



Bilancio di Sostenibilità 2020

**Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario
ai sensi del Decreto Legislativo 254/2016**

Gruppo Tiscali

Il Consiglio di Amministrazione di Tiscali S.p.A. ha autorizzato la pubblicazione del presente documento in data 14 maggio 2021. Il presente documento è disponibile sul sito internet della Società all'indirizzo www.tiscali.it

Tiscali S.p.A.

Sede Legale in Cagliari, Località Sa Illetta, SS195 Km 2,3

Capitale Sociale € 51.655.159,37

Registro delle Imprese di Cagliari e P.IVA n. 02375280928 R.E.A. - 191784

SOMMARIO

<i>Lettera dell'Amministratore Delegato agli stakeholder</i>	4
<i>Nota Metodologica</i>	7
I – Gruppo Tiscali: profilo, mission e valori	9
I.1 – I servizi offerti.....	9
I.2 – La struttura del Gruppo.....	10
I.3 – Mission e valori.....	10
I.4 – I mercati di riferimento di Tiscali	11
I.5 – Highlights	15
I.6 – La storia e l'attuale strategia di business	16
I.7 – Politica fiscale della Società.....	19
II – Governance e sostenibilità	21
II.1 – Governance.....	21
II.2 – Sistema di controllo interno e gestione dei rischi	22
II.3 – Azionariato.....	26
II.4 – Il contesto regolamentare e competitivo	26
II.5 – Le norme volontarie: la politica delle certificazioni	30
II.6 – Mappatura degli stakeholder e analisi di materialità	32
II.6.1 – Principali rischi di sostenibilità	34
II.7 – Valore economico generato e distribuito	36
II.8 – Catena di fornitura.....	38
III – Innovazione tecnologica	41
III.1 – Sviluppo rete fisso-mobile: copertura e accessibilità alla rete ultrabroadband	41
IV – I Clienti	46
IV.1 – Offerta commerciale e marketing responsabile	46
IV.2 – Customer satisfaction.....	50
V – Le Persone	57
V.1 – Ristrutturazione aziendale e salvaguardia dell'occupazione	62
V.2 – Composizione del personale e pari opportunità	62
V.3 – Formazione	70
V.4 – Il welfare di Tiscali.....	71
V.5 – Valutazione delle performance	72
V.6 – La salute e la sicurezza dei lavoratori	73
VI – L'impatto ambientale	76
VI.1 – La certificazione ambientale ISO 14001	76
VI.2 – I consumi energetici e le emissioni di CO ₂	77
VI.3 – Iniziative di efficientamento energetico	80

VI.4 - Azioni intraprese nel 2020 aventi impatto sulla sostenibilità ambientale	82
<i>VII - Analisi di materialità - Definizione dei temi materiali</i>	86
<i>VIII - GRI Content Index</i>	88
<i>IX - Relazione della Società di revisione</i>	93

Lettera dell'Amministratore Delegato agli stakeholder

Gentilissime/i,

Il Bilancio di Sostenibilità assume oggi una valenza maggiore rispetto al passato: il perdurare dell'emergenza dovuta alla pandemia "Covid 19", ha posto tutti noi di fronte ad una sfida su più piani -organizzativo, economico, sociale – alla quale Tiscali ha saputo rispondere tenendo saldi i principi che ispirano il suo operato e la sua missione e che ritroviamo nei 5 punti focali del Bilancio di Sostenibilità: l'**Innovazione tecnologica**, la **Sostenibilità ambientale**, i **Clienti**, le **Persone** e la **Governance**.

A seguito della maggior domanda di connettività derivante dalle restrizioni agli spostamenti, il settore delle Telecomunicazioni ha assunto un ruolo cruciale nel sistema produttivo italiano. L'erogazione di servizi di connessione veloce e il potenziamento di reti e infrastrutture internet sono diventati per noi una priorità: nel solco della nostra tradizione di pionieri dell'**Innovazione tecnologica**, abbiamo confermato la nostra posizione di Smart Telco con la maggior copertura di fibra a disposizione in Italia, ampliando ulteriormente la copertura esistente.

Inoltre, grazie all'implementazione degli accordi di fornitura con gli operatori wholesale, Tiscali ha avviato, a decorrere dalla fine del 2020, un processo di migrazione verso la rete ultrabroadband, con la finalità di razionalizzare l'infrastruttura di rete e ridurre sensibilmente i costi.

Tale processo consentirà di incrementare il bacino di utenti raggiungibili direttamente in fibra, ridurre i costi fissi e i costi di gestione del traffico, accelerare la migrazione in fibra, migliorando, come conseguenza, la qualità del servizio di accesso ad internet in modalità Ultra Broadband (Fisso e Fixed Wireless) e il "churn rate".

I risparmi derivanti dal tale processo si rifletteranno inoltre in maggiori investimenti a supporto del servizio ai **Clienti**, con una positiva ricaduta, quindi, sul rapporto di fiducia che è al centro del nostro approccio verso i clienti.

Tiscali, inoltre, è stato tra i primi operatori ad aderire al bando per il voucher connettività promosso dal Governo per incentivare la diffusione dei servizi di connettività a banda ultralarga e supportare le famiglie meno abbienti a superare l'attuale divario digitale, con un'offerta particolarmente vantaggiosa e caratterizzata come sempre da trasparenza e semplicità.

Il 2020 ha visto la nostra Società proseguire e rafforzare il suo impegno, sancito dalla certificazione ISO 14001 ottenuta nel dicembre del 2019, verso una maggiore **sostenibilità ambientale** di tutte le attività.

Le iniziative di progressiva sostituzione della plastica intraprese negli scorsi anni nella nostra sede di Sa Illetta e portate avanti con determinazione anche quest'anno, hanno fatto sì che oggi siamo una azienda totalmente "plastic free".

Abbiamo ulteriormente diminuito il consumo energetico e le emissioni di CO2 e ridotto l'inquinamento acustico, grazie alla coibentazione del data center e alla sostituzione del sistema di raffrescamento di tutti gli edifici della nostra sede di Sa Illetta a Cagliari.

Abbiamo messo in atto una politica di disincentivazione della richiesta di fatture cartacee da parte dei clienti, ottenendo un significativo risparmio nell'utilizzo della carta.

A febbraio del 2021 abbiamo portato a termine la realizzazione di un impianto fotovoltaico collocato sulle coperture dei fabbricati di Sa Illetta per la produzione di energia in autoconsumo, che consentirà la riduzione delle emissioni in atmosfera per 248.532 kg di CO2 all'anno, pari alla CO2 assorbita annualmente da 1.926 alberi.

L'impianto fotovoltaico consentirà, a regime, di soddisfare circa il 6% del fabbisogno energetico annuale della sede di Sa Illetta.

Infine, abbiamo nominato un responsabile del sistema integrato di gestione qualità, che ha fra i suoi compiti anche la gestione ambientale: un passo importante per garantire continuità ai processi di miglioramento della nostra impronta ecologica.

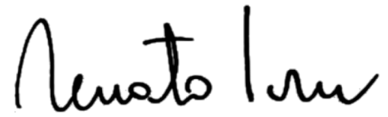
Sin dal primo manifestarsi dell'emergenza Covid, ci siamo adoperati per la **tutela delle nostre persone**: grazie all'adozione tempestiva e massiva dello smart working e all'applicazione di severi protocolli per la prevenzione del contagio, abbiamo garantito la sicurezza e la serenità di tutto il personale, preservando al tempo stesso un alto livello di produttività quale presupposto per il mantenimento dei posti di lavoro, in un costante e proficuo confronto con le parti sociali.

L'utilizzo dello smart working ci ha permesso inoltre di limitare ad un massimo del 20% di riduzione oraria settimanale il ricorso alla cassa integrazione, resasi necessaria a partire da aprile 2020 per temperare gli effetti negativi della pandemia.

Per quanto riguarda la **Governance**, infine, Tiscali rendiconta le tematiche legate alla lotta alla corruzione, etica e integrità, gestione responsabile degli approvvigionamenti e sostenibilità economica.

Questi i punti essenziali del nostro Bilancio di Sostenibilità, che vi invitiamo a leggere nel dettaglio nelle pagine seguenti.

L'Amministratore Delegato



Nota Metodologica

Tiscali, in quanto ente di interesse pubblico (ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 39) ricade nell'ambito di applicazione del D.lgs. 254/2016, che recepisce la Direttiva 2014/95/UE in materia di informativa non finanziaria. Per tale motivo, per assolvere agli obblighi previsti dagli articoli 3 e 4 del suddetto Decreto, Tiscali deve predisporre una Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario, che descriva le iniziative e i principali risultati in termini di *performance* di sostenibilità raggiunti nel corso dell'esercizio 2020 (dal 1 gennaio al 31 dicembre).

Il presente documento rappresenta la quarta Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario ("DNF" o "Bilancio di Sostenibilità") del Gruppo Tiscali (di seguito anche "Tiscali" o il "Gruppo").

Si segnala che, a seguito dell'analisi di rilevanza dei temi previsti dall'articolo 3 del D.lgs. 254/2016 e in considerazione delle caratteristiche specifiche del business, le tematiche inerenti i diritti umani, i consumi idrici e le emissioni inquinanti in atmosfera, non ricomprese nelle emissioni di gas a effetto serra, non sono state ritenute rilevanti al fine di assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotto; pertanto, esse non sono trattate all'interno del presente documento.

Come previsto dall'art. 5 del D.lgs. 254/16, il presente documento costituisce una relazione distinta, contrassegnata con apposita dicitura, al fine di ricondurla alla Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario prevista dalla normativa.

La DNF 2020 è stata redatta in conformità agli standard «*GRI Sustainability Reporting Standards*» (2016) pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione «*In accordance - Core*». In appendice al documento, è presente la tabella degli indicatori GRI rendicontati. I contenuti oggetto di rendicontazione sono stati definiti a partire dai risultati della prima analisi di materialità realizzata nel 2017 e confermata negli anni successivi, che ha permesso di individuare gli aspetti materiali per il Gruppo e per i suoi stakeholder e che è contenuta all'interno del documento.

Tiscali considera il Bilancio di Sostenibilità uno strumento fondamentale di dialogo con i propri stakeholder, per divulgare il proprio operato in ambito CSR e per aprire un confronto con gli stessi.

Il perimetro dei dati economici, sociali e ambientali del Bilancio di Sostenibilità 2020 risulta essere lo stesso del Bilancio Consolidato 2020 del Gruppo Tiscali. Si segnala che in data 31

gennaio 2020 le controllate Vevisible S.r.l. e Aria S.r.l. sono state fuse per incorporazione in Tiscali Italia S.p.A, e la controllata Tiscali International Network BV è stata incorporata in Tiscali International BV. Per maggiori informazioni si rimanda alla Relazione sulla gestione del Gruppo.

I dati e le informazioni della DNF si riferiscono, quindi, a tutte le società controllate e consolidate con il metodo integrale nel Bilancio Consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2020. Al fine di permettere la comparabilità dei dati e delle informazioni e di valutare l'andamento del Gruppo nel tempo, laddove possibile, è proposto il confronto con l'esercizio precedente. Inoltre, sono opportunamente indicate nel presente documento eventuali riesposizioni dei dati pubblicati all'interno della precedente DNF.

Ai fini di una corretta rappresentazione delle performance e di garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono opportunamente segnalate.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato presentato e approvato dal Consiglio di Amministrazione di Tiscali S.p.A. in data 14 maggio 2021.

Il presente documento è stato sottoposto a giudizio di conformità ("limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dall'International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 Revised) da parte del revisore designato Deloitte & Touche S.p.A.. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente" riportata in calce al documento.

La periodicità della pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità è annuale.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è disponibile sul sito internet della Società all'indirizzo tiscali.com, nella sezione "Documenti" - "Bilanci e relazioni". Copie cartacee del Bilancio di Sostenibilità 2020 sono disponibili presso la Società, e possono essere richieste via mail al seguente indirizzo: iloi@tiscali.com (Investor Relator).

I – Gruppo Tiscali: profilo, mission e valori

Fondata nel 1998, Tiscali è uno dei principali operatori di telecomunicazioni alternativi in Italia.

Nel marzo 1999, Tiscali è stato il primo operatore a promuovere il “free” internet in Italia e in Europa occidentale, con il lancio di un servizio di connessione a internet interamente gratuito. Tiscali ha continuato negli anni a distinguersi per la capacità di offrire ai propri clienti servizi di connessione a internet di qualità e a prezzi competitivi rispetto ai big player italiani.

I.1 – I servizi offerti

Fondata nel 1998, Tiscali è uno dei principali operatori di telecomunicazioni alternativi in Italia.

Attraverso una rete basata su tecnologia IP, Tiscali offre sul mercato un’ampia gamma di servizi: accesso Internet in modalità Broadband e Ultra Broadband Fisso e Fixed Wireless, servizi mobile (voce e dati), servizi digitali a valore aggiunto, servizi B2B, attività media attraverso il portale Tiscali.it con vendita degli spazi attraverso concessionaria esterna e attività di e-commerce.

L’attività nel mercato dei media digitali e della pubblicità on-line avviene attraverso il portale www.tiscali.it, uno dei principali portali italiani che nel 2020 ha avuto un traffico complessivo medio mensile di oltre 199 milioni di pageviews e circa 11,3 milioni di utenti unici medi;

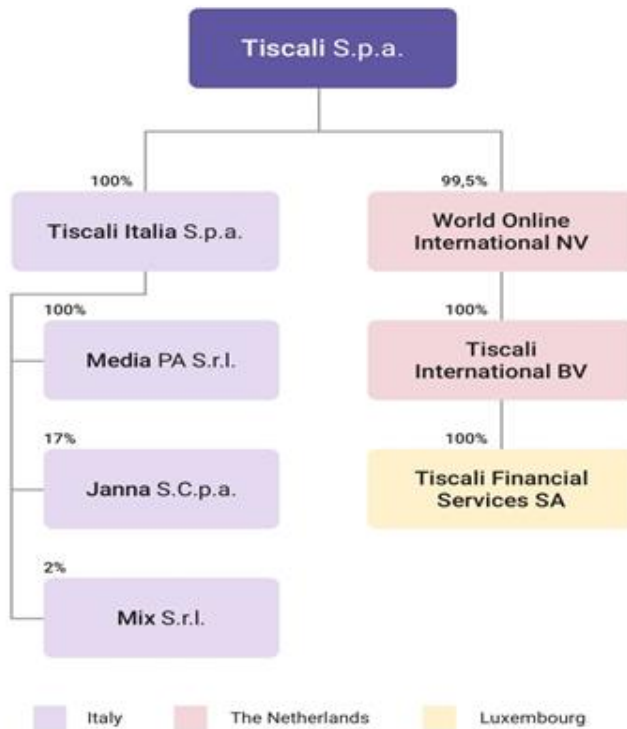
Tiscali distribuisce i propri prodotti e servizi dedicati al mercato residenziale e *business* attraverso l’integrazione di diversi canali di vendita:

- Canali di tipologia “pull”:
 - Il canale *web* raccoglie le sottoscrizioni attraverso la promozione dei servizi sullo stesso Portale Tiscali e grazie ad iniziative di *marketing online* veicolate attraverso i principali portali e siti italiani;
 - Il canale *inbound* raccoglie le chiamate al numero verde, promosse anche attraverso periodiche campagne di comunicazione.
- Canali fisici quali agenzie e negozi distribuiti sul territorio nazionale.

Tiscali distribuisce i propri prodotti business e wholesale agli altri operatori attraverso canali di distribuzione diversi e in relazione alla tipologia di servizio e di cliente. I servizi di accesso base sono distribuiti sia attraverso il portale sia tramite rete di agenti diretti.

I.2 – La struttura del Gruppo

Al 31 dicembre 2020 il Gruppo Tiscali risulta così strutturato:



I.3 – Mission e valori

Grazie al cambio di governance avvenuto nel maggio 2019, Tiscali è tornata ad essere una società a controllo italiano, ed il suo fondatore è tornato alla guida della Società.

La **Mission** di Tiscali è quella di **offrire a tutti uguale e libero accesso alla vita digitale**. I valori della Società sono i seguenti:

Amiamo i nostri clienti

Diamo valore alle
diversità

Ci appassiona
l'innovazione

Lavoriamo insieme per
migliorare il mondo

Forti dell'ultraventennale bagaglio di esperienza come pionieri di Internet e first mover, Tiscali intende proseguire da protagonista della rivoluzione digitale che con sempre maggiore forza investirà l'Italia nei prossimi anni. Libertà e trasparenza sono da sempre al centro della proposta commerciale del Gruppo, accompagnate da semplicità e innovazione.

Per questo, Tiscali si impegna ad offrire ogni giorno un servizio clienti sempre più attento e puntuale, promuovendo al contempo stili di vita e di lavoro sostenibili, a partire dalla gestione della propria sede di Sa Illetta (si veda il **Capitolo VI – Impatto ambientale**).

I.4 – I mercati di riferimento di Tiscali

Tiscali opera nel mercato italiano dei servizi di telecomunicazioni, il quale ha un valore complessivo, tra servizi fissi e mobili, di circa 29,8 miliardi¹. In particolare, Tiscali opera nel mercato dei servizi a banda larga fisso e mobile e nel mercato advertising online.

Mercato banda larga fisso

Gli accessi Broadband e Ultrabroadband di Rete Fissa, principale mercato di riferimento per Tiscali, a settembre 2020 (fonte AGCOM - ultimi dati disponibili) hanno raggiunto le 17,9 milioni di unità con un aumento su base annua del 2,1%.

L'aumento continua ad essere trainato dagli accessi Ultrabroadband (in tecnologia Fiber to the Home, Fiber to the Cabinet e Fixed Wireless Access) che si attestano a settembre 2020 a 11,8 milioni di unità con una crescita del 18,3% su base annua e rappresentano il 66,3% del totale. Nello stesso periodo, risulta diminuita in modo significativo la componente DSL tradizionale con una perdita di 1,5 milioni di unità (-19,5%). Prosegue, quindi, il trend del cambio tecnologico in atto dalle offerte in tecnologia DSL verso le offerte Ultrabroadband accelerato dall'emergenza COVID19.

La quota di mercato Tiscali si attesta al 2,4%, sostanzialmente stabile su base annua. Il leader di mercato TIM è al 42,1% e perde 1 p.p. su base annua seguito da Vodafone (16,7%), Fastweb (15,1%) e da Wind Tre (14,0%).

L'evoluzione del mercato per tecnologia evidenzia nell'ambito dell'ultrabroadband una crescita degli accessi FTTH del 41,7%, FTTC del 16% e Fixed Wireless Access del 11,4%.

Sul segmento FTTH, che presenta il più elevato tasso di crescita, a settembre 2020 la quota di mercato Tiscali si è attestata al 5,5%, con un incremento rispetto a settembre dell'anno precedente di 1,6 pp, per crescita la seconda sul mercato dopo TIM.

¹ Fonte: Relazione Annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro, AGCOM 2020.

Le potenzialità del mercato FTTH attraggono nuovi operatori che perseguono una strategia di convergenza. SKY a giugno ha lanciato la sua offerta in Fibra FTTH in 26 città e ILIAD e Poste Mobile hanno annunciato il loro ingresso sul mercato nel 2021.

Mercato mobile

Il mercato dei servizi mobile a settembre 2020 (fonte AGCOM) registra un calo nel numero totale di linee di 0,2 milioni di unità su base annua: 104,1 milioni di sim a settembre 2020 contro i 104,3 milioni di settembre 2019, di cui 26,3 milioni di unità sono sim "M2M" (Machine To Machine) pari al 25,3% del totale, con una crescita di 2,8 milioni su base annua e 77,8 milioni sono sim "human" che effettuano traffico "solo voce" e "voce+dati" e risultano in flessione di circa 3 milioni di unità su base annua (e in flessione di 0,3 milioni di unità su base trimestrale).

Con riferimento alle sim complessive Vodafone risulta market leader con una quota di mercato pari al 29,1% seguita da Tim con il 29% e da Wind Tre con il 26,1%, mentre Iliad rappresenta il 6,6% del mercato. Considerando il solo segmento delle sim "human", ovvero escludendo le M2M, Iliad raggiunge l'8,8%, mentre Wind Tre, nonostante una quota in calo di 2,5 punti percentuali su base annua, rimane il principale operatore con il 28,2%, seguito da Tim (26,5%) e da Vodafone con il 24,1%.

Tiscali opera nel mercato degli MVNO che conta circa 9,6 milioni di SIM (pari al 9,3% del totale e al 12,3% del mercato human).

Sul mercato mobile Tiscali ha registrato una crescita del portafoglio dei clienti che al 31 dicembre 2020 si attesta a circa 256 mila unità con un incremento del 4,7% rispetto al 31 dicembre 2019.

Il traffico dati complessivo del mercato, rilevato a settembre 2020, continua a crescere sensibilmente: + 52,4% su base annua. Dal secondo trimestre 2020 si è registrato un incremento come conseguenza dell'emergenza COVID-19. Le Sim con traffico dati raggiungono il 73,1% di quelle human complessive con un consumo pari a 9,23 GB/mese (+ 48,1% su base annua) trainati dall'ormai consolidato utilizzo di applicazioni video, streaming e on-demand.

L'offerta mobile Tiscali è disponibile in 7.750 Comuni italiani (rete TIM) che rappresentano il 99% della copertura nazionale, la più estesa d'Italia.

Mercato Advertising online

Il mercato della pubblicità online ha registrato nel 2020 un decremento del 0,8%. Negli ultimi mesi dell'anno si è parzialmente recuperato il decremento del primo semestre dovuto all'emergenza COVID-19.

Osservando il dettaglio per tipologia di apparato di accesso (device) si rileva che l'unico device che non è riuscito a crescere è il Desktop con -4,5%, mentre Smartphone con 5,1% e la Smart Tv con + 89,6% chiudono l'anno in positivo (la Smart TV ha alte percentuali di crescita ma in valori assoluto è ancora sotto i 3 milioni di Euro investimenti pubblicitari annui, raggiungendo 2,8 milioni di Euro nel 2020 contro l' 1,5 milioni di Euro nel 2019). L'Osservatorio FCP (Federazione Concessionarie Pubblicitarie) aveva registrato i primi segnali di ripresa degli investimenti già nel mese di luglio e la chiusura dell'anno dimostra che, anche in emergenza sanitaria, il comparto del media digitale resta cruciale per gli investitori pubblicitari. Il *Mobile advertising* si conferma uno dei principali *driver* futuri di crescita del mercato, infatti se si guarda l'andamento degli investimenti per fruizione, le App crescono nel 2020 del 12,9%.

Per quanto riguarda l'attività del portale Tiscali, nel corso dell'esercizio 2020 è continuata l'attività iniziata alla fine 2019 di ricerca di potenziali partner editoriali con in quali attivare delle collaborazioni sulla creazione di contenuti tematici per arricchirne l'offerta editoriale. Nel settembre 2020 Tiscali ha sottoscritto un accordo commerciale con la proptech Vivoqui, in base al quale sul portale tiscali.it è stata attivata una piattaforma che mette a disposizione degli utenti del portale servizi forniti da Vivoqui nel campo della vendita e acquisto di immobili.

Nella seconda metà del 2020 Tiscali ha lanciato il nuovo Canale Tiscali Shopping che conta ad oggi circa 100 merchant e sviluppa circa 500.000 visite al mese. Ogni giorno vengono pubblicati consigli per gli acquisti sui migliori prodotti sul mercato e l'obiettivo è di sviluppare ancora di più la piattaforma shopping in futuro.

Dal primo marzo 2021 la raccolta pubblicitaria è stata affidata alla concessionaria IOL Advertising. Questa nuova partnership permetterà lo sviluppo di sinergie industriali tra due realtà che hanno a cuore il tema dell'innovazione.

Inoltre insieme verranno affrontate le sfide che il mercato proporrà e tra il queste il nuovo scenario derivante dalla decisione di Google e altri browser di non permettere più il tracciamento degli utenti attraverso cookie di fornitori terzi e diversi dai siti visitati dagli utenti. Questa nuova modalità attribuirà maggiore importanza ai dati in possesso dei singoli editori, registrazioni, interessi di navigazione e analisi semantica dei contenuti. Si tratta di

una vera rivoluzione per il mercato dell'advertising. Tiscali si impegnerà, in questo nuovo scenario, a massimizzare il patrimonio di dati interni costituiti dai dati di registrazione degli utenti della Tiscali Mail nel rispetto della privacy policy vigente.

I.5 – Highlights

Copertura rete dalla fine del 2020:

rete fixed wireless access: 21,2 milioni di famiglie e imprese coperte

Fibra: 22 milioni di famiglie e imprese coperte

1.505 punti vendita attivi

sull'intero territorio nazionale

di cui 21 monomarca

672,7 mila utenti, di cui:

376,7 mila con accesso broadband fisso (di cui 223 mila Fibra)

40 mila con accesso fixed wireless

521 dipendenti

di cui 513 in **Sardegna**

€ 144 milioni*

ricavi totali

€ 29,1 milioni*

EBITDA netto

I.6 – La storia e l’attuale strategia di business

La storia del Gruppo

1998

Tiscali viene fondata a Cagliari, a seguito della liberalizzazione del mercato delle telecomunicazioni in Italia. La mission iniziale era la fornitura di servizi telefonici a livello regionale in Sardegna.

1999

Tiscali è il primo operatore a promuovere il “free” internet in Italia e in Europa occidentale. Il Gruppo ottiene inoltre la licenza per la fornitura di servizi telefonici su tutto il territorio nazionale e lancia il piano di espansione pan-europeo a seguito dell’IPO (*Initial Public Offering*) sul Nuovo Mercato di Milano, acquisendo numerosi ISP (*Internet Service Provider*) in Europa.

2000

Tiscali acquisisce WorldOnline, Gruppo olandese che svolgeva l’attività di ISP in Svizzera, Repubblica Ceca, Belgio, Olanda, Danimarca, Germania, Norvegia, Svezia, Spagna, Regno Unito, Austria, Sud Africa. Il Gruppo Tiscali consolida successivamente la propria posizione nei suddetti Paesi con ulteriori acquisizioni di ISP locali.

2001

Il Gruppo acquisisce Liberty Surf, ISP di rilievo nel mercato francese e, contestualmente, incrementa la propria posizione in Austria, Finlandia e nel Regno Unito tramite nuove acquisizioni e integrazioni delle società precedentemente acquisite. Nello stesso anno lancia il servizio ADSL su tutti i mercati serviti.

2004

Tiscali raggiunge 1,3 milioni di utenti ADSL. Il Gruppo ripensa la propria strategia di business, optando per la rifocalizzazione delle proprie attività sul territorio nazionale e nel Regno Unito. Conseguentemente procede all’implementazione di un piano di progressiva dismissione delle attività

2004-2007

Vengono cedute le attività in Austria, Svizzera, Sud Africa, Belgio, Norvegia, Svezia, Francia, Danimarca, Olanda e Spagna. Il Gruppo concentra la sua attività nei mercati più significativi e in forte espansione: Italia e Regno Unito.

2007

Tiscali incrementa l’attività nel Regno Unito, tramite l’acquisizione di Video Network Internationals Ltd e delle divisioni broadband e voce di Pipex Ltd, grazie alla quale Tiscali lancia in tutto il Regno Unito il servizio IPTV (*Internet Protocol television*), lanciato contestualmente anche in Italia. Tiscali si propone come operatore unico “Full-IP” di un innovativo pacchetto di servizi dati-voce-video.

2008

Il Gruppo rafforza la sua struttura finanziaria tramite un aumento di capitale per 150 milioni di Euro e la conversione di un prestito obbligazionario convertibile sottoscritto da Management & Capitali.

2009

Il Gruppo si focalizza sulle attività italiane, e avvia il processo di dismissione di Ti Net (società di gestione del network internazionale) e della controllata Tiscali nel Regno Unito.

Nello stesso anno, lancia un aumento di capitale in opzione per circa 180 milioni di Euro.

2010

Tiscali aderisce al progetto "2010 Fibra per l'Italia" e finalizza la cessione delle attività inglesi e di Ti Net.

2012

Vengono costituite le società Veesible S.r.l. (concessionaria che si occupa della vendita di spazi pubblicitari), Indoona S.r.l. (società finalizzata allo sviluppo dell'omonima applicazione, che integra fonìa e messaggistica per chiamare, video chiamare e inviare messaggi multimediali da smartphone e da PC), e Istella S.r.l. (società finalizzata allo sviluppo di un nuovo motore di ricerca per il web italiano, nato con l'obiettivo di sistematizzare e diffondere il patrimonio culturale

2013

Il Gruppo lancia il motore di ricerca Istella, il quale raggiunge a fine anno 4,5 miliardi di pagine indicizzate e 200 terabytes di dati.

2014

Il Gruppo raggiunge l'accordo con i creditori Senior volto alla ristrutturazione e riscadenziamento del debito Senior, per circa 140 milioni di Euro, rafforzando la propria struttura finanziaria.

2015

Il Gruppo Tiscali esegue un'operazione di aggregazione industriale con il Gruppo Aria acquisendo così la licenza su 40MHz di spettro su frequenza 3.5Ghz "technology neutral" e la rete di accesso proprietaria fixed wireless.

2018

Il Gruppo Tiscali sottoscrive un accordo con Fastweb, per la cessione della licenza acquisita nel 2015 da Aria, la cessione del ramo di azienda FWA (Fixed Wireless Access) comprendente le infrastrutture FWA (836 torri) e 33 dipendenti. Tiscali stipula inoltre con Fastweb un accordo di wholesale con il quale la Società ottiene il pieno accesso alla rete in fibra di Fastweb e all'infrastruttura FWA ceduta alla stessa.

2019

Nel maggio 2019 la quota di maggioranza relativa della Società viene acquisita da Amisicora s.r.l e Renato Soru, fondatore di Tiscali, torna alla guida della Società come Amministratore Delegato. Le principali funzioni organizzative vengono ristrutturate, viene lanciato il nuovo logo, e dato impulso all'attività commerciale e di marketing. Vengono stipulati nuovi accordi con Linkem e Tim che, insieme all'estensione dell'accordo con Open Fiber, consentono a Tiscali di ottenere un significativo incremento della copertura di rete e di offrire nuovi servizi più performanti alla clientela. Tiscali rafforza la propria struttura finanziaria e patrimoniale, grazie all'incasso del corrispettivo dell'Operazione Fastweb, alla stipula gli Accordi di Ristrutturazione del Debito Senior e del Debito Sa Illetta, all'emissione di un bond convertibile per 10,6 milioni di Euro.

2020

Focalizzazione su offerte alto performanti in Fibra (Ultrainternet Fibra fino a 1 Giga) e FTTH fino a 1000 Mbit/s. Copertura nelle zone C e D tramite Open Fiber triplicata rispetto al 2019 (886 Comuni coperti a fine 2020 rispetto ai 321 Comuni coperti a fine 2019). Crescita dei clienti in Fibra di oltre il 36% rispetto al 2019. Focalizzazione su offerte Mobile 4G con velocità fino a 150 Mps, grazie a accordo con TIM di fine 2019. Crescita di circa il 5% dei clienti mobile rispetto al 2019. Avviato, a fine 2020, il progetto di razionalizzazione dell'infrastruttura di rete Tiscali, al fine di ottenere la riduzione dei costi della stessa. Intensa attività di marketing su tutti i canali di comunicazione (radio, Sky, Web, social network). Aumento del numero delle sponsorizzazioni (Cagliari Calcio e AS Roma). Diversificazione attività del portale, con particolare focus sull'e-commerce. Sottoscrizione accordo con Mediocredito Italiano e Unicredit Leasing per la riduzione (e dilazione di pagamento) dei canoni relativi al periodo marzo-dicembre 2020 (ottobre 2020).

Insieme alle sopracitate attività intraprese dal Gruppo nel corso del 2020 (per maggiori dettagli su tali attività si rinvia alla Relazione Finanziaria Consolidata 2020), è importante segnalare che, come noto, a partire dal mese di febbraio 2020, il contesto nazionale e internazionale è stato caratterizzato dall'emergenza COVID-19 e dalle conseguenti misure restrittive per il suo contenimento. Tali misure hanno determinato la sospensione delle attività produttive e commerciali non essenziali e importanti limitazioni della circolazione delle persone fisiche. Tali circostanze, straordinarie per natura ed estensione, hanno avuto ripercussioni dirette e indirette sull'attività economica del Paese, generando indebolimento del quadro economico di riferimento a livello nazionale e mondiale, una riduzione della capacità di spesa dei consumatori, creando un contesto di generale incertezza.

Il settore delle Telecomunicazioni ha assunto un ruolo tra quelli di maggior rilievo tra le attività produttive del Paese, grazie alla maggior domanda di connettività legata alla remotizzazione del lavoro (*smart working*) e in generale al lockdown che ha comportato una maggiore fruizione del servizio rispetto ai periodi precedenti.

Dal punto di vista della Società, gli impatti economico finanziari registrati nel 2020 hanno riguardato principalmente i ricavi pubblicitari, costi del traffico, rischio credito e sono stati attentamente monitorati dagli Amministratori. Per maggiori dettagli riguardo agli impatti economico-finanziari si rinvia alla Relazione Finanziaria Consolidata 2020, al paragrafo "*Valutazione sulla continuità aziendale*".

Con riferimento alla gestione delle risorse umane e i luoghi di lavoro, si evidenzia che la Società si è attivata immediatamente fin dalla fine di febbraio 2020 per contenere i rischi

adottando misure e provvedimenti finalizzati al contenimento della possibile diffusione del virus e alla salvaguardia della salute dei propri dipendenti, una priorità assoluta per la Società. In particolare, si è proceduto all'adozione massiva dello *smart working*, introducendo rapidamente tale misura per la quasi totalità dell'organico. Nel corso dell'anno si sono adottate ulteriori misure, quali la stipulazione, con Generali Italia, di un'assicurazione contro la malattia Covid 19, a favore di tutti i dipendenti.

I.7 – Politica fiscale della Società

In termini generali, la governance fiscale di Tiscali si ispira ai principi contenuti nel Codice Etico della Società: Tiscali ritiene che la piena trasparenza nei confronti delle Amministrazioni finanziarie e il pieno rispetto degli obblighi fiscali faccia parte dei propri imprescindibili doveri di contribuente e del dovere di responsabilità sociale verso le Istituzioni del Paese.

Le attività nel settore fiscale sono incluse nei sistemi, e nelle procedure generali di controllo del rischio, adottate dal Gruppo. In tale senso, non esiste una specifica funzione aziendale preposta al controllo del rischio fiscale, ma esso rientra nelle mansioni della Direzione Amministrativa e Finanziaria, la quale è coadiuvata da uno studio di consulenza fiscale esterno.

In termini generali, si rileva che Tiscali (i) opera secondo principi di onestà, correttezza e osservanza della normativa tributaria (ii) adotta comportamenti improntati alla preventiva interlocuzione con le Autorità fiscali e il mantenimento di rapporti improntati alla trasparenza, al dialogo ed alla collaborazione (iii) non ha costituito società localizzate in paradisi fiscali; (iv) applica policy in materia di prezzi di trasferimento volte ad evitare erosione di base imponibile fiscale; (v) indica regolarmente, nell'ambito dei bilanci annuali, le voci e gli oneri di natura fiscale.

Si segnala inoltre che la Società non ha, ad oggi, ricevuto sollecitazioni da parte dei propri stakeholder in merito agli aspetti di tassazione.

STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ



Il Gruppo Tiscali ha redatto, per il quarto anno consecutivo, il proprio Bilancio di Sostenibilità, dando così continuità alla strategia di sostenibilità e agli impegni definiti nel 2017 e agli ulteriori impegni assunti nel 2018 e nel 2019. Attraverso questo quarto documento, il Gruppo intende ribadire il proprio impegno verso tutti gli stakeholder e verso l'ambiente in cui opera.



Le iniziative implementate durante il 2020, a livello economico, sociale e ambientale, vogliono sottolineare il senso di responsabilità che il Gruppo ha maturato e sta maturando nei confronti delle tematiche di sostenibilità, nonostante il periodo di forte instabilità.

A tal fine, Tiscali intende monitorare gli impatti del proprio business e definire obiettivi futuri per accrescere in maniera continua la sostenibilità.

II – Governance e sostenibilità

II.1 – Governance

Al fine di assicurare la trasparenza dell’operatività del *management*, la corretta informativa al mercato e la tutela di interessi socialmente rilevanti, il sistema di governo societario adottato da Tiscali riprende ampiamente le raccomandazioni del Codice di Autodisciplina (il “Codice”) approvato dal Comitato per la *Corporate Governance* nel marzo 2006, come successivamente aggiornato.

Il Gruppo segue prassi e principi di comportamento, formalizzati in procedure e codici, in linea con le indicazioni di Borsa Italiana, le raccomandazioni della CONSOB e con le *best practices* a livello nazionale ed internazionale. Tiscali si è dotata di un assetto organizzativo adeguato a gestire, con corrette modalità, i rischi d’impresa e i potenziali conflitti di interesse che possono verificarsi tra Amministratori e Azionisti, tra maggioranze e minoranze e fra i diversi portatori d’interesse.

La struttura di governance di Tiscali è caratterizzata dalla presenza dei seguenti organi: Consiglio di Amministrazione, Assembla dei Soci e Collegio Sindacale.

Consiglio di Amministrazione

Alla data del 31 dicembre 2020 il Consiglio di Amministrazione è composto da sette membri, di cui quattro donne; vi sono tre Amministratori indipendenti e solo Renato Soru, Amministratore Delegato, è in possesso di poteri esecutivi delegati dal Consiglio.

Tabella 1 - La composizione % del C.d.A. per genere e fasce di età

n. persone	Al 31 dicembre 2019			Al 31 dicembre 2020		
	30-50	>50	Totale	30-50	>50	Totale
Uomini	0%	43%	43%	0%	43%	43%
Donne	28%	29%	57%	28%	29%	57%
Totale	28%	72%	100%	28%	72%	100%

Il Consiglio è stato eletto sulla base dell’unica lista presentata congiuntamente da Renato Soru e da Amsicora S.r.l. e rimarrà in carica fino all’approvazione del Bilancio di esercizio per l’anno 2021.

I membri del Consiglio di Amministrazione, la durata del mandato, la qualifica di amministratore esecutivo o non esecutivo, il numero e la natura degli altri incarichi sono indicati all'interno del paragrafo 5.2.3 della Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari di Tiscali, contenuto all'interno della Relazione Finanziaria Consolidata 2020, a cui si rinvia.

Inoltre, la Società pubblica all'interno di un'apposita sezione del proprio sito internet (intitolata "Governance"), i *curricula* professionali dei propri Amministratori, per consentire agli Azionisti e agli investitori la valutazione delle esperienze professionali e dell'autorevolezza dei componenti del Consiglio di Amministrazione.

Da maggio 2018 è in vigore la **politica in materia di diversità** che descrive le caratteristiche ottimali della composizione del Consiglio e del Collegio Sindacale affinché possano esercitare nel modo più efficace i propri compiti, assumendo decisioni che possano concretamente avvalersi del contributo di una pluralità di qualificati punti di vista, in grado di esaminare le tematiche in discussione da prospettive diverse.

L'eventuale presenza di **conflitti di interesse** in capo a un Amministratore deve essere tempestivamente comunicata al Consiglio di Amministrazione, in ottemperanza all'art. 2391 del Codice Civile. L'Amministratore interessato deve precisare la "natura, i termini, l'origine e la portata" del suo interesse, fornendo ogni elemento utile per consentire agli Amministratori e ai sindaci di valutare la sussistenza o meno di un conflitto e, in generale, la convenienza economica dell'operazione per la Società.

Il Consiglio di Amministrazione può chiedere all'Organismo di Vigilanza l'effettuazione di una verifica puntuale o periodica sugli aspetti oggetto del conflitto di interesse.

Collegio Sindacale

I membri del Collegio Sindacale operano con autonomia e indipendenza, in costante collegamento con il Comitato Controllo e Rischi, alle cui riunioni partecipano con regolarità, e con la funzione *Internal Audit*, in linea con i principi e criteri applicativi di cui all'art. 8 del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana.

II.2 – Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

Sistema di controllo interno

L'attuale assetto del controllo interno è in linea con quanto previsto dai principi e criteri applicativi contenuti all'art. 6 del Codice di Corporate Governance delle società quotate. A tale

proposito, Tiscali ha adottato anticipatamente la nuova versione del Codice di Autodisciplina definitivamente approvato dal Comitato per la Corporate Governance nel gennaio 2020, come ampiamente illustrato nella Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari inclusa nella Relazione Finanziaria Annuale 2020, a cui si rimanda.

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è costituito dall'insieme di regole, procedure e strutture organizzative volte a consentire un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, oltre ad una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati.

Tale sistema si applica attraverso l'attività dei seguenti organi: Comitato controllo rischi, l'Amministratore Delegato (a cui spettano le funzioni che precedentemente erano attribuite all'Amministratore incaricato al sistema di controllo interno) e la funzione di Internal Audit.

Il **Comitato controllo rischi**, costituito dal Consiglio Amministrazione e attualmente composto dai tre Amministratori non esecutivi, di cui due indipendenti di Tiscali S.p.A., ha funzioni consultive e prepositive con l'obiettivo di migliorare la funzionalità e la capacità di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi del Consiglio di Amministrazione.

L'**Amministratore Delegato** attua operativamente le indicazioni del Consiglio di Amministrazione in materia di controllo interno procedendo, altresì, alla concreta identificazione e gestione dei principali rischi aziendali sottoponendoli alla valutazione del Consiglio di Amministrazione. Egli propone al Consiglio di Amministrazione la nomina del Responsabile della funzione di Internal Audit con il quale collabora per lo svolgimento delle sue funzioni.

Il Responsabile Internal Audit ha la responsabilità operativa di coordinamento delle attività della **funzione di Internal Audit**, in quanto non dipende gerarchicamente da alcun responsabile di area operativa ed è in possesso delle capacità professionali necessarie per svolgere gli incarichi di sua competenza in linea con le raccomandazioni del Codice. Al fine di rafforzare ulteriormente il requisito di indipendenza, la funzione di Internal Audit, riporta direttamente al Presidente del Consiglio di Amministrazione mentre, dal punto di vista amministrativo, all'Amministratore Delegato fra i cui poteri rientra la dotazione di mezzi idonei al Responsabile Internal Audit e alla funzione di Internal Audit.

Valutazione dei rischi sull'informativa finanziaria

La valutazione dei rischi è condotta sia a livello societario complessivo sia a livello di specifico processo. Nel primo ambito rientrano i rischi di non corretto funzionamento dei principali

strumenti di governance aziendale (ad esempio, sistemi di deleghe e procure, sistemi di incentivazione ecc.) o del sistema informativo aziendale. A livello di processo, i rischi connessi all'informativa finanziaria (sottostima, sovrastima delle voci, non accuratezza dell'informativa, ecc.) sono analizzati in relazione agli specifici conti associati e vengono esplicitati attraverso la creazione di obiettivi di controllo. In riferimento agli ulteriori rischi di sostenibilità, si rinvia al paragrafo "II.6.1 – Principali rischi di sostenibilità" del presente Bilancio di Sostenibilità.

Modello di organizzazione gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001

Il Gruppo Tiscali si impegna costantemente ad **assicurare condizioni di correttezza e trasparenza** nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, a tutela della propria posizione e immagine e delle aspettative di tutti i suoi stakeholder, in primis degli Azionisti e dei propri dipendenti.

Tiscali è pertanto consapevole, anche in considerazione delle peculiarità del business svolto, dell'importanza di dotarsi di un sistema di controllo interno idoneo a prevenire la commissione di comportamenti illeciti da parte dei propri Amministratori, dipendenti, agenti, rappresentanti, partner commerciali e altri collaboratori esterni.

A tal fine, Tiscali Italia S.p.A. ha adottato a partire dal 2005 il "Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001" (di seguito "Modello"). Il Modello detta le principali regole di comportamento per tutti i dipendenti della Società e definisce i processi e i controlli finalizzati alla prevenzione dei reati indicati dal D.Lgs. 231/2001.

Il Modello delle diverse società è in aggiornamento con il supporto di un consulente esterno ed è prevista l'approvazione da parte dei Consigli di Amministrazione entro il primo semestre 2021.

I principi e le regole di comportamento contenute nel Modello si integrano con quanto espresso nel Codice Etico adottato dalla società: il documento definisce le linee guida e i valori che ispirano Tiscali e il comportamento a cui tutti i suoi Amministratori, dipendenti e collaboratori devono attenersi. Il Codice Etico è disponibile sul sito internet della Società nella sezione "Documenti".

L'**Organismo di Vigilanza** (OdV) ha il compito di vigilare sull'effettività e sull'adeguatezza del Modello in funzione dell'effettiva capacità di prevenire la commissione dei reati di cui al D.lgs. 231/2001, sull'osservanza del Modello da parte di tutti i destinatari, sull'aggiornamento del Modello da parte del management, laddove si riscontrino esigenze di adeguamento dello stesso in relazione a mutate condizioni organizzative o a novità normative.

Sulla base delle previsioni del Modello, l'OdV riferisce al CdA in merito alle proprie attività almeno semestralmente e può segnalare in qualsiasi momento eventuali criticità relative all'applicazione del Modello.

LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA

In linea con l'impegno del Gruppo per la lotta alla corruzione attiva e passiva, il sistema di controllo interno è stato rafforzato grazie all'adozione di specifici protocolli comportamentali, esplicitati nella Parte Speciale del Modello 231 dedicata ai reati contro la Pubblica Amministrazione e alla corruzione tra privati. Tali protocolli si suddividono in obblighi e/o divieti che si applicano sia internamente sia ai soggetti esterni che interagiscono con Tiscali. Al fine di valorizzare e mantenere la propria integrità e reputazione, la società controlla e monitora le attività più sensibili del business, specialmente i rapporti con i soggetti pubblici, fornitori, consulenti o partner e con i dipendenti. Tali attività, ritenute "sensibili" e quindi maggiormente rischiose, vengono individuate in seguito ad operazioni di risk assessment eseguite internamente. Per tale ragione, il Gruppo definisce, implementa e diffonde specifiche policy aziendali che disciplinano lo svolgimento delle attività considerate sensibili, o comunque collegate. Tali policy hanno inoltre il compito di controllare e definire in dettaglio il sistema di riporto e i flussi informativi nei confronti dell'OdV.

A tal proposito, sono stati adottati ulteriori strumenti di comunicazione (oltre a quelli obbligatori) al fine di raccogliere eventuali segnalazioni da parte dei soggetti interessati. I soggetti che vengano a conoscenza di eventi cui sono legati rischi o reati di corruzione, possono infatti inviare una e-mail all'OdV (organismodivigilanza@it.tiscali.com), con la descrizione dell'eventuale illecito nonché agli appositi recapiti indicati nella procedura di Whistleblowing.

In generale, il Gruppo stabilisce l'obbligo di raccogliere e conservare la documentazione relativa a qualsiasi contatto con la Pubblica Amministrazione e vieta qualsiasi attività che, anche tramite interposta persona, possa influenzare l'indipendenza di giudizio o assicurare un qualsiasi vantaggio alla Società. Inoltre, la Società si impegna ad osservare in modo rigoroso, in aggiunta alle disposizioni di legge applicabili, le norme emesse dalle Authority regolatrici del mercato, nazionale ed internazionale, che hanno l'intento di garantire condizioni di mercato eque e improntate ad una sana e libera competizione.

Tutte le legal entities del Gruppo dotate di un Modello 231 attivo nel 2020, hanno svolto attività di valutazione dei rischi di corruzione verso la pubblica amministrazione e verso i privati. A tutti i dipendenti del Gruppo è stato distribuito il Modello. Nel corso del 2020, a causa della pandemia in corso e della difficoltà di raggiungimento dei diversi soggetti a cui i Modelli sono diretti, non è stato possibile procedere all'erogazione di formazione secondo i consueti piani annuali. Tuttavia si è proceduto alla distribuzione di materiale informativo ed è stato pianificato di erogare la formazione frontale al personale rilevante nella seconda parte del 2021.

II.3 – Azionariato

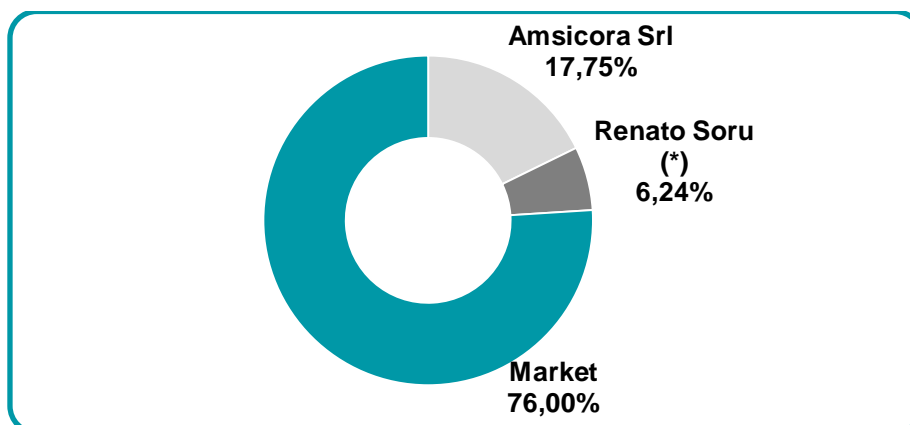
Tiscali S.p.A. è una società per azioni organizzata secondo l'ordinamento della Repubblica Italiana. Le azioni Tiscali sono quotate sulla Borsa Italiana (Milano: TIS) da ottobre 1999.

Al 31 dicembre 2020 il capitale sociale è pari a 51,6 milioni di Euro corrispondente a 5.061.225.582 azioni prive di valore nominale; la capitalizzazione di mercato media annua è pari a Euro 77,7 milioni di Euro, calcolata sul valore medio annuo per azione pari a 0,0162 su un numero medio annuo di azioni pari a totale azioni pari a 4.784.961.393.

L'azionista di riferimento di Tiscali è Amsicora S.r.l., la quale possiede il 17,75% del capitale ordinario e dei diritti di voto.

Si riporta di seguito la struttura dell'azionariato di Tiscali al 31 dicembre 2020.

Fig. 1 Assetto azionario: % capitale ordinario e dei diritti di voto



Fonte: Tiscali

(*)Direttamente per il 5.24% e, indirettamente, tramite le partecipate Monteverdi Srl (0.35%) e Cuccureddus Srl (0.65%).

II.4 – Il contesto regolamentare e competitivo

Tiscali promuove una competizione leale, considerata funzionale ai propri interessi e a quelli di tutti gli operatori di mercato, dei clienti e degli stakeholder, favorendo iniziative e progetti in collaborazione con i concorrenti, partecipando attivamente ai tavoli tecnici istituiti dalle Autorità di settore o dalle associazioni di categoria. In questo contesto, i principali interlocutori di Tiscali sono i seguenti:

- Altri operatori del settore;
- L’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM);
- L’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM);
- Il Ministero per lo Sviluppo Economico (MISE) – Dipartimento delle Comunicazioni;
- Le Associazioni di categoria;
- L’Organismo di Vigilanza Telecom (OdV);
- La Commissione Europea.

Rapporti con gli altri Operatori

Tiscali opera nel mercato di riferimento perseguendo, nei rapporti con i competitor, principi di libertà, trasparenza e interoperabilità. In questo modo, Tiscali si impegna a garantire il massimo grado di innovazione e competitività tra operatori del settore in un contesto di reale *level playing field*, indipendentemente dalle soluzioni tecniche e commerciali adottate.

In quest’ottica, Tiscali collabora fattivamente sia con l’incumbent sia con gli operatori alternativi (OLO – *Other Licensed Operator*), partecipando ai tavoli tecnici di interesse comune e patrocinando la soluzione pacifica di eventuali controversie.

Rapporti con AGCOM e AGCM

Il mercato delle comunicazioni elettroniche è regolamentato da norme che disciplinano il comportamento degli operatori nell’offerta dei servizi e assicurano una concorrenza corretta e trasparente. In tale ambito, Tiscali è soggetta alla regolamentazione ex-ante dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ed alla regolamentazione ex-post dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), entrambe istituite per garantire la corretta competizione fra gli operatori sul mercato e il rispetto delle regole che vietano le intese anti-concorrenziali tra imprese, abusi di posizione dominante e concentrazioni tali da creare o rafforzare posizioni dominanti dannose per la concorrenza.

Tiscali interagisce con le Autorità di settore perseguendo un dialogo reale e un confronto continuo allo scopo di definire una regolamentazione semplice, efficace e simmetrica nonché funzionale all’accrescimento del valore dell’Azienda.

Tiscali, inoltre, qualora le Autorità avanzino richieste di dati o informazioni di varia natura, fornisce le risposte dovute, garantendo completezza e affidabilità del contributo, come desumibile dal sommario delle consultazioni effettuate nell'anno, riportato nella Relazione Finanziaria Annuale.

Analogamente, in ossequio all'obiettivo delle Autorità di tutelare i consumatori, con particolare riguardo alla qualità dei servizi prestati e alla chiarezza e completezza delle informazioni fornite, Tiscali si impegna a comunicare informazioni commerciali corrette in modo chiaro e comprensibile.

Rapporti con il MISE

Il Ministero dello Sviluppo Economico è il dicastero che ha tra le sue principali competenze le politiche di sviluppo industriale, energetico e delle comunicazioni. In particolare in quest'ultimo settore ha, tra le altre, la funzione di attuare il piano nazionale di ripartizione delle frequenze, gestire le risorse di numerazione, assegnare le autorizzazioni agli operatori, attuare il programma del Governo per lo sviluppo della banda larga e ultralarga.

Tiscali si interfaccia pertanto col Ministero per la richiesta delle autorizzazioni e delle risorse da questo amministrare, *in primis* numerazioni e frequenze, fornendo i piani tecnici e gli aggiornamenti richiesti secondo la normativa in vigore. Inoltre, collabora con il Ministero partecipando ai tavoli tecnici volti alla definizione delle specifiche tecniche di cui il Ministero è competente e contribuisce alla costituzione e all'aggiornamento dei database delle risorse (numerazioni, infrastrutture, ecc.) mediante fornitura dei dati secondo le specifiche richieste.

Rapporti con Infratel

Infratel Italia (Infrastrutture e Telecomunicazioni per l'Italia S.p.A.) è una società in-house del Ministero dello Sviluppo Economico e fa parte del Gruppo Invitalia.

Operativa dal 2005, è il soggetto preposto all'attuazione delle misure definite nella Strategia Nazionale per la Banda Ultralarga con l'obiettivo di contribuire a ridurre il gap infrastrutturale e di mercato esistente, attraverso la creazione di condizioni favorevoli allo sviluppo integrato delle infrastrutture di telecomunicazione dal MISE ed è volta a promuovere la diffusione dei servizi di connettività a banda ultralarga in tutto il Paese e a supportare le famiglie meno abbienti nel superare il divario digitale attuale. Il voucher connettività è stato destinato, nella fase 1, ai cittadini con ISEE inferiore a 20.000 euro e, nella fase 2 ai cittadini con ISEE inferiore a 50.000 mila euro e alle aziende.

Tiscali è stata tra i primi operatori ad aderire al “Piano voucher connettività”. A decorrere da novembre 2020, mese in cui è stata introdotta tale misura, Tiscali ha reso disponibile l’offerta voucher offrendo il bundle di connettività in tecnologia FTTC e FTTH e un tablet ad un prezzo estremamente competitivo sia per i nuovi clienti sia per la propria Customer Base ancora in tecnologia broadband.

Tiscali, che ha aderito al Piano, si interfaccia fattivamente con Infratel per risolvere tutte le problematiche relative all’implementazione della misura agevolata e renderla fruibile ai suoi clienti.

Rapporti con Associazioni di Categoria

Tiscali gestisce i rapporti associativi e coordina le attività di rappresentanza nei confronti di Confindustria e delle altre associazioni di categoria. Le iniziative, a livello nazionale e locale, consistono nello svolgimento di azioni e incontri relativi allo sviluppo del business e nel presidio degli interessi aziendali su temi economici, normativi sindacali e del lavoro. Tali iniziative si basano sul dialogo e confronto delle rispettive posizioni al fine di individuare, ove possibile, una posizione comune di settore da rappresentare in sede istituzionale nazionale.

Il Gruppo aderisce alle principali associazioni di categoria, tra cui:

- Confindustria Digitale (CD) e Associazione delle società di TLC;
- ASSTEL, l’Associazione degli Operatori di Telecomunicazione, che rappresenta e tutela le imprese che operano nel settore delle telecomunicazioni e della sicurezza. Inoltre, Tiscali è socio osservatore di AIIP (Associazione Italiana Internet Provider), l’organizzazione rappresentativa delle piccole e medie imprese italiane eroganti servizi basati su Internet Protocol e di connettività.

Rapporti con l’Organo di Vigilanza Telecom

L’Organo di Vigilanza Telecom è un organo indipendente, istituito nel 2009 con il compito di vigilare circa la corretta esecuzione dei dettami degli Impegni (ex Delibera n. 718/08/CONS) e di tutte le violazioni concernenti gli obblighi di non discriminazione (ex Delibera n. 623/16/CONS). Tiscali si interfaccia con l’OdV in un’ottica di piena collaborazione partecipando ai tavoli tecnici e agli eventuali incontri istituzionali.

Rapporti con la Commissione Europea

Tiscali collabora con la Commissione Europea, in particolare con i Dipartimenti che hanno competenza in materia di comunicazioni, recependo la normativa in vigore e gli

aggiornamenti disposti, partecipando alle consultazioni aperte, fornendo dati e informazioni richieste dalla CE tramite questionari. Collabora inoltre con la Direzione Generale della Concorrenza nell'ambito dei procedimenti che riguardano il mercato italiano fornendo informazioni e pareri su richiesta della Direzione Generale stessa.

II.5 – Le norme volontarie: la politica delle certificazioni

Tiscali Italia S.p.A. ha in essere i seguenti Sistemi di gestione attivi e certificati:

- **Sistema di gestione della Qualità conforme alla norma ISO 9001**, il quale è stato sottoposto a rinnovo, tramite l'ente certificatore Quaser. La certificazione è stata rinnovata in data 23 Febbraio 2021;
- Sistema di **Sicurezza dell'informazione conforme alla norma ISO 27001**. Oltre a tale certificazione, Tiscali ha acquisito, a Novembre 2020 le nuove estensioni **ISO 27017 e ISO 27018**, con l'ente certificatore Bureau Veritas.

La Società, in relazione ai rinnovi, ha deciso di assegnare l'attività di audit, precedentemente svolta da BSI, a Bureau Veritas, la quale si occupa dell'audit di tutte le certificazioni del Gruppo ad esclusione della ISO 9001 in carico a Quaser, al fine di poter attivare un unico audit annuale.

Nel corso del 2020 e inizio 2021, tutte le attività di rinnovo delle certificazioni hanno subito degli slittamenti di qualche mese causati dalle difficoltà di effettuare gli audit (interni ed esterni) per le problematiche legate all'emergenza COVID.

In affiancamento ai Sistemi di gestione ISO 9001 e ISO 27001 sopracitati, Tiscali ha introdotto nel 2020 nella propria organizzazione due nuovi Sistemi di gestione:

- **Sistema di gestione della Continuità operativa conforme alla norma ISO 22301**, ottenuta nel gennaio 2020, è stata sottoposta nuovamente a certificazione nel 2020. Il rinnovo della certificazione è stato ottenuto in data 17 Marzo 2021;
- **Sistema di gestione del servizio IT conforme alla norma ISO 20000-1**, ottenuta nel gennaio 2020, è stata sottoposta nuovamente a certificazione nel 2020. Il rinnovo della certificazione è stato ottenuto in data 17 Marzo 2021.

Nello specifico, la certificazione **ISO 22301** è la dichiarazione, da parte dell'Organismo certificatore prescelto, che il sistema stesso è conforme alla norma di riferimento ("Sicurezza della società - Sistemi di gestione della continuità operativa - Requisiti e guida per l'uso") e

che le procedure di gestione della continuità operativa vengono costantemente applicate da parte dell'Azienda. Lo standard adottato da Tiscali mira quindi a salvaguardare l'azienda da potenziali interruzioni causate ad esempio da condizioni meteorologiche estreme, incendi, alluvioni, calamità naturali, interruzioni dell'IT, attacchi terroristici, pandemie, ecc . Inoltre, consente di identificare le minacce rilevanti per l'azienda e di individuare le funzioni critiche che potrebbero esserne coinvolte e di conseguenza poter pianificare in anticipo le soluzioni da implementare per garantire la continuità del business propria e dei propri clienti business e consumer. Grazie allo standard ISO 22301, Tiscali può indentificare e gestire le minacce aziendali con processi strutturati e collaudati e potrà quindi in maniera proattiva ridurre al minimo l'impatto sul business in caso di eventi avversi.

L'ottenimento della certificazione in oggetto, in sintesi, garantisce la tutela delle informazioni e la sicurezza dei sistemi per quanto riguarda gli aspetti tecnologici, operativi, procedurali e ambientali. Tiscali grazie all'adozione e attuazione dello standard ISO 22301 può così dimostrare la propria resilienza a clienti, fornitori e in fase di partecipazione alle gare.

La certificazione ISO 20000-1 è la dichiarazione, da parte dell'Organismo certificatore prescelto, che il sistema di gestione e controllo dei servizi IT è conforme alla norma di riferimento ("Information technology – Service Management- Service management system requirements and user guide") e che le procedure di gestione del servizio vengono costantemente applicate da parte dell'Azienda.

Tale certificazione è dedicata al concetto di "qualità" in ambito IT, garantendo il rispetto dell'azienda a requisiti internazionali volti a favorire l'affidabilità dei servizi e il livello di qualità degli stessi. Tiscali certifica la divisione vendite business, il Datacenter ICT e Cloud e i servizi IP e Telefonia.

L'ottenimento della certificazione ISO 20000-1 migliora l'identità aziendale di Tiscali e la propria reputazione nel settore di riferimento, assicurando in questo modo ai propri clienti l'uniformità dei processi e l'attenzione nella gestione delle attività IT, oltre alla minimizzazione dei rischi.

Al fine di poter gestire un processo di audit unitario Tiscali ha richiesto a Bureau Veritas di allineare le date per l'audit annuale per le certificazioni 27000, 20000-1 e 22301.

Inoltre, nel corso del 2019, Tiscali ha ottenuto la certificazione ISO 14001 che attesta l'adozione di un Sistema di gestione ambientale conforme alla norma in oggetto. La certificazione, ottenuta in data 16 dicembre 2019, è stata sottoposta a rinnovo nel 2020. Il rinnovo è stato ottenuto in data 1 marzo 2021, a conferma dell'attenzione e della sensibilità

del Gruppo verso i temi ambientali. Per maggiori dettagli relativi a tale certificazione si rinvia al paragrafo “VI.1 – La certificazione ambientale ISO 14001”.

II.6 – Mappatura degli stakeholder e analisi di materialità

Mappatura degli Stakeholder

Tiscali è particolarmente attenta ai propri stakeholder e alla definizione di modalità di coinvolgimento e confronto con gli stessi. Tali attività di coinvolgimento sono mirate a sviluppare un rapporto basato su fiducia, trasparenza e condivisione, permettendo a Tiscali di comprendere quali siano le necessità e le aspettative degli stakeholder.

Interagire con i propri stakeholder per Tiscali significa rafforzare la comprensione delle istanze e delle priorità rispetto ai temi rilevanti della propria strategia e raccogliere contributi sui possibili ambiti di sviluppo, al fine di incrementare la capacità di creare valore condiviso tra l’Azienda e gli stakeholder.



Modalità di coinvolgimento

Tiscali ha definito modalità di coinvolgimento mirate all’interazione con i propri stakeholder, facendo riferimento a diversi meccanismi di comunicazione, ascolto e dialogo. Di seguito sono riportate, per stakeholder, le diverse modalità di coinvolgimento:

Stakeholder	Dettaglio	Modalità di coinvolgimento
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Clienti • Associazioni dei consumatori 	<ul style="list-style-type: none"> • Canali internet • Canali social • Indagini di customer satisfaction
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Collaboratori • Associazioni sindacali 	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Valutazione delle performance • Sondaggi di clima interno
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori di beni, prodotti e servizi • Subfornitori • Rete di vendita 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice etico

Pubblica Amministrazione e istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Pubblica Amministrazione • Enti regolari (Authority, Privacy, Antitrust, ecc.) • Istituzioni del Governo nazionale e locale • Magistratura • Organismi di Autorità Giudiziaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultazioni pubbliche e tavoli di lavoro
Collettività	<ul style="list-style-type: none"> • Comunità locali • Università e centri di Ricerca • Media e opinion leader 	<ul style="list-style-type: none"> • Iniziative a favore del territorio e della comunità
Azionisti e comunità finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> • Shareholder • Banche • Investitori • Analisti finanziari • Agenzie di rating 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicati stampa • Comunicazione periodica relativa alla gestione aziendale

Analisi di materialità

In conformità con i *GRI Standards* e con le richieste del D.lgs. 254/2016, Tiscali ha focalizzato i contenuti del proprio Bilancio di Sostenibilità sugli aspetti risultati rilevanti a seguito dell'analisi di materialità svolta nel corso del 2017. L'analisi di materialità consente di individuare gli aspetti materiali, ovvero quegli aspetti che esprimono gli impatti economici, sociali e ambientali significativi dell'organizzazione, anche considerando le valutazioni degli stakeholder.

Il top management, insieme all'Amministratore Delegato, ha individuato, attraverso un'analisi di scenario e una ricognizione delle aspettative degli stakeholder, una serie di temi chiave per il settore delle telecomunicazioni e per gli stakeholder stessi. Nel corso di tale analisi sono state considerate, inoltre, le linee guida internazionali in ambito di sostenibilità, il contesto normativo, il settore di riferimento e i principali competitor. La validazione delle tematiche materiali è avvenuta in occasione dell'approvazione del Bilancio di Sostenibilità stesso, in data 14 maggio 2021 dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo.

Attraverso l'analisi di materialità sono stati identificati 5 pilastri che definiscono l'approccio alla sostenibilità di Tiscali:



I capitoli del presente Bilancio sono stati definiti sulla base dei pilastri di sostenibilità e dei temi materiali identificati, in modo da focalizzare la rendicontazione sui temi rilevanti e descrivere i maggiori risultati raggiunti in relazione agli stessi.

Nel corso del 2019 e del 2020 Tiscali ha promosso e dato impulso ad alcune attività che vanno nella direzione di una sempre più marcata sostenibilità ambientale di Tiscali e della sua sede. Tali attività, tra cui l'ottenimento della certificazione ISO 14001 (dicembre 2019), la nomina del responsabile sistema integrato gestione qualità (tra cui rientra attività di gestione ambientale) e del security manager avvenute nel 2020, la stipula di un contratto per l'implementazione di un impianto fotovoltaico nella sede di Sa Illetta (nel 2019) e la sua realizzazione nel 2020 (la messa in funzione è già iniziata nei primi mesi del 2021), e le attività di car pooling, raccolta differenziata e abolizione della plastica nella sede stessa (nel 2020 Tiscali è diventata totalmente plastic-free), sono descritte nel Capitolo VI - L'impatto ambientale.

II.6.1 – Principali rischi di sostenibilità

CYBER RISK

Considerato l'aumento dell'utilizzo della rete, i rischi legati alla privacy e alla sicurezza dei clienti, e conseguentemente i temi della protezione dei dati personali o sensibili, risultano sempre più rilevanti.

Modalità di gestione e mitigazione del rischio

Tiscali ha posto in essere i meccanismi di protezione dei dati dei propri clienti, operando nello stretto rispetto della normativa vigente in materia di protezione dati e privacy (si rinvia al paragrafo "IV.2 - Customer satisfaction").

CONTINUITÀ DEL BUSINESS

Include i rischi legati all'interruzione del servizio e dell'operatività aziendale causata da condizioni ambientali estreme (es. terremoti), eventi metereologici straordinari dovuti ai cambiamenti climatici (es. inondazioni) o pandemie. Tali eventi, tra le altre cose, possono incidere significativamente sull'integrità delle infrastrutture necessarie alla corretta erogazione dei servizi di comunicazione.

Modalità di gestione e mitigazione del rischio

Tale rischio, che costituisce una minaccia all'operatività aziendale, è attentamente monitorato attraverso apposite strategie di business continuity. In particolare, Tiscali mette in atto misure preventive e controlli finalizzati a mantenere l'operatività della propria rete e dei propri sistemi informativi e, in particolare, la continuità e la sicurezza della stessa nonché dei propri *server*, *hardware* e *software*.

Il Gruppo investe adeguate risorse al fine di prevenire il danneggiamento o il malfunzionamento degli strumenti e dei processi informatici sui quali si basa la gestione del business.

I sistemi core business sono tutti altamente affidabili: il *Data Center*, ad esempio, presente nella sede di Cagliari, è munito di sistemi di sicurezza quali antincendio e antiallagamento. Inoltre le copie di back-up dei dati, effettuate dal personale di esercizio, sono mantenute in una sede differente rispetto al CED, e garantiscono un buon livello di affidabilità. Si segnala infine che le società del Gruppo hanno in essere specifiche polizze assicurative a copertura dei danni che le proprie infrastrutture potrebbero subire in conseguenza dei predetti eventi.

Nel 2020, l'emergenza Covid-19 ha richiesto in breve tempo l'organizzazione dei sistemi informatici per consentire ai dipendenti di svolgere le proprie attività lavorative dal domicilio. Questo ha ampliato la superficie esposta ai possibili attacchi informatici, per prevenire i quali la Società ha dovuto adottare specifiche protezioni e procedure comportamentali.

Inoltre, per maggiori dettagli riguardo alle certificazioni della qualità dei servizi della continuità operativa, ottenute da Tiscali si rinvia al paragrafo "II.5 – Le norme volontarie: la politica delle certificazioni".

CATENA DI FORNITURA

Le società che offrono servizi di comunicazione non presentano particolari rischi legati a possibili danni ambientali al di fuori di quelli collegati alla gestione della catena di fornitura. Tali rischi sono strettamente correlati alla selezione dei fornitori, con particolare riferimento alle forniture di energia e all'acquisto e smaltimento di prodotti tecnologici.

Modalità di gestione e mitigazione del rischio

Tiscali monitora tale rischio selezionando attentamente i propri fornitori sulla base delle loro competenze tecniche e livello di professionalità. La maggioranza dei fornitori di Tiscali è costituita da fornitori di standing elevato (big player nel settore delle telecomunicazioni), sia dal punto di vista tecnico-professionale, sia dal punto di vista dei principi di sostenibilità adottati. Mantenendo stabili e corretti rapporti con tali fornitori, il Gruppo riduce in tal modo il rischio in oggetto (si rinvia al Paragrafo "II.8 - Catena di Fornitura").

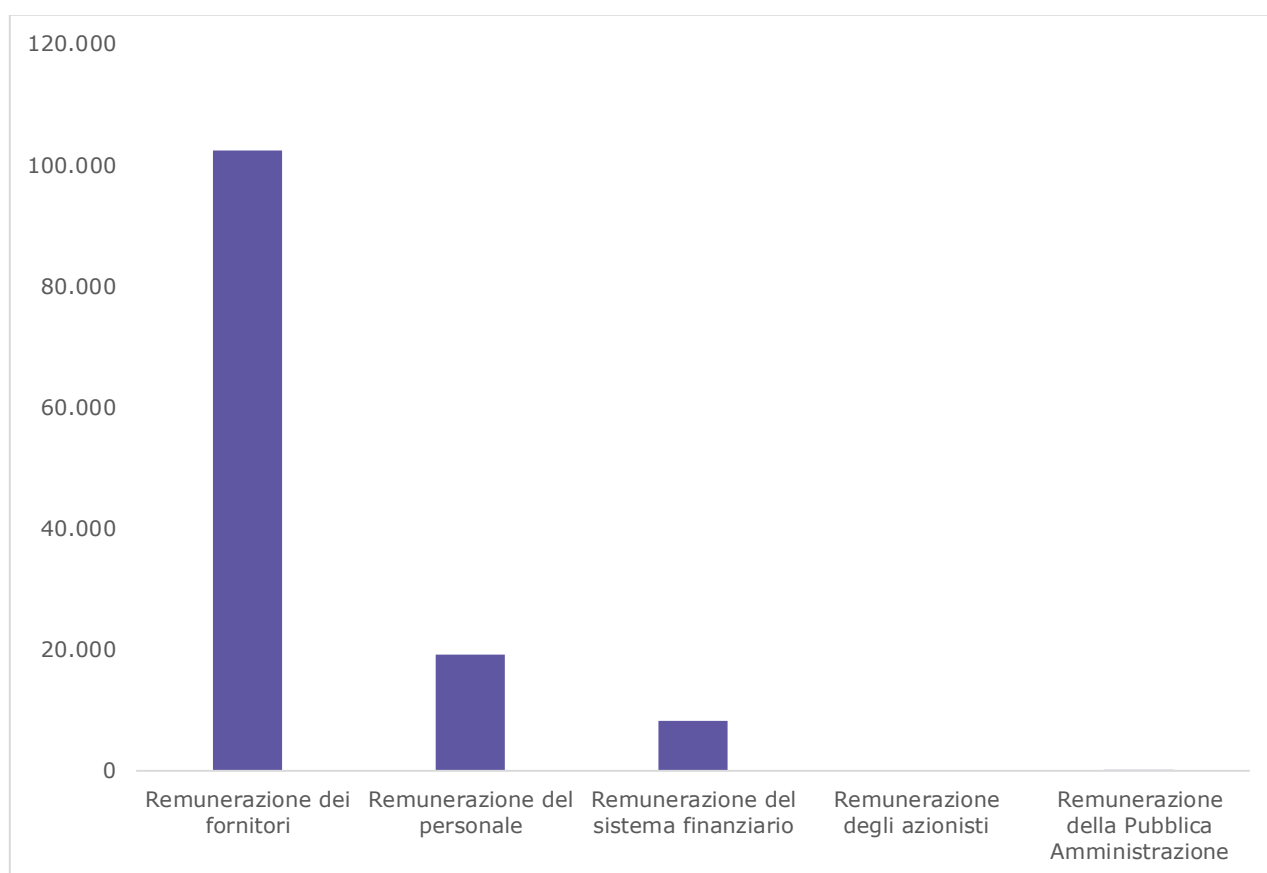
II.7 – Valore economico generato e distribuito

Il valore aggiunto globale netto generato da Tiscali nel 2020 (al netto di ammortamenti e svalutazioni) è pari a 107,8 milioni di Euro, in diminuzione rispetto al 2019 di circa 12,4 milioni di Euro. La riduzione è principalmente imputabile alla riduzione delle poste straordinarie non ricorrenti, rispetto al 2019, per circa 19,9 milioni di Euro. Le poste non ricorrenti ammontano infatti a 4,6 milioni di Euro nel 2020, rispetto ai 24,5 milioni di Euro contabilizzati al 31 dicembre 2019.

Per un'analisi dettagliata della natura e composizione delle poste non ricorrenti si rinvia alla Relazione Finanziaria Consolidata al 31 dicembre 2020, alla nota Operazioni non ricorrenti.

Nel 2020 la Società ha distribuito 19,2 milioni di Euro al personale sotto forma di retribuzione per le attività svolte nel corso dell'anno, mentre 102,5 milioni di Euro sono stati destinati ai fornitori per coprire i costi operativi derivanti dall'acquisto di servizi, materie prime, materiali di consumo e merci. Sotto forma di pagamento di oneri finanziari, imposte e liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni, la Società ha distribuito 8,2 milioni di Euro. Infine, 0,1 milioni di Euro sono stati destinati alla remunerazione della Pubblica Amministrazione

Distribuzione del Valore Aggiunto	2020	2019
	<i>milioni di Euro</i>	<i>milioni di Euro</i>
Remunerazione dei fornitori	102,5	102,0
Remunerazione del personale	19,2	22,4
Remunerazione del sistema finanziario	8,2	12,2
Remunerazione degli azionisti	0,0	0,0
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	0,1	0,1
Remunerazione dell'Azienda	-22,2	-16,5
Valore aggiunto Globale Netto	107,8	120,2



Tale valore è relativo a:

- **Fornitori**, attraverso l'acquisto di beni e servizi;
- **Dipendenti**, attraverso la corresponsione delle retribuzioni e benefit;
- **Sistema finanziario**, attraverso gli interessi e commissioni sui finanziamenti concessi;
- **Pubblica Amministrazione** attraverso gli oneri fiscali.

Il Gruppo non ha quindi trattenuto valore, presentando per l'anno 2020 un risultato d'esercizio negativo pari a circa 22,2 milioni di Euro.

Conclusioni sulla continuità aziendale

Si riportano di seguito le conclusioni sulla continuità aziendale riportate in calce alla Nota 6.9 *Valutazioni sulla continuità aziendale* inclusa nella Relazione Finanziaria Consolidata 2020, a cui si rinvia per maggiori dettagli.

“Nelle circostanze illustrate, gli Amministratori, dopo aver analizzato le incertezze e i risultati del periodo, nonché dopo aver ricevuto due comfort letter da parte dei Senior Lender relativamente al processo di approvazione della richiesta di Accordo Modificativo del Senior Loan, hanno predisposto un piano di cassa per un periodo di 12 mesi dalla data di approvazione della presente relazione. Sulla base di tale piano di cassa gli Amministratori ritengono che il Gruppo, ipotizzando il rispetto del Piano Industriale 2021-2023 e considerando l'iniezione di liquidità derivante dal Prestito Obbligazionario nonché dagli effetti che si otterranno con l'Accordo Modificativo del Senior Loan, risulti in grado di onorare le proprie obbligazioni mantenendo un livello di scaduto sostanzialmente in linea con quello attuale.

È su tale basi quindi che gli Amministratori hanno la ragionevole aspettativa che la continuità aziendale nell'orizzonte dei prossimi 12 mesi sia ricorrente e che il Gruppo possa utilizzare i principi contabili propri di una azienda in funzionamento nella redazione della presente Relazione.

Tale determinazione è naturalmente frutto di un giudizio soggettivo, che ha comparato, rispetto ad alcuni degli eventi sopra indicati, il grado di probabilità di un loro avveramento rispetto alla opposta situazione.

Deve essere sottolineato che il giudizio prognostico sotteso alla determinazione del Consiglio di Amministrazione è suscettibile di essere contraddetto dall'evoluzione dei fatti. Proprio perché consapevole dei limiti intrinseci della propria determinazione, il Consiglio di Amministrazione manterrà un costante monitoraggio sull'evoluzione dei fattori presi in considerazione (così come di ogni circostanza ulteriore che acquisisse rilievo), così da poter assumere con prontezza i necessari provvedimenti.”

II.8 – Catena di fornitura

I fornitori del Gruppo Tiscali, nel 2020, sono stati 1.820. Nel 97% dei casi si tratta di società di diritto italiano concentrate essenzialmente sulla fornitura di servizi e infrastrutture legate

alla rete. Per garantire la miglior qualità possibile e la piena soddisfazione delle aspettative dei clienti, Tiscali richiede ai propri fornitori impegno, affidabilità e flessibilità, instaurando con essi relazioni di lungo periodo basate su integrità, trasparenza e oggettività.

La selezione dell'offerta di fornitura si basa sul concetto del miglior acquisto alle migliori condizioni possibili, secondo principi inderogabili di trasparenza, efficienza economica e conformità alle normative vigenti.

Tabella 2 - Composizione della spesa complessiva annuale per categoria merceologica

Categoria merceologica	31.12.2019		31.12.2020	
	Nr. fornitori per categoria	Valore della spesa annua complessiva per categoria [€]	Nr. fornitori per categoria	Valore della spesa annua complessiva per categoria [€]
Infrastruttura di rete	39	124.907.773	32	117.136.692
Investimenti	74	22.431.812	62	7.572.274
Sale Partners	728	18.706.061	961	14.395.710
Marketing, Sales, Distribuzione	179	13.067.871	175	16.882.061
Leasing	6	25.252.184	7	12.775.047
Altri servizi di rete	361	20.407.523	60	2.298.949
Servizi professionali	130	4.496.668	124	13.931.532
Affitti e Utenze	84	6.954.140	102	4.953.922
Manutenzioni	23	9.406.748	14	7.705.871
Altro	48	491.951	283	1.801.655
TOTALE	1.672	246.122.730	1.820	199.453.714

Come indicato, una quota parte rilevante della spesa viene sostenuta per la categoria "Infrastruttura di rete" e, nello specifico, verso Telecom Italia che rappresenta il principale fornitore di Tiscali.

Tabella 3 - Composizione della spesa complessiva annuale per area geografica

Paese/area di provenienza	2019		2020	
	N.fornitori per Paese	Valore della spesa annua complessiva per Paese in euro	N.fornitori per Paese	Valore della spesa annua complessiva per Paese in euro
Estero	37	5.505.309	48	4.354.629
Italia	1.635	231.618.849	1.535	176.712.883
di cui Sardegna	191	8.998.571	237	18.386.202
Totale complessivo	1.672	246.122.730	1.820	199.453.714

In relazione alla distribuzione geografica dei fornitori, si può affermare che Tiscali opera sostanzialmente con fornitori nazionali (98%) e con una quota parte di fornitori locali² (11%), asserviti con riferimento alle necessità della sede di Cagliari.

² Con il termine locali si fa riferimento ai fornitori provenienti dalla Sardegna.

III – Innovazione tecnologica

III.1 – Sviluppo rete fisso-mobile: copertura e accessibilità alla rete ultrabroadband

Agenda digitale e digitalizzazione del Paese

Le telecomunicazioni costituiscono un pilastro fondamentale per la crescita economica e lo sviluppo sociale. Il digitale rappresenta il nuovo fattore di progresso collettivo: le tecnologie digitali e mobili stanno cambiando il modo di vivere e lavorare, e costituiscono un cambiamento non solo per l'intero sistema economico e produttivo, ma anche sociale.

Dall'accesso alle nuove tecnologie dipende in gran parte lo sviluppo del sistema Paese, sia in termini di potenziamento infrastrutturale, sia di competenze digitali per un loro efficace utilizzo. Sviluppare un'infrastruttura di telecomunicazione significa creare impatti positivi su famiglie, imprese ed enti appartenenti alla filiera produttiva (contributi diretti) e alle filiere del settore di appartenenza (contributi indiretti), oltre ad impatti complessivi sull'intero sistema economico (contributi indotti). Per tutti questi motivi, i policy-maker europei e nazionali, da diversi anni, hanno individuato strategie volte alla digitalizzazione.

Nel 2020, anno caratterizzato dall'emergenza Covid-19, il settore delle Telecomunicazioni ha assunto un ruolo tra quelli di maggior rilievo tra le attività produttive del Paese, grazie alla maggior domanda di connettività legata alla remotizzazione del lavoro (smart working) e in generale al lockdown che ha comportato una maggiore fruizione del servizio rispetto ai periodi precedenti.

Il tema della digitalizzazione del Paese è diventato di importanza strategica, giocando un ruolo di vitale importanza per l'espletamento delle normali attività quotidiane di milioni di famiglie e migliaia di imprese.

Contributo di Tiscali alla digitalizzazione del Paese

Coerentemente con la politica nazionale ed europea, Tiscali intende continuare a svolgere un ruolo di facilitatore dei processi di sviluppo digitale a livello nazionale.

In coerenza con tale obiettivo, nel corso del 2020 Tiscali ha continuato a focalizzarsi sulla diffusione di soluzioni broadband e ultrabroadband nelle seguenti modalità:

- Tiscali ha continuato a fornire servizi **ultrabroadband di qualità** (con capacità fino a 100Mbps) nelle aree "Digital Divide", ovvero non raggiunte dal servizio ADSL o in cui sono disponibili solamente servizi di scarsa qualità. Si tratta di aree estese del territorio italiano dove attualmente non è tecnicamente possibile (e/o economicamente

conveniente) fornire il servizio via cavo. In tali zone, l'utilizzo della tecnologia LTE fixed wireless di Tiscali diventa uno strumento fondamentale per la loro progressiva digitalizzazione. Tiscali, grazie all'implementazione della tecnologia fixed wireless LTE in tali zone, può quindi offrire alle famiglie e alle imprese residenti la possibilità di accedere a Internet;

- Tiscali ha continuato a distribuire offerte in Fibra ad altissima capacità (fino a 1Gbps) ad una quota sempre crescente della popolazione: ciò ha permesso di offrire una maggiore qualità di servizio (maggior velocità), l'accesso pieno a tutte le applicazioni, presenti e future, che si basano su un elevato consumo di banda (i.e. videostreaming HD; scambio dati sicuri ad altissima velocità) e una migliore esperienza di navigazione.
- Tiscali ha aderito al Piano Voucher promosso dal Ministero per lo Sviluppo Economico a favore delle famiglie meno abbienti (ISEE inferiore ai 20.000 euro) a sostegno della domanda dei servizi di connettività a banda ultralarga che si sostanzia nel contributo economico di 500 euro da erogarsi come sconto sui servizi di connettività con velocità superiori ai 30 Mbit/s e personal computer o tablet. Tiscali è stata tra i primi operatori ad aver reso disponibile già alla data di partenza della manovra il 9 novembre, l'offerta voucher offrendo il bundle di connettività in tecnologia FTTC e FTTH e un tablet ad un prezzo estremamente competitivo sia per i nuovi clienti sia per la propria Customer Base ancora in tecnologia broadband.

Al fine di raggiungere questi obiettivi, Tiscali ha stipulato, nel corso del biennio 2018-2020 importanti accordi con i principali operatori di rete abilitanti tale strategia, quali Fastweb, Open Fiber e Linkem e TIM, come di seguito descritto:

- l'accordo di partnership sottoscritto con Fastweb a fine 2018, ha portato significativi benefici, quali:
 - l'ampliamento delle aree di copertura LTE, includendo anche le aree che fino alla fine del 2018 potevano fruire solo di servizi Fixed Wireless su tecnologia WiMax obsoleta e di minore qualità;
 - l'ampliamento significativo delle aree in cui Tiscali può distribuire offerte in Fibra ad altissima capacità fino a 1Gbps;
- l'estensione dell'accordo stipulato con Open Fiber nel luglio 2019 ha consentito a Tiscali di avere accesso alla rete in fibra ottica FTTH (*Fiber To The Home*) di Open Fiber e di poter lanciare servizi ai clienti finali con capacità fino a 1Gbps. A fine 2020 la copertura Open Fiber ha raggiunto oltre 1000 comuni con circa 7 milioni di unità immobiliari coperte;

- l'accordo stipulato con Linkem nel luglio 2019 per la rivendita del servizio FWA che diventerà operativo nel 2021;
- l'accordo commerciale con TIM finalizzato nel novembre 2020, che, oltre a consentire una razionalizzazione della rete, porta un incremento di copertura ultrabroadband attraverso l'accesso alla rete Bitstream NGA.

Tali accordi permettono attualmente a Tiscali di essere l'operatore di telecomunicazioni italiano con la maggior copertura Ultrabroadband a disposizione.

Attuale copertura

Rete fixed wireless:

La copertura della rete fixed wireless si focalizza in particolare sulle aree Digital Divide ove è maggiormente carente la disponibilità di infrastrutture alternative idonee alla fornitura di servizi broadband e ultrabroadband. Attualmente la rete fixed wireless supporta **la tecnologia LTE** che abilita, come sopra descritto, servizi ultrabroadband ad altissima capacità fino a 100Mbps, portando servizi, per certi versi simili alla Fibra, in aree ove tecnicamente non è possibile e/o economicamente non vantaggioso veicolare i servizi broadband via cavo.

Nel corso del 2020 si è conclusa la migrazione da **tecnologia WiMax** (che rappresentava invece la tecnologia di accesso wireless precedente e che abilitava alla fornitura di servizi fino a 7/10 Mb di tipo simile all'ADSL) a **tecnologia LTE**.

Inoltre, nel corso del biennio 2019-2020 Tiscali ha incrementato in modo significativo il bacino dei potenziali clienti raggiungibili con la rete fixed wireless, grazie alle seguenti strategie messe in atto.

In primo luogo, il Gruppo ha dato seguito all'accordo sottoscritto con Fastweb a fine 2018, il quale prevedeva anche lo sviluppo della nuova tecnologia LTE fino a 100Mb, in sostituzione di quella WiMAX, ormai obsoleta su quasi tutta la rete residua. Nel corso del 2020, Tiscali ha continuato a beneficiare dell'impegno, sottoscritto nell'Accordo, di Fastweb di effettuare la migrazione delle antenne residue da WiMax a LTE a proprie spese. A luglio 2020 si è conclusa l'attività di upgrade tecnologico delle antenne, con lo swap dell'ultima tranche di 21 antenne migrate a LTE nel corso dell'anno.

Si è inoltre avviato un piano di attivazioni di nuove BS (Base Station) in zone ad alto potenziale che si svilupperà nel corso del 2021, ma che ha già visto l'attivazione di 2 nuove BS già nel corso del 2020.

In secondo luogo, l'accordo di partnership con Linkem (stipulato nel luglio 2019) per la rivendita del servizio FWA fino a 30Mb diventerà pienamente operativo entro il primo semestre 2021 con il lancio dell'offerta commerciale fino a 100 Mbps e quindi con un upgrade di velocità in linea con l'offerta proposta da Tiscali su rete Fastweb.

Grazie alle strategie messe in atto tra il 2018 e il 2020, Tiscali è in grado così di raggiungere 5,2 milioni di famiglie e imprese, con tecnologia FWA fino a 100Mb e, entro il primo semestre 2021 circa 16 milioni di famiglie e imprese fino a 100 Mbps grazie alla copertura di Linkem

Rete ultrabroadband fissa e copertura servizi in Fibra:

Nel corso del 2020 Tiscali ha proseguito il consolidamento del proprio portafoglio di offerte in Fibra, con soluzioni Fiber To The Cabinet fino a 200Mbps su rete Tim e Fastweb, e con soluzioni Fiber To The Home con capacità fino a 1Gbps su rete TIM, Open Fiber e Fastweb. Tali servizi permettono un notevole incremento della qualità del servizio e della capacità disponibile per l'utente rispetto alle tradizionali soluzioni xDSL e garantiscono piena accessibilità a tutte le applicazioni innovative che richiedono grandi disponibilità di banda per un loro pieno utilizzo.

Tramite Open Fiber, nel corso del 2020, Tiscali ha quasi triplicato il numero dei comuni con copertura FTTH nelle zone C e D (digital divide esteso), raggiungendo al 31 dicembre 2020 866 comuni, rispetto ai 321 comuni raggiunti al 31 dicembre 2019.

Tiscali è in queste aree, cosiddette "aree bianche" il principale operatore .

A fine Febbraio 2021 infatti Open Fiber ha dichiarato di aver raggiunto circa 1,1 milioni di unità immobiliari coperte: in tali aree si contano 21.446 clienti attivi di cui 10.464 sono clienti Tiscali, pari al 48,8% di quota di mercato

Con riferimento alla tecnologia FTTH sull'intero territorio nazionale , grazie all'incremento della copertura, la quota di mercato di Tiscali in tale segmento tecnologico al 30 settembre 2020 è pari al 5,5 %, con una crescita di 1,6 p.p. su base annua (si tratta della seconda crescita dopo TIM) (fonte AGCOM, report al 30 settembre 2020).

Inoltre, grazie alla partnership strategica siglata con TIM che ha esteso la copertura ultrabroadband alla rete Bitstream NGA, Tiscali ha ulteriormente ampliato la copertura Ultrabroadband in Sardegna, raggiungendo in questo modo a fine 2020 circa 295 su 377 comuni con tecnologia UBB (fino a 1 Gbps).

I piani di sviluppo prevedono il completamento dell'accesso a tale rete a livello nazionale nel primo semestre del 2021 con un incremento del mercato potenziale di circa 1,2 di famiglie.

Alla fine del 2020, Tiscali può fornire servizi in Fibra a circa 22 milioni di famiglie e aziende: in tecnologia Fibra misto rame a circa 14,5milioni di famiglie e imprese e in tecnologia FTTH a circa 7,5 milioni di famiglie e imprese.

Grazie alle azioni sopradescritte e alle azioni di marketing focalizzate sulle offerte in Fibra, nel 2020 i clienti in Fibra hanno avuto una crescita del 36,3%, passando da 164 mila unità al 31 dicembre 2019 a 223 mila unità al 31 dicembre 2020.

Rete e servizi Mobile

Riguardo al Mobile, grazie all'accordo con Tim, sottoscritto a fine 2019, Tiscali è in grado di proporre offerte Mobile 4G con velocità fino a 150 Mbps differenziandosi dagli operatori mobili low cost che offrono una tecnologia 4G "Basic" con velocità fino a 30 Mbps. Tali offerte hanno dato impulso alla crescita dei clienti mobile, che sono passati da 245 mila unità al 31 dicembre 2019 a 256 mila unità al 31 dicembre 2020, con un incremento del 4,7%.

IV – I Clienti

IV.1 – Offerta commerciale e marketing responsabile

La soddisfazione dei bisogni dei clienti rappresenta un elemento chiave della strategia di Tiscali ed un valore fondante del suo operare. Questo aspetto è ancora più importante in una fase caratterizzata da forti pressioni competitive, in cui la comprensione, l'anticipazione e la risposta alle esigenze dei cittadini, delle famiglie e delle imprese rappresenta la leva fondamentale su cui rafforzare la competitività di lungo periodo dell'azienda.

“Customer centricity” significa per Tiscali porre il cliente al centro della catena del valore, rivolgendo ad esso ogni azione e decisione, rispondendo con rapidità alle sue richieste di servizio e anticipando in maniera innovativa e proattiva le sue necessità e desideri.

Fornire ai cittadini servizi di connettività rapidi e di qualità, così come sviluppare soluzioni che soddisfino le esigenze specifiche di ogni cliente, innovative e sicure sono elementi prioritari nella strategia del Gruppo.

Anche nel 2020, Tiscali ha confermato la strategia di ampliamento dell'offerta tradizionale internet e voce, in favore di una gamma di servizi ultrabroadband sempre più orientata al cliente grazie anche la crescita decisa della copertura dei servizi in fibra, misto rame e FWA.

Offerta commerciale trasparente e conforme alla normativa

Le offerte commerciali di Tiscali rispecchiano i valori aziendali di sempre: chiarezza, trasparenza, semplicità. Nel corso del 2020, è stato mantenuto e rinforzato il posizionamento d'offerta senza vincoli, legami e penali. Tutte le offerte di rete fissa, wireless e mobile sono semplici, chiare e trasparenti.

Sono state rimosse tutte le barriere all'ingresso e all'uscita, eliminando così i vincoli di permanenza minima o obblighi di restituzione promozioni, e sono stati ridotti sensibilmente i costi di disattivazione per cessazione o migrazione adeguandosi, tra i primi, alle direttive regolamentari che prevedono un costo massimo pari a 1 mensilità. Il Cliente è sempre informato in maniera corretta, completa ed esaustiva: tutti i materiali pubblicitari ed il sito di vendita, il sito Assistenza, l'Area Clienti personale MyTiscali ed i materiali post-vendita contengono delle sezioni informative e di approfondimento.

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi³, che intende semplificare e rendere più diretto il rapporto con la clientela, espone i principi di comportamento e gli impegni assunti da Tiscali in materia di qualità dei servizi offerti, fornendo inoltre indicazioni per quanto riguarda il miglioramento degli standard di qualità e dei canali di contatto a disposizione dei clienti.

Tramite la Carta dei Servizi, nell'ambito di un programma fondato su trasparenza e qualità dei servizi offerti, Tiscali fornisce ai propri Clienti le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami. Allo stesso modo, il Gruppo garantisce gli standard dei servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio (da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio).

La Carta dei Servizi va letta congiuntamente con le condizioni contrattuali dei singoli servizi ed è disponibile sul sito internet della Società all'indirizzo <http://info.tiscali.it/cartaservizi/>. La Carta viene periodicamente aggiornata, qualora la normativa in materia subisca modifiche di carattere regolamentare, e nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

Obiettivo del documento è informare in maniera trasparente il cliente sui propri diritti e sugli impegni di qualità assunti dall'azienda in relazione alla fornitura. Tra gli obiettivi principali inseriti nella Carta dei Servizi ci sono, ad esempio, i tempi di attivazione del servizio e i tempi per la riparazione degli eventuali guasti.

Trasparenza riguardo alle condizioni contrattuali

Sul sito internet di Tiscali, nella sezione "Assistenza", è possibile controllare e scaricare le condizioni generali di tutti i contratti Tiscali, internet e voce, sia per i clienti privati sia business.

Trasparenza tariffaria

In conformità a quanto previsto nell'allegato 1 della Delibera AGCOM 252/16/CONS in tema di "Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica", sul sito internet di Tiscali, nella sezione "Trasparenza tariffaria", sono riportate le caratteristiche di tutte le offerte.

³ Redatta secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP. Ultimo aggiornamento della Carta dei Servizi: 10 giugno 2019.

Trasparenza – altri elementi contrattuali

Nella sezione “Assistenza” del sito Tiscali sono inoltre consultabili e scaricabili da parte del cliente numerose informazioni riguardanti le offerte Tiscali, quali ad esempio:

- Costi di disattivazione dei servizi;
- Codice di condotta per la fornitura di servizi di messaggistica aziendale contenenti codici alfanumerici (Alias) come mittenti e per la tutela dell’utenza;
- Diritto di Recesso ex art. 52 del Codice del Consumo;
- Penali per mancata restituzione Modem.

Offerta commerciale innovativa, competitiva e finalizzata a ridurre il gap digitale in Italia, in un anno caratterizzato dall’emergenza Covid-19

Tiscali ha scelto un posizionamento “*value for money*”: allo stesso prezzo offre più degli operatori concorrenti oppure lo stesso servizio a un prezzo inferiore rispetto ai competitor. Questo orientamento strategico caratterizza i servizi ultrabroadband che sono il fulcro del portafoglio prodotti di rete fissa.

I servizi Tiscali non prevedono una durata minima né la restituzione degli sconti promozionali: il cliente è **libero** di recedere dal contratto quando preferisce onorando i soli costi di disattivazione del servizio, ridotti al valore di una mensilità di canone.

Tale posizionamento è stato a maggior ragione confermato nel 2020, un anno caratterizzato dall’emergenza COVID che ha reso ancor più essenziali i servizi di telecomunicazioni nell’affrontare e fronteggiare la pandemia.

Tiscali ha prontamente aderito al Piano Voucher promosso dal Ministero per lo Sviluppo Economico a favore delle famiglie meno abbienti (ISEE inferiore ai 20.000 euro) a sostegno della domanda dei servizi di connettività a banda ultralarga che si sostanzia nel contributo economico di 500 euro da erogarsi come sconto sui servizi di connettività con velocità superiori ai 30 Mbit/s e personal computer o tablet.

Tiscali è stata tra i primi operatori ad aver reso disponibile già alla data di avvio della manovra il 9 novembre 2020, l’offerta voucher offrendo il bundle di connettività in tecnologia FTTC e FTTH e un tablet ad un prezzo estremamente competitivo sia per i nuovi clienti sia per la propria Customer Base ancora in tecnologia broadband.

Questo ha consentito di venire incontro alle necessità del mercato in un periodo di forte criticità e di beneficiare del boost della domanda che tale misura ha generato. Il tutto in perfetta coerenza con i valori aziendali e soprattutto con la propria missione offrire a tutti uguale e libero accesso alla vita digitale

Tale misura destinata a durare circa un anno, verrà a breve estesa anche ai servizi in tecnologia FWA.

Inoltre, da aprile del 2020, in piena emergenza Covid e con le conseguenti limitazioni legate al lockdown, Tiscali ha sottoscritto accordi con Sisal e Satispay per l'implementazione del sistema di pagamento dei bollettini postali delle fatture Tiscali tramite APP, a conferma della forte attenzione di Tiscali ai propri clienti anche nella proposizione di soluzioni innovative.

Relativamente all'offerta di telefonia mobile a fine 2019 sono state lanciate le offerte mobile con prestazioni sino a 150 Mbps (4G). Il lancio di questa tecnologia ha consentito a Tiscali di recuperare il gap prestazionale rendendo di fatto le proprie offerte ancora più competitive. La tecnologia 4G è stata resa disponibile in modo completamente gratuito a tutta la Customer base in linea con le maggiori necessità di performance che soprattutto questo periodo ha richiesto e come ha dimostrato la crescita del consumo di dati su tale rete.

Informazione pubblicitaria corretta e trasparente

Tutte le campagne di comunicazione dell'azienda sono preventivamente vagliate dalla Direzione Affari Legali, che ne verifica la conformità alla normativa ed ai codici di autoregolamentazione in materia.

La valutazione avviene in maniera continuativa e l'efficacia del processo è dimostrata dai risultati positivi ottenuti. Ogni messaggio pubblicitario viene sottoposto ad una valutazione preliminare che comporta, tra l'altro, la verifica dell'assenza di termini ingannevoli o fuorvianti.

Iniziative di co-marketing

Nel corso del 2020 Tiscali ha rafforzato la partnership con Infinity.

Dando seguito alla partnership avviata nel 2017, Tiscali ha veicolato offerte esclusive che includono dei periodi promozionali di visione gratuita di film, serie tv e documentari arricchendo l'offerta di connettività con i servizi di Streaming Video On Demand.

Nel 2020, è stata inoltre avviata la partnership con la FONDAZIONE EDOARDO GARRONE per agevolare l'accesso alla banda ultra larga dei giovani imprenditori delle aree interne del Paese. La partnership si fonda sulla visione comune del ruolo strategico giocato dai servizi di connettività per lo sviluppo imprenditoriale e per la crescita e la riqualificazione di aree marginali, spesso svantaggiate anche in termini di infrastrutture tecnologiche. A beneficiare dell'accordo, che si svilupperà fino al 2025, saranno le startup avviate in Appennino e sulle Alpi grazie agli incubatori temporanei ReStartApp e ReStartAlp, promossi da Fondazione Edoardo Garrone per la riqualificazione delle aree interne del nostro Paese. Tiscali metterà a

loro disposizione un'offerta di connettività dedicata su rete Open Fiber a condizioni di favore oltre a uno speciale "Starter Kit" destinato in particolare ai vincitori dei tre premi di startup, per agevolare le imprese nella fase iniziale della loro operatività.

IV.2 – Customer satisfaction

L'anno 2020 ha visto la naturale prosecuzione delle attività di rafforzamento degli obiettivi di miglioramento della customer satisfaction e del sistema di programmazione e controllo della Qualità dei servizi Tiscali. Il processo è stato ulteriormente perfezionato in tutte le fasi di sviluppo, tramite analisi dei riscontri e la correzione degli eventi alla base delle valutazioni negative da parte dei clienti, sia per quanto riguarda l'assistenza puntuale ricevuta, sia per il grado di soddisfazione a livello globale dei servizi Tiscali.

Il sistema di monitoraggio prevede una condivisione dei risultati settimanale, con invio di report anche ai vertici dell'organizzazione. I risultati di tale attività sono entrati a far parte degli obiettivi del sistema di valutazione del personale di interi gruppi operativi, particolarmente all'interno dell'area che direttamente opera l'assistenza clienti, allo scopo di incrementare la consapevolezza dell'importanza ed incisività del proprio lavoro orientato alla soddisfazione del cliente finale. Nel sistema di misurazione sono stati introdotti parametri che misurano la diversa percezione in base al canale di contatto utilizzato dal cliente e la percentuale di sondaggi di qualità raccolti rispetto al totale delle interazioni gestite dall'assistenza clienti. Dal monitoraggio di questi parametri sono emersi spunti rilevanti al fine di guidare la migliore strategia di assistenza gradita ai clienti.

Durante il periodo di lockdown, la Società, dopo il primo mese di difficoltà nel garantire il servizio di assistenza telefonica (in quanto il personale era stato posto cautelativamente in smart working), è riuscita a garantire ugualmente il servizio di assistenza tramite il canale digitale, sul quale è stato ampliato l'utilizzo di whatsapp.

Successivamente la Società ha continuato a fornire una completa e continuativa assistenza telefonica pur mantenendo il personale in smart working.

Dalle rilevazioni puntuali della Customer Satisfaction è emersa una particolare propensione dei clienti alla gestione in chat, ovvero in tempo reale, rispetto alla gestione "fuori linea" tramite segnalazione e risposta in differita. L'analisi comparata dei risultati dell'assistenza telefonica e quella digitale, completata a fine del 2019, ha messo in luce differenze nella soddisfazione tra diversi settori a seconda del canale di contatto utilizzato: mentre l'assistenza telefonica è risultata essere il mezzo di contatto preferito dai clienti che hanno richiesto assistenza di tipo tecnico, l'assistenza digitale è risultata essere ampiamente

apprezzata dagli utenti che hanno richiesto assistenza commerciale. La stessa assistenza commerciale ha sviluppato al meglio, nel corso del 2020, le proprie capacità e abilità di gestione del canale digitale in chat.

Se dal punto di vista strategico la rilevazione dei KPI ha indotto la Società a rafforzare i canali richiesti dai clienti, i risultati puntuali, particolarmente quelli negativi continuano ad essere oggetto di verifica per un intervento mirato sulle procedure o sui processi, e sulla formazione degli operatori.

Durante l'anno è stato erogato con successo il corso "Digital Caring" che ha previsto un'agenda improntata al miglioramento complessivo dell'approccio all'assistenza digitale e all'adozione di comportamenti da parte dell'operatore adeguati alla modalità di comunicazione non verbale, attraverso lo sviluppo di competenze specifiche a supporto della digitalizzazione. Il corso ha riguardato circa 200 persone.

Sempre dalla rilevazione dei KPI, attraverso il confronto dei risultati ottenuti dal servizio clienti gestito con il personale interno e dai fornitori esterni, è stato possibile mettere in atto azioni di miglioramento mirate, che hanno determinato l'esclusione di uno dei fornitori in ambito di assistenza tecnica, il quale aveva costantemente valori inferiori a quelli ottenuti dal personale interno. Di conseguenza, è stato incrementato il supporto di un altro fornitore, il quale genera livelli di soddisfazione in linea con quelli ottenuti dal personale interno. Complessivamente, quindi, è incrementato il livello di soddisfazione del cliente, a prescindere dall'operatore (interno od esterno) che gestisce il cliente.

Il trend durante l'anno ha evidenziato un miglioramento della customer satisfaction, anche successivamente al periodo in cui si sono avute le citate problematiche conseguenti al lockdown, nonostante il forte incremento di domanda di assistenza proveniente dai clienti, derivante da maggiori necessità dovuti alle attività svolte in smartworking e/o in didattica a distanza.

In particolare da gennaio a dicembre 2020 si è avuto un notevole incremento di giudizi positivi per l'assistenza commerciale erogata tramite canali digitali:

- +17% nella valutazione della cortesia
- +26% nel soddisfazione della richiesta puntuale
- +14% nella percezione complessiva del prodotto Tiscali

Per quanto riguarda l'assistenza tecnica ha ottenuto risultati ragguardevoli nell'assistenza telefonica ed in particolare:

- +9% nella valutazione della cortesia
- +15% nella soddisfazione della richiesta puntuale
- +5% nella percezione complessiva del prodotto Tiscali

La protezione dei dati del cliente

L'aumento dell'utilizzo di internet e la transizione digitale stanno portando alla proliferazione di dati e di informazioni potenzialmente rilevanti rilasciati dagli utenti poiché associati agli stessi, soprattutto attraverso l'utilizzo di smartphone e device mobili.

Il nuovo Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR) è diventato definitivamente applicabile in via diretta in tutti i Paesi dell'Unione Europea a partire da maggio 2018. Il Regolamento è parte del cosiddetto Pacchetto protezione dati, l'insieme normativo che definisce un nuovo quadro comune in materia di tutela dei dati personali per tutti gli Stati membri dell'Unione Europea.

Il nuovo Regolamento europeo sulla privacy

A distanza di circa 20 anni dall'entrata in vigore della prima legge italiana in materia di privacy, lo scorso 4 maggio 2016 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale Europea il regolamento UE n. 2016/679 definito come "Pacchetto europeo protezione dati".

Le novità introdotte con il Regolamento riguardano sia le aziende "titolari" del trattamento dei dati personali – vale a dire tutte le realtà che trattano dati personali nella UE – sia le persone fisiche (c.d. "interessati"). Tra i principali punti di innovazione è possibile citare, per le aziende titolari, l'istituzione di un nuovo funzionario, il Data Protection Officer ("DPO") indipendente, responsabile della protezione dei dati in tutte le aziende pubbliche e in tutte quelle realtà dove i trattamenti presentino specifici rischi, tra cui appunto il settore Telco. Il DPO ha il compito di informare, verificare e coordinarsi anche con il Garante nazionale per applicare il Regolamento.

Un ulteriore requisito, in capo alle aziende titolari del trattamento dati, è l'introduzione dell'obbligo di tenere un registro delle attività di trattamento svolte sotto la propria responsabilità, nonché quello di effettuare una valutazione di impatto sulla protezione dei dati, in relazione a trattamenti automatizzati come la profilazione, ai trattamenti su larga scala di categorie particolari di dati sensibili, nonché relativamente ai dati ottenuti dalla sorveglianza sistematica, sempre su larga scala, di zone accessibili al pubblico.

Per quanto riguarda le persone fisiche, inoltre, il Regolamento riconosce espressamente il "diritto all'oblio", ovvero la possibilità per l'interessato di decidere che vengano cancellati (e non sottoposti ulteriormente a trattamento) i propri dati personali, non più necessari per le finalità per le quali sono stati raccolti. Il Regolamento stabilisce, inoltre, il diritto alla

portabilità dei dati, secondo cui l'interessato ha diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati che lo riguardano forniti a un titolare del trattamento e ha diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento, senza impedimenti.

In ultimo, il nuovo testo sancisce due ulteriori principi: il principio di accountability, per cui il titolare deve dimostrare l'adozione di politiche per la privacy e misure adeguate in conformità al Regolamento e il principio della "*privacy by default*", che riprende il principio di necessità, stabilendo che i dati siano trattati solamente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario a tali fini.

Tiscali sta portando avanti un progetto interno, anche con il supporto di consulenti terzi e del proprio DPO, per integrare nel proprio modello di gestione della privacy le modifiche rese necessarie dalle novità apportate dal regolamento europeo. Tale progetto si inserisce in un processo di completa ridefinizione del processo di gestione della compliance alla normativa privacy, che coinvolge numerosi processi aziendali.

Nel corso del 2020 si è provveduto all'aggiornamento delle seguenti procedure:

- "Procedura per l'esercizio dei diritti dell'interessato" che definisce le modalità e le misure per la gestione delle istanze per l'esercizio dei diritti degli interessati, e nello specifico: Diritto di Accesso ai dati, Diritto di Rettifica, Diritto di Cancellazione (Diritto all'Oblio), Diritto di Limitazione di trattamento, Diritto alla Portabilità dei dati, Diritto di Opposizione ai sensi degli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 del Regolamento (UE) 2016/679;
- "Procedura per la gestione delle violazioni di dati personali (Data Breach)" che definisce le modalità di comportamento, le responsabilità e le azioni da attuare in caso di eventuali violazioni di riservatezza, d'integrità e disponibilità dei dati personali, in osservanza agli obblighi relativi alla notifica al Garante Privacy e alla comunicazione all'interessato, in ossequio alle previsioni di cui agli articoli 33 e 34 del Regolamento (UE) 2016/679.
- "Privacy by design e by default" in osservanza agli obblighi dell'art. 25 del Regolamento (UE) 2016/679, che impone la necessità di configurare il trattamento prevedendo, fin dalla sua progettazione, l'implementazione delle garanzie atte a soddisfare i requisiti del GDPR a tutela dei diritti degli interessati, in considerazione del contesto complessivo del trattamento e dei rischi per i diritti e le libertà degli interessati.

Durante il 2020 si è inoltre provveduto all'aggiornamento del Registro dei trattamenti, altro elemento di rilievo previsto dal GDPR.

Tiscali, infatti, svolge un'azione continua sui propri processi per assicurare la protezione dei dati personali dei clienti. Attenta al trattamento dei dati e delle informazioni di clienti, dipendenti e di tutte le parti interessate, il Gruppo ha posto in essere tutti i meccanismi di protezione e le attività per rispondere ai requisiti cogenti e alle norme volontarie.

Inoltre, al fine garantire ai propri clienti la massima affidabilità del sistema di sicurezza, protezione e conservazione dei dati, Tiscali si è volontariamente sottoposta alle certificazioni ISO 9001, ISO 27001, ISO 22301 e ISO 20000-1. Per ulteriori dettagli in merito a tali certificazioni si rinvia al paragrafo "II.5 – Le norme volontarie: la politica delle certificazioni".

Rapporti con Garante per la protezione dei dati personali

A livello nazionale, Tiscali è soggetta alla regolamentazione e al controllo del Garante per la Protezione dei dati personali, che interviene in tutti i settori, pubblici e privati, nei quali occorre assicurare il corretto trattamento dei dati e il rispetto dei diritti fondamentali delle persone in relazione all'impiego di informazioni personali. L'azienda si impegna a dare risposta alle segnalazioni poste dagli interessati e risponde ad eventuali rilievi presentati dalla stessa Autorità Garante. Le segnalazioni o richieste di cancellazione di dati devono essere indirizzate a Tiscali Italia S.p.A., Loc Sa Illetta, km 2.300 Cagliari 09123 – Ufficio Privacy.

Nel 2020, sono pervenute 3 comunicazioni da parte del Garante per la Protezione dei Dati Personali, di cui:

- n°1 comunicazione di avvio del procedimento ex art. 166, comma 5 del d.lgs. n.196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali);
- n°1 comunicazione di provvedimento di archiviazione (rif. Prot. N.46214/2020) relativa al procedimento avviato il 17712/2019(rif. Prot. 44259/2019)
- n°1 comunicazione di provvedimento di ammenda (rif. Prot. N.47848/2020), a chiusura del procedimento avviato il 23 luglio 2019.

Tutte le suddette richieste sono state prese in carico e riscontrate nei termini.

I canali di assistenza e il contenzioso con i clienti

Tiscali continua a sviluppare i proprie strumenti per facilitare l'accesso all'assistenza da parte dei propri clienti con l'interazione attraverso diversi canali, interattivi e non, fornendo risposte in selfcare e sfruttando le potenzialità delle app mobile come Whatsapp ha visto un notevole successo da quando è stato esteso a tutti i clienti Tiscali. Una svolta importante è stata

l'adozione della chat come mezzo alternativo al telefono ed alle segnalazioni off-line per ottenere assistenza alternativa a quella telefonica con maggiore sollievo nei tempi di attesa da parte del cliente finale stesso. E' stata confermata come scelta vincente l'opzione di richiamo a disposizione dei clienti nei momenti di maggiore traffico telefonico, in analogia al ticket digitale in luogo della chat, ovvero la possibilità di essere ricontattati telefonicamente in caso di operatori occupati per evitare lunghe code di attesa e percezione di migliore esperienza in termini di assistenza.

Anche nel corso di quest'anno è stata migliorata l'applicazione Mytiscali per la fornitura di informazioni automatiche precise e tempestive, che non necessitano di operatore, sviluppi che sono stati estesi anche all'App Whatsapp e anche se minoritario, al Messenger di Facebook. Attraverso l'automa proprietario di Istella, società controllata, e attraverso algoritmi di intelligenza artificiale interpretando il linguaggio naturale dei clienti si forniscono risposte ritagliate sulla base delle esigenze rilevate proattivamente dai sistemi di gestione Tiscali.

La struttura del *call center* è ancora parzialmente esternalizzata, con un trend di ulteriore internalizzazione, e resta suddivisa in assistenza per i servizi di rete mobile e fissa; quest'ultima resta organizzata in settori di assistenza tecnica e commerciale. La struttura è confermata operativa 7 giorni su 7 a supporto della clientela residenziale (*consumer*) e aziendale (*business*) di



fascia bassa e non. All'interno dell'assistenza tecnica in particolare è stato identificato e dedicato un gruppo di specialisti con l'obiettivo di rafforzare la priorità nella gestione di livelli di servizi ancora più stringenti. La gestione del traffico telefonico e delle attività di backoffice è monitorata dalla Gestione Operativa e Processi, gruppo che garantisce neutralità ed equilibrio, volto a massimizzare l'efficienza e la tempestività degli interventi necessari alle strutture operative.

Il portale Tiscali di Assistenza, congiuntamente alla pagina Facebook di Helpdesk, contribuisce al supporto contenente le informazioni più rilevanti in primo piano e le domande formulate più frequentemente (*FAQ*) dai clienti: la bacheca fornisce tutte le informazioni e le procedure necessarie per la gestione in autonomia dei propri servizi, come la gestione dei Router anche tramite i nuovi video per la configurazione della connessione a internet, la posta elettronica, e la configurazione di ulteriori parametri.

Il MyTiscali, anche in formato web, rimane lo strumento principale con cui i clienti possono gestire il proprio abbonamento: (i) sottoscrivere servizi aggiuntivi; (ii) richiedere modifiche dei propri dati e servizi, come modifiche *password* e trasloco a titolo di esempio non

limitativo; (iii) possibilità di visualizzare e pagare online le proprie fatture.

La qualità dei servizi di assistenza, oltre ai sondaggi relativi alla soddisfazione cliente, è monitorata attraverso report automatici in tempo reale e non di un numero elevato di KPI operativi. Ogni giorno vengono gli indicatori di qualità misurati con cadenza oraria, giornaliera, settimanale e mensile al fine di verificare la pianificazione delle risorse ed intervenire sull'organizzazione della pianificazione futura per una gestione armonica del servizio di assistenza all'interno delle cornici di budget assegnate dal Controllo di Gestione. Attraverso queste procedure di miglioramento, è stato raggiunto un risparmio di costi pari circa a 1M€ rispetto all'anno precedente con un impatto contenuto in termini di livello di servizio.

Rapporti con Associazioni dei Consumatori

Tiscali è consapevole che, nella progettazione delle proprie offerte, è sempre più essenziale ascoltare il mondo dell'associazionismo, che interpreta e rappresenta i bisogni dei clienti.

Per questo motivo, Tiscali intrattiene rapporti con le Associazioni dei Consumatori e risponde puntualmente, con chiarezza e trasparenza, a qualsiasi eventuale segnalazione o richiesta formulate dalle Associazioni.

Come già descritto in precedenza, Tiscali è spesso citata da parte delle Associazioni e delle Autorità di settore come operatore di riferimento per comportamenti virtuosi e per le best-practice in termini di correttezza e trasparenza.

V – Le Persone

Tiscali considera i propri dipendenti un elemento fondamentale della propria identità: le persone rivestono un ruolo centrale nello sviluppo del Gruppo e nello svolgimento dell'attività d'impresa.



Tiscali si impegna costantemente a garantire il rispetto dei diritti dei lavoratori, attraverso la piena valorizzazione, lo sviluppo e la crescita professionale degli stessi in un contesto difficile dal punto di vista occupazionale. Allo stesso modo, Tiscali è sempre attenta alle tematiche relative alla salute e alla sicurezza dei propri dipendenti attraverso iniziative di formazione sulla sicurezza e sullo sviluppo della consapevolezza dei rischi.

Al fine di favorire il successo del business ed incrementare il senso di appartenenza al Gruppo, i dipendenti vengono inoltre coinvolti in prima persona nella cultura aziendale, affinché si sentano parte di essa e condividano gli stessi valori.

Emergenza Covid 19 – Strategie di contenimento e limitazione della diffusione del Coronavirus - Politiche economiche di tutela e sostegno dei lavoratori

In riferimento all'epidemia da Coronavirus (Covid-19), sviluppatasi a decorrere dalla fine di febbraio 2020 e attualmente in essere, Tiscali ha messo in atto diverse iniziative mirate alla

salvaguardia della salute e della sicurezza delle proprie persone, nonché politiche di tutela e sostegno economico, in linea con quanto prescritto dai decreti legge emessi dal governo nazionale e dalle ordinanze regionali.

Tali misure sono di seguito elencate:

1. Dal 23 febbraio 2020 sono state bloccate tutte le trasferte dei colleghi che con sede su Milano viaggiavano settimanalmente sulla sede master di Cagliari. Queste 6 risorse sono state le prime a cui è stata riconosciuta la possibilità di lavorare con lo strumento dello smartworking domiciliare. Parimenti sono state bloccate riunioni con esterni ed è stato selezionato ai casi contingenti e necessari l'accesso di fornitori del Campus di sa Illetta.
2. Si è proceduto in data 19 marzo a costituire il Comitato Paritetico per la verifica del protocollo Nazionale sicurezza COVID-19 in Tiscali Itali S.p.A. Tale organismo è costituito dai rappresentanti RLS e della RSU Aziendale oltre che dalla Funzione RSU e dal Responsabile dei Servizi di Prevenzione e Protezione Aziendale. All'interno di tale organismo trovano spazio tutte le azioni di puntuale informativa sulla gestione della emergenza e la risoluzione delle eventuali criticità ostative alla salvaguardia della sicurezza di tutti i colleghi chiamati a prestare la loro collaborazione in sede
3. A decorrere dall'inizio di marzo 2020 si è proceduto ad una applicazione progressiva massiva dell'istituto dello **smartworking** domiciliare agevolato anche dalla modalità semplificata introdotta dai Decreti Governativi di inizio mese. La misura ha interessato inizialmente tutte le risorse non impegnate nelle attività a garanzia della continuità del servizio per il quale non esisteva una condizione immediata di remotizzazione in sicurezza dei sistemi e delle piattaforme di lavoro. La concessione dello smartworking ha riguardato nella fase iniziale (marzo - aprile 2020) circa 350 risorse su 526 persone totali in organico.

In seguito, la misura dello smartworking è stata estesa ai dipendenti della Gestione Clienti, grazie allo sviluppo, dalla seconda metà di marzo, di ulteriori azioni che hanno di fatto permesso una remotizzazione di parte significativa delle attività di Customer Care con interessamento di tutta la popolazione di addetti che tra il 15 marzo e il 2 aprile ha visto estendersi progressivamente la possibilità di lavorare dal proprio domicilio. Le azioni che hanno consentito l'estensione del ricorso allo smartworking nell'ambito del Customer Care sono state le seguenti:

- apertura massiva dei canali digitali con messaggio dissuasivo sull'IVR di indicazione operatori occupati e invito ai clienti ad usare Whatsapp, Facebook, My Tiscali.
- inserimento su IVR di opzione richiamata: anche qui messaggio dissuasivo su IVR di operatori occupati e opzione per scegliere di essere ricontattati telefonicamente

Contestualmente, sono state messe in atto le attività che consentissero la piena operatività al proprio domicilio dei lavoratori in smartworking. In particolare sono stati assegnati ai lavoratori i seguenti strumenti/modalità operative:

- Pc portatile aziendale con attivazione di VPN
- Pc fisso aziendale con attivazione della VPN.
- Assegnazione di una VDI da installare sul proprio device privato.
- Utilizzo del proprio Device privato in ambiente webmail.

Progressivamente, da marzo a dicembre 2020, l'istituto dello smartworking è stato allargando ad un numero sempre crescente di dipendenti. Attualmente, al 31 dicembre 2020, su 521 dipendenti totali, 498 (esclusi Noc + reception 6) persone sono in smartworking.

4. Dal punto di vista della **igiene** dei locali, dalla fine del mese di febbraio è stata incrementata l'attività di pulizia dei locali, con particolare riferimento alle postazioni degli ambienti del customer Care e ai servizi igienici.

Inoltre si è proceduto alla personalizzazione delle dotazioni individuali, distribuzione di un minikit igienizzante a tutto il personale, apposizione in tutto il campus dei cartelli con le 10 regole emessi dal ministero della Salute, comunicazione a tutti i dipendenti dei bollettini sanitari predisposti dal medico d'Azienda.

E' stata effettuata più volte una pulizia straordinaria della mensa, sono state sostituite le posate di metallo con posate usa e getta in plastica, è stata verificata la distanza di sicurezza per la fruizione del servizio mensa. All'interno degli spazi dedicati al Call center sono state ridotte le postazione e ridistribuiti i dipendenti a scacchiera in modo da definire una distanza ampiamente superiore al limite fissato dai Decreti Governativi, grazie al recupero di spazio realizzatesi per effetto dello smartworking.

5. A decorrere dal mese di marzo, in base al Decreto-Legge n. 18, recante "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie,

lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19", sono stati messi a disposizione dei dipendenti alcuni **benefici elargiti dall'INPS**, quali congedi parentali straordinari, l'estensione dei permessi retribuiti di cui alla legge n. 104/1992 ed i bonus per servizi di baby-sitting;

6. A decorrere dall'aprile 2020 la Società ha fatto ricorso allo strumento della **Cassa Integrazione Guadagni** Ordinaria con causale "emergenza COVID-19", strumento previsto dal DL18 /2020 per fronteggiare l'emergenza Covid che ha interessato l'intero Paese. Sono stati sottoscritti al riguardo due distinti verbali di intese: il primo con la Federazione Regionale della Stampa ed il Comitato di Redazione di Tiscali con il quale è stato convenuto una riduzione dell'orario di lavoro per una percentuale del 40% su base settimanale, e il secondo con le Organizzazioni Sindacali delle TLC con il quale è stato convenuto il ricorso alla Cassa Integrazione Guadagni con una riduzione percentuale dell'orario di lavoro mediamente del 20-25% (fatte salve specifiche esigenze di carattere gestionale o organizzative).

La Cassa Integrazione Guadagni, partita il 6 aprile 2020, è stata successivamente prorogata (in base ai decreti leggi emessi via via dal governo nazionale) fino al 27 marzo 2021. Dall'aprile 2020 al 31 dicembre 2020 hanno usufruito di tale istituto mediamente 300 dipendenti Tiscali. Il risparmio complessivo sul costo del lavoro è stato pari a circa 1,2 milioni di Euro.

7. A decorrere da aprile è stata stipulata un'**assicurazione** con Generali Italia a favore di tutti i dipendenti contro il rischio di contrarre l'infezione da COVID-19. L'assicurazione prevede integrazione economica ai trattamenti definita in relazione alle giornate di ricovero ospedaliero e alla gravità della patologia eventualmente contratta;
8. A decorrere dal mese di maggio la Società ha formalizzato e inoltrato a tutti i dipendenti il **Protocollo** aggiornato delle misure adottate per la prevenzione dei rischi di infezione da COVID-19 nella sede di Sa illetta. Tali misure hanno recepito le indicazioni del Protocollo Governo Parti Sociali del 24 aprile 2020 oltre che le evoluzioni legislative dei Decreti Governativi in materia di prevenzione e sicurezza ambientali succedutisi da febbraio, unitamente alle prescrizioni del Medico d'Azienda. Il contenuto di tale Regolamento è stato altresì condiviso con il Comitato Paritetico di Tiscali Italia S.p.A. per l'applicazione delle misure di contrasto e contenimento della diffusione del COVID-19 negli ambienti di lavoro.

Tale protocollo il quale è soggetto ad un continuo e costante aggiornamento, contiene le prescrizioni aziendali relativamente alle seguenti tematiche:

- modalità di ingresso in azienda
- accesso dei fornitori esterni
- pulizia e sanificazione dei locali
- precauzioni igieniche personali
- utilizzo dei DPI (mascherine, guanti, liquidi detergenti, ecc)
- gestione spazi comuni (mensa, spogliatoi, aree distribuzione di bevande e/o snack, aree fumatori)
- organizzazione aziendale (turnazioni, trasferte, smartworking, rimodulazione dei livelli produttivi)
- gestione entrata e uscita dei dipendenti
- spostamenti interni, riunioni, eventi, formazione
- gestione di una persona sintomatica in azienda
- sorveglianza sanitaria/ medico competente/ RLS
- utilizzo degli spazi in sede e modalità di presenza in ufficio

9. A decorrere dal 15 giugno la Società ha attivato il **termoscanner**, posto alla reception della sede di Sa Illetta, per la rilevazione della temperatura corporea delle persone in ingresso nella sede aziendale di Sa Illetta;

Nel mese di settembre, dopo il periodo estivo in cui la diffusione del virus si è drasticamente ridotta, la Società ha definito un protocollo di rientro graduale in azienda, ipotizzando un rientro con gradualità, a partire dal 21 settembre, che avrebbe riguardato per le settimane a seguire non più del 25% dei colleghi rispetto al totale dei dipendenti, secondo logiche di alternanza settimanali definite all' interno di ciascun settore in base alle specifiche esigenze organizzative con l'obiettivo di assicurare, in termini di efficacia ed efficienza, il miglior bilanciamento produttivo tra lavoro in sede e lavoro da casa. Tuttavia, in seguito al verificarsi della seconda ondata di diffusione del virus, a decorrere dalla metà di ottobre, tale piano non ha potuto avere attuazione. Anche la mensa, che era stata riaperta a inizio ottobre, è stata nuovamente richiusa dalla terza settimana di ottobre.

La Società continua a seguire con grande attenzione l'evolversi della situazione epidemiologica in Sardegna e sul territorio nazionale, e ad aggiornare tempestivamente i protocolli e le misure di contenimento e diffusione del Covid19, in linea con quanto prescritto

dei decreti legge emanati dal governo nazionale e dalle ordinanze regionali continuando altresì a garantire ai lavoratori, oltre alle tutele a livello sanitario, le tutele e le misure concesse a livello economico in questa fase emergenziale.

V.1 – Ristrutturazione aziendale e salvaguardia dell'occupazione

Tiscali ha attraversato, negli ultimi anni, una profonda fase di ristrutturazione aziendale e di razionalizzazione del portafoglio delle attività gestite, che ha determinato una focalizzazione sul core business coniugata con la necessità di una drastica riduzione di tutti i costi di esercizio, condizione necessaria per rimanere competitiva all'interno del settore industriale di riferimento. Tiscali ha, quindi, realizzato alcune operazioni straordinarie, le quali hanno comportato significative riduzioni di personale. Cercando di ridurre l'impatto di tali operazioni, Tiscali ha privilegiato la riallocazione di risorse presso altri Soggetti datoriali piuttosto che il ricorso sistematico e condiviso agli strumenti di ammortizzazione sociale.

L'attività di razionalizzazione degli organici è stata sempre perseguita attraverso l'adozione di strumenti normativi concordati con le Parti Sociali.

Nel dicembre 2020, in linea con il percorso iniziato nel 2018 e proseguito nel 2019, la Società ha lanciato, d'accordo con le Organizzazioni Sindacali, un Piano di incentivazione all'esodo (mobilità con non opposizione ex Legge 223/91), prevede anche l'accesso all'istituto dell'Indennità Mensile di Disoccupazione (NASPI). Il Piano è decorso a gennaio 2021 e terminerà nel giugno 2021. Ad oggi, 4 dipendenti hanno dichiarato la loro intenzione di aderire al Piano.

V.2 – Composizione del personale e pari opportunità

Tiscali considera le persone come un patrimonio di competenze, esperienze ed attitudini da valorizzare e potenziare. L'azienda ha scelto di dotarsi di personale eterogeneo dal punto di vista delle esperienze formative e dei background culturali.

Inoltre, Tiscali, al fine di guardare alla sostenibilità complessiva dell'impresa, si impegna a creare le condizioni migliori per un ambiente di lavoro collaborativo e motivante, capace di cogliere le esigenze di ciascun individuo e di valorizzare i differenti profili professionali.

Al 31 dicembre 2020, Tiscali conta un totale di 521 dipendenti, in diminuzione di 15 unità rispetto al 2019. La quasi totalità dei dipendenti è residente in Sardegna, a conferma del forte radicamento territoriale che caratterizza da sempre Tiscali.

Tabella 4 - Totale personale del Gruppo Tiscali

n. persone	Al 31 dicembre 2019		Al 31 dicembre 2020	
	Totale		Totale	
Dipendenti	536		521	
Altri collaboratori	0		0	
Totale	536		521	

Tabella 5 - Ripartizione del personale del Gruppo Tiscali per genere

n. persone	Al 31 dicembre 2019			Al 31 dicembre 2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti	249	287	536	237	284	521
Altri collaboratori	0	0	0	0	0	0
Totale	249	287	536	237	284	521

In Tiscali, il 54,5% dei dipendenti sono donne (pari a 284), nonostante il generale decremento delle persone del Gruppo.

Tabella 6 - Ripartizione del personale del Gruppo Tiscali per area geografica e genere

n. persone	Al 31 dicembre 2019			Al 31 dicembre 2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	249	287	536	237	284	521
<i>di cui Sardegna</i>	244	284	528	232	281	513
Estero	-	-	-			-
Totale	249	287	536	237	284	521

I dati riportati nella tabella 6 confermano il totale radicamento territoriale di Tiscali in Sardegna.

Tabella 7 - Ripartizione del personale del Gruppo Tiscali per tipologia contrattuale (determinato vs indeterminato) e genere

n. persone	Al 31 dicembre 2019			Al 31 dicembre 2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	1		-	1		1
Tempo Indeterminato	248	287	536	236	284	520
Totale	249	287	536	237	284	521

L'intera popolazione aziendale ha un contratto a tempo indeterminato.

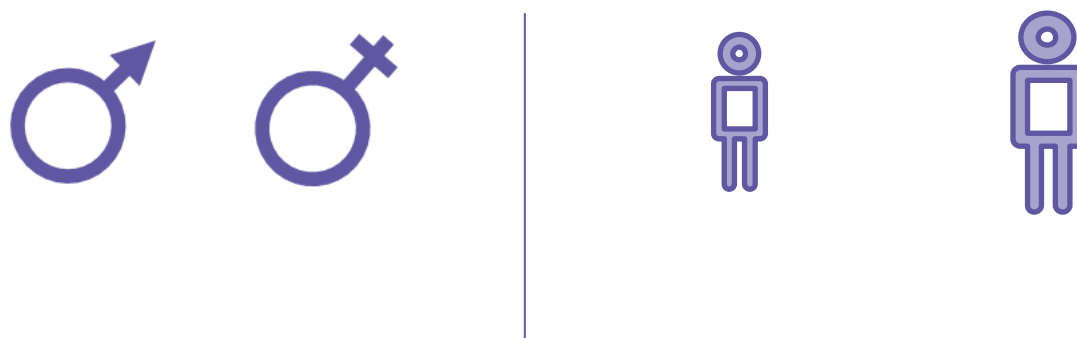
Tabella 8 - Ripartizione del personale del Gruppo Tiscali per tipologia professionale (full time vs part time) e genere

n. persone	Al 31 dicembre 2019			Al 31 dicembre 2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full time	231	168	399	211	160	371
Part time	18	119	137	26	124	150
Totale	249	287	536	237	284	521

Oltre il 28,7% dei lavoratori, pari a 150 unità (di cui 124 donne), usufruisce di un contratto part-time. La significativa percentuale nell'utilizzo del rapporto di lavoro part-time risponde sia alle esigenze organizzative, collegate ad orari di lavoro articolati per turno nei settori del Customer Care, sia alle esigenze di conciliazione vita-lavoro, tipiche di molti nuclei familiari.

Nel 2020, l'Azienda, volendo favorire tale modulazione dell'orario finalizzata al miglior equilibrio possibile tra vita lavorativa e esigenze personali, ha lanciato una campagna di incentivazione del part-time che permette la possibilità di optare per tutte le tipologie di part time (verticale, orizzontale, misto) oltre alla possibilità di aderire a tempo determinato (12, 24 e 36 mesi). Le persone interessate, che volontariamente aderiscono alla proposta di riduzione dell'orario di lavoro, ricevono un corrispettivo pari al 25% del differenziale tra la retribuzione originaria e la nuova retribuzione, a condizione che la riduzione degli orari sia compatibile con le esigenze organizzative.

Composizione % dell'organico per genere e fasce d'età



Uomini
45,5%

Donne
54,5%

30-50 anni
86,2%

>50 anni
13,8%

Tabella 9 - Ripartizione del personale del Gruppo Tiscali per inquadramento e genere

n. persone	Al 31 dicembre 2019			Al 31 dicembre 2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	11	2	13	10	2	12
Quadri	26	9	35	24	10	34
Impiegati	211	276	487	202	272	474
Operai	1	-	1	1	-	1
Totale	249	287	536	237	284	521

Tabella 10 - Ripartizione del personale del Gruppo Tiscali per inquadramento e fasce di età

n. persone	Al 31 dicembre 2019				Al 31 dicembre 2020			
	<30	30-50	50>	Totale	<30	30-50	50>	Totale
Dirigenti	-	7	6	13	-	6	6	12
Quadri	-	22	13	35	-	18	16	34
Impiegati	-	432	55	487	-	400	74	474
Operai	-	1	-	1	-	1	-	1
Totale	-	462	74	536	-	425	96	521

La maggior parte dei dipendenti del Gruppo si colloca nella fascia d'età compresa tra 30 e 50 anni, con un'età media di 43 anni, in linea con l'anno precedente.

Tabella 11 - Categorie protette

n. persone	Al 31 dicembre 2019			Al 31 dicembre 2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Quadri	-	-	-	-	-	-
Impiegati	8	14	22	7	13	20
Operai	-	-	-	-	-	-
Totale	8	14	22	7	11	20

Rispetto all'anno 2019, la quota di categorie protette ha subito un leggero calo, in linea con la riduzione generale dell'organico. All'inizio del 2020 l'Azienda ha stipulato una convenzione con la competente Agenzia Regionale per il lavoro finalizzata al progressivo riallineamento alle percentuali di legge del numero di categorie protette contrattualizzate.

Tabella 12 - Turnover in entrata per genere e fascia d'età⁴

n. persone	Al 31 dicembre 2019					Al 31 dicembre 2020				
	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %
Uomini		3	1	4	1,61%	-	-	-	-	
Donne		1		1	0,35%	-	-	-	-	
Totale	-	4	1	5	0,93%	-	-	-	-	

Tabella 13 - Turnover in uscita per genere e fascia d'età⁵

n. persone	Al 31 dicembre 2019					Al 31 dicembre 2020				
	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %
Uomini	-	46	10	56	22,49%	-	10	2	12	5,06%
Donne	-	32	9	41	14,29%	-	3		3	1,06%
Totale	-	78	19	97	18,10%	-	13	2	15	2,88%

La diminuzione della forza lavoro nel 2020 rispetto al 2019 è stata determinata in base alle politiche descritte nella parte introduttiva del presente paragrafo, in linea con quanto previsto dal Business Plan. Il flusso delle uscite ha risposto alla necessità di rendere più competitiva e flessibile la struttura dei costi dell'azienda (di cui il costo del lavoro rappresenta una delle componenti maggiori) e per far fronte alle sfide del mercato e alla crescente competizione tra gli operatori.

CCNL

Tiscali opera nel settore delle telecomunicazioni e fa riferimento a due contratti collettivi di lavoro: il CCNL Telecomunicazioni per gli impiegati e il middle management e il CCNL Dirigenti Industria per dirigenti. Inoltre, essendo in Tiscali presente una redazione con 13 giornalisti, viene applicato a questo segmento di personale il CCNL Giornalistico. Ogni dipendente è rappresentato in una di queste categorie e rientra pertanto in uno dei contratti collettivi di lavoro secondo quanto previsto dalla legislazione nazionale in materia di occupazione.

Il rinnovo del contratto ha determinato da un punto di vista economico il riconoscimento in forma di unatantum di un importo pari a Euro 450 per i dipendenti di livello 3-7Q, riproporzionato per i part time, corrisposti in unica soluzione con le competenze del mese di

⁴ Il turnover in entrata rappresenta il rapporto tra il numero dei nuovi assunti, suddivisi per genere, nel corso del 2019 e il totale dipendenti al 31.12.2019 per genere.

⁵ Il turnover in uscita rappresenta il rapporto tra il numero delle uscite nel corso del 2019, suddivise per genere, e il totale dipendenti al 31.12.2019 per genere.

febbraio 2021, nonché un aumento complessivo per l'intera vigenza contrattuale (scadenza 2022) pari a 70 Euro lordi, non assorbibili, parametrati al livello 5.

Oltre al CCNL di riferimento, è prevista una contrattazione di secondo livello relativa ad accordi che possono riguardare la regolamentazione dei turni di lavoro, la fruibilità dei permessi retribuiti e l'accessibilità ad altre misure di welfare o di miglioramento del benessere delle persone. In base al CCNL, tutti i dipendenti facenti parte dell'organico di Tiscali possono usufruire, qualora se ne verifichino le condizioni, del **congedo parentale**, costituito per le donne da un periodo di astensione obbligatoria dal lavoro e da uno di astensione facoltativa, mentre per gli uomini l'adesione è sempre facoltativa. Nel corso del 2020, 74 lavoratori hanno usufruito del congedo parentale (di cui 56 donne e 18 uomini) con un tasso di rientro pari complessivamente al 100%.

Giova ricordare che il 23 dicembre è stato raggiunto tra l'azienda Tiscali e le Rappresentanze regionali delle organizzazioni sindacali firmatarie del contratto, integrate dalle RSU aziendale, un accordo per la disciplina del **lavoro da remoto** che sta caratterizzando questo periodo straordinario indotto dall'emergenza sanitaria del Covid 19. Tale accordo ha previsto, oltre che le condizioni minime di sicurezza dell'ambiente domestico di lavoro, il diritto alla disconnessione, le modalità dell'esercizio al diritto alla disconnessione, la disciplina sulle modalità di controllo della produttività in ottemperanza alla vigente legislazione in tema di controllo a distanza (CRR at. 4 legge 300 1970 e successive integrazioni), l'estensione di un riconoscimento economico pari all'indennità giornaliera di mensa per ciascuna giornata lavorata da remoto a tutti gli aventi diritto, in base all'integrativo aziendale di luglio 2008

Tabella 14 - Congedi parentali⁶

	Al 31 dicembre 2019			Al 31 dicembre 2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale congedi parentali durante l'anno	12	57	69	18	56	74
di cui:	Al 31 dicembre 2019			Al 31 dicembre 2020		
Totale dipendenti rientrati a lavoro a conclusione del congedo parentale	10	42	52	18	51	69
Totale dipendenti in congedo alla data indicata	2	15	17		5	5
Totale dipendenti rientrati a lavoro a conclusione del congedo parentale e ancora impiegati 12 mesi dopo il ritorno al lavoro	9	61	70	17	55	72

Tabella 15 - Tasso di rientro al lavoro e retention rate

%	Al 31 dicembre 2019			Al 31 dicembre 2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tasso di rientro al lavoro	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Retention rate	47	95	84	142	96	104

Parità di trattamento e remunerazione

Tiscali ritiene che le diversità rappresentino un valore aggiunto per il proprio business perciò rifiuta categoricamente qualsiasi forma di discriminazione basata su genere, orientamento sessuale, nazionalità, disabilità fisica o mentale, provenienza etnica, fede religiosa, stato civile, lingua o condizione sociale ed economica, opinioni politiche o sindacali. Le diversità non vengono considerate tali dall'azienda, che applica gli stessi strumenti di gestione e le stesse politiche per tutto il personale.

⁶ I congedi parentali fanno riferimento a congedi obbligatori e facoltativi.

Le relazioni interpersonali e i rapporti di lavoro tra colleghi e collaboratori, nonché verso clienti e fornitori, sono improntati al rispetto reciproco, al fine di non ledere la dignità delle persone e a non esercitare alcun tipo di molestia fisica, verbale o psicologica.

Non sono perciò tollerati da Tiscali atteggiamenti intimidatori e di mobbing nei confronti di colleghi e collaboratori nonché pressioni individuali applicate per condizionare i comportamenti e le attività lavorative dei singoli o di gruppi di persone.

Con l'obiettivo di assicurare una corretta comunicazione e gestione degli eventuali episodi di discriminazione, Tiscali ha introdotto regole di comportamento e strumenti *ad hoc*. I dipendenti di Tiscali hanno l'obbligo di segnalare eventuali episodi, alternativamente al proprio manager, alla funzione HR, a un ente terzo (che può raccogliere segnalazioni anche da fonti esterne) o direttamente all'Organismo di Vigilanza. Le persone o gli enti coinvolti hanno il compito di valutare le informazioni ricevute e di identificare le appropriate modalità di gestione, mentre la funzione HR ha la responsabilità di garantire che non ci siano ripercussioni di alcun tipo nei confronti di chi effettua una segnalazione in buona fede, a prescindere dal fatto che la segnalazione non trovi riscontro a valle del processo di investigazione.

Tiscali, inoltre, ritiene importante una **remunerazione equa e paritaria** per gli uomini e le donne appartenenti al proprio organico. Per tale ragione, il sistema di gestione e remunerazione di Tiscali si ispira ai principi di meritocrazia e di trasparenza: le performance individuali, le competenze manageriali e le competenze professionali rappresentano i principali driver che guidano le politiche retributive.

Attenzione alle persone

Tiscali è promotrice di prassi gestionali a favore delle persone: nel Gruppo trovano applicazione tutti gli istituti normativi che salvaguardano maternità, permessi e congedi finalizzati all'esigenza di conciliare la vita professionale con quella familiare.

Il Gruppo si impegna a salvaguardare le esigenze di work-life balance, anche grazie ad una flessibilità contrattuale che permette passaggi da contratti full time a part time.

Con riferimento a colleghi con particolari forme di disabilità necessitanti una particolare tutela, accedendo alle possibilità tecnologiche abilitanti la virtualizzazione della postazione di lavoro, nel corso del 2019 è stato concesso in via sperimentale a due dipendenti di prestare la propria collaborazione direttamente dalla propria residenza per un anno. Tale tutela è stata prorogata anche per l'anno 2020.

Inoltre, all'interno del Campus Tiscali è attivo un asilo che accoglie i figli in età prescolare dei dipendenti.



Il modello di rewarding

Tiscali persegue i principi di equità e meritocrazia nella gestione e nello sviluppo delle persone, dall'analisi e valutazione delle competenze, alla definizione dei riconoscimenti, all'identificazione dei percorsi di carriera e di sviluppo professionale.

Nel corso del 2020, si è data continuità all'implementazione del modello di rewarding aziendale, consolidato nel 2019, nonostante le difficoltà e ai cambiamenti affrontati nel corso dell'anno. Il modello, come per l'anno precedente, prevede un processo di assegnazione di riconoscimenti per ragioni di merito individuale, sia in termini di compensation che in termini di avanzamento di carriera.

V.3 - Formazione

Nel corso del 2020, il Gruppo ha erogato oltre 4.000 ore di formazione, rivolte principalmente alle figure apicali. In particolare, sono stati svolti corsi di time management, problem solving, formazione tecnico-specialistica (tecnologie LTE, mondo del network) e corsi specifici per i dipendenti impiegati nella customer care.

Tabella 16 - Ore medie di formazione per genere e area professionale⁷

Categoria professionale	Al 31 dicembre 2019			Al 31 dicembre 2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	152	16	168	180	40	220
Quadri	208	56	264	76	44	120
Impiegati	1.192	1.744	2.936	1.428	2.028	3.356
Operai	0	0	0	-	-	-
TOTALE	1.552	1.816	3.368	1.684	2.112	3.796

V.4 - Il welfare di Tiscali

Per quanto riguarda le iniziative di assistenza, sanità e previdenza, Tiscali ha stipulato polizze assicurative a copertura del rischio extraprofessionale per tutti i dipendenti.

Inoltre, nel mese di aprile 2020 l' Azienda ha stipulato un'assicurazione, a favore di tutti i dipendenti contro il rischio di infezione da Covid-19. L'assicurazione prevede l'integrazione economica ai trattamenti medico-ospedalieri, che verrà definita in relazione alle giornate di ricovero ospedaliero e alla gravità della patologia eventualmente contratta.

Polizza morte, invalidità permanente e infortunio per quadri e dirigenti

La polizza morte, invalidità permanente e infortuni è stata introdotta nel 2012 e riguarda 52 dipendenti, tra quadri e dirigenti.

Unisalute

La polizza sanitaria Unisalute è stata introdotta nel 2009 ed è una forma di assistenza sanitaria integrativa al Servizio Sanitario Nazionale. Ad essa aderiscono 373 dipendenti, tra operai, impiegati e quadri.

I dipendenti possono usufruire della polizza sanitaria sia in forma diretta (nessun esborso di denaro – fatte salve le franchigie previste dal piano), sia in forma indiretta (tramite rimborso – fatte salve le franchigie previste dal piano). Il piano prevede la copertura di prestazioni di ricovero per grande intervento chirurgico, ospedalizzazione domiciliare extraricovero a seguito di malattia e infortunio, prestazioni diagnostiche di alta specializzazione, visite specialistiche, pacchetto gravidanza, cure odontoiatriche, terapie conservative e protesi odontoiatriche.

FASI

⁷ La suddivisione dei dati relativi alle ore medie di formazione per genere erogate dal Gruppo Tiscali nel corso del 2018 sono in parte frutto di stime effettuate secondo le migliori metodologie disponibili.

Il FASI (Fondo Assistenza Sanitaria Integrativa) eroga ai dirigenti, volontariamente iscritti, ed ai loro nuclei familiari prestazioni integrative all'assistenza fornita dal Servizio Sanitario Nazionale, nella forma diretta, sulla base di convenzioni amministrative con strutture sanitarie che concordano con il FASI condizioni economiche di favore rispetto a quelle normalmente applicate (in questo caso la parte di spesa rimborsata dal FASI non viene anticipata dall'assistito) e nella forma indiretta, in relazione alle spese effettivamente sostenute in qualsiasi struttura, in Italia e all'estero, e nei limiti previsti dalle tariffe indicate nell'apposito nomenclatore-tariffario. Al FASI aderiscono 11 dirigenti.

Anticipi TFR

Tiscali consente di poter utilizzare l'anticipo del TFR, per l'acquisto e la ristrutturazione della prima casa (per il dipendente stesso o per i figli) e per spese mediche straordinarie, fatti salvi i requisiti di legge per accedervi.

Piani pensionistici

In riferimento al piano pensionistico, in accordo con il CCNL, i dipendenti versano i contributi mensilmente alla Tesoreria dello Stato gestita dall'INPS, oppure possono aderire (anche parzialmente) al fondo di categoria (Telemaco).

Come previsto dalla normativa in materia, qualora il dipendente (impiegato o quadro) aderisca al fondo di categoria Telemaco e versi, oltre al TFR, un contributo aggiuntivo (minimo dell'1%), l'azienda versa a sua volta un contributo fisso dell'1,2% sulla retribuzione utile alla determinazione del TFR. I dirigenti, invece, aderiscono al Fondo Previndai, con un contributo minimo pari al 4% a cui l'azienda aggiunge un contributo fisso del 4% sulla retribuzione utile alla determinazione del TFR.

V.5 – Valutazione delle performance

Tiscali ha avviato nel 2017 un processo di valutazione delle performance dei propri dipendenti indirizzato a tutte le risorse (esclusi i dirigenti). Tale processo ha visto alcune fasi di realizzazione nel corso del 2018 (in via sperimentale su circa 70 unità, pari a circa il 15% degli impiegati del Gruppo, di cui circa il 18% degli uomini e circa il 13% delle donne) e vedrà la sua conclusione nel 2020, con l'estensione a tutto il personale non dirigente di Tiscali Italia S.p.A..

Gli step del processo sono i seguenti:

- **assegnazione obiettivi aziendali:** in questa fase è stata compilata una scheda per ogni dipendente in cui sono stati definiti comportamenti da mettere in atto per il raggiungimento di obiettivi prefissati. Tale fase è stata completata a novembre 2020 e ha riguardato 509 persone.
- **certificazione degli obiettivi e valutazione della performance:** sono stati valutati e certificati i risultati raggiunti individualmente da ciascun dipendente. Fanno eccezione il gruppo dirigente specificamente incentivato e valutato con programma MBO;
- **restituzione feedback:** nel corso del 2020, è stato restituito e condiviso con il dipendente, tramite un colloquio capo/collaboratore, la valutazione della performance riferita all'esercizio 2019.

V.6 – La salute e la sicurezza dei lavoratori

Tiscali pone massima attenzione al tema della sicurezza sul lavoro, ricercando soluzioni gestionali adatte a ridurre il rischio di incidenti in azienda e mettendo a disposizione sedi sicure sia per i propri dipendenti sia per i fornitori esterni che operano presso uffici, locali tecnologici e negozi Tiscali.

Le attività di Tiscali sono condotte nel pieno rispetto della normativa vigente e delle direttive aziendali in materia di salute e sicurezza tramite interventi di prevenzione e protezione.

Nel 2020 l'azienda ha attuato tutti gli adempimenti relativi alla prevenzione dei rischi sulla sicurezza e salute sul luogo di lavoro così come previsto dal DL n 81/2008. In particolare il documento di valutazione dei rischi consta di una parte generale e di 2 allegati riferiti alle condizioni specifiche della sede di Sa Illetta in Cagliari

Sono state promosse tutte le iniziative in merito ai programmi di formazione sulle tematiche di prevenzione di salute e sicurezza sul posto di lavoro sia per il personale non dirigente che per il personale dirigente. A tale proposito si specifica che hanno partecipato ai corsi di formazione della durata di 8h giornaliere n.300 persone non dirigenti e n.12 dirigenti

I programmi di formazione hanno riguardato :

- parte generale: introduzione alla sicurezza, concetto del rischio, danno, prevenzione, protezione, diritti, doveri e sanzioni per i soggetti aziendali, organizzazione della prevenzione aziendale, organo di vigilanza e assistenza.
- Parte speciale: rischi infortuni, rischi meccanici generali, rischi elettrici, attrezzature, microclima, illuminazione, organizzazione del lavoro e ambiente del lavoro, stress e lavoro correlato, rischi connessi all'uso dei videoterminali, dei carichi, segnaletica di sicurezza, procedura di esodo e di emergenza in caso di incendio, procedura

organizzativa di primo soccorso , incidenti e infortuni mancati, obblighi e responsabilità dei preposti.

Il presidio delle tematiche relative alla sicurezza, salute e prevenzione rischi in materia di ambiente del lavoro è demandato:

- alla Funzione Risorse Umane e Organizzazione per quanto concerne la verifica dell'applicazione di tutte le normative in materia e il rispetto dei protocolli aziendali sulla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro. Rif dott. Paolo Faieta
- al Responsabile Servizi di prevenzione e protezione aziendale individuato nella persona dell'ingegnere Anna Barbato, dirigente di Tiscali Italia
- al medico d'azienda individuato nella persona di dott. Gianfranco Murgia dell'Istituto Medilav

La partecipazione dei lavoratori, consultazione e comunicazione sui temi della salute sul lavoro, nel 2020 si è svolta, oltre che attraverso le qualificate rappresentanze lavoratori sicurezza sul Lavoro RLSL, anche attraverso il Comitato Paritetico applicativo il protocollo nazionale Covid 19 costituito in Tiscali il 19 marzo 2020 e composto da una rappresentanza qualificata di Risorse Umane, dal Responsabile del Servizio di SPPA aziendale, dall'intera rappresentanza delle RSU aziendale.

Nel quadro dei servizi di prevenzione della tutela della salute contro i rischi specifici relativi alla mansione professionale, l'azienda ha dato seguito al programma di visite di sorveglianze periodiche e alle visite richieste su iniziative di singoli lavoratori per la verifica della integrale sussistenza della capacità lavorativa.

Inoltre, i lavoratori di Tiscali, a parte poche eccezioni, sono sottoposti a sorveglianza sanitaria (D.lgs. 81/08 art. 176) per l'uso sistematico di attrezzature munite di Videoterminale.

Il protocollo sanitario prevede visite con periodicità di norma quinquennale per i lavoratori che non abbiano compiuto i 50 anni e ogni due anni per i lavoratori con più di 50 anni o che siano risultati idonei con prescrizioni. I dati sanitari, riguardanti il singolo lavoratore, sono protetti dalla privacy e quindi accessibili unicamente dal medico competente, che ha però l'obbligo di fornire i risultati anonimi collettivi al datore di lavoro, al RSPP e ai RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza) durante la riunione periodica annuale (D.lgs. 81/08 art. 35 c. 1 lett. i).

Indicatori della sicurezza

Di seguito sono rappresentati gli indicatori inerenti i temi della salute e della sicurezza:

Infortuni sul lavoro (Dipendenti)			
Numero di incidenti	2018 (1 gennaio - 31 dicembre)	2019 (1 gennaio - 31 dicembre)	2020 (1 gennaio - 31 dicembre)
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	12	7	1
di cui: Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)		1	
di cui: Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro			

Principali tipologie di infortuni sul lavoro (Dipendenti)			
Tipologia di incidente	2018 (1 gennaio - 31 dicembre)	2019 (1 gennaio - 31 dicembre)	2020 (1 gennaio - 31 dicembre)
Tipologia 1) : sul luogo di lavoro	3	2	
Tipologia 2): in itinere	9	5	1

Tasso infortuni e decessi dovuti a infortuni sul lavoro			
Tasso	2018 (1 gennaio - 31 dicembre)	2019 (1 gennaio - 31 dicembre)	2020 (1 gennaio - 31 dicembre)
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	2,658719783	1,703404084	0,23996986
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0,243343441	0
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0	0

Nel 2020, Tiscali ha registrato 1 infortunio in itinere, registrando una significativa riduzione rispetto al 2019.

Negli anni 2019 -2018 gli infortuni più significativi in termini di gravità erano stati registrati in itinere, in occasione di spostamenti da o verso i clienti, confermando come le pratiche di salute e sicurezza attuate all'interno di Tiscali siano valide ed efficaci. Gli infortuni registrati presso i siti Tiscali sono infatti attribuibili a disattenzione o a piccoli incidenti non riconducibili a eventuali mancanze dell'azienda nella tutela della sicurezza dei lavoratori.

In generale, in Tiscali, non vi è presenza di lavoratori dipendenti coinvolti in attività lavorative con un elevato tasso o rischio di malattie specifiche.

Per quanto concerne le malattie professionali, si segnala che in azienda non si sono verificati casi nel triennio 2018 -2020.

Al fine di effettuare un'ulteriore attività di prevenzione relativamente alle malattie professionali, la Società ha aderito ad un'iniziativa promossa dall'Università di Cagliari, sottoponendo ai propri dipendenti, su base volontaria, la compilazione di un questionario informativo sui disturbi muscolari e scheletrici.

VI – L’impatto ambientale

VI.1 – La certificazione ambientale ISO 14001

Tiscali ha da sempre considerato il controllo degli impatti ambientali delle proprie attività uno delle aree principali del proprio impegno.

La Società ritiene fondamentale impegnarsi nella promozione della sostenibilità ambientale, monitorare i rischi per l’ambiente e per la comunità locale derivanti dallo svolgimento della propria attività e, per gli impatti maggiormente significativi, mettere in atto politiche e progetti di miglioramento e di mitigazione dei rischi stessi, in una continua ricerca di equilibrio tra sviluppo dell’infrastruttura e salvaguardia dell’ambiente.

Al fine di consentire un miglioramento continuo delle proprie strategie ambientali, Tiscali ha iniziato, nel corso del 2019 un percorso virtuoso, che le ha consentito di ottenere, **il 16 dicembre 2019, la certificazione ISO 14001** per un **Sistema di Gestione Ambientale** costituito da politiche, processi, piani, pratiche e registrazioni che definiscono le regole di interazione dell’azienda con l’ambiente.

Lo Standard ISO 14001 rappresenta il punto di riferimento normativo per aziende e organizzazioni dotate, o che intendano dotarsi, di un Sistema di Gestione Ambientale, volto a gestire gli aspetti ambientali, soddisfare gli obblighi di conformità legislativa e affrontare e valutare i rischi e le opportunità.

Nel 2020, Tiscali ha proseguito nella implementazione delle indicazioni dettate dallo standard ISO 14001, ed in particolare, ha realizzato quanto segue:

- ha nominato, nel novembre 2020, un responsabile del Sistema Integrato di Gestione Qualità, che ha fra i suoi compiti anche la gestione ambientale
- ha nominato, nel novembre 2020, un security manager con specifica competenza sui temi della sicurezza ambientale;
- ha definito un piano di gestione ambientale, declinato in una serie di obiettivi per il 2020, i quali sono stati realizzati nel corso dell’anno. A fine anno, inoltre, la società ha iniziato a delineare alcuni obiettivi per l’anno 2021.

La certificazione ISO 14001 è stata nuovamente sottoposta a revisione nel corso del 2020, e inizio 2021. In data 1 marzo 2021 è stato certificato il rinnovo, a conferma dell’attenzione e della sensibilità della Società verso i temi ambientali.

Si rinvia ai successivi paragrafi per una descrizione dettagliata degli obiettivi realizzati dalla Società nel 2020, e degli obiettivi per il 2021.

VI.2 – I consumi energetici e le emissioni di CO₂

Le attività antropiche hanno una crescente influenza sul clima e sulla temperatura terrestre, alimentando l'effetto serra e il riscaldamento globale. Poiché le aziende ICT e delle telecomunicazioni generano consumi di energia elettrica molto elevati, il tema dei cambiamenti climatici risulta essere molto rilevante per il settore.

Tiscali si impegna a salvaguardare l'ambiente programmando le proprie attività in una continua ricerca di equilibrio tra sviluppo dell'infrastruttura e salvaguardia dell'ambiente.

Le azioni specifiche messe in atto sono volte a ridurre gli impatti ambientali e a proporre soluzioni tecnologiche rivolte alle persone e alle imprese per la realizzazione di una società digitale, più inclusiva e vivibile.



Consumo energetico

Il principale impatto ambientale di Tiscali è dovuto ai consumi energetici.

Nel corso del 2020, il Gruppo ha proseguito nella realizzazione del piano di efficientamento iniziati nel 2018 e proseguito nel corso del 2019, in termini di risorse economiche ed organizzative, per continuare a ridurre i propri impatti in questo ambito.

Il consumo di **energia elettrica** in Tiscali è determinato principalmente dai consumi dell'**infrastruttura di rete e del Data Center** per l'erogazione dei servizi: server, apparati e impianti ausiliari posti nei locali tecnologici e nei siti wireless presenti su tutto il territorio italiano. I consumi degli apparati tecnologici dei siti tecnici hanno registrato una significativa riduzione grazie ai progetti di efficientamento messi in atto sul Data Center di Cagliari. Per maggiori dettagli si rinvia al paragrafo "VI.3 – Iniziative di efficientamento energetico".

Il consumo di gasolio per il funzionamento dei gruppi elettrogeni presenti sui siti tecnici, necessari per garantire la continuità del servizio sulla rete in caso di temporanea interruzione della fornitura di energia elettrica, per la natura occasionale del funzionamento, si può ritenere trascurabile.

Tra i consumi energetici del Gruppo figura anche un limitato consumo di gasolio per l'autotrazione, legato alle attività di dirigenti e dipendenti il cui ruolo prevede contatti diretti con enti esterni con il conseguente utilizzo di vetture aziendali.

Le vetture aziendali si sono ridotte drasticamente nel corso del 2019, da 29 a 4 vetture, grazie all'impulso dato dall'azienda alla mobilità sostenibile (accordo stipulato con Playcar nel novembre 2018) e al venir meno dei contratti di noleggio in capo ai dirigenti e dipendenti aziendali, ad eccezione dei dirigenti e dipendenti della funzione commerciale. A fine 2020 si conferma il numero di 4 vetture aziendali, di cui una vettura, rispetto al 2019, è ibrida. Tale vettura prevede un motore a benzina e uno elettrico: durante l'utilizzo in modalità elettrica le emissioni sono ridotte a zero.

Il consumo di gasolio per autotrazione nel corso del 2020 è trascurabile, sia per il limitato numero di vetture, sia soprattutto per il loro modestissimo utilizzo nel corso dell'anno, a causa della limitazione alla mobilità che è stata imposta, sul piano nazionale, dai decreti governativi emessi, a decorrere dal febbraio 2020, in conseguenza dell'emergenza Covid-19.

Tabella 20 – Totale consumi energetici per fonte del Gruppo Tiscali (GJ)

Fonti energetiche (GJ)	Al 31 dicembre 2019	Al 31 dicembre 2020
	Totale	Totale
Gasolio per autotrazione[1]	2.203	n.a.
Energia elettrica	62.617	50.134
<i>di cui acquistata</i>	62.617	50.134
Totale	64.920	50.134

8[1] Il dato relativo al consumo di gasolio al 31 dicembre 2019 è frutto di stima. In particolare, sono stati considerati i rimborsi chilometrici per le auto aziendali del Gruppo, con un costo medio al litro di gasolio nel 2019 pari a 1,479.46 €/1.000 litri. Fonte: Ministero dello Sviluppo Economico. Nel 2020 il consumo di gasolio per autotrazione non è stato rilevato in quanto trascurabile, per i motivi sopraesposti.

Emissioni

Le emissioni nell'ambiente sono rappresentabili nelle seguenti categorie:

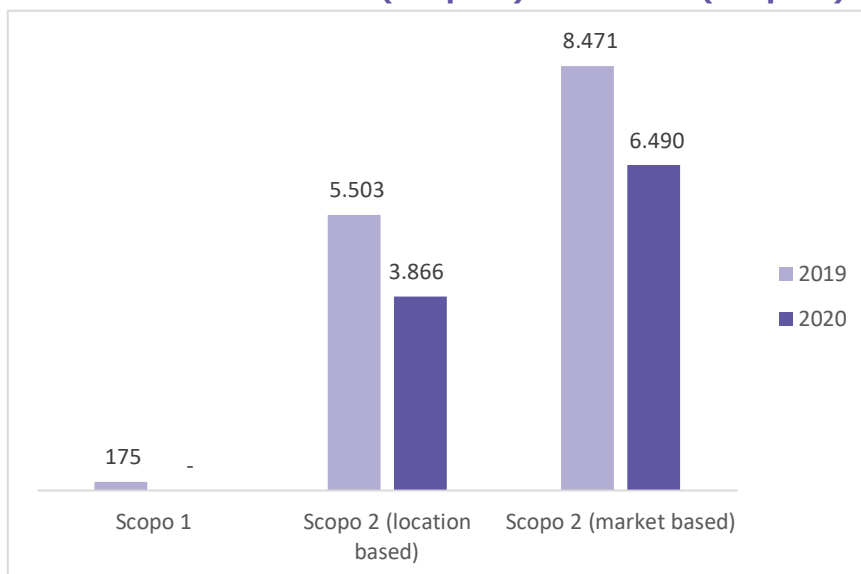
- **Emissioni dirette (Scopo 1):** emissioni dirette dovute ad attività di Tiscali o da essa controllate (ad esempio l'utilizzo di combustibili per riscaldamento/raffreddamento e per il trasporto);
- **Emissioni energetiche indirette (Scopo 2):** emissioni indirette derivanti dall'acquisto di energia elettrica.

Grazie alle iniziative di efficientamento energetico implementate dal Gruppo nel corso del 2019 e del 2020 le emissioni di CO₂ (Scopo 1) nel 2020 hanno registrato un calo del 100% rispetto all'anno precedente⁹. Allo stesso modo, le emissioni indirette (Scopo 2), applicando la metodologia di calcolo location based, hanno subito un calo di oltre il 30%, passando da 5.503 a 3.866 tonnellate di CO₂, mentre con il metodo market based¹⁰ si attestano a 6.490 tonnellate di CO₂ equivalente (-23% circa rispetto al 2020).

⁹ Ai fini del calcolo delle emissioni di Scopo 1 del 2019 e del 2020, sono stati utilizzati i fattori di conversione segnalati all'interno dei documenti 2019 ABI Lab e ISPRA 2020.

¹⁰ Ai fini del calcolo delle emissioni di Scopo 2 Market based, sono stati utilizzati i fattori di conversione segnalati all'interno del documento 2019 AIB European Residual Mixes.

Totale emissioni dirette (Scopo 1) e indirette (Scopo 2)¹¹



Fattori di emissione utilizzati			
Energia elettrica (location based)	gCO ₂ /kWh	277,60	Fonte: ISPRA 2020
Energia elettrica (market based)	gCO ₂ e/kWh	466,00	Fonte: AIB – European Residual Mixes, 2019

VI.3 – Iniziative di efficientamento energetico

Tiscali monitora i rischi per l'ambiente e per la comunità locale derivanti dallo svolgimento della propria attività, e, per gli impatti maggiormente significativi, ha messo in atto politiche e progetti di miglioramento e di mitigazione dei rischi stessi.

Progetti di efficientamento energetico sul Data Center

A decorre dal 2017 Tiscali ha realizzato un progetto di ammodernamento, efficientamento e razionalizzazione degli apparati del Data Center che ha consentito, grazie anche all'adozione massiva di soluzioni di virtualizzazione, lo spegnimento di un gran numero di apparati di vecchia generazione.

Progetti di efficientamento energetico sugli impianti di climatizzazione

Tiscali, nel corso del 2020 ha finalizzato gli interventi, iniziati nel 2019, sui sistemi di condizionamento del Data Center con l'obiettivo di aumentare l'efficienza energetica

¹¹ Si segnala che, all'interno del grafico, i valori relativi a Scopo 1 e Scopo 2 Location based sono espressi in tonnellate di CO₂ mentre per lo Scopo 2 Market based sono espressi in tonnellate di CO₂ equivalente.

complessiva tramite una serie di azioni mirate quali un'attenta analisi sulle temperature di sala, della distribuzione dei flussi d'aria fredda e dei parametri di funzionamento dei sistemi. Il progetto, avviato nel 2019, si è concluso nel primo semestre del 2020 con la sostituzione di alcuni elementi altamente energivori dei sistemi di raffrescamento con tecnologie di nuova generazione caratterizzate da una efficienza energetica più elevata. In particolare, sono stati sostituiti i chiller (refrigeratori), i sistemi circolatori del fluido vettore freddo (pompe di raffreddamento dell'acqua) e gli UPS (sistemi di continuità di tensione degli apparati).

Tabella 21 – Riduzione del consumo energetico del Data Center¹²

Iniziativa	Al 31 dicembre 2020				
	Unità di misura	Consumo 2020	Baseline (consumi) 2019	Risparmio ottenuto	Risparmio ottenuto (%)
Progetto Data Center + Progetto Impianto Climatizzazione	kWh	9.448.372	12.823.679	3.375.307	26,30%
	GJ	34.014	46.165	12.151	

Rilevanti anche gli interventi di efficientamento dei locali del CED, con l'adozione di soluzioni di schermatura dalle radiazioni solari e isolamento termico, volti alla riduzione del fabbisogno di energia elettrica utilizzata nei sistemi di condizionamento.

In ottica di risparmio energetico Tiscali sta inoltre effettuando la diagnosi energetica così come prescritto dal Dlgs 102/2014 al fine di individuare ulteriori linee di azione.

Gestione della mobilità

Tiscali conferma il suo impegno alla diffusione della cultura della mobilità sostenibile, individuando soluzioni che consentano l'adozione di modalità di viaggio sempre più sostenibili e capaci di ottimizzare gli spostamenti casa lavoro dei dipendenti.

L'azienda ha ridotto il numero di auto della flotta aziendale consentendo una diminuzione rilevante dei consumi di carburante e delle emissioni di CO2. In particolare, nel 2019 la flotta di auto aziendali è stata ridotta da 29 a 4 unità. Al 31 dicembre 2020 sono presenti 4 vetture aziendali, di cui una ibrida.

¹² I valori riportati in tabella fanno riferimento ai consumi energetici della sede di Sa Illetta. Il Data Center impatta sul consumo totale circa l'80%, mentre i restanti edifici il 20%.

Inoltre, la Società, al fine di sensibilizzare i dipendenti riguardo la mobilità sostenibile, nell'ottica di una maggiore tutela ambientale, ha reso disponibili ai propri dipendenti sistemi di carpooling per gli spostamenti dalla sede in ambito locale.

Infatti, a decorrere dalla metà di novembre 2018, Tiscali, ha stipulato con la **società Playcar** una convenzione di **car sharing** nell'ambito del Tiscali Campus, che prevede condizioni agevolate per i dipendenti. I vantaggi del carsharing derivano dalla maggiore razionalità nell'uso dei veicoli, consentendo la riduzione del numero di auto pro capite e un minore inquinamento atmosferico, grazie alla limitazione delle emissioni di anidride carbonica, il gas principale responsabile dell'effetto serra. Questi vantaggi in termini ambientali e di spazio urbano risparmiato producono quindi benefici economici per la collettività.

Inoltre, a decorrere dall'inizio del 2020 e in particolar modo come conseguenza della limitazione alla mobilità derivante dall'emergenza Covid 19, l'azienda ha promosso e aumentato in misura significativa il ricorso a sistemi di interazione a distanza ad esempio, alle videoconferenze per le riunioni e le attività di formazione, riducendo sensibilmente il numero di viaggi e trasferte.

VI.4 - Azioni intraprese nel 2020 aventi impatto sulla sostenibilità ambientale

Come descritto nel paragrafo "VI.1 - *La certificazione ambientale ISO 14001*", nel corso del 2019 l'azienda ha introdotto un sistema di Gestione ambientale conforme alla norma **ISO 14001**. La gestione ambientale secondo la ISO 14001 rappresenta il passaggio dal solo rispetto delle leggi ad una gestione integrata delle attività volta alla prevenzione e al miglioramento di tutto ciò che riguarda l'impatto ambientale.

Tiscali si è posta l'obiettivo di sensibilizzare le proprie risorse sul tema della salvaguardia dell'ambiente. Le iniziative adottate nel 2020 sono le seguenti:

- 1) A partire dall'ottobre 2019 Tiscali si è posta l'obiettivo di eliminare progressivamente l'utilizzo della plastica usa e getta negli uffici, tramite l'installazione di fontanelle erogatrici di acqua potabile, e la contemporanea eliminazione delle bottiglie e bicchieri in plastica sia dagli erogatori automatici di alimenti e bevande, che dalla mensa e bar aziendali. Tale obiettivo si è pienamente realizzato nel 2020, anno in cui Tiscali è diventata di fatto un'azienda "plastic free" ;

- 2) Piena implementazione in tutti gli edifici della sede dei sistemi di raccolta differenziata tramite cui tutti i rifiuti prodotti sono riutilizzati o correttamente riciclati. Le apparecchiature elettroniche e i rifiuti prodotti quotidianamente negli uffici, vengono anch'essi correttamente smaltiti secondo le direttive;
- 3) Inoltre, in ottica di contenimento alla produzione di rifiuti si segnala:
 - crescente ricorso a sistemi di virtualizzazione del desktop (VDI) rispetto all'acquisto di PC locali, e alla conseguente riduzione delle apparecchiature elettriche da smaltire. Il ricorso alla VDI ha avuto un significativo impulso in seguito all'emergenza Covid 19, come strumento per garantire ai dipendenti in smartworking una modalità operativa maggiormente flessibile.
 - Riduzione dei consumi di carta, grazie ai seguenti interventi: 1) riduzione numero di stampanti (passaggio da un sistema di stampanti diffuse a una rete centralizzata con un numero limitato di elementi), che ha consentito una razionalizzazione delle modalità di accesso alla stampa e una riduzione dello spreco di carta, oltre al risparmio di toner ed energia elettrica 2) promozione dell'attività di disincentivazione alla richiesta di fatture cartacee da parte dei clienti, al fine di ridurre al minimo il consumo di carta

L'azienda, coerentemente alla propria vocazione di sostenibilità ambientale, si è posta ulteriori obiettivi da realizzare nel 2021.

Uno di questi obiettivi consiste nel miglioramento delle condizioni dell'area di stoccaggio dei rifiuti, individuando e realizzando la modalità di protezione del suolo più idonea. L'azienda sta facendo un'analisi per individuare l'intervento di protezione più idoneo e provvederà alla realizzazione dell'intervento entro il primo trimestre 2021.

Un ulteriore obiettivo per il 2021 consiste nella analisi mirata al processo di sostituzione delle lampade della sede con lampade a LED, che consentirebbe di ridurre ulteriormente il consumo energetico.

Realizzazione di un impianto fotovoltaico nella sede di Sa Illetta

Tiscali, all'inizio del 2020 ha firmato un accordo con una importante realtà italiana per la realizzazione di un **impianto fotovoltaico** sui tetti del Campus Sa Illetta.

Gli impianti fotovoltaici forniscono energia elettrica senza creare danni all'ecosistema, attraverso la risorsa inesauribile e pulita del Sole. Riducono la domanda di energia da altre fonti tradizionali partecipando alla riduzione delle emissioni clima-alteranti.

In particolare, l'impianto realizzato in Tiscali sarà capace di consentire la riduzione delle emissioni in atmosfera per 248.532 kg di CO₂ all'anno, pari alla CO₂ assorbita annualmente da 1.926 alberi.

La stima della produttività dell'impianto fotovoltaico, considerando le condizioni di esposizione prevalenti dell'edificio, è pari a 557.872 kWh/anno con potenza definitiva di picco 398,48 kWp, pari a circa il 6% del fabbisogno energetico annuale della sede di Sa Illetta.

La costruzione dell'impianto è iniziata a metà dicembre 2020 e si è conclusa a inizio febbraio 2021. Nella seconda settimana di febbraio 2021 è stato effettuato il collaudo dell'impianto. In data 15 febbraio 2021 è stato ultimato il collaudo dell'impianto, che ha dato esito positivo. A seguito del collaudo la Società è in attesa dell'autorizzazione all'accensione dell'impianto da parte di Enel.

L'immagine che segue illustra la bozza planimetrica della sede di Sa Illetta con l'indicazione del posizionamento dei moduli fotovoltaici (area colorata in giallo). Nella seconda immagine sono evidenziati in blu i moduli fotovoltaici posizionati.





L'investimento per la realizzazione dell'impianto è stato realizzato dal fornitore, il quale è responsabile per la progettazione, realizzazione, messa in esercizio e collaudo dell'impianto stesso, della manutenzione ordinaria e straordinaria e della gestione delle attività amministrativo- burocratiche nei confronti dei vari enti di controllo.

Tiscali non è proprietaria dell'impianto ma lo gestisce in locazione per un periodo di 10 anni.

Al termine dei 10 anni, Tiscali potrà acquisire la proprietà dell'impianto, senza pagare alcun prezzo di riscatto. L'azienda continuerà ad usufruire dell'impianto, il quale ha una vita utile stimata di 25 anni.

Il fornitore garantisce una produzione minima di energia elettrica annuale per tutta la durata del contratto. Nel caso in cui l'energia effettivamente prodotta dall'impianto sia inferiore all'energia garantita nel periodo di riferimento, il fornitore dovrà corrispondere un conguaglio a favore di Tiscali.

VII – Analisi di materialità – Definizione dei temi materiali

Tema materiale	Ambito	Principale stakeholder interessato	Boundary	Riconciliazione con GRI Standards
Copertura della rete e qualità del servizio	Innovazione tecnologica	Clienti	Tutte le società comprese nel perimetro	GRI 103: Gestione della tematica GRI 203: Impatti economici indiretti
Digitalizzazione	Innovazione tecnologica	Clienti	Tutte le società comprese nel perimetro	GRI 103: Gestione della tematica
Privacy e sicurezza dei dati	Clienti	Clienti	Tutte le società comprese nel perimetro	GRI 103: Gestione della tematica GRI 418: Privacy dei consumatori
Trasparenza, affidabilità e marketing responsabile	Clienti	Clienti	Tutte le società comprese nel perimetro	GRI 103: Gestione della tematica
Salute e sicurezza	Persone	Dipendenti	Tutte le società comprese nel perimetro	GRI 103: Gestione della tematica GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro
Occupazione e valorizzazione delle persone	Persone	Dipendenti	Tutte le società comprese nel perimetro	GRI 103: Gestione della tematica GRI 401: Occupazione GRI 404: Formazione e istruzione
Diversità e pari opportunità	Persone	Dipendenti	Tutte le società comprese nel perimetro	GRI 103: Gestione della tematica GRI 405: Diversità e pari opportunità
Rapporti con il territorio e le comunità locali	Persone	Dipendenti	Tutte le società comprese nel perimetro	GRI 103: Gestione della tematica GRI 203: Impatti economici indiretti

Consumi energetici ed emissioni	Impatto ambientale	Collettività, Pubblica Amministrazione e Istituzioni	Tutte le società comprese nel perimetro	GRI 103: Gestione della tematica GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni
Sostenibilità economica	Economici e di governance	Azionisti e comunità finanziaria	Tutte le società comprese nel perimetro	GRI 103: Gestione della tematica GRI 201: Performance economica
Etica e integrità	Economici e di governance	Tutti	Tutte le società comprese nel perimetro	GRI 103: Gestione della tematica GRI 205: Anticorruzione GRI 419: Conformità socio-economica
Lotta alla corruzione	Economici e di governance	Tutti	Tutte le società comprese nel perimetro	GRI 103: Gestione della tematica GRI 205: Anticorruzione
Gestione responsabile degli approvvigionamenti	Economici e di governance	Fornitori	Tutte le società comprese nel perimetro / fornitori, business partner	GRI 103: Gestione della tematica GRI 204: Pratiche di approvvigionamento

VIII – GRI Content Index

GENERAL STANDARD DISCLOSURE			
GRI STANDARDS	DESCRIZIONE	PAGINA	NOTE/RAGIONI DI OMISSIONE
Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	1	
102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	9-10	
102-3	Sede principale	1	
102-4	Aree geografiche di operatività	12-15	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	1,10	
102-6	Mercati serviti	11-13	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	7,8,10-15,32	
102-8	Caratteristiche della forza lavoro	62-67	
102-9	Catena di fornitura dell'organizzazione	39-40	
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della catena di fornitura	7-8,10 39-40	
102-11	Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi	22-23	
102-12	Iniziative esterne		Non presenti
102-13	Partecipazione ad associazioni	27-29	
Strategia			
102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	4-6	
Etica e integrità			
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'Organizzazione	10-11	
Governance			
102-18	Struttura di governo dell'Organizzazione	26-27	
Stakeholder engagement			
102-40	Elenco degli stakeholder	32-33	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva		La totalità dei dipendenti è coperta da accordi collettivi di contrattazione
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	32-33	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	32-33	
102-44	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	32-33	
Pratica di reporting			
102-45	Entità incluse nel Bilancio Consolidato	7-8	

102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro dei topic materiali	7-8	
102-47	Elenco dei topic materiali	34-35	
102-48	Modifiche di informazioni contenute nei precedenti report	7-8	
102-49	Cambiamenti significativi in termini di topic materiali e loro perimetro	7-8, 34-35	
102-50	Periodo di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità	7-8	
102-51	Data di pubblicazione del precedente Bilancio di Sostenibilità	7-8	
102-52	Periodicità di rendicontazione	7-8	
102-53	Contatti per informazioni sul report	7-8	
102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	7-8	
102-55	Indice dei contenuti GRI	87-90	
102-56	Attestazione esterna	94	
TOPIC-SPECIFIC STANDARD			
GRI 200: ECONOMIC SERIES (2016)			
Topic: Performance economica			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	34-35, 87-88	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	34-35	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 34-35, 38	
GRI-201: Performance economica (2016)			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	36-38	
Topic: Impatti economici indiretti			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	34-35, 87-88	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	34-35	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 34-35	
GRI-203: Impatti economici indiretti (2016)			
203-2	Impatti economici indiretti significativi	41-45	
Topic: Pratiche di approvvigionamento			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	34-36, 87-88	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	34-36	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 34-36	
GRI-204: Pratiche di approvvigionamento (2016)			
204-1	Porzione della spesa da fornitori locali	39	
Topic: Anticorruzione			

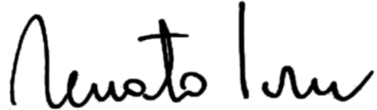
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	25-26, 87-88	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	25-26	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 25-26	
GRI-205: Anticorruzione (2016)			
205-3	Casi di corruzione accertati e azioni intraprese		Non si sono verificati episodi di corruzione nel corso del 2020.
GRI 300: ENVIRONMENTAL SERIES (2016)			
Topic: Energia			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	77-78, 87-88	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	77-86	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 77-86	
GRI-302: Energia (2017)			
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	77-78	
302-4	Riduzione del consumo di energia	81-86	
Topic: Emissioni			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	79-80, 87-88	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	79-80	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 79-80	
GRI-305: Emissioni (2016)			
305-1	Emissioni dirette di gas a effetto serra (Scopo 1)	79	
305-2	Emissioni indirette di gas a effetto serra (Scopo 2)	79	
GRI 400: SOCIAL SERIES (2016)			
Topic: Occupazione			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	57-67, 87-88	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	57-67	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 57-67	
GRI-401: Occupazione (2016)			
401-1	Nuovi assunti e turnover del personale	66	
401-3	Congedo parentale	67	
Topic: Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	57-60, 72-75, 87-88	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	72-75	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 72-75	

GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2016)			
	Tipologie di infortuni e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi e assenze e numero di decessi correlati al lavoro	74-75	
Topic: Formazione e istruzione			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	70-71, 87-88	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	70-71	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 70-71	
GRI-404: Formazione e istruzione (2016)			
404-1	Ore medie di formazione per anno e per dipendente	70	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	72	
Topic: Diversità e pari opportunità			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	62-66, 87-88	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	62-66	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 62-66	
GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)			
405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	68, 62-66	
Topic: Privacy dei consumatori (2016)			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	50-56, 87-88	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	50-56	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 50-56	
GRI-418: Privacy dei consumatori (2016)			
418-1	Reclami riguardanti la violazione della privacy e la perdita dei dati dei clienti	50-55	
Topic: Conformità socio-economica (2016)			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	23-25, 87-88	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	23-25	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 23-25	
GRI 419-1: Conformità socio-economica (2016)			
419-1	Non compliance a regolamenti e leggi in materia sociale ed economica		Nel corso del 2020 non sono state rilevate sanzioni significative in relazione a leggi e regolamenti in materia socio-economica.

Cagliari, 27 aprile 2020


L'Amministratore Delegato

Renato Soru



**Il Dirigente Preposto alla Redazione
dei Documenti Contabili Societari**

Roberto Lai



IX – Relazione della Società di revisione

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO
AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB
ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

Al Consiglio di Amministrazione di
Tiscali S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Tiscali S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 14 maggio 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards") da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI standard. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Tiscali;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;

- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Tiscali S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

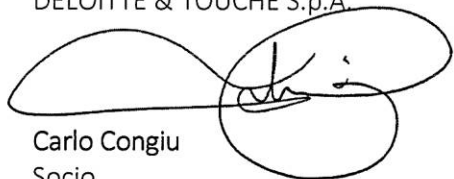
Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo e società controllate:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per Tiscali Italia S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato riunioni da remoto nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Tiscali relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Carlo Congiu
Socio

Cagliari, 3 giugno 2021