurare, nel rispetto del diritto di informazione e della libertà di espressione, la tutela del consumatore e dei minori nell'ambito della fornitura dei servizi a sovrapprezzo;
- **Codice di Condotta per l'offerta dei Servizi premium:** il codice ha lo scopo di uniformare il livello di protezione dei clienti in termini di trasparenza dei servizi a sovrapprezzo di tipo SMS/MMS. Il codice è stato aggiornato a fine 2013: in particolare, è stata rafforzata la trasparenza informativa in fase di attivazione dei servizi offerti alla clientela, soprattutto quelli offerti tramite wap e web.

Il Codice di Condotta, il Codice Etico e tutti gli altri codici adottati da Vodafone Italia sono resi disponibili ai dipendenti e alle terze parti attraverso la intranet aziendale e il sito internet istituzionale. Tali documenti sono inoltre il primo punto di riferimento per la risoluzione di dubbi riguardo a quali comportamenti adottare nello svolgimento dell'attività lavorativa.



Gestione responsabile della supply chain

Vodafone Italia, coerentemente con il proprio impegno ad agire sempre in maniera corretta, trasparente e responsabile, opera ogni giorno per la diffusione di una cultura della responsabilità lungo tutta la propria catena del valore, a partire dai propri fornitori.

Il processo di selezione e valutazione dei fornitori

Punto di partenza per la gestione responsabile della catena di fornitura è la definizione di un sistema strutturato di selezione e valutazione dei nuovi fornitori. In questo ambito Vodafone Italia ha implementato da anni il processo di selezione denominato On Boarding. In particolare, nel corso del fiscal year 2017 – 2018, al fine di rendere più sicure, semplici, veloci ed efficienti le attività di qualifica di fornitori e subappaltatori, l'Azienda ha implementato un portale elettronico attraverso il quale committenti, qualificatori, auditor e fornitori hanno la possibilità di condividere in maniera trasparente tutte le informazioni necessarie per il corretto svolgimento dell'intero processo.

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

- Competenze tecniche, tecnologiche e commerciali;
- Possesso dei requisiti tecnico professionali richiesti dal decreto legge 81/08 ("testo unico sulla salute e sicurezza negli ambienti di lavoro");
- Caratteristiche di ordine generale del fornitore quali esperienze pregresse, le capacità strutturali e la specializzazione delle risorse.

Al termine del percorso di On Boarding Vodafone Italia rilascia, ai soli fornitori in possesso di tutti i requisiti richiesti, una qualifica triennale necessaria per l'iscrizione all'interno dell'albo dei fornitori qualificati Vodafone e per la partecipazione ai bandi promossi dall'Azienda. Vodafone Italia sottopone a tale percorso di qualificazione

la totalità dei nuovi fornitori, con particolare riferimento ai fornitori di prodotti e servizi considerati "a rischio". Tutti i fornitori qualificati ed attivi, nel corso del periodo di validità della qualifica sono sottoposti ad una verifica annuale tesa a valutare il continuo soddisfacimento dei requisiti essenziali. Il superamento di tali verifiche è condizione essenziale per i fornitori alla loro permanenza nell'albo dei fornitori qualificati per il triennio di riferimento.

Inoltre Vodafone Italia, al fine di garantire la diffusione presso i partner commerciali dei principi e dei valori alla base del proprio agire responsabile, richiede a tutti i fornitori la sottoscrizione e il rispetto dei principali codici di condotta aziendali, in particolare del **Codice Etico**, del **Modello di Organizzazione e Gestione** e del **Code of Ethical Purchasing**. Quest'ultimo, in particolare, sintetizza i principi etici applicati da Vodafone Italia al mondo degli acquisti e del lavoro con particolare riferimento ai temi del Lavoro minorile, del Lavoro forzato, della Salute, Sicurezza e Benessere, della Libertà di associazione, della Discriminazione e delle Condizioni di lavoro. Inoltre il **Code of Ethical Purchasing** è un allegato contrattuale, sistematicamente aggiornato e la sua applicazione da parte del fornitore è oggetto di verifica nel corso degli audit sui fornitori promossi da Vodafone Italia.

Nel corso dell'anno circa l'85% dei fornitori sottoposti a valutazione ha superato i requisiti di qualifica.

Il controllo della catena di fornitura

Consapevole di quanto stia diventando fondamentale garantire l'integrità e la responsabilità della propria catena di fornitura, Vodafone Italia sottopone tutti i propri partner commerciali ad un processo di valutazione e controllo annuale. Tale processo, denominato Contractor Control, consente a Vodafone Italia di monitorare periodicamente il rispetto da parte dei

propri fornitori delle regole sulla salute e sicurezza sul lavoro e sull'ambiente, della politica di Vodafone di Health, Safety & Environmental, delle procedure aziendali (di Gruppo e locali) e di tutti i requisiti normativi vigenti in Italia.

Nel fiscal year 2017 – 2018, nell'ambito delle attività del Contractor Control, Vodafone Italia ha condotto oltre 1.500 audit presso i propri fornitori per la verifica dei requisiti di salute e sicurezza, etici, sociali ed ambientali. Gli esiti di tali attività di controllo hanno fornito un quadro di generale conformità da parte dei fornitori con scostamenti poco significativi e relativi ad aspetti non critici. L'azienda ha, inoltre, condotto nel corso dell'anno 5 audit relativi al sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro dei fornitori, senza rilevare alcuna criticità.

Gli strumenti a disposizione del Contractor Control

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

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

Attraverso le attività di verifica poste in atto nell'ambito del Contractor Control, Vodafone Italia identifica casi specifici per i quali risulta necessario porre in essere sanzioni e azioni correttive nei confronti dei fornitori inadempienti alle regole condivise. Nel corso dell'anno l'Azienda, attraverso il proprio sistema sanzionatorio Remedy System, ha comminato 9 sanzioni relative ai temi dell'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale, del ricorso a personale autorizzato e della gestione dei processi di lavoro non in linea con le indicazioni della committenza o con i requisiti di legge. Vodafone Italia considera inoltre rilevante, per la riduzione costante dei casi di non conformità, condividere in maniera

trasparente con i propri fornitori le criticità riscontrate nel corso delle attività del Contractor Control e instaurare un dialogo condiviso per la loro gestione. A tal fine ha organizzato nel corso dell'anno 8 forum, su tutto il territorio nazionale, a cui hanno preso parte appaltatori, subappaltatori, professionisti, committenti e management di Vodafone Italia. Nel corso dei meeting l'Azienda ha presentato le principali non conformità riscontrate nel corso delle attività di audit e descritto il sistema sanzionatorio posto in atto. Parallelamente sono state discusse le difficoltà riscontrate dai fornitori ed i piani di miglioramento proposti ed approvati.

Infine, Vodafone Italia ritiene indispensabile, per la corretta gestione della catena di fornitura, promuovere la formazione costante e l'aggiornamento delle competenze degli addetti ai lavori e dei fornitori. A tal fine ha attivato durante l'anno 10 corsi dedicati alla formazione degli auditor interni dei fornitori. Gli incontri si sono focalizzati sugli standard internazionali per la conduzione degli audit, sugli standard per i sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro e sul sistema Contractors Control di Vodafone Italia.

La salute e sicurezza dei fornitori

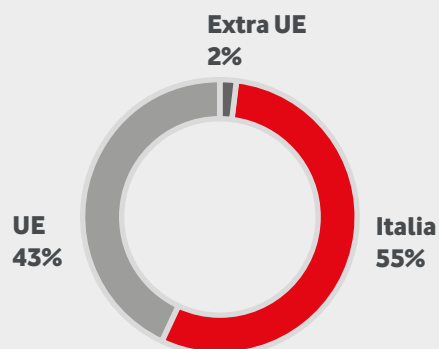
La strategia di prevenzione adottata in Vodafone comporta un'elevata attenzione anche alla sicurezza dei lavoratori dei propri fornitori che devono garantire il rispetto delle Absolute Rules che riguardano le aree a maggiore rischio, quali la sicurezza alla guida, i lavori in quota e i lavori elettrici. I dipendenti degli appaltatori di Vodafone Italia sono, inoltre, soggetti ad attività periodiche di controllo mediante audit svolti dai dipartimenti di Health, Safety&Environment, Supply Chain Management, Technology, Property & Facilities, a scopo preventivo, al fine di promuovere le congruenti iniziative correttive e preventive.

La dimensione della Supply-Chain di Vodafone Italia

Nel corso del fiscal year 2017 - 2018, il valore complessivo delle forniture è stato pari a circa 3,6 miliardi di euro, di cui il 76% relativo a servizi e la restante quota relativa a materie prime, sussidiarie, di consumo e merci.

Per quanto riguarda la composizione del parco fornitori, l'Azienda ha registrato, nel corso dell'anno, un lieve aumento della percentuale di fornitori europei, con un incremento pari a 2 punti percentuali.

**Provenienza fornitori
per valore ordinario⁴**



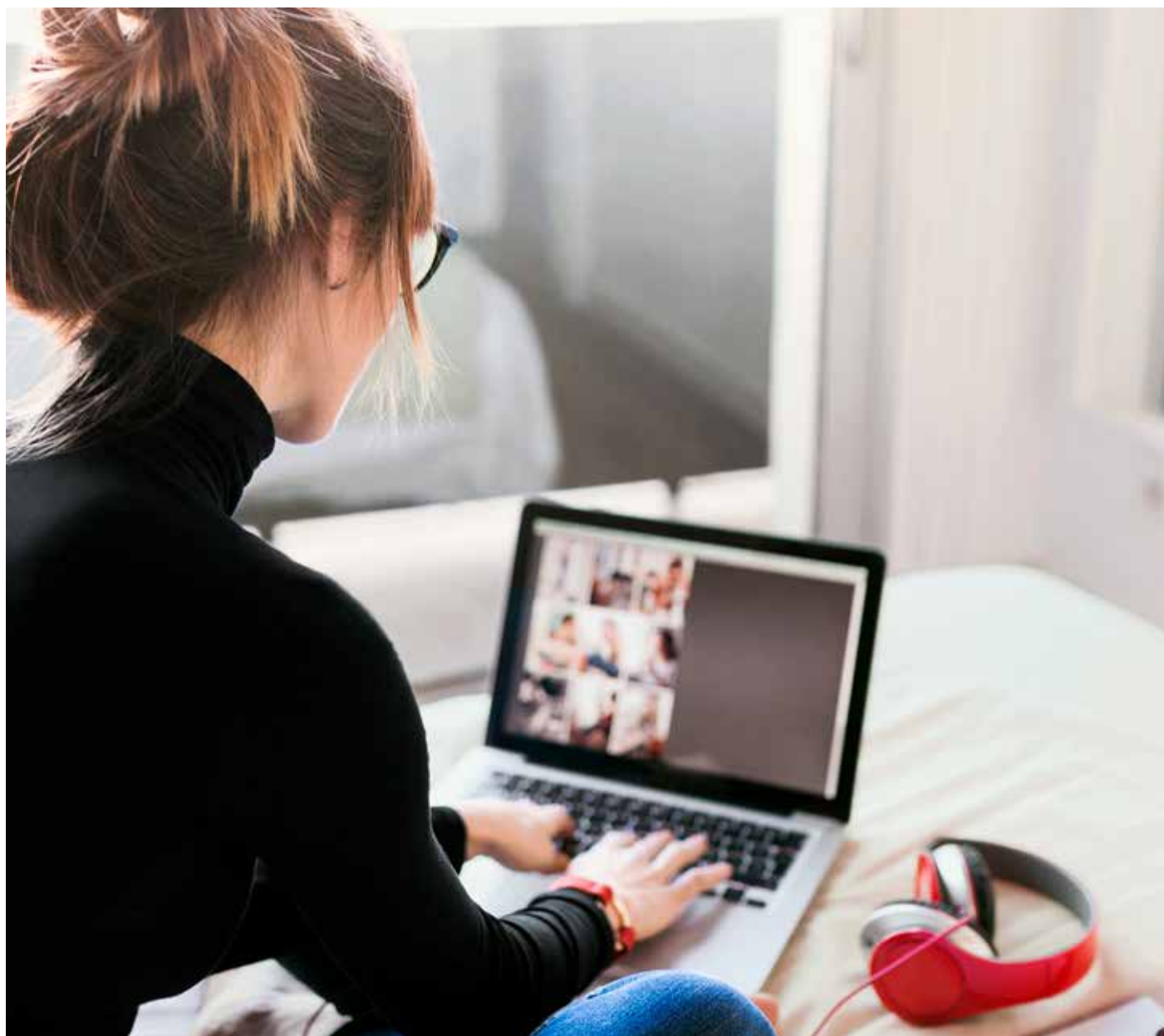
⁴ Nota: la distribuzione dei fornitori per valore di ordinato è calcolata sull'insieme dei fornitori che costituiscono l'80% del valore ordinato da Vodafone Italia nell'anno fiscale 2017-2018

Coinvolgimento e ascolto degli stakeholder

Anche nel fiscal year 2017 – 2018 Vodafone Italia ha continuato a rafforzare le proprie relazioni con gli stakeholder, al fine di creare relazioni mutuamente favorevoli, basate sulla trasparenza, la fiducia e il consenso nelle decisioni.

Nel corso dell'anno il team di CSR di Vodafone Italia, partendo dai 10 temi materiali individuati a livello di Gruppo², ne ha valutato l'applicabilità al contesto italiano, modificandoli o integrandoli con aspetti materiali per Vodafone Italia, laddove necessario. Da sottolineare che nell'analisi, gli aspetti legati alla Governance, alla conformità normativa e alla performance economica sono considerati come prerequisiti e quindi non sono stati

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



² Per maggiori dettagli si rimanda al documento "Sustainable Business Report" del Gruppo Vodafone, disponibile all'indirizzo <https://www.vodafone.com/content/dam/vodafone-images/sustainability/downloads/sustainablebusiness2018.pdf>

TEMI MATERIALI	IN VODAFONE ITALIA...
Soddisfazione dei nostri clienti per aumentarne la fiducia	Customer Experience rappresenta per Vodafone Italia un asset di fondamentale importanza. Nel corso dell'anno l'Azienda ha continuato a promuovere il programma "We CARE", così da assicurare ai propri clienti la migliore esperienza possibile in termini di efficacia del servizio offerto.
Intelligenza artificiale al servizio dei clienti	Attraverso l'Intelligenza Artificiale (IA) Vodafone Italia crea nuove opportunità per la customer experience, rafforzandone la qualità ed ampliandone le potenzialità. A tal proposito l'azienda ha sviluppato TOBi, il primo assistente digitale in grado di interagire con le persone e dare risposta alle esigenze più semplici e immediate dei clienti.
Tutela della privacy e dei dati	Vodafone Italia si impegna a garantire elevati livelli di sicurezza dei dati dei propri clienti attraverso il continuo sviluppo di procedure e tecnologie. In particolare l'azienda ha avviato un percorso di allineamento alle richieste normative definite dal nuovo regolamento generale sulla protezione dei dati personali (GDPR).
Elettromagnetismo	Vodafone Italia si impegna a monitorare con attenzione i risultati della ricerca scientifica sugli effetti dei campi elettromagnetici, informando i clienti e il pubblico attraverso un'apposita sezione del sito internet. All'interno del sito sono consultabili anche le procedure dell'Azienda per garantire che i telefoni e le stazioni radio base rispettino tutte le normative nazionali e non.
Efficienza e innovazione delle reti	Vodafone Italia, nella propria veste di attore principale della rivoluzione digitale del Paese, promuove la crescita innovativa della propria infrastruttura di rete mobile e fissa, implementando inoltre nuove tecnologie in grado di ridurre il fabbisogno energetico.
Sviluppo di tecnologie digitali e mobili per il cambiamento	Le tecnologie digitali e mobili sono due leve fondamentali per il cambiamento che riguarda l'intero sistema economico e produttivo, oltre che sociale. Vodafone Italia si impegna a sviluppare e mettere a disposizione della Società soluzioni tecnologiche innovative capaci di guidarne la trasformazione digitale.
Sviluppo delle competenze digitali	Sviluppare le competenze digitali dei dipendenti e dei giovani talenti è fondamentale per cogliere tutte le opportunità offerte dalla digitalizzazione del mondo del lavoro e della società. Nascono così i programmi di Vodafone Italia per la formazione digitale dei dipendenti, e le numerose iniziative per i giovani di talento, tra cui <i>Future Jobs Finder</i> , <i>What will you be</i> e <i>Code like a girl</i> .
Diversità e inclusione	Da sempre Vodafone Italia considera la diversità un valore chiave per tutta l'azienda ed un proprio punto di forza. Si impegna così ogni giorno per promuovere e valorizzare la creazione di un ambiente di lavoro inclusivo, attraverso l'ascolto delle proprie persone e l'impegno nel riconoscere la diversità e a valorizzarla come un fattore positivo di cambiamento.
Promozione di un posto di lavoro agile e interattivo	Vodafone Italia si pone in prima linea per la diffusione e l'adozione di soluzioni di SmartWorking, consapevole che la digital revolution passa anche attraverso lo sviluppo di modalità e strumenti di lavoro smart, in grado di rendere il modo di lavorare delle persone sempre più agile, interattivo e orientato alla collaborazione.
Cybersecurity	L'azienda collabora con le autorità pubbliche per la tutela delle infrastrutture critiche del Paese da eventuali attacchi informatici e per la diffusione di una maggior consapevolezza riguardo ai crimini informatici.
Utilità e solidarietà sociale	Vodafone Italia, grazie Fondazione Vodafone Italia, opera con l'obiettivo di offrire un contributo concreto alla soluzione delle criticità del contesto sociale attuale e contrastare l'insorgere di nuove forme di disagio. Tra i numerosi progetti portati avanti in Italia si sottolineano il progetto OSO (OgniSportOltre) per avvicinare le persone con disabilità allo sport, le iniziative di Digital Health (DreamLab e AIRETT), i programmi di supporto alle popolazioni colpite dai terremoti e le attività di integrazione a favore di immigrati e rifugiati.
Integrità ed etica aziendale	Al fine di garantire la massima legalità, integrità ed etica aziendale, Vodafone Italia è dotata di un Codice Etico e di un Code of Conduct, oltre che di un meccanismo di whistleblowing denominato "Speak Up". Inoltre, sono realizzate apposite campagne e attività formative come quelle riconducibili al programma "Doing What's Right".

Tra le attività con cui Vodafone Italia si impegna a favorire la partecipazione degli stakeholder vi sono la rendicontazione trasparente, l'ascolto e il dialogo. In particolare, per il fiscal year 2017 - 2018 si segnalano:

Modalità di coinvolgimento

Dipendenti

Vodafone Italia intrattiene con le proprie persone un dialogo costante e costruttivo, grazie a numerosi strumenti di comunicazione interna che offrono uno spazio per la condivisione di idee, proposte e suggerimenti. In particolare Vodafone Italia si affida alla "Intranet HUB", portale accessibile da tutti i dipendenti del Gruppo Vodafone che consente di lasciare commenti e trovare tutte le informazioni e la documentazione utile per lo svolgimento della propria attività lavorativa. In aggiunta a HUB, Vodafone Italia mette a disposizione dei propri dipendenti:

- Yammer, il social network interno su cui le persone hanno la possibilità di iscriversi a gruppi di proprio interesse per essere informate sulle ultime novità, condividere informazioni e restare in contatto con i colleghi;
- "Vodafone News App", un'App che consente alle persone dell'Azienda di rimanere informate sulle novità in modo semplice e in mobilità;
- "Need to Know", la newsletter settimanale rivolta all'intera popolazione aziendale con lo scopo di informare sulle principali novità strategiche, commerciali e di brand.

Il coinvolgimento dei dipendenti passa infine attraverso gli incontri via webcast, a cui è possibile partecipare collegandosi dalla propria postazione o da remoto, postando domande in tempo reale, e gli incontri interni, dedicati ai diversi segmenti della popolazione aziendale. Si è svolta, inoltre, la "Vodafone People Survey", l'indagine di misurazione del clima aziendale e del livello di "engagement" dei dipendenti.

Clienti

La Customer Experience rappresenta per Vodafone Italia un asset di fondamentale importanza. Per questo motivo, anche nel fiscal year 2017 - 2018 l'Azienda ha investito sul programma We CARE, con l'obiettivo di assicurare ai propri clienti la migliore esperienza possibile in termini di qualità e di offerta del servizio, e di stabilire con loro un forte rapporto di fiducia. Particolare attenzione è stata posta nel corso dell'anno allo sviluppo dei canali di contatto digitali, attraverso l'aggiornamento della App My Vodafone e il lancio del nuovo assistente digitale TOBi, basato sull'intelligenza artificiale. Inoltre, Vodafone Italia ha lavorato, nel corso dell'anno, per migliorare ulteriormente la fruibilità e le funzionalità dell'App My Vodafone Business. Infine, nel corso dell'anno Vodafone Italia ha lanciato anche il servizio Vodafone Prima Classe, dedicato ai clienti in Partita IVA, che mette a disposizione degli utenti un team di consulenti specializzati in grado di gestire al meglio le problematiche conoscendo la storia di ciascun Cliente assegnato.

Fornitori

Vodafone Italia coinvolge i propri fornitori costantemente, sia all'inizio di ogni potenziale rapporto, quando, attraverso l'adesione al Code of Ethical Purchasing, vengono condivisi i valori etici del Gruppo Vodafone, sia nei successivi procedimenti di qualifica e di valutazione, finalizzati al mantenimento e al miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti. Nel fiscal year 2017 - 2018 è stata fondamentale per l'Azienda la promozione di momenti di contatto e formazione con i fornitori. In particolare si è trattato di incontri durante i quali condividere in maniera trasparente con i propri fornitori le criticità riscontrate nel corso delle attività del Contractor Control, e instaurare un dialogo condiviso per una collaborazione più efficace.

Istituzioni

Vodafone Italia ha mantenuto nel corso dell'anno relazioni trasparenti con Enti, Istituzioni ed Associazioni attraverso la Direzione External Affairs, continuando, in virtù di un dialogo costruttivo, ad offrire il proprio contributo allo sviluppo delle telecomunicazioni in Italia. La collaborazione con le Istituzioni avviene anche mettendo a disposizione il proprio Security Operation Center come contact center a disposizione degli organi governativi per attività di pubblica sicurezza o di gestione delle emergenze.

Mercato

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

I numeri della sostenibilità

I clienti di Vodafone Italia

Suddivisione dei clienti Consumer (n° SIM)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Family (fisso - mobile)	4.635.857	4.690.381	4.504.692
Mass Market (ricaricabile)	16.313.868	16.695.899	17.921.245
Totale	20.949.725	21.386.280	22.425.937

Suddivisione dei clienti Business (n° imprese)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Piccole imprese	563.765	554.178	559.070
Medie imprese	96.921	48.893	50.611
Grandi imprese	16.926	5.464	5.606
Totale	677.612	608.535	615.287

Le persone di Vodafone Italia

Forza lavoro (n°)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Dipendenti*	6.625	6.768	6.771
- di cui donne	3.653	3.755	3.751
Personale con contratto di somministrazione di lavoro	14	132	24
- di cui donne	10	82	8
Totale	6.639	6.900	6.795

* La composizione dei dipendenti al 31 marzo 2017 di Vodafone Italia è rappresentata da un totale F.T.E. pari a 6.030

Dipendenti per tipologia contrattuale (n°)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Tempo indeterminato	6.521	6.674	6.764
- di cui donne	3.610	3.716	3.749
Tempo determinato	6	5	7
- di cui donne	4	3	2
Contratto di apprendistato	98	89	0
- di cui donne	39	36	0
Totale	6.625	6.768	6.771
Contratti trasformati da tempo determinato a tempo indeterminato	5	4	12

Dipendenti part-time e full-time (n°)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Full-time	4.635	4.885	4.884
- di cui donne	1.903	2.088	2.073
Part-time	1.990	1.883	1.887
- di cui donne	1.750	1.667	1.678
Totale	6.625	6.768	6.771
- di cui donne	3.653	3.775	3.751

Dipendenti per livello di istruzione (n°)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Laurea	2.632	2.614	2.665
Diploma	3.993	4.154	4.106
Totale	6.625	6.768	6.771

Competence Center	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Operatori di Vodafone Italia (n.)	2.605	2.698	2.594
- di cui assunti a tempo indeterminato	2.528	2.610	2.594
- di cui assunti con contratto di apprendistato	77	88	-

Dipendenti per appartenenza a categorie protette (n° e %)	2017-2018		2016-2017		2015-2016	
	Totale	Di cui donne	Totale	Di cui donne	Totale	Di cui donne
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Quadri	4	25%	2	50%	2	50%
Impiegati	319	62%	311	62%	302	61%
Totale	323	62%	313	62%	304	61%

Dipendenti per funzione di appartenenza (n°)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Staff	404	296	438
- di cui donne	62%	69%	58%
Tecnologie	1.395	1.373	1.370
- di cui donne	22%	22%	21%
Commerciale	1.003	1.060	1.120
- di cui donne	52%	51%	51%
Customer Care	3.023	3.094	3.003
- di cui donne	76%	77%	78%
Group Resources	800	945	840
- di cui donne	34%	35%	35%
Totale	6.625	6.768	6.771
- di cui donne	55%	55%	55%

Componenti del Consiglio di Amministrazione per fasce di età e genere (n°)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
<40	-	-	-
41-45	-	1	2
46-50	2	1	-
>51	2	2	3
Totale	4	4	5
- di cui donne	1	1	-

Dipendenti per fasce di età (n°)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
<25	94	97	71
26-30	340	350	326
31-35	344	387	482
36-40	885	1.202	1.594
41-45	2.413	2.616	2.638
46-50	1.895	1.590	1.244
>51	654	526	416
Totale	6.625	6.768	6.771

Dipendenti per inquadramento contrattuale, fasce d'età e genere (n°)	2017-2018						
	<25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	>51
Dirigenti	-	-	8	22	35	72	33
- di cui donne	-	-	1	8	16	26	3
Quadri	-	8	75	80	177	230	149
- di cui donne	-	6	32	31	61	70	36
Impiegati	60	272	257	783	2.201	1.593	472
- di cui donne	35	151	128	509	1.430	876	195
Apprendisti	34	60	4	-	-	-	-
- di cui donne	12	27	-	-	-	-	-
Totale	94	340	344	885	2.413	1.895	654
- di cui donne	47	184	161	548	1.507	972	234
Età media	43						

Dipendenti per macro-funzioni per fasce d'età e genere (n°)	2017-2018						
	<25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	>51
Staff	8	43	41	39	101	115	57
- di cui donne	7	34	23	26	70	61	28
Tecnologie	13	52	62	151	412	444	261
- di cui donne	3	23	26	28	83	101	45
Commerciale	28	100	102	155	310	243	65
- di cui donne	16	51	56	87	166	113	29
Customer Care	40	106	89	467	1.368	842	111
- di cui donne	17	58	45	382	1.108	612	86
Group Resources	5	39	50	73	222	251	160
- di cui donne	4	18	11	25	80	85	46
Totale	94	340	344	885	2.413	1.895	654
- di cui donne	47	184	161	548	1.507	972	234

Dipendenti, suddivisi per genere, aventi diritto al congedo parentale (n°)	2017 – 2018			2016 – 2017		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	116	54	170	121	55	176
Quadri	483	236	719	464	233	697
Impiegati	2.314	3.324	5.638	2.375	3.431	5.806
Apprendisti	59	39	98	53	36	89
Totale	2.972	3.653	6.625	3.013	3.755	6.768

Dipendenti, suddivisi per genere, che hanno usufruito del congedo parentale (n°)	2017 – 2018			2016 – 2017		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	-	7	7	-	7	7
Quadri	2	30	32	3	30	33
Impiegati	91	726	817	85	718	803
Apprendisti	-	-	-	-	-	-
Totale	93	763	856	88	755	843

Dipendenti, suddivisi per genere, che sono tornati al lavoro alla fine del congedo parentale (n°)	2017 – 2018			2016 – 2017		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	-	7	7	-	6	6
Quadri	2	28	30	3	29	32
Impiegati	91	724	815	83	713	796
Apprendisti	-	-	-	-	-	-
Totale	93	759	852	86	748	834

Dipendenti, suddivisi per genere, che sono tornati al lavoro alla fine del congedo parentale e che sono ancora impiegati nei dodici mesi dopo il rientro al lavoro (n°)	2017 – 2018			2016 – 2017		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	-	7	7	-	6	6
Quadri	2	24	26	3	27	30
Impiegati	89	700	789	83	707	790
Apprendisti	-	-	-	-	-	-
Totale	91	731	822	86	740	826

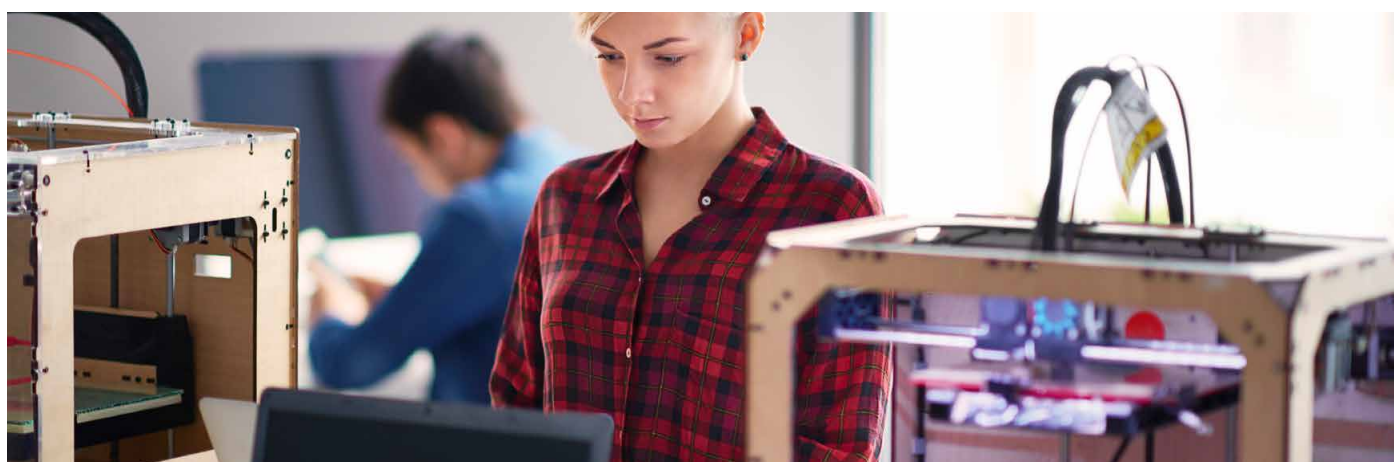
Turnover per genere (n. e %)	2017 - 2018		2016 - 2017		2015 - 2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Dipendenti assunti	97	129	151	106	78	92
Dipendenti che hanno lasciato il Gruppo	214	172	158	121	141	111
Totale assunti	226		257		170	
Totale cessati	386		279		252	
Turnover (%)*	5,83%		4,12%		3,7%	

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

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

Assunzioni e uscite per fasce d'età (n°)	2017 - 2018						
	<25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	>51
Dipendenti assunti nell'anno	41	83	54	18	14	11	5
Dipendenti che hanno lasciato il Gruppo	5	68	40	76	95	67	35

Assunzioni e uscite per area geografica (n°)	2017 - 2018		2016 - 2017		2015 - 2016	
Dipendenti assunti:	226		257		170	
- Nord-Ovest	185		177		148	
- Nord-Est	10		54		8	
- Centro	25		16		13	
- Sud	6		10		1	
- Estero	-		-		-	
Dipendenti che hanno lasciato il Gruppo:	386		279		252	
- Nord-Ovest	212		208		163	
- Nord-Est	73		26		28	
- Centro	60		28		34	
- Sud	37		17		27	
- Estero	4		-		-	



La formazione e lo sviluppo dei dipendenti

Formazione del personale interno ed esterno	2017- 2018	2016 – 2017	2015 - 2016
Personale dipendente (n. giornate)	19.513	17.908	18.455
Personale esterno (n. giornate)	25.735	30.798	40.131
Totale giornate di formazione	45.248	48.706	58.586
Formazione media del personale dipendente (n. giornate pro-capite)	2,9	2,6	2,7
Investimenti in formazione (migliaia di Euro)	4.200	5.000	5.000

Ore di formazione per qualifica e genere	2017- 2018	2016 – 2017	2015 - 2016
Dirigenti	4.003	2.155	4.983
- di cui donne	1.246	672	1.816
Quadri	13.318	9.408	12.823
- di cui donne	4.524	3.473	4.713
Impiegati	138.781	131.704	129.834
- di cui donne	84.286	78.545	79.259
Totale	156.102	143.267	147.640
- di cui donne	90.056	82.690	85.788

Giornate di formazione rivolte al personale dipendente, per tipologia di formazione	2017- 2018	2016 – 2017	2015 - 2016
Formazione funzionale	16.821	14.404	14.982
Formazione manageriale	1.332	1.627	1.130
Formazione comportamentale	825	861	1.822
Formazione linguistica	535	1.016	521
Totale	19.513	17.908	18.455

Giornate di formazione funzionale rivolte al personale dipendente (n°)	2017- 2018	2016 – 2017	2015 - 2016
Formazione CRM (Customer Relationship Management)	9.382	9.033	8.772
Formazione Technology	3.320	3.401	3.323
Formazione Commerciale	1.359	1.131	2.061
Formazione Sicurezza sul lavoro	2.760	839	826
Totale	16.821	14.404	14.982

Valutazione e incentivazione delle persone

Remunerazione Annua Totale media delle donne rispetto a quella degli uomini (%)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Dirigenti	80%	81%	76%
Quadri	92%	93%	93%
Impiegati	81%	81%	81%
Apprendisti	99%	100%	-

Remunerazione Annua Lorda media delle donne rispetto a quella degli uomini (%)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Dirigenti	83%	84%	84%
Quadri	94%	95%	94%
Impiegati	82%	82%	82%
Apprendisti	99%	100%	-

Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale (%)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale (%)	126%	128%	132%

Relazioni industriali

Partecipazione ad attività sindacale	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Ore di assenza per assemblee e permessi sindacali	60.016	59.393	58.109
Ore di assenza per scioperi	2.721	10.948	18
Personale iscritto al sindacato	28,71%	28,36%	26,85%

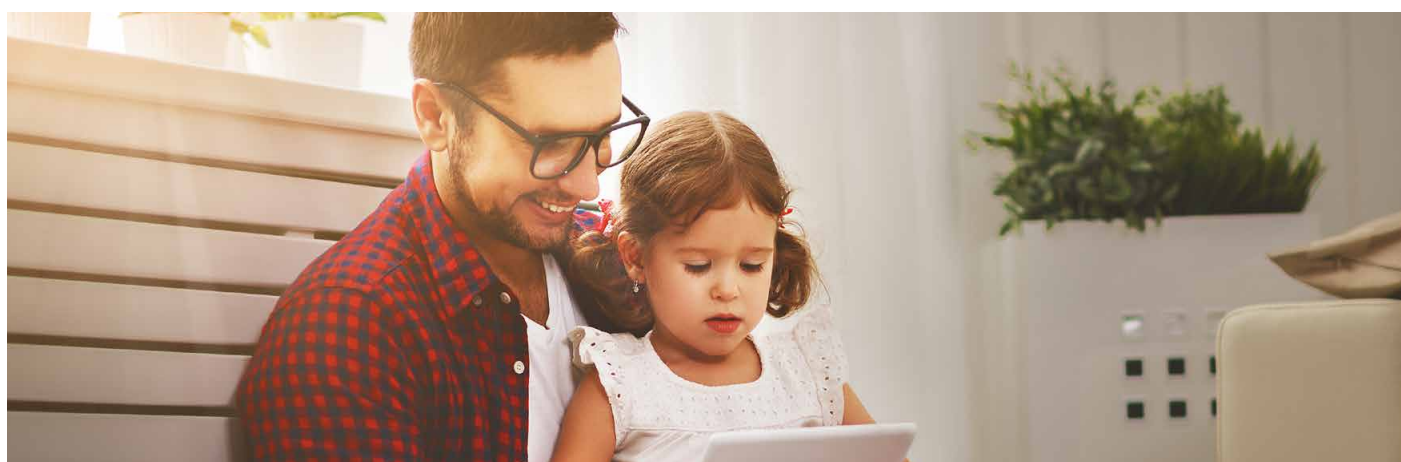
Tasso di assenteismo (%)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Tasso di assenteismo	2,95	2,94	2,64

La promozione della salute e della sicurezza

Infortuni sul lavoro	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Infortuni sul lavoro (n.)	14	17	11
- di cui a donne	8	12	7
Giorni persi per infortuni sul lavoro	155	250	121
- di cui a donne	77	176	42
Dipendenti Full-time equivalent (FTE)	6.030	5.996	6.189
Indice di Frequenza	2,3	2,8	1,8
Indice di Gravità	25,7	41,7	19,6
Infortuni in itinere (n.)	51	70	57
- di cui a donne	34	48	40

Formazione sulla Salute e Sicurezza sul lavoro (n° di persone coinvolte)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Ruoli e responsabilità nell'ambito del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (Addetti Emergenza, RLS, SPP, Internal Auditor, ecc.)	913	1.251	866
Prevenzione dei rischi correlati alla attività svolta	1.789	950	1.757
Formazione tematiche ambientali (Sistri, ecc.)	3	-	17
Totale	2.705	2.201	2.640

Formazione Salute e Sicurezza sul lavoro (n° di giornate)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Ruoli e responsabilità nell'ambito del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (Addetti Emergenza, RLS, SPP, Internal Auditor, ecc.)	574	881	694
Prevenzione dei rischi correlati alla attività svolta	1.204	610	876
Formazione tematiche ambientali (Sistri, ecc.)	2	-	17
Totale	1.780	1.491	1.587



Fondazione Vodafone Italia

Numero di progetti e investimento totale	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Progetti sostenuti (n°)	14	12	12
Investimento totale (€)	5.698.647	5.110.836	5.114.248

Risorse della Fondazione (€)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Fondi ricevuti	3.690.000	4.741.000	5.452.000
- da Vodafone Group Foundation	1.850.000	2.150.000	2.500.000
- da Vodafone Italia	1.840.000	2.591.000	2.952.000
Fondi utilizzati per la gestione operativa	420.000	441.000	452.000
Fondi destinati per le iniziative deliberate dal CdA	5.698.647	5.110.836	5.114.000

La catena di fornitura

Ordinato concentrato su fornitori locali (%)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
% volumi di acquisto da realtà industriali italiane o sussidiarie locali di multinazionali*	55%	57%	64%

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

Forniture di servizi (€)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Servizi di trasporto	-	1.334.000	719.309
Servizi industriali e rete	1.435.276.000	1.560.045.000	1.638.448.591
Servizi commerciali e pubblicitari	694.466.000	724.337.000	746.855.962
Servizi amministrativi e generali	132.026.000	119.870.000	131.529.797
Spese correlate al personale	30.000.000	31.387.000	33.795.618
Servizi resi da società del Gruppo Vodafone	450.023.000	485.180.000	501.593.186
Totale	2.741.791.000	2.922.153.000	3.052.942.463

Forniture di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci (€)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Telefoni ed accessori	866.588.000	828.021.000	820.137.244
Carte telefoniche	9.537.000	9.976.000	11.027.226
Arredi punti vendita	37.000	77.000	220.875
Altri acquisti materiale di consumo e merci	4.151.000	3.165.000	3.021.804
Totale	880.313.000	841.239.000	834.407.149

L'efficienza energetica delle reti di Vodafone Italia

Siti Fisici	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Siti fisici totali	20.235	20.203	19.919
- di cui siti condivisi (shared)	65%	65%	60%

Consumi di energia elettrica acquistata (MWh annui)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Rete	673.617	750.974	721.985
Fonti convenzionali	189.905	226.303	216.961
Fonti rinnovabili	483.712	524.671	505.025
Uffici e negozi	33.919	34.541	37.322
Fonti convenzionali	16.510	16.101	18.073
Fonti rinnovabili	17.409	18.440	19.249
Totale	707.536	785.515	759.307
Fonti convenzionali	206.415	242.405	235.034
Fonti rinnovabili	501.121	543.111	524.274
CED*	64.675	66.816	76.967
Fonti convenzionali	-	-	9.335,65
Fonti rinnovabili	64.675**	66.816	67.631

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

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

Mix energetico di fonti convenzionali acquistato per fonte energetica primaria	2017-2018	
	GJ	MWh
Da energia tradizionale	491.569,36	136.547,04
Solidi	88.093,48	24.470,41
Gas naturale	312.090,50	86.691,80
Gas derivati	7.006,12	1.946,15
Petroli	10.209,46	2.835,96
Altri combustibili	74.169,80	20.602,72
Da energia rinnovabile	267.246,51	74.235,14
Idrica da apporti naturali	104.976,31	29.160,08
Geotermica	15.558,00	4.321,67
Eolica	43.761,86	12.156,07
Fotovoltaica	54.686,06	15.190,57
Bioenergie	48.264,29	13.406,75
Totale	758.815,87	206.415,23

Nota: il dato è riferito all'energia elettrica non certificata RECs (da fonti convenzionali) acquistata da Vodafone Italia, ripartita secondo il mix energetico nazionale (fonte: Dati generali Terna, 2016).

Consumi di energia termica (MWh annui)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Uffici	22.868	28.807	28.653

Emissioni indirette di CO ₂ (t)	2017 - 2018	2016 - 2017	2015 - 2016
Rete	1.824.329	2.025.394	1.966.656
Uffici e negozi (esclusa energia termica)	166.761	172.280	199.351
Totale	1.991.089	2.197.674	2.166.007
CED	-*	-	-

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

Consumi diretti di energia (TEP)	2017 - 2018	2016 - 2017	2015 - 2016
Gasolio da autotrazione	2.695	2.682	2.900
Benzina da autotrazione	25	15	32
Gasolio produzione energia da gruppi elettrogeni rete, uffici e negozi	197	220	342
Benzina produzione energia da gruppi elettrogeni rete, uffici e negozi	-	-	-
Gas naturale per caldaie e il riscaldamento degli uffici	326	301	273
Totale	3.243	3.219	3.547
Gasolio produzione energia da gruppi elettrogeni CED	-	-	13
Benzina produzione energia da gruppi elettrogeni CED	-	-	-

Energia elettrica autoprodotta (MWh annui)	2017 - 2018	2016 - 2017	2015 - 2016
Gruppi elettrogeni - rete, uffici e negozi	1.027	1.372	1.498
Impianti di trigenerazione	1.044	1.328	1.526
Fonti rinnovabili (solare) - rete, uffici e negozi	83	52	50
Totale	2.153	2.753	3.074
Gruppi elettrogeni - CED	-	-	43

Emissioni dirette di CO ₂ (t)	2017 - 2018	2016 - 2017	2015 - 2016
CO ₂ da trasporti (flotta aziendale)	7.860	8.508	8.072
CO ₂ da produzione energia (gruppi elettrogeni)	570	995	1.443
CO ₂ da riscaldamento	879	712	960
Totale	9.309	10.215	10.475
Gruppi elettrogeni - CED	-	-	37

Nota: le emissioni dirette di CO₂ per il triennio 2015-2018 sono state ricalcolate con i fattori di conversione del Department for Environment Food & Rural Affairs

Altre emissioni indirette di CO ₂ (t)	2017-2018	2016-2017	2015-2016
<i>Economy</i>	1.701	1.600	1.818
Short haul	1.236	1.238	1.464
Long haul	465	363	355
<i>Business</i>	318	237	345
Short haul	2	-	4
Long haul	317	237	342
CO ₂ da voli aerei	2.019	1.837	2.164

Nota: le altre emissioni indirette di CO₂ pe il triennio 2015-2018 sono state ricalcolate con i fattori di conversione del Department for Environment Food & Rural Affairs

Fattori di emissione utilizzati per il calcolo della CO ₂	Unità di misura	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Energia elettrica di rete prodotta da fonti convenzionali	kg CO ₂ /kWh	0,5129	0,5510	0,5510
Energia elettrica di rete prodotta da fonti rinnovabili	kg CO ₂ /kWh	-	-	-
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili	kg CO ₂ /kWh	-	-	-
Energia termica (teleriscaldamento da cogenerazione)	kg CO ₂ /kWh	-	-	-
Benzina da autotrazione	kg CO ₂ /l	2,1876	2,1861	2,1861
Gasolio da autotrazione	kg CO ₂ /l	2,5784	2,5901	2,5901
Gasolio per le caldaie e il riscaldamento degli edifici	kg CO ₂ /l	2,5784	2,5901	2,5901
Gasolio produzione energia da gruppi elettrogeni	kg CO ₂ /l	2,5784	2,5901	2,5901
Benzina produzione energia da gruppi elettrogeni	kg CO ₂ /l	2,1876	2,1861	2,1861
Gas naturale per riscaldamento uffici	kg CO ₂ /Nm ³	2,0927	2,0245	2,0245
Voli aerei:				
<i>Short haul</i>				
- Economy class	kg CO ₂ /passenger km	0,16425	0,16425	0,16425
- First/business class	kg CO ₂ /passenger km	0,24637	0,24637	0,24637
Long haul				
- Economy class	kg CO ₂ /passenger km	0,14604	0,14604	0,14604
- business class	kg CO ₂ /passenger km	0,42353	0,42353	0,42353

Gas effetto serra (kg)	Uso	Stato	2017 - 2018		2016 - 2017		2015 - 2016	
			Rete	Uffici	Rete	Uffici	Rete	Uffici
HFC (R407-R134-R417-R410)	refrigerante	detenuto	51.277	17.591	51.963	17.612	51.991	17.441
HFC (R407-R134-R417-R410)	refrigerante	reintegrato	511	805	2.110	410	2.959	1.046
HFC23	estinguente	detenuto	61.088	24.008	63.136	24.008	64.947	23.870
HFC23	estinguente	reintegrato	-	-	627	188	-	-
CO ₂	estinguente	detenuto	22.382	2.495	22.302	2.486	22.445	2.737
CO ₂	estinguente	reintegrato	80	-	-	9	19	4

Gas ozonolesivi (kg)	Uso	Stato	2017 - 2018		2016 - 2017		2015 - 2016	
			Rete	Uffici	Rete	Uffici	Rete	Uffici
HCFC (R22)	refrigerante	detenuto	6.752	79	6.780	79	7.260	213
HCFC (R22)	refrigerante	reintegrato	5	-	-	-	-	-

Altre sostanze estinguenti (kg)	Uso	Stato	2017 - 2018		2016 - 2017		2015 - 2016	
			Rete	Uffici	Rete	Uffici	Rete	Uffici
Polveri	estinguente	detenuto	64.795	10.392	64.765	10.342	64.822	10.484
Polveri	estinguente	reintegrato	2	-	72	72	66	24
NOVEC	estinguente	detenuto	26.614	7.728	24.146	7.728	21.679	7.728
NOVEC	estinguente	reintegrato	40	-	228	-	-	-
Altro (soyuz)	estinguente	detenuto	-	-	10	-	20	-
Altro (soyuz)	estinguente	reintegrato	-	-	-	-	-	-

Rifiuti speciali prodotti dalla gestione della Rete (t)		2017 - 2018	2016 - 2017	2015 - 2016
Pericolosi		666	298	786
Non pericolosi		1.004	560	407
Totale		1.670	858	1.193
- di cui riciclati		100%	100%	100%

Performance Economiche

Determinazione del Valore Aggiunto (milioni di euro)	2017 - 2018	2016 - 2017	2015 - 2016
A) Valore della produzione	6.740	6.725	6.606
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	6.287	6.209	6.125
2. Variazione rimanenze prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci) incrementi di immobilizzazioni per lavori interni.	78	77	77
4. Altri ricavi e proventi	375	439	404
B) Costi intermedi della produzione	(4.173)	(4.323)	(4.403)
6. Costi di materie prime	(892)	(838)	(839)
7. Costi per servizi	(2.730)	(2.891)	(3.019)
8. Costi di godimento di beni di terzi	(310)	(351)	(297)
9. Accantonamenti per rischi	(49)	(21)	(27)
10. Altri accantonamenti	(128)	(156)	(156)
11. Oneri diversi di gestione	(64)	(66)	(65)
VALORE AGGIUNTO CONSOLIDATO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	2.567	2.402	2.203
C) Componenti accessori e straordinari	5	20	25
12. +/- Saldo gestione accessoria	10	21	25
Ricavi accessori	10	21	25
- Costi accessori	-	-	-
13. +/- Saldo componenti straordinari	(5)	(1)	-
Ricavi straordinari	-	-	-
- Costi straordinari	(5)	(1)	-
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	2.572	2.422	2.228
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	(1.361)	(1.393)	(1.333)
VALORE AGGIUNTO NETTO	1.211	1.029	895

Distribuzione del Valore Aggiunto (milioni di euro)	2017 - 2018	2016 - 2017	2015 - 2016
Risorse umane	461	467	477
Personale non dipendente	1	-	-
Personale dipendente	-	-	-
a) remunerazioni dirette	326	328	329
b) remunerazioni indirette	134	139	148
Stato ed Istituzioni	215	199	154
Imposte dirette	208	194	151
Imposte indirette	9	9	9
- sovvenzioni in c/esercizio	(2)	(4)	(6)
Finanziatori	16	13	13
Oneri per capitali a breve termine	16	13	13
Oneri per capitali a lungo termine	-	-	-
Soci	-	-	-
Dividendi (Utili distribuiti alla proprietà)	-	-	-
Vodafone Omnitel	517	348	249
+/- Variazioni riserve	517	348	249
Collettività	2	2	2
Liberalità esterne	2	2	2
VALORE AGGIUNTO NETTO	1.211	1.029	895

Conto Economico in milioni di euro

	Esercizio 2017/2018	Esercizio 2016/2017
a) Valore della produzione	6.741	6.729
b) Costi della produzione	(6.005)	(6.194)
Costi operativi	(4.073)	(4.212)
Per il personale	(431)	(436)
Ammortamenti e svalutazioni	(1.361)	(1.393)
Svalutazione dei crediti	(128)	(156)
Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	(12)	3
Differenza tra valori e costi della produzione (a-b)	736	535
c) Proventi ed (oneri) finanziari	(9)	8
d) Rettifiche di valore di attività finanziarie	(2)	(1)
Risultato prima delle imposte (a-b+c+d)	725	542
Imposte sul reddito di esercizio	(208)	(194)
Utile (perdita) di esercizio	517	348

Stato Patrimoniale in milioni di euro

ATTIVO	31 marzo 2018	31 marzo 2017
Immobilizzazioni	5.353	5.215
Immobilizzazioni immateriali	3.008	2.692
Immobilizzazioni materiali	2.333	2.508
Immobilizzazioni finanziarie	12	15
Attivo circolante	2.502	2.085
Rimanenze	51	63
Crediti commerciali entro 12 mesi	913	1.019
Crediti commerciali oltre 12 mesi	313	213
Crediti verso imprese soggette al controllo delle controllanti	18	23
Crediti tributari e per imposte anticipate	242	213
Crediti verso altri	151	80
Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	780	434
Disponibilità liquide	33	39
Ratei e risconti	117	102
Totale attivo	7.972	7.402

Stato Patrimoniale in milioni di euro

PASSIVO	31 marzo 2018	31 marzo 2017
Patrimonio netto	5.483	4.966
Capitale e riserve	2.777	2.773
Utile esercizi precedenti	2.189	1.845
Utile (perdita) d'esercizio	517	348
Fondi per rischi ed oneri	288	124
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	66	68
Debiti	1.835	1.917
Debiti verso Banche	5	6
Debiti verso altri finanziatori	23	61
Acconti entro 12 mesi	-	37
Debiti commerciali entro 12 mesi	1.185	1.208
Debiti commerciali oltre 12 mesi	7	5
Debiti verso imprese sottoposte al controllo delle controllanti	282	254
Debiti tributari	214	257
Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale entro 12 mesi	12	12
Altri debiti entro 12 mesi	99	75
Altri debiti oltre 12 mesi	8	1
Ratei e risconti	300	327
Totale passivo	7.972	7.402

Rendiconto Finanziario in milioni di euro

RENDICONTO FINANZIARIO	Esercizio 2017/2018	Esercizio 2016/2017
Utile d'esercizio	517	348
Imposte sul reddito	208	194
Interessi finanziari	9	(8)
Utile d'esercizio prima di imposte, interessi, plus/minusvalenze	734	533
Accantonamenti	240	72
Ammortamenti, svalutazioni di immobilizzazioni e altre variazioni	1.357	1.377
Flusso finanziario prima delle variazioni del CCN	2.330	1.982
Variazione del capitale circolante netto	(144)	(289)
Flusso finanziario dopo le variazioni del CCN	2.186	1.693
Utilizzo fondi	(73)	(69)
Altre rettifiche monetarie	(232)	(75)
Flusso finanziario della gestione reddituale (A)	1.881	1.549
(Acquisti)/Dismissioni di immobilizzazioni materiali	(575)	(563)
(Acquisti)/Dismissioni di immobilizzazioni immateriali	(925)	(295)
Incremento/(Decremento) di immobilizzazioni finanziarie	-	(15)
Flusso finanziario generato dall'attività di investimento (B)	(1.500)	(873)
Incremento /(Decremento) debiti a breve verso banche	(2)	2
Incremento /(Decremento) posizione c/c corrispondenza verso la controllante	(346)	(640)
Debiti verso altri finanziatori	(38)	(22)
Flusso di cassa netto generato dall'attività finanziaria (C)	(386)	(661)
Variazione netta del saldo cassa e banche (A+/-B+/-C)	(5)	15
Saldo iniziale di cassa e banche	39	24
Saldo finale di cassa e banche	33	39

Guida alla lettura

Nota metodologica al Bilancio di Sostenibilità

Il Bilancio di Sostenibilità di Vodafone Italia, giunto alla sua diciassettesima edizione, è pubblicato con cadenza annuale e rappresenta il principale strumento di comunicazione con gli stakeholder in merito alle performance di Sostenibilità. Il periodo di riferimento della presente edizione va dal 1° aprile 2017 al 31 marzo 2018. Per il fiscal year 2017 - 2018, il Bilancio di Sostenibilità è stato predisposto in conformità agli standard di rendicontazione "GRI Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI-Reporting Initiative, secondo l'opzione "Core". Inoltre, adotta i principi di "inclusività", "materialità" e "rispondenza" statuiti dallo standard AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 (AA1000 APS) emanato da AccountAbility. Per il calcolo del Valore Aggiunto creato e distribuito, all'interno della sezione "Il contributo economico e la creazione di valore", riportata nel paragrafo "il contributo della Digital Vodafone al Paese", sono stati utilizzati anche i Principi di redazione definiti dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS). Inoltre, Vodafone Italia si è ispirata alle

linee guida di Gruppo e alle best practice nazionali e internazionali sulla Corporate Responsibility.

Si dà atto che in data 23 novembre 2015 Vodafone Omnitel B.V. ha trasferito la propria sede legale da Amsterdam (Olanda), in Via Jervis 13, Ivrea (TO), Italia, trasformandosi da società a responsabilità limitata soggetta al diritto Olandese in una società per azioni soggetta al diritto italiano - con conseguente adozione della nazionalità italiana - con il nome di Vodafone Italia S.p.A.

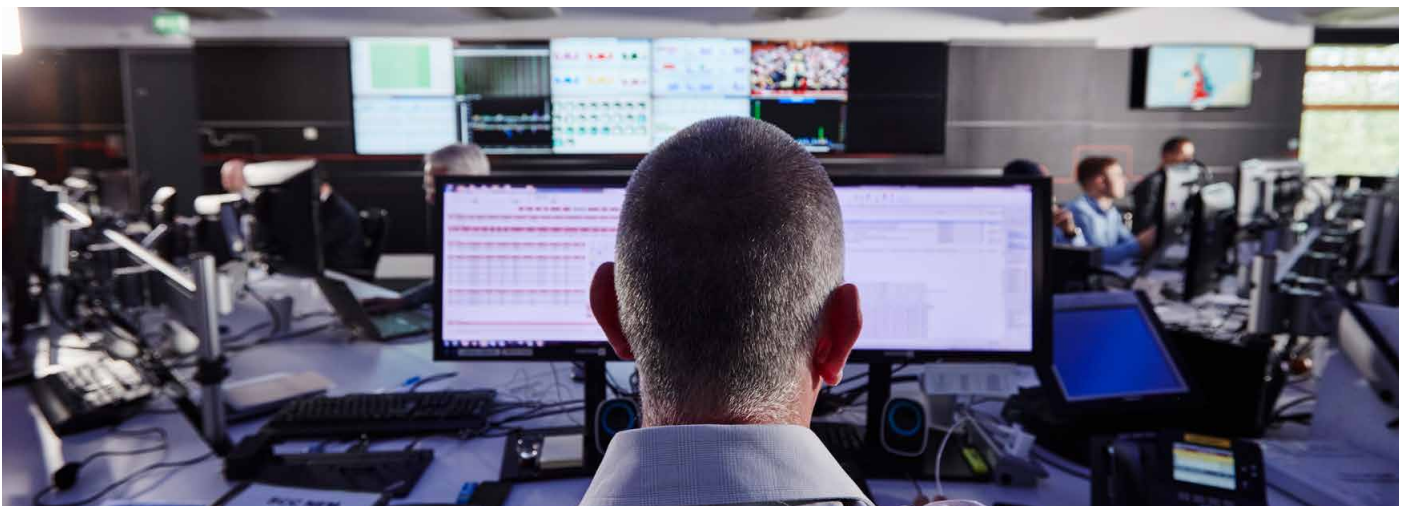
Il processo di definizione dei contenuti e di determinazione della materialità si è basato sui principi previsti dal GRI. Gli indicatori di performance contenuti nel documento sono raccolti, monitorati e comunicati al Gruppo, su base semestrale e annuale. Al fine di garantire l'attendibilità delle informazioni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

Inoltre, si segnala che relativamente alla sezione del Capitale Umano, per "giornate" di formazione si intendono "Student Days", calcolati come: (ore di formazione erogata/8 ore) x numero di partecipanti alla formazione.

Salvo eccezioni opportunamente segnalate, i dati e le informazioni si riferiscono

all'esercizio in chiusura al 31 marzo 2018 e il perimetro di rendicontazione del Bilancio corrisponde a quello di Relazioni e Bilancio Consolidato al 31 marzo 2018, da cui derivano i dati economici e finanziari riportati nel Bilancio di Sostenibilità. Al 31 marzo 2018 le società incluse nell'area di consolidamento e controllate da Vodafone Italia S.p.A sono: Vodafone Gestioni S.p.A., Vodafone Servizi e Tecnologie S.r.l. Vodafone Italia S.p.A. ha incorporato, tramite fusione, la controllata TeleTu S.p.A. con effetto contabile e fiscale dal 1 aprile 2012.

Nel documento, con "Vodafone Italia" o "Vodafone" si fa riferimento a Vodafone Italia S.p.A. e alle sue controllate, mentre con "Gruppo Vodafone" e "Gruppo" si intende il gruppo mondiale facente capo a Vodafone Group Plc. Con "Local Operating Company o Operating Company (OpCo)" si intendono le società locali controllate da Vodafone Group. Al 31 marzo 2018, è considerata società che esercita attività di direzione e coordinamento la controllante Vodafone Group Plc, quale detentrica indiretta del 100% del pacchetto azionario di Vodafone Italia S.p.A. Si evidenzia che nel corso dell'esercizio di riferimento non si sono verificati eventi significativi o cambiamenti rilevanti nei metodi di misurazione rispetto all'anno precedente. Le tabelle con gli indicatori di performance sono state riportate in fondo al documento in una sezione dedicata.



Per "anno 2018" si intende l'anno fiscale dal 1 aprile 2017 al 31 marzo 2018.

Per "anno 2016" si intende dal 1 aprile 2016 al 31 marzo 2017.

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

Nota metodologia alla sezione “il contributo della Digital Vodafone al Paese”

Il paragrafo del Bilancio di Sostenibilità intitolata “Il contributo della Digital Vodafone al Paese” intende presentare alcuni degli aspetti più significativi del contributo economico, sociale e ambientale che Vodafone Italia ha creato per il Sistema Paese nell’arco temporale corrispondente all’anno fiscale 2017 - 2018.

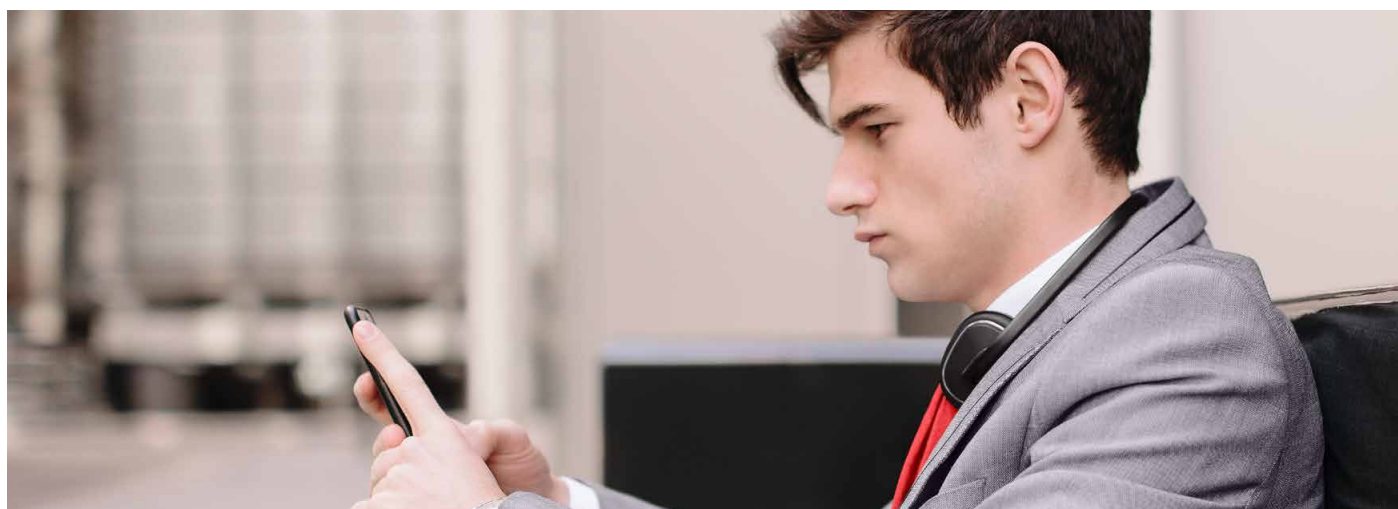
I dati e le informazioni contenuti nel capitolo sono stati raccolti dal dipartimento Sustainability di Vodafone Italia ed elaborati con l’assistenza tecnica di KPMG Advisory S.p.A. Relativamente al metodo di calcolo, in alcuni casi le informazioni derivano da database pubblici, in altri casi i dati sono stati stimati da Vodafone Italia. Nello specifico:

- Gli impatti economici diretti sono stati stimati in base ai dati provenienti da Direzioni di Vodafone Italia. In particolare, il contributo alle imprese è stato valutato tenendo in considerazione che il 55% dei volumi ordinati è concentrato su fornitori locali, ossia realtà industriali italiane o subsidiaries locali di realtà multinazionali.
- La forza lavoro da occupazione indiretta si riferisce al numero di dipendenti dei fornitori locali che sono stati impiegati su attività per Vodafone Italia. Tali valori

sono stati determinati prevalentemente sulla base di dati direttamente provenienti dai fornitori e, in mancanza di questi, di dati pubblicati sui principali database di informazioni societarie; in quest’ultimo caso, si tratta di dati riferibili ai bilanci di esercizio più recenti disponibili. I valori così determinati sono stati utilizzati anche per il calcolo degli impatti economici indiretti sulle famiglie.

- Gli impatti economici indiretti sulle imprese, analizzati solo per alcune macro categorie, sono stati stimati sulla base di dati pubblici e di dati provenienti da Direzioni di Vodafone Italia.
- L’impatto economico indotto è stato stimato sulla base dei dati raccolti da Direzioni di Vodafone Italia e di studi economici pubblicati a livello internazionale. In particolare, sono state utilizzate ricerche del World Economic Forum, CEBR (Centre for Economics and Business Research), ISTAT e World Bank.
- L’impatto ambientale indiretto fa riferimento al potenziale abbattimento dei gas serra da parte delle connessioni mobile di Vodafone Italia considerando un ipotetico scenario futuro. I dati sono stati stimati sulla base delle informazioni raccolte da Direzioni di Vodafone Italia e di studi pubblicati a livello internazionale. In particolare, sono state utilizzate ricerche del Global e-Sustainability Initiative (GeSI) e del Gruppo Vodafone.

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



Indice dei contenuti GRI

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/ Riferimento	Omissioni
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	Vodafone Italia S.p.A.	
102-2	Principali attività, marchi, prodotti e/o servizi	8, 20 - 23, 25 34	
102-3	Sede principale	Quarta di copertina	
102-4	Paesi di operatività	8	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	86	
102-6	Mercati serviti	20, 70	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	6, 8	
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere	70	
102-9	Descrizione della catena di fornitura (attività, prodotti, numero dei fornitori, fornitori suddivisi per area geografica, valore dell'ordinato)	64 - 66, 78	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà, o la catena dei fornitori	86	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	27, 28, 32	
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	63	
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	60	
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	4, 5	
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	4, 5, 9, 21, 22, 30, 34	
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard, codici di condotta e codici etici	9, 10	
GOVERNANCE			
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati del più alto organo di governo. Presenza di altri comitati responsabili delle scelte su tematiche socio-ambientali	61	
102-20	Presenza di figure o organi con responsabilità in relazione ad aspetti economici, sociali ed ambientali, e descrizione delle modalità con cui tali aspetti vengono riportati direttamente all'organo più alto di governo	61	

102-21	Descrizione del processo di consultazione tra gli stakeholder e il più alto organo di governo in relazione ad aspetti economici, ambientali e sociali	Per quanto concerne i meccanismi a disposizione degli azionisti per inviare raccomandazioni e direttive al più alto organo di governo, sussiste un dialogo periodico tra il management e il Gruppo Vodafone - che esercita direzione e coordinamento su Vodafone Italia - sulle scelte strategiche e sulla performance della Società. Inoltre, gli stakeholder hanno accesso alle informazioni rilevanti riguardanti le politiche economiche, ambientali o sociali della Società sul sito internet www.vodafone.it , che prevede una sezione dedicata alla Sostenibilità e alle attività della Fondazione Vodafone, e possono interagire con l'azienda attraverso i contatti previsti. Sono previsti inoltre roadshow periodici del management per dialogare con i dipendenti e gli stakeholder esterni in merito a questioni di particolare rilevanza per la Società. La controllante Vodafone Group Plc. Società quotata al London Stock Exchange, tiene periodicamente sessioni di incontro con gli azionisti, la comunità finanziaria e gli stakeholder per illustrare i risultati aziendali ed i piani industriali e strategici: informazioni a riguardo sono disponibili sul sito internet www.vodafone.com .	
102-22	Descrizione della composizione del più alto organo di governo e dei comitati	All'Amministratore Delegato sono conferiti dal Consiglio di Amministrazione i più ampi poteri per la gestione della Società, con eccezione delle materie non delegabili ai sensi di disposizioni inderogabili di legge ed altre riservate in via esclusiva dallo statuto al Consiglio di Amministrazione ed alcune materie di particolare rilevanza. Come già indicato, il Presidente ricopre un ruolo non esecutivo di rappresentanza della Società. I restanti due Consiglieri sono da considerare esecutivi, in quanto ricoprono incarichi manageriali nella Società, pur non avendo ricevuto deleghe esecutive da parte del Consiglio. Presidente è qualificabile come indipendente.	
102-23	Indicare se il Presidente ricopre anche un ruolo esecutivo	Il Presidente esercita le funzioni di rappresentanza previste dal Codice Civile, non avendo egli ricevuto deleghe esecutive da parte del Consiglio.	
102-24	Descrizione dei processi di nomina e di selezione dei componenti del più alto organo di governo	I criteri per la nomina dei membri del Consiglio sono basati sulla competenza nelle aree di attività della Società e su quanto previsto dalle policy del Gruppo Vodafone, che richiedono la presenza nel Consiglio delle società controllate almeno dell'Amministratore Delegato della Società, del Finance Director e di un altro esponente del top management.	
102-25	Descrizione dei processi utilizzati per assicurare l'assenza di conflitti di interesse tra gli organi di governo più alti; e dei momenti di condivisione con gli altri stakeholder di possibili casi di conflitti di interesse	Si evidenzia che la funzione HR, da marzo 2011, svolge un controllo sull'eventuale esistenza di conflitti d'interesse su tutti i dipendenti tramite un'apposita autocertificazione in fase di assunzione. In base alla policy, gli interessati sono tenuti a comunicare alla funzione HR eventuali variazioni rispetto a quanto dichiarato nell'autocertificazione. Laddove ce ne fossero, la situazione viene esaminata dal responsabile dell'interessato e dal rappresentante HR di riferimento e, se del caso, vengono individuate le opportune azioni correttive al fine di prevenire e/o eliminare le relative conseguenze negative. Inoltre, i membri del Consiglio sono tenuti, ai sensi di legge, a dichiarare l'eventuale sussistenza di interessi propri o di terzi nelle materie poste all'ordine del giorno, e ad astenersi dalla votazione delle delibere proposte.	
102-29	Ruolo del più alto organo di governo nell'identificazione e gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità relative agli aspetti economici, ambientali e sociali. Descrizione delle consultazioni con gli stakeholder del Gruppo per l'identificazione di tali impatti/rischi/opportunità	L'Amministratore Delegato, con il supporto del top management, riferisce al Consiglio di Amministrazione sull'andamento della gestione, sui risultati, sulla gestione del rischio e sulla compliance (ad esempio su operazioni infragruppo, temi salute e sicurezza, temi inerenti al D.lgs. 231, ecc.).	
102-31	Frequenza delle verifiche da parte del più alto organo di governo sull'efficacia del sistema di gestione dei rischi per gli aspetti economici, ambientali e sociali	Periodicamente l'Amministratore Delegato discute con il Consiglio di Amministrazione risultati ambientali (ad esempio, sull'efficienza nei consumi della rete) e sociali (ad esempio, sui risultati ottenuti con le attività della Fondazione).	

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti	67, 69	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	Gli accordi collettivi coprono tutto il personale di Vodafone Italia. Gli impiegati e quadri di Vodafone Italia sono coperti da Accordi collettivi nazionali di primo livello (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Imprese Esercenti Servizi di Telecomunicazione) e secondo livello (Contratto Integrativo Aziendale). Per i dirigenti vige il Contratto Collettivo Nazionale per Dirigenti di Aziende Produttrici di Beni e Servizi.	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	Per sviluppare i processi di dialogo e confronto con i propri stakeholder, Vodafone Italia si ispira a standard internazionali come L'AA 1000 SES oltre a fare riferimento a linee guida condivise a livello di Gruppo che definiscono in modo dettagliato le modalità per l'identificazione e la mappatura degli stakeholder, i possibili meccanismi di coinvolgimento, i possibili benefici per il business, le azioni e le attività di comunicazione e di reporting, interne ed esterne.	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	67, 69	
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	24, 52, 69	

PARAMETRI DEL REPORT

102-45	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel bilancio di sostenibilità	86	
102-46	Processo per la definizione dei contenuti	86	
102-47	Aspetti materiali identificati	67, 68	
102-48	Spiegazione degli effetti di cambiamenti di informazioni inserite nei precedenti bilanci e relative motivazioni	86	
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	86	
102-50	Periodo di rendicontazione	86	
102-51	Data di pubblicazione del precedente bilancio	86	
102-52	Periodicità di rendicontazione	86	
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Public Associations, Sustainability & VF Foundation Team, Tel. +39 0241431	
102-54	GRI content index	88 - 94	
102-55	Livello di applicazione del GRI	86	
102-56	Attestazione esterna	Il bilancio di Sostenibilità di Vodafone Italia non è sottoposto ad attività di assurance esterna	

TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES

Indicatore GRI	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina pagina / Riferimento	Omissioni
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	14, 15	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	15, 83	
201-3	Copertura dei piani pensionistici definiti dall'organizzazione	Vodafone Italia, indipendentemente dalla forma contrattuale, offre ai propri dipendenti una serie di benefit aziendali, tra cui l'adesione ai piani pensione.	
201-4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Codice Etico p. 22, 23	
GRI 202: PRESENZA SUL MERCATO			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	8	
202-1	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	76	
202-2	Percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	La totalità dei senior manager di Vodafone Italia, è di nazionalità italiana.	
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	13, 14, 54	
203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	54, 78	
203-2	Principali impatti economici indiretti generati dalle attività dell'Organizzazione inclusa la dimensione degli impatti (posti di lavoro creati, impatto derivante dall'utilizzo dei prodotti, ecc.)	13, 14	
GRI 204: PRATICHE DEGLI ACQUISTI			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	64 - 66	
204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	78	
GRI 205: ANTI-CORRUZIONE			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	61, 62	
205-2	Comunicazione e formazione sulle procedure e politiche anti-corruzione	62	
205-3	Incidenti sulla corruzione e azioni intraprese	Nel corso dell'anno fiscale non si sono verificati episodi di corruzione	
GRI 206: COMPORTAMENTI ANTI-COLLUSIVI			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	61-62	
206-1	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	Nel corso dell'anno non si sono registrate azioni legali relative a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche.	
GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALE			
GRI 302: ENERGIA			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	32	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	79, 80	
302-2	Consumo di energia all'esterno dell'organizzazione	81	
302-4	Riduzione dei consumi energetici	6, 32, 47	

GRI 305: EMISSIONI

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	32	
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	80	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	80	
305-5	Riduzione delle emissioni di gas serra	6, 16, 47	
305-6	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono in peso (ODS)	82	

GRI 306: SCARICHI E RIFIUTI

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	27, 28	
306-2	Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	82	

GRI 307: COMPLIANCE

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	32	
307-1	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	Non si segnalano sanzioni monetarie rilevanti per violazione di leggi o regolamenti in materia ambientale.	

GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	64	
308-1	Percentuale dei nuovi fornitori valutati sulla base di criteri ambientali	64	

GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE**GRI 401: OCCUPAZIONE**

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	45	
401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica	74	
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time, per attività principali	I meccanismi di erogazione dei benefit non variano in relazione alla tipologia contrattuale, ma variano secondo il ruolo ricoperto e l'inquadramento. Tra i principali benefit si segnalano la copertura assicurativa, l'adesione a un fondo di rimborso per le spese mediche, i piani pensione, l'integrazione della maternità, un piano di Welfare e l'accesso a un asilo nido aziendale.	
401-3	Ritorno al lavoro e tassi di rientro dopo congedo parentale per genere	73	

GRI 402: GESTIONE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI

402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti organizzativi (operativi) e dichiarazione del periodo di preavviso nei contratti collettivi di lavoro (ove presente)	Vodafone Italia rispetta le indicazioni previste dalla normativa vigente e quanto previsto dal contratto collettivo delle telecomunicazioni in merito ai cambiamenti organizzativi. In particolare la legislazione giuslavorista italiana stabilisce che i sindacati vengano informati e consultati almeno 20 giorni prima per i trasferimenti collettivi e individuali e 25 per le cessioni di ramo di azienda.	
-------	--	--	--

GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	51	
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere	51, 77 Nel corso dell'anno è stata riconosciuta 1 malattia professionale e non si sono verificati incidenti mortali relativi al personale dipendente. La maggior parte degli infortuni occorsi è dovuta a incidenti stradali in orario lavorativo e a cadute in piano. La campagna di awareness sui near miss ha prodotto un incremento nelle segnalazioni degli eventi. Durante il FY scorso, sono stati registrati 13 near miss e riconosciute 18 azioni correttive a seguito di tali accadimenti. Le modalità per il monitoraggio e il reporting delle statistiche e degli indicatori degli infortuni sono definite da una procedura interna che tiene conto sia dei requisiti della legislazione italiana e degli standard del Gruppo Vodafone. L'analisi viene garantita per tutte gli accadimenti di eventi pericolosi (infortuni, incidenti) e potenzialmente pericolosi (near miss).	

GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	42-44	
404-1	Ore di formazione medie per dipendente per genere e per categoria di dipendente	42, 75	
404-2	Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità continua dei dipendenti e li assistono nella gestione della fase finale della carriera	42-44	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente	44	

GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	46, 48 - 50	
405-1	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	71, 72	
405-2	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini	76 La retribuzione è composta da una parte fissa e da alcune componenti variabili. La parte fissa è costituita dalla retribuzione mensile che può variare in base a riconoscimenti meritocratici e alle previsioni contrattuali. Gli elementi variabili vanno ad aggiungersi alla parte fissa della retribuzione e sono riconosciuti al raggiungimento di determinati obiettivi a diverse categorie di dipendenti. Tra i principali elementi variabili si segnalano il Piano di incentivazione a breve termine, il Premio di risultato, il programma di incentivazione Grand Prix, l'accesso ai Piani azionari. Accanto a questi si aggiungono alcuni programmi volti a riconoscere in modo non ricorrente il contributo straordinario dei dipendenti, quali il Cash Recognition Bonus e il programma Vodafone Customer Experience Heroes. Le regole di determinazione della retribuzione fissa e variabile non cambiano in funzione del sesso.	

GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	48, 63	
406-1	Episodi di discriminazione e azioni intraprese	Nel corso dell'anno non si sono riscontrati episodi di discriminazione.	

GRI 407: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	48	
407-1	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	Considerando l'area geografica in cui opera Vodafone Italia, non sono state identificate attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva possano essere esposte a rischi significativi.	

GRI 408: LAVORO MINORILE

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	48	
408-1	Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	Considerando l'area geografica in cui opera Vodafone Italia, non sono state identificate operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile.	

GRI 409: LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	48	
409-1	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligatorio e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	Considerando l'area geografica in cui opera Vodafone Italia, non sono state identificate attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato.	

GRI 413: COMUNITÀ LOCALI

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	53 - 55	
413-1	Percentuale di aree di operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e sviluppo	78	

GRI 414: VALUTAZIONE DEI FORNITORI PER L'IMPATTO SULLA SOCIETÀ

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	64 - 66	
414-1	Percentuale dei nuovi fornitori valutati sulla base di criteri riguardanti gli impatti sulla società	A seguito delle procedure messe in atto da Vodafone Italia (accettazione integrale del Code of Ethical purchasing, comprendente specifiche clausole contrattuali in merito, consistente numero di audit eseguiti nel corso del fiscal year) non sono stati identificati particolari fornitori per i quali sia emersa la necessità di intraprendere azioni di monitoring / verifica in materia di violazione dei diritti umani, violazione della libertà di associazione e contrattazione collettiva, rischio al lavoro minorile, forzato o obbligato.	

GRI 415: CONTRIBUTI POLITICI

415-1	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese	Nel corso dell'anno Vodafone Italia non ha elargito alcun contributo ai partiti politici e istituzioni.	
-------	---	---	--

GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	27, 28	
416-1	Percentuale di categorie di prodotti e servizi per i quali sono valutati gli impatti sulla salute e sicurezza dei clienti	27, 28	
416-2	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita	Nel corso del periodo di rendicontazione non sono stati rilevati casi di non conformità relativi a salute e sicurezza di prodotti e servizi.	

GRI 417: ATTIVITÀ DI MARKETING ED ETICHETTATURA DEI PRODOTTI E SERVIZI

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	27, 28	
417-1	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	27, 28	
417-2	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	Nel corso del periodo di rendicontazione non sono stati rilevati casi di non conformità relativi a informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	
417-3	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	Nel corso del periodo di rendicontazione sono state rilevate 4 pronunce del Giurì della Pubblicità rese nei confronti di Vodafone in accoglimento di ricorsi di concorrenti. In particolare, con le pronunce n. 24 bis/2017, n. 38/2017, n. 53/2017 e n. 9/2018, il Giurì ha ritenuto non completamente corrette alcune comunicazioni commerciali di Vodafone riguardo propri prodotti e servizi. Pertanto ne ha disposto in tutto o solo in parte la cessazione.	

GRI 418: PRIVACY DEI CONSUMATORI

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	26, 27	
418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Nel corso dell'anno Vodafone Italia S.p.A. ha ricevuto dal garante privacy circa n.20 richieste di informazioni/ricorsi in materia di violazione della privacy	

GRI 419: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA

GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	57 - 60	
419-1	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti	Nel corso dell'anno Vodafone Italia non ha registrato sanzioni relative alla mancata conformità a leggi o regolamenti	

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

Temi materiali di Vodafone Italia	GRI standard di riferimento	Perimetro degli impatti		
		Impatto interno	Impatto esterno	Limitazioni
Soddisfazione dei nostri clienti per aumentarne la fiducia	Attività di marketing ed etichettatura dei prodotti e servizi	•		
Intelligenza artificiale al servizio dei clienti	*	•		
Tutela della privacy e dei dati	Privacy dei consumatori	•		
Elettromagnetismo	Salute e sicurezza dei consumatori	•		
Efficienza e innovazione delle reti	Energia Emissioni	•		
Sviluppo di tecnologie digitali e mobili per il cambiamento	Impatti economici indiretti**	•		
Sviluppo delle competenze digitali	Formazione e istruzione	•		
Diversità e inclusione	Occupazione Diversità e pari opportunità	•		
Promozione di un posto di lavoro agile e interattivo	***	•		
Cybersecurity	Privacy dei consumatori	•		
Utilità e solidarietà sociale	Impatti economici indiretti** Comunità locali	•		
Integrità ed etica aziendale	Compliance socio economica	•		

*Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un aspetto previsto dai GRI Standard), Vodafone Italia riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori alle pagine 37

** Riguardo alla tematica in oggetto Vodafone riporta nel documento maggiori dettagli relativamente all'approccio di gestione adottato nelle pagine 11 - 16

*** Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un aspetto previsto dai GRI Standard), Vodafone Italia riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori alle pagine 40 , 46, 47

Vodafone Italia S.p.A.

Società del Gruppo Vodafone Group Plc

Sede Legale:

Via Jervis 13 – 10015 Ivrea (TO)

Sede Direzionale:

Via Lorenteggio, 240 – 20147 Milano

Dati Legali:

Codice Fiscale e iscrizione al registro delle

Imprese di Torino: 93026890017

Partita IVA: 08539010010

REA: 974956

Capitale Sociale: euro 2.305.099.887,30 i.v.

Costituita il: 9 dicembre 1999

Pubblicazione del documento

Ottobre 2018

Progetto e coordinamento editoriale

Direzione Sustainability & Foundation di Vodafone Italia