



## **Bilancio di Sostenibilità 2021**

**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 5 aprile 2022. Il presente documento è disponibile sul sito internet della Società all'indirizzo [www.tiscali.it](http://www.tiscali.it)

**Tiscali S.p.A.**

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

Capitale Sociale € 63.655.159,37

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
<b>I – Gruppo Tiscali: profilo, mission e valori</b> .....	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 .....	20
<b>II – Governance e sostenibilità</b> .....	22
II.1 – Governance .....	22
II.2 – Politica sulla diversità .....	23
II.3 – Sistema di controllo interno e gestione dei rischi .....	30
II.4 – Azionariato .....	33
II.5 – Il contesto regolamentare e competitivo .....	34
II.6 – Le norme volontarie: la politica delle certificazioni .....	38
II.7 – Mappatura degli stakeholder e analisi di materialità .....	40
<b>II.6.1 – Principali rischi di sostenibilità</b> .....	<b>43</b>
II.8 – Valore economico generato e distribuito .....	45
II.9 – Catena di fornitura .....	47
<b>III – Innovazione tecnologica</b> .....	50
III.1 – Sviluppo rete fisso-mobile: copertura e accessibilità alla rete ultrabroadband .....	50
<b>IV – I Clienti</b> .....	56
IV.1 – Offerta commerciale e marketing responsabile .....	56
IV.2 – Customer satisfaction .....	61
<b>V – Le Persone</b> .....	68
V.1 – Ristrutturazione aziendale e salvaguardia dell'occupazione .....	69
V.2 Diversità e inclusione .....	70
V.3 – Composizione del personale .....	71
V.3 – Formazione .....	79
V.4 – Il welfare di Tiscali .....	81
V.5 – Valutazione delle performance .....	82
V.6 – La salute e la sicurezza dei lavoratori .....	83
<b>VI – L'impatto ambientale</b> .....	87
VI.1 TASSONOMIA UE DELLE ATTIVITA' ECONOMICHE SOSTENIBILI .....	87
VI.2 – La certificazione ambientale ISO 14001 .....	96

VI.3 - I consumi energetici e le emissioni di CO <sub>2</sub> .....	97
VI.4 - Iniziative di efficientamento energetico .....	101
VI.5 - Azioni intraprese nel 2021 aventi impatto sulla sostenibilità ambientale e nuove prospettive .....	107
<i>VII - Analisi di materialità - Definizione dei temi materiali</i> .....	111
<i>VIII - GRI Content Index</i> .....	113
<i>IX - Relazione della Società di revisione</i> .....	117

## ***Lettera dell'Amministratore Delegato agli stakeholder***

---

Gentilissime/i,

Per il quinto anno consecutivo presentiamo il Bilancio Sociale, con grande orgoglio per i risultati raggiunti nonostante il perdurare dell'emergenza COVID-19, che ha portato all'indebolimento del quadro economico di riferimento e alla riduzione della capacità di spesa dei consumatori.

Pur in un generale clima di incertezza, i 5 punti focali del nostro Bilancio di Sostenibilità, **l'Innovazione tecnologica, i Clienti, la Sostenibilità ambientale, le Persone e la Governance**, si sono infatti sostanziati di nuove iniziative che, in continuità con le politiche avviate negli anni precedenti, evidenziano il senso di responsabilità che Tiscali ha maturato e sta maturando nei confronti delle tematiche di sostenibilità.

### **Innovazione tecnologica**

Il 2021 ha visto il completamento dell'accesso alla rete Bitstream NGA di TIM, grazie alla quale Tiscali raggiunge oggi circa 28 milioni di famiglie e aziende che usufruiscono di servizi in Fibra. Con l'incremento della copertura FTTH da parte di Open Fiber, i comuni in aree di digital divide che beneficiano dei servizi di connessione veloce sono cresciuti dell'85%, mentre da giugno 2021 ha trovato piena operatività l'accordo con Linkem per i servizi di FWA fino a 100 Mbps.

Tutti traguardi che confermano il posizionamento di Tiscali come Smart Telco con la maggior copertura di fibra a disposizione in Italia: un posizionamento destinato a rafforzarsi nel 2022, con la fusione tra Tiscali e Linkem Retail, annunciata a dicembre 2021.

Inoltre, nel novembre del 2021 abbiamo aggiunto un altro tassello alla nostra strategia di sostegno allo sviluppo digitale del Paese: abbiamo sottoscritto un protocollo di intesa con ALI – Autonomie Locali, Associazione di Enti Locali, e Leganet, società di servizi di ALI, volto a promuovere presso gli enti pubblici territoriali attività specialistiche di consulenza e servizi di supporto per lo sviluppo digitale. La partnership ha come scopo quello di accompagnare la transizione digitale delle Pubbliche Amministrazioni locali che non si avvantaggiano di rilevanti investimenti di mercato.

### **Clienti**

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. E questo senza trascurare la qualità dei servizi, come testimonia il premio come operatore di rete fissa più veloce d'Italia assegnato a Tiscali per entrambi i semestri del 2021 da Ookla®,

leader a livello mondiale nell'intelligence delle reti mobili e a banda larga e nei test di applicazioni e tecnologie correlate.

Il 2021 ha visto aumentare, insieme all'utilizzo della rete, i rischi connessi alla privacy e alla sicurezza dei clienti, rendendo sempre più rilevante il tema della protezione dei dati personali o sensibili. Abbiamo accolto con prontezza la sfida, ponendo in essere meccanismi di protezione dei dati dei nostri clienti, operando sempre nello stretto rispetto della normativa vigente in materia di protezione dati e privacy, nonché avviando alcune azioni correttive suggerite dalle analisi di vulnerabilità condotte da una società di consulenza altamente qualificata.

### **Persone**

Nel 2021 abbiamo consolidato un modello organizzativo ibrido che, attraverso l'adozione dello smart working, ha previsto l'alternanza lavoro in sede e da remoto per tutti i dipendenti: abbiamo in tal modo risposto in maniera efficace alla duplice esigenza di tutelare la salute delle nostre persone in considerazione del protrarsi dello stato di emergenza e di valorizzare le relazioni professionali informali. Le persone con requisiti di fragilità hanno inoltre potuto lavorare dal proprio domicilio per tutto il 2021.

Abbiamo ulteriormente promosso un miglior equilibrio tra vita professionale e vita privata, anche grazie ad una flessibilità contrattuale che permette passaggi da contratti full time a contratti part time.

Infine, il piano di formazione dei dipendenti si è focalizzato sull'evoluzione digitale delle competenze e sulle capacità correlate al "distant management", resesi centrali nelle nuove dinamiche lavorative.

### **Sostenibilità ambientale**

Durante l'anno passato Tiscali ha continuato a portare avanti attività a favore di una sempre più marcata sostenibilità ambientale della sua sede. Fra queste attività, possiamo citare il rinnovo nel dicembre 2021 della certificazione ISO 14001, la predisposizione, ad opera di un tecnico nominato a marzo 2021, di una Relazione Fonometrica sulle immissioni sonore, la messa in funzione, a febbraio del 2021, dell'impianto fotovoltaico nella nostra sede di Sa Illetta a servizio del Data Center, il consolidamento delle buone pratiche volte all'abolizione della plastica, il ricorso a VDI rispetto ai PC locali con la riduzione delle apparecchiature elettriche da smaltire.

In particolare, grazie alle iniziative di efficientamento energetico attuate e tenuto conto dell'energia autoprodotta grazie al sistema fotovoltaico, la riduzione di consumi energetici per l'anno 2021 è stata dell'8,8% rispetto all'anno precedente.

Nel dicembre del 2021 abbiamo aderito ad un progetto che ci sta particolarmente a cuore, "The Greenest", promosso dallo Swiss Institute for Disruptive Innovation (Sidi), acquistando un lotto di ben 25.000 alberi messi a dimora in Madagascar, dando così vita alla foresta aziendale di Tiscali: una delle foreste aziendali più estese fra quelle finora create dalle società di tutto il mondo, che ci permetterà di rendere più leggera la nostra impronta ecologica, con una riduzione di CO2 pari a 750 tonnellate all'anno e il coinvolgimento di 875 lavoratori locali. Nel gennaio del 2022 un'indagine condotta dalla società di ricerche Statista e pubblicata su "Il Corriere della Sera" ha rivelato che Tiscali è al 30esimo posto fra le 100 aziende italiane più attente al clima, selezionate in base alla loro capacità di ridurre le proprie emissioni di Co2 in relazione al fatturato. Un riconoscimento che conferma il valore concreto delle nostre scelte

### **Governance**

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.

Sono questi i punti che abbiamo voluto evidenziare del nostro Bilancio di Sostenibilità, i cui dettagli potrete approfondire nelle pagine seguenti.

L'Amministratore Delegato  
Renato Soru



## ***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 2021 (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 2021 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 2021 risulta essere lo stesso del Bilancio Consolidato 2021 del Gruppo Tiscali.

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 2021. 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.

Si precisa che in data 30 dicembre 2021, i Consigli di Amministrazione di Tiscali S.p.A. e Linkem Retail S.r.l. – società interamente posseduta da Linkem S.p.A. - hanno approvato il progetto di fusione per incorporazione di Linkem Retail S.r.l. in Tiscali S.p.A.

La Fusione ha lo scopo di integrare in un'unica realtà societaria e commerciale il Gruppo Tiscali e il ramo retail del Gruppo Linkem al fine di sviluppare sinergie, consolidare e rafforzare la posizione di mercato, ad esito del quale, Tiscali sarà il quinto operatore del mercato fisso e primo nel segmento degli accessi ultrabroadband nelle tecnologie FWA+FTTH – le più innovative e promettenti - con una quota di mercato complessiva pari al 19,4% (Fonte dati AGCOM), posizionata strategicamente per sfruttare al meglio le potenzialità delle tecnologie FTTH e 5G FWA.

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 5 aprile 2022.

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](http://tiscali.com), nella sezione "Documenti" – "Bilanci e relazioni". Copie cartacee del Bilancio di Sostenibilità 2021 sono disponibili presso la Società, e possono essere richieste via mail al seguente indirizzo: [iloi@tiscali.com](mailto: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](http://www.tiscali.it), uno dei principali portali italiani che nel 2021 ha avuto un traffico complessivo medio mensile di oltre 227 milioni di pageviews e circa 9,3 milioni di utenti unici medi.

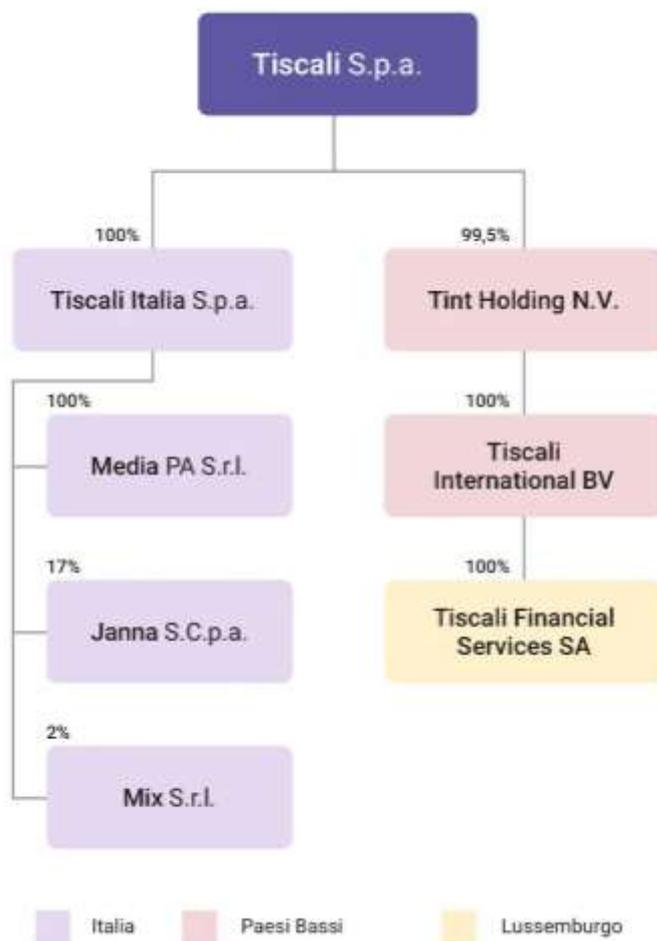
Tiscali distribuisce i propri prodotti e servizi dedicati al mercato residenziale e *business* attraverso l’integrazione di diversi canali di vendita:

- 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 2021 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:



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 nel 2020, tra servizi fissi e mobili, di circa 28,63 miliardi<sup>1</sup>. In particolare, Tiscali opera nel mercato dei servizi a banda larga fisso e mobile e nel mercato advertising online. Gli effetti della crisi pandemica si sono riverberati anche nel settore delle telecomunicazioni, che ha mostrato una flessione, di risorse complessive del 4,8%. La contrazione appare più marcata nella rete mobile (-5,9%) con 13,03 miliardi rispetto ai 13,85 miliardi del 2019, mentre la rete fissa mostra riduzioni più contenute (-3,8%) con 15,6 miliardi rispetto ai 16,22 miliardi del 2019.

##### **Mercato banda larga fisso**

Gli accessi Broadband e Ultrabroadband di Rete Fissa, principale mercato di riferimento per Tiscali, a settembre 2021 (fonte AGCOM - ultimi dati disponibili) hanno raggiunto 18,52 milioni di accessi con un aumento su base annua del 3,7%.

<sup>1</sup> Fonte: Relazione Annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro, AGCOM 2021.

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 2021 a 14,08 milioni di unità con una crescita del 18,4% su base annua e rappresentano il 76% del totale. Nello stesso periodo, risulta diminuita in modo significativo la componente DSL tradizionale con una perdita di 1,52 milioni di unità (-25,6%). 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 2,2% su base annua. Il leader di mercato TIM è al 42,2% seguito da Vodafone (16,5%), Fastweb (14,9%) e da Wind Tre (14,1%). Seguono Linkem (3,5%) e Eolo (3,1%).

L'evoluzione del mercato per tecnologia evidenzia nell'ambito dell'Ultrabroadband una crescita degli accessi FTTH del 51,2% che registrano un totale di 2,44 milioni di accessi, una crescita degli accessi FTTC del 12,7% con 9,95 milioni e crescita del Fixed Wireless Access del 16,6% con 1,68 milioni di accessi totali.

Sul segmento FTTH, che presenta il più elevato tasso di crescita, a settembre 2021 la quota di mercato Tiscali si è attestata al 5%,.

Le potenzialità del mercato FTTH attraggono nuovi operatori che perseguono una strategia di convergenza. Dopo l'ingresso di SKY a giugno del 2020 è stata la volta di Poste Italiane a maggio del 2021. L'operatore Linkem ha lanciato a fine 2021 il servizio in Fibra FTTH con il brand Just Speed, mentre Iliad ha annunciato il lancio dell'offerta in Fibra per il 25 gennaio 2022.

Il mercato anche per gli effetti della pandemia registra un incremento nei consumi di dati rilevando un consumo medio giornaliero di 6,8 GB nel periodo gennaio-settembre 2021 in crescita del 16,9% rispetto all'analogo periodo del 2020.

## **Mercato mobile**

Il mercato dei servizi mobile a settembre 2021 (fonte AGCOM) registra un incremento nel numero

totale di linee di 1,688 milioni di unità su base annua: 105,8 milioni di sim a settembre 2021 contro i 104,2 milioni di settembre 2020, di cui 27,9 milioni di unità sono sim "M2M" (Machine To Machine) pari al 26,37% del totale, con una crescita di circa 1,54 milioni su base annua e 78 milioni sono sim "human" che effettuano traffico "solo voce" e "voce+dati", in lieve crescita su base annua (147 mila unità).

Con riferimento alle sim complessive Tim risulta market leader con una quota di mercato pari al 28,8% seguita da Vodafone con il 28,5% e da Wind Tre con il 24,8%, mentre Iliad rappresenta il 7,7% del mercato con una crescita di 1,1 punto percentuale su base annua. Considerando il solo segmento delle sim "human", ovvero escludendo le M2M, Iliad raggiunge

il 10,5% e guadagna 1,7.p.p su base annua mentre Wind Tre, nonostante una quota in calo di 1,4 p.p. su base annua, rimane il principale operatore con il 26,8% seguito da Tim con il 25,7% e da Vodafone con il 23,3%.

Tiscali opera nel mercato degli MVNO che conta circa 10,79 milioni di SIM (pari al 10,2% del totale e al 13,83 % del mercato human). Leader del mercato MVNO è Poste Mobile con il 42% di quota pari al 4,3% considerando il mercato mobile complessivo e al 5,7% delle sim human totali.

Sul mercato mobile Tiscali ha registrato un incremento del portafoglio dei clienti che al 31 dicembre 2021 si attesta a circa 259 mila unità con un aumento dell' 1% rispetto al 31 dicembre 2020 (256 mila unità con una quota sul mercato MVNO pari al 2,4%).

Il traffico dati complessivo del mercato, rilevato a settembre 2021, continua a crescere: + 28,1% su base annua. Le Sim con traffico dati raggiungono il 72,2% di quelle human complessive con un consumo pari a 12,29 GB/mese (+ 29,3% su base annua) trainati dall'ormai consolidato utilizzo di applicazioni video, streaming e on-demand.

L'offerta mobile Tiscali è disponibile in 7.792 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 2021 una crescita del 17,6% rispetto al 2020 per un valore di 524 milioni di Euro.

Osservando il dettaglio per tipologia di apparato di accesso (device) si nota che, superati i primi due mesi dell'anno ancora in sofferenza rispetto al 2020, da marzo tutti i device mostrano una crescita a doppia cifra mese su mese. Si arriva così nel 2021 ad avere +17,3% per Desktop/Tablet, +18,2% per Smartphone. Entrando nel dettaglio della fruizione dei contenuti pubblicitari continua la crescita anche quest'anno tramite "App" (+44,1%), anche se cresce a doppia cifra la fruizione in modalità "Browsing" (+16%), che resta in valore assoluto la fruizione più importante (486 milioni di Euro). Nel 2021 si nota un andamento positivo per diversi settori merceologici, a dimostrazione che il media digitale è ormai parte imprescindibile del media mix delle aziende. In particolare i settori in crescita sono: Abbigliamento, Abitazione, Distribuzione, Bevande, Servizi Professionali e Oggetti personali<sup>2</sup>.

La penetrazione di Internet tra la popolazione continua a crescere anche nel 2021 del +8,2% nel giorno medio da tutti i device (37,1 milioni di italiani maggiori di 2 anni), se invece si

---

<sup>2</sup> Fonte: Osservatorio FCP- Assointernet dicembre 2021

considera solo lo smartphone, la crescita rispetto al 2020 è del +12,8% (33,7milioni di italiani tra i 18 e i 74 anni<sup>3</sup>).

Nel 2021 il portale ha proseguito lo sviluppo delle attività afferenti ai servizi transazionali. Tiscali Shopping ha accresciuto il numero di merchant che aderiscono alla piattaforma (circa 200) con un consistente ampliamento del catalogo prodotti e ha registrato una audience media pari a 800 mila pagine viste/mese.

Nel maggio 2021 è stato inoltre lanciato Tiscali Tagliacosti con il quale l'azienda, in partnership con CloudCare, è entrata nel mercato dei comparatori online. Tagliacosti permette ai visitatori di confrontare le tariffe energetiche (luce e gas) individuando il fornitore più conveniente in rapporto alle proprie esigenze e di sottoscrivere il relativo contratto. A disposizione degli utilizzatori di Tagliacosti c'è inoltre la comparazione delle tariffe RC auto delle primarie compagnie assicurative, le offerte relative al noleggio auto a lungo termine e dalla seconda metà dell'anno è stata aggiunta la valutazione degli immobili ai fini della vendita. Il comparatore Tiscali Tagliacosti, lanciato nel maggio 2021 in partnership con CloudCare, ha rapidamente ampliato i servizi offerti: permette ai visitatori di confrontare le migliori offerte sull'energia (luce e gas), comparare le polizze RC auto delle primarie compagnie assicurative e individuare le proposte più vantaggiose relative al noleggio auto a lungo termine. Nell'ultima parte dell'anno sono stati aggiunti anche i servizi di real estate ed è possibile ottenere gratuitamente e in pochi minuti la valutazione di un immobile ai fini della vendita. Tagliacosti registra una audience media pari a 50 mila visite/mese.

---

<sup>3</sup> Fonte: Audiweb dicembre 2021

## I.5 – Highlights

### Copertura rete dalla fine del 2022:

**rete fixed wireless access:** 22,2 milioni di famiglie e imprese coperte

**Fibra:** 28 milioni di famiglie e imprese coperte

**1.700** punti vendita attivi

sull'intero territorio nazionale  
**di cui 13 monomarca**

**642,6 mila** utenti, di cui:

**350,5** mila con accesso broadband fisso (di cui 281 mila Fibra)

**33** mila con accesso fixed wireless

**502** dipendenti

di cui 500 in **Sardegna**

**€ 144,2** milioni\*

**ricavi** totali

**€ 28** milioni\*

**EBITDA** netto



\*Fonte: Relazione Finanziaria Annuale 2021 del Gruppo Tiscali

## 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 ristrutturare, 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 Mbps.

Copertura nelle zone C e D tramite Open Fiber triplicata rispetto al 2019 (886 Comuni coperti a fine 2020 rispetto ai 321 Comuni coperte 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 Mbps, 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).

## 2021

Incremento della copertura FTTH nelle zone C e D (digital divide esteso) tramite Open Fiber in 1600 comuni, rispetto agli 866 del 2020 (+84,76%). Crescita dei clienti in Fibra di oltre il 26%. Ad Aprile 2021, sottoscritto un accordo pluriennale tra Tiscali e ReeVo per la fornitura di servizi cloud, hybrid cloud e cybersecurity.

Pienamente operativo l'accordo con Linkem da Giugno 2021, con il servizio FWA fino a 100Mbps. Lancio del servizio convergente fisso-mobile ed il bundle Fibra+Smart Home in partnership con Enel X. Sottoscrizione dell'accordo con ALI e Leganet per promuovere la transizione digitale nei Comuni italiani. A luglio 2021, ricevuto da Ookla, leader a livello mondiale nell'intelligence delle reti mobili e a banda larga e nei test di applicazioni e tecnologie correlate, il premio come l'operatore di rete fissa più veloce d'Italia nel 2021. Rinnovata e rafforzata la sponsorizzazione di Dinamo Basket in qualità di Gold sponsor. Rafforzata la partnership editoriale con SIDI (Swiss Institute for Disruptive Innovation) con l'adesione da parte di Tiscali al progetto "The Greenest", promosso da SIDI, acquistando un lotto di ben 25.000 alberi messi a dimora in Madagascar, dando così vita alla propria foresta aziendale. Rinegoziazione accordi modificativi del Senior Loan con riscadenziamento dei rimborsi nel 2026. Incassate 6 tranches del POC sottoscritto con Nice & Green per complessivi 18 mln€.

Sottoscritto in data 30 dicembre 2021 l'accordo di integrazione tra il Gruppo Tiscali e il ramo retail del Gruppo Linkem (per maggiori dettagli si rinvia alla Relazione Finanziaria Consolidata 2021).

E' importante segnalare che il contesto nazionale e internazionale è tuttora caratterizzato dal perdurare dell'emergenza COVID-19 la quale ha 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*) che ha comportato una maggiore fruizione del servizio rispetto ai periodi precedenti.

La rapida ripresa dell'economia globale, subito dopo la fine della prima ondata, ha determinato un aumento di richiesta di materie prime e di componenti, la cui scarsità, ha alimentato la pressione su prezzi delle materie prime, dell'energia e dei trasporti, influenzando in maniera significativa la produzione e la vendita di beni e servizi di tutto il mondo, con conseguente allungamento del lead time di produzione. Infatti, lo shortage dei microchip che soffoca le catene di approvvigionamento globale, sta penalizzando in particolar modo i fornitori di banda larga registrando notevoli ritardi nella consegna dei router internet.

Nel corso del 2021 Tiscali ha risentito di questa problematica in quanto il fornitore TIM, che provvedere alla fornitura dell'hardware destinato alla clientela appoggiata sulla sua rete, ha subito una rottura di stock che ha comportato forti rallentamenti nella attivazione dei servizi con effetto nel secondo semestre 2021. Al fine di contenere l'impatto sulla clientela si è resa necessaria l'introduzione in emergenza di un nuovo modello hardware. Una soluzione analoga si è resa necessaria anche per la clientela appoggiata alla rete Open Fiber (anche in questo caso il fornitore wholesale di connettività provvede alla fornitura dell'hardware destinato al cliente), sebbene non ci siano stati effetti visibili ai sottoscrittori dei servizi Tiscali.

Anche il mercato dell'Advertising è stato influenzato dalle criticità emerse dalla supply chain a livello globale. Gli impatti economici sui ricavi pubblicitari del 2021 sono stati particolarmente significativi per due settori merceologici. Il settore del Turismo che aveva sempre avuto una sua precisa stagionalità ha smesso di investire in pubblicità nei periodi pre-festivi, mentre la carenza sul mercato dei semiconduttori ha fermato intere catene produttive nel 2021 con conseguenze dirette sul settore dell'Automotive. Le case automobilistiche di tutto il mondo hanno dovuto tagliare la produzione e ritardare le consegne dei veicoli con conseguenti tagli agli investimenti pubblicitari di uno dei settori trainanti del mercato dell'advertising in Italia.

Per maggiori dettagli riguardo agli impatti economico-finanziari della Società, si rinvia alla Relazione Finanziaria Consolidata 2021, al paragrafo "*Valutazione sulla continuità aziendale*".

Con riferimento alla gestione delle risorse umane e i luoghi di lavoro, visto il perdurare dell'epidemia da Coronavirus (Covid-19), Tiscali ha mantenuto costante l'attenzione anche per

il 2021, consolidando un modello organizzativo ibrido che, attraverso l'adozione dello smart working, ha previsto l'alternanza lavoro in sede lavoro da remoto nello svolgimento della prestazione per tutti i dipendenti, con una presenza nei locali aziendali mai superiore alla percentuale del 50% rispetto alla forza lavoro totale dei dipendenti. Per agevolare il work-life balance, è stata altresì rinnovata la campagna di incentivazione al part-time (verticale, orizzontale, misto) oltre alla possibilità di aderire a tempo determinato (12, 24 e 36 mesi). In campo formativo, l'attenzione è rivolta allo sviluppo di capacità correlate al "distant management", attraverso l'articolazione di interventi formativi per il biennio 2021-2022.

### **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 data 3 agosto 2021 è stato siglato un nuovo contratto per l'assistenza in materiale fiscale e amministrativa del Gruppo con lo Studio Tributario Caria & Associati, subentrato al precedente Studio Associato GLM, ricomprendendo anche la nomina del Tax Manager ai fini delle previsioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01 di Tiscali S.p.A e di Tiscali Italia S.p.A.

Il Tax risk manager, figura autonoma rispetto alla struttura aziendale, è deputato agli adempimenti e alla consulenza tributaria e, in particolare, dovrà identificare, mitigare e controllare il rischio fiscale, inteso quale rischio di compliance, ossia, di errato adeguamento alla disciplina fiscale. Sarà quindi tenuto a mappare i rischi di natura fiscale della Società derivanti dalle attività aziendali.

Attraverso un efficace sistema di rilevazione, misurazione, gestione e controllo del rischio fiscale, assicurerà un presidio costante su tutti i processi aziendali e non solo quelli di natura fiscale, come ad esempio le procedure per l'acquisto di beni e servizi, il trattamento degli elementi del ciclo passivo e attivo, le clausole contrattuali, etc, in modo da garantire che le attività della Società siano condotte nel rispetto delle norme di natura tributaria, e in accordo con i principi o con le finalità dell'ordinamento.

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 quinto 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, 2019 e nel 2020. Attraverso questo quinto documento, il Gruppo intende ribadire il proprio impegno verso tutti gli stakeholder e verso l'ambiente in cui opera.

Le iniziative implementate durante il 2021, 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 2021 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 2020			Al 31 dicembre 2021		
	30-50	>50	Totale	30-50	>50	Totale
Uomini	0%	43%	43%	0%	43%	43%
Donne	28%	29%	57%	28%	29%	57%
<b>Totale</b>	<b>28%</b>	<b>72%</b>	<b>100%</b>	<b>28%</b>	<b>72%</b>	<b>100%</b>

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 2021, 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.

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 – Politica sulla diversità**

La presente politica in materia di diversità (la "Politica sulla Diversità" o la "Politica") fornisce indicazioni non vincolanti in ordine ad aspetti quali, ad esempio, l'età, il genere, la provenienza geografica, il percorso formativo e professionale dei componenti del Consiglio di Amministrazione di Tiscali S.p.A. ("Tiscali" o la "Società"). Essa è stata adottata in data 10 maggio 2018 dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Comitato per le Nomine e le Remunerazioni, e successivamente aggiornata in data 5 aprile 2022.

Lo scopo di tale Politica è quello di individuare i criteri per una composizione qualitativa del Consiglio di Amministrazione funzionale ad un efficace assolvimento dei compiti e delle responsabilità affidati all'organo di gestione, anche attraverso la presenza di persone che assicurino una sufficiente pluralità di punti di vista e competenze necessari per una buona comprensione del mercato e degli affari attuali, dei rischi e delle opportunità a lungo termine relativi all'attività aziendale.

Tale Politica è stata redatta, tenendo conto della natura e della complessità dell'attività aziendale, del contesto sociale e ambientale in cui la Società opera, dell'esperienza maturata dal Consiglio medesimo con riguardo alle attività e alle modalità di funzionamento del Consiglio e dei Comitati endo-consiliari nonché delle risultanze dei processi di auto-valutazione condotti nel corso del tempo.

Essa si rinvolge in particolare ai soggetti coinvolti nel procedimento di selezione e nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione della Società e quindi:

- agli azionisti che, ai sensi di legge e di Statuto, intendano presentare liste di candidati alla nomina del Consiglio di Amministrazione;
- all'Assemblea degli azionisti chiamata a nominare il Consiglio di Amministrazione;
- al Consiglio di Amministrazione della Società, oltre che agli azionisti, nel caso in cui – in corso di mandato – si renda necessario provvedere alla sostituzione di un componente del Consiglio di Amministrazione ai sensi dell'art. 2386 del codice civile.

Restano in ogni caso fermi i requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza, nonché le situazioni di incompatibilità e/o decadenza, previsti dalla legge, dalle disposizioni regolamentari e dallo Statuto sociale.

Per finalità di completezza, la presente Politica contiene altresì una sintesi delle disposizioni applicabili in relazione alla composizione del Collegio Sindacale della Società.

La presente Politica viene adottata in attuazione di quanto previsto dall'art. 123-bis, comma 2, lett. d-bis) del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (c.d. "Testo Unico della Finanza").

#### *Principi ispiratori*

Il Consiglio di Amministrazione della Società è consapevole del fatto che diversità e inclusione sono due elementi fondamentali della cultura aziendale. In particolare, la valorizzazione delle diversità quale elemento fondante della sostenibilità nel medio-lungo periodo dell'attività

d'impresa rappresenta un paradigma di riferimento tanto per i dipendenti del Gruppo Tiscali quanto per i componenti degli organi di amministrazione e controllo di Tiscali.

Il Consiglio di Amministrazione di Tiscali, nel rispetto delle prerogative spettanti agli Azionisti in sede di designazione e nomina dei propri componenti, auspica che nella propria composizione sia perseguito un obiettivo di integrazione di profili manageriali e professionali, anche di carattere internazionale, tra loro diversi, e che si tenga altresì conto dell'importanza di una equilibrata rappresentanza di genere nonché dei benefici che possono derivare dalla presenza di diverse fasce di età e anzianità di carica.

Il Collegio Sindacale di Tiscali, nel rispetto delle prerogative spettanti agli Azionisti in sede di designazione e nomina dei propri componenti, auspica che nella propria composizione sia perseguito un obiettivo di integrazione di profili manageriali, professionali, accademici o istituzionali, anche di carattere internazionale, tra loro diversi e che per le loro caratteristiche possano consentire un ottimale assolvimento delle funzioni di vigilanza demandate al Collegio Sindacale; auspica che si tenga altresì conto dell'importanza di una equilibrata rappresentanza di genere nonché dei benefici che possono derivare dalla presenza di diverse fasce di età e anzianità di carica dei propri componenti.

Tiscali ritiene inoltre prioritario che all'interno dei propri organi di amministrazione e controllo si crei un clima collaborativo e un ambiente inclusivo, nel quale ogni membro sia in grado di esprimere al meglio il proprio potenziale e di massimizzare il proprio contributo.

#### *Tipologie di diversità e relativi obiettivi per il Consiglio di Amministrazione*

Anche sulla base degli esiti della board review effettuata con cadenza annuale ai sensi dell'art. 1.C.1, lett. g) del Codice di Autodisciplina delle società quotate ("Codice di Autodisciplina"), cui la Società aderisce, per quanto riguarda la propria composizione il Consiglio di Amministrazione di Tiscali ritiene che:

- (i) gli Amministratori dovrebbero essere per la maggior parte non esecutivi e in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dalla legge e dal Codice di Autodisciplina. In particolare, una composizione ottimale dovrebbe caratterizzarsi per la presenza di una maggioranza di Amministratori indipendenti;
- (ii) anche quando le disposizioni di legge in materia di equilibrio tra i generi abbiano cessato di produrre effetto, sia importante continuare ad assicurare che almeno due quinti del Consiglio di Amministrazione, tanto al momento della nomina quanto nel corso del mandato, sia costituito da Amministratori del genere meno rappresentato, in ossequio alle disposizioni del comma 1-ter dell'art. 147-ter del TUF;

- (iii) per perseguire un equilibrio tra esigenze di continuità e rinnovamento nella gestione, occorrerebbe assicurare una bilanciata combinazione di diverse anzianità di carica – oltre che di fasce di età – all’interno del Consiglio di Amministrazione;
- (iv) i Consiglieri non esecutivi dovrebbero essere rappresentati da figure con un profilo manageriale e/o professionale e/o accademico e/o istituzionale tale da realizzare un insieme di competenze ed esperienze tra loro diverse e complementari. In particolare:
  - a. i profili manageriali dovrebbero aver maturato esperienze in posizioni di responsabilità nell’ambito di gruppi industriali di significative dimensioni e/o complessità, possedere capacità di business judgement e un elevato orientamento alle strategie e ai risultati;
  - b. i profili professionali dovrebbero avere maturato esperienze in posizioni di responsabilità nell’ambito di rilevanti studi professionali, società di consulenza o altre organizzazioni pubbliche o private e avere svolto la loro attività professionale con particolare attinenza all’attività delle imprese.
  - c. i profili accademici o istituzionali dovrebbero possedere competenze che possano risultare utili per il perseguimento del business del Gruppo Tiscali;
- (v) in considerazione della diversità dei ruoli svolti dal Presidente e dall’Amministratore Delegato, si ritiene che gli stessi debbano possedere le competenze più adeguate per l’efficace svolgimento dei rispettivi compiti. In particolare:
  - a. il Presidente dovrebbe essere una persona dotata di autorevolezza tale da assicurare nel corso del mandato una gestione corretta e trasparente del funzionamento del Consiglio di Amministrazione, all’interno del quale ha il compito di creare un forte spirito di coesione, rappresentando al contempo una figura di garanzia per tutti gli Azionisti. Dovrebbe altresì disporre di un’adeguata preparazione in materia di governo societario, accompagnata da significative esperienze nell’ambito – e preferibilmente alla guida – di consigli di amministrazione di società quotate di significative dimensioni e/o complessità e caratterizzate da proiezione internazionale delle attività svolte. Dovrebbe possedere competenze in campo economico-finanziario e giuridico, nonché esperienza nel gestire in ambito consiliare tematiche di rilevanza strategica, oltre che specifiche di business;
  - b. l’Amministratore Delegato dovrebbe essere una persona dotata di autorevolezza, nonché di riconosciuta visione strategica e con una profonda conoscenza del mercato delle telecomunicazioni e della sua evoluzione. Dovrebbe avere maturato esperienze significative e di successo al vertice di società quotate di significative dimensioni e/o complessità e caratterizzate da proiezione internazionale delle attività svolte, nonché disporre di adeguate competenze in ambito economico-finanziario. Dovrebbe altresì essere dotato di riconosciuta leadership e di uno stile di gestione orientato alla capacità di creare spirito di team tra i collaboratori.

Nei casi in cui le varie forme di diversità sopra indicate prevedano obiettivi quantitativi in termini di composizione del Consiglio di Amministrazione, se alla quota indicata corrisponde un numero frazionario quest'ultimo è arrotondato all'unità superiore.

Affinché il Consiglio di Amministrazione di Tiscali possa esercitare nel modo più efficace i propri compiti, in aggiunta ai requisiti in termini di diversità sopra indicati si ritiene essenziale che tutti gli Amministratori garantiscano una sufficiente disponibilità di tempo allo svolgimento diligente dei propri compiti, tenendo conto sia del numero e della qualità degli incarichi rivestiti negli organi di amministrazione e controllo di altre società, sia dell'impegno loro richiesto dalle ulteriori attività lavorative e professionali svolte e dalle cariche associative ricoperte; in proposito, gli Amministratori sono tenuti a rispettare gli appositi Orientamenti adottati dal Consiglio di Amministrazione.

#### *Tipologie di diversità e relativi obiettivi per il Collegio Sindacale*

Anche sulla base dell'esperienza maturata nel corso del mandato, per quanto riguarda la propria composizione il Collegio Sindacale di Tiscali ritiene che:

- (i) anche quando le disposizioni di legge in materia di equilibrio tra i generi abbiano cessato di produrre effetto, sia importante continuare ad assicurare che almeno un terzo del Collegio Sindacale, tanto al momento della nomina quanto nel corso del mandato, sia costituito da Sindaci effettivi del genere meno rappresentato. In aggiunta a quanto previsto dalla legge, si ritiene opportuno continuare ad assicurare anche che almeno due quinti dei Sindaci supplenti sia costituito da persone del genere meno rappresentato, in ossequio alle disposizioni del comma 1-ter dell'art. 147-ter del TUF;
- (ii) per perseguire un equilibrio tra esigenze di continuità e rinnovamento nella gestione, occorrerebbe assicurare una bilanciata combinazione di diverse anzianità di carica – oltre che di fasce di età – all'interno del Collegio Sindacale;
- (iii) i Sindaci debbano, nel loro complesso, essere competenti nel settore in cui opera il Gruppo Tiscali, ossia con riferimento al business elettrico e del gas. A tal fine i Sindaci sono invitati a partecipare ad un adeguato programma di induction organizzato dalla Società;
- (iv) i Sindaci dovrebbero essere rappresentati da figure con un profilo manageriale e/o professionale e/o accademico e/o istituzionale tale da realizzare un insieme di competenze ed esperienze tra loro diverse e complementari. In particolare, almeno uno dei Sindaci effettivi e almeno uno dei Sindaci supplenti devono essere iscritti nel registro dei revisori contabili e avere esercitato l'attività di controllo legale dei conti per un periodo non inferiore a tre anni. Gli ulteriori requisiti di professionalità indicati dalla

legge e dallo statuto di Tiscali prevedono che i Sindaci che non siano in possesso del requisito sopra descritto debbano avere maturato un'esperienza complessiva di almeno un triennio nell'esercizio di:

- a. attività di amministrazione o di controllo ovvero compiti direttivi presso società di capitali che abbiano un capitale sociale non inferiore a due milioni di euro; e/o
  - b. attività professionali o di insegnamento universitario di ruolo in materie giuridiche, economiche, finanziarie; e/o
  - c. funzioni dirigenziali presso enti pubblici o pubbliche amministrazioni operanti nei settori creditizio, finanziario e assicurativo o comunque in settori strettamente attinenti a quello dell'attività di Tiscali, per tali intendendosi quelli delle telecomunicazioni;
- (v) il Presidente dovrebbe essere una persona dotata di autorevolezza tale da assicurare un adeguato coordinamento dei lavori del Collegio Sindacale con le attività svolte dagli altri soggetti coinvolti a vario titolo nella governance del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, al fine di massimizzare l'efficienza di quest'ultimo e di ridurre le duplicazioni di attività. Il Presidente ha inoltre il compito di creare spirito di coesione all'interno del Collegio Sindacale per assicurare un efficace espletamento delle funzioni di vigilanza demandate a tale organo, rappresentando al contempo, al pari degli altri Sindaci, una figura di garanzia per tutti gli Azionisti.

Nei casi in cui le varie forme di diversità sopra indicate prevedano obiettivi quantitativi in termini di composizione del Collegio Sindacale, se alla quota indicata corrisponde un numero frazionario quest'ultimo è arrotondato all'unità superiore.

Affinché il Collegio Sindacale di Tiscali possa esercitare nel modo più efficace i propri compiti, in aggiunta ai requisiti in termini di diversità sopra indicati si ritiene essenziale che tutti i Sindaci garantiscano una sufficiente disponibilità di tempo allo svolgimento diligente dei propri compiti, tenendo conto sia del numero e della qualità degli incarichi rivestiti negli organi di amministrazione e controllo di altre società (nel rispetto della disciplina di legge), sia dell'impegno loro richiesto dalle ulteriori attività lavorative e professionali svolte e dalle cariche associative ricoperte.

#### *Modalità di attuazione della Politica*

La presente Politica intende anzitutto orientare le candidature formulate dagli Azionisti in sede di rinnovo degli organi di amministrazione e controllo, assicurando in tale occasione un'adeguata considerazione dei benefici che possono derivare da un'armonica composizione degli stessi, allineata ai vari criteri di diversità sopra indicati.

Delle indicazioni della presente Politica, il Comitato per le Nomine e le Remunerazioni tiene inoltre conto qualora sia chiamato a proporre al Consiglio di Amministrazione candidati alla carica di Amministratore, tenendo in considerazione le segnalazioni eventualmente pervenute dagli Azionisti, nelle seguenti fattispecie, indicate nel proprio Regolamento organizzativo:

- (i) in caso di cooptazione, qualora occorra sostituire Amministratori indipendenti;
- (ii) qualora, in caso di rinnovo del Consiglio di Amministrazione, sia prevedibile che non vi sia la possibilità di trarre dalle liste presentate dagli Azionisti il numero di Amministratori richiesto, affinché il Consiglio uscente possa quindi esprimere candidature da sottoporre all'Assemblea;
- (iii) qualora, in caso di rinnovo del Consiglio di Amministrazione, il Consiglio uscente decida di avvalersi della facoltà, prevista dallo statuto, di presentare una propria lista;
- (iv) qualora, in caso di anticipata cessazione dall'incarico dell'Amministratore Delegato rispetto all'ordinaria scadenza del mandato, il Comitato per le Nomine e le Remunerazioni sia chiamato a proporre al Consiglio di Amministrazione, d'intesa con il Comitato per la Corporate Governance e la Sostenibilità, l'individuazione del nuovo Amministratore Delegato, tenendo conto delle indicazioni eventualmente pervenute dagli Azionisti dalla cui lista è stato tratto l'Amministratore Delegato cessato anticipatamente dall'incarico.

#### *Monitoraggio dell'attuazione della Politica e suo aggiornamento*

La presente Politica è adottata dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Comitato "Nomine e Remunerazioni". I Comitati endo-consiliari sono chiamati a supportare il Consiglio di Amministrazione in merito all'implementazione della Politica, nonché alla verifica e alla valutazione delle modalità di attuazione della stessa e dei risultati nel periodo di riferimento, anche ai fini della descrizione della presente Politica da rendere con cadenza annuale all'interno della relazione sul governo societario e sugli assetti proprietari.

Eventuali modifiche o revisioni della Politica sulla Diversità sono approvate dal Consiglio di Amministrazione, su proposta dei citati Comitati, tenendo conto anche degli esiti dell'autovalutazione annuale del Consiglio di Amministrazione.

## II.3 – 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.

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**, istituito dal Consiglio di Amministrazione e attualmente composto dai tre Amministratori non esecutivi di Tiscali S.p.A, di cui due indipendenti, 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 relativi all'informativa finanziaria 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 (non accuratezza, completezza, competenza dell'informativa finanziaria, sottostima, sovrastima delle poste estimative, 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 stato recentemente aggiornato con il supporto di un consulente esterno al fine di recepire alcuni importanti cambiamenti legislativi, con particolare riferimento all'introduzione dei reati tributari, ed è stato nuovamente approvato da parte dei Consigli di Amministrazione.

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](mailto: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 2021, a causa della pandemia in corso e della difficoltà di raggiungimento dei diversi soggetti a cui i Modelli sono diretti, l'erogazione della formazione secondo i consueti piani annuali è stata in parte ridotta, procedendo a formazione in aula unicamente nel secondo semestre. Tuttavia, si è proceduto alla distribuzione di materiale informativo ed è stato pianificato di proseguire l'erogazione della formazione frontale al personale rilevante nel corso del 2022.

## II.4 – Azionariato

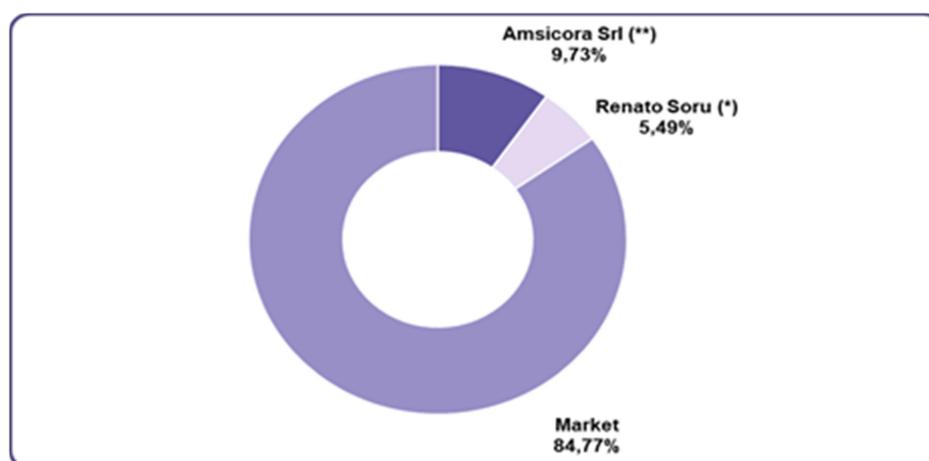
Tiscali S.p.A. è una società per azioni organizzata secondo l'ordinamento della Repubblica Italiana. Le azioni Tiscali sono quotate sulla Borsa Italiana (Milano: TIS) da ottobre 1999.

Al 31 dicembre 2021 il capitale sociale è pari a 63,6 milioni di Euro corrispondente a 5.751.767.311 azioni prive di valore nominale; la capitalizzazione di mercato media annua è pari a Euro 119,9 milioni di Euro, calcolata sul valore medio annuo per azione pari a 0,0222 su un numero medio annuo di azioni pari a totale azioni pari a 5.406.496.447.

L'azionista di riferimento di Tiscali è Amsicora S.r.l., la quale possiede il 9,73% del capitale ordinario e dei diritti di voto.

Si riporta di seguito la struttura dell'azionariato di Tiscali al 31 dicembre 2021.

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



Fonte: Tiscali

(\*) Direttamente per il 4,61% e, indirettamente, tramite le partecipate Monteverdi Srl (0,31%) e Cuccureddus Srl (0,58%)

(\*\*) di cui il 7,01% detenuto direttamente, e il 2,72% concesso in prestito titoli a Nice&Green SA.

## II.5 – 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;
- Infratel
- Le Associazioni di categoria;
- Le Istituzioni europee

### 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 sia con l’incumbent sia con gli operatori licenziatari (Other Authorized Operators) , 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.

In particolare, tra i provvedimenti regolamentari ai quali Tiscali ha partecipato fattivamente, si evidenziano i seguenti:

- Delibera n. 637/20/CONS: *Avvio del procedimento istruttorio di analisi coordinata dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa e della consultazione pubblica concernente il progetto di separazione legale volontaria della rete fissa di accesso di TIM;*
- Delibera n. 110/21/CONS: *Avvio del procedimento istruttorio e della consultazione pubblica concernente la proposta di impegni presentata da TIM ai sensi degli articoli 76 e 79 CCEE riguardante il coinvestimento nelle reti ad altissima capacità;*
- Delibera n. 37/21/CIR: *Avvio del procedimento e della consultazione pubblica per l'approvazione dell'offerta wholesale FWA di TIM e delle procedure di migrazione degli accessi attestati su centrali in decommissioning, ai sensi dell'art. 51, comma 3 della delibera n. 348/19/CONS;*
- Delibera n. 151/21/CONS: *Avvio della consultazione pubblica relativa al procedimento istruttorio volto all'identificazione e analisi dei mercati dei servizi d'interconnessione nella rete telefonica pubblica fissa;*
- Delibera n. 290/21/CONS: *Disposizioni in materia di misure riservate a consumatori con disabilità per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobili.*

## **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 amministrate, *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 il MITD**

Il MITD è il dicastero preposto allo sviluppo di progetti chiave per l'innovazione e la trasformazione digitale del Paese.

Tra le altre attività, il MITD rappresenta l'Italia nel progetto europeo volto allo sviluppo di una soluzione comunitaria al problema della gestione dei big data.

E' in questo contesto che Tiscali si interfaccia e sta collaborando con il MITD nella costruzione di un possibile Importante Progetto di Interesse Comune Europeo (IPCEI) rivolto, in particolare, alla promozione di un "Ecosistema cloud europeo" con l'obiettivo di costruire la nuova generazione di servizi cloud per le grandi aziende ed il settore pubblico.

### **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.

In questo ambito Tiscali si è interfacciata costantemente con Infratel per risolvere tutte le problematiche relative all'implementazione della misura agevolata e fornire puntuale riscontro alle richieste di chiarimento in merito a segnalazioni e reclami inoltrati dai propri clienti direttamente a Infratel. Tiscali, inoltre, partecipa al tavolo di confronto tra Infratel e i soggetti interessati relativo all'avvio della seconda fase del piano Voucher internet banda

larga destinato alle micro, piccole e medie imprese che verrà implementato nella prima parte del 2022.

### **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. In ambito ASSTEL Tiscali partecipa al Gruppo di Lavoro Regolamentare e Istituzionale che svolge un'attività di presidio sull'iter di adozione dei provvedimenti legislativi e regolamentari di interesse per il settore delle telecomunicazioni. In particolare, in tale sede, è stato monitorato l'iter dei seguenti e più rilevanti provvedimenti:
  - ✓ Decreto legislativo di recepimento del codice delle comunicazioni elettroniche europeo;
  - ✓ Ddl concorrenza 2021;
  - ✓ Approfondimenti sulla legge 160/2019 "*Bilancio di preisione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022*" in si prevede (art. 831 e 831bis) un'estensione del nuovo canone patrimoniale sostitutivo di TOSAP e COSAP a carico dei fornitori di reti e servizi di comunicazione elettronica.

### **Rapporti con le Istituzioni europee**

Tiscali collabora con la Commissione Europea, in particolare con i Dipartimenti che hanno competenza in materia di comunicazioni, e con il BEREC (BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications, l'Organismo dei Regolatori Europei delle Comunicazioni Elettroniche) sia recependo le direttive immediatamente operative sul territorio nazionale sia fornendo dati e informazioni richiesti periodicamente tramite questionari.

## II.6 – 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 identificare 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. L’audit è stato pianificato nei giorni 24, 26, 26 e 27 Gennaio 2022.

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 9 Dicembre 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.7 – 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
<b>Clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clienti</li> <li>Associazioni dei consumatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canali internet</li> <li>Canali social</li> <li>Indagini di customer satisfaction</li> </ul>
<b>Dipendenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dipendenti</li> <li>Collaboratori</li> <li>Associazioni sindacali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intranet</li> <li>Valutazione delle performance</li> <li>Sondaggi di clima interno</li> </ul>
<b>Fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornitori di beni, prodotti e servizi</li> <li>Subfornitori</li> <li>Rete di vendita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Codice etico</li> </ul>
<b>Pubblica Amministrazione e istituzioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pubblica Amministrazione</li> <li>Enti regolari (Authority, Privacy, Antitrust, ecc.)</li> <li>Istituzioni del Governo nazionale e locale</li> <li>Magistratura</li> <li>Organismi di Autorità Giudiziaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultazioni pubbliche e tavoli di lavoro</li> </ul>

<b>Collettività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunità locali</li> <li>• Università e centri di Ricerca</li> <li>• Media e opinion leader</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniziative a favore del territorio e della comunità</li> </ul>
<b>Azionisti e comunità finanziaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Shareholder</li> <li>• Banche</li> <li>• Investitori</li> <li>• Analisti finanziari</li> <li>• Agenzie di rating</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicati stampa</li> <li>• Comunicazione periodica relativa alla gestione aziendale</li> </ul>

### 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. 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 percorso di definizione dei temi materiali, iniziato nel 2017, prevede una revisione delle tematiche con cadenza biennale.

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 5 aprile 2022 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 2021, Tiscali ha continuato a promuovere e sostenere attività che vanno nella direzione di una sempre più marcata sostenibilità ambientale della sua sede. Tali attività, tra cui l'applicazione della Tassonomia UE per l'identificazione delle attività economiche sostenibili, il rinnovo della certificazione ISO 14001 (dicembre 2021), predisposizione di una Relazione Fonometrica ad opera di un tecnico competente (nominato a marzo 2021) circa le immissioni sonore derivanti dalle attività aziendali, la messa in funzione dell'impianto fotovoltaico nella sede di Sa Illetta (febbraio 2021) in esclusivo autoconsumo solo sul Data Center, il consolidamento delle politiche di contenimento dei rifiuti attraverso l'abolizione della plastica, il ricorso a VDI rispetto ai PC locali riducendo le apparecchiature elettriche da smaltire, il miglioramento delle condizioni dell'area di stoccaggio dei rifiuti, sensibilizzazione dei clienti Business circa l'uso e fine vita dei prodotti attraverso la predisposizione della "Comunicazione per lo smaltimento RAEE" da inserire nel Welcome Pack, l'adesione al progetto "The Greenest", promosso da SIDI, acquistando un lotto di ben 25.000 alberi messi a dimora in Madagascar, dando così vita alla propria foresta aziendale. Per maggiori dettagli si rinvia al 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 meteorologici 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.

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.

Per migliorare la propria infrastruttura di sicurezza, Tiscali ha acquistato un servizio di Managed XDR, ed un servizio VDR. La piattaforma XDR è un sistema in cloud in grado di raccogliere e correlare automaticamente i dati tra più livelli di sicurezza (email, endpoint, server, workload in cloud e rete), in modo che le minacce possano essere rilevate più rapidamente e quindi migliorare i tempi di indagine e risposta. La piattaforma VDR è un sistema di Vulnerability Detection che identifica, correla e emette in ordine di priorità le vulnerabilità eventualmente rilevate nei sistemi informatici, suggerendo le azioni da fare per eliminare o minimizzare i rischi.

A partire dal mese di luglio 2021 sono state rilevate intrusioni nel sistema informatico, sfociate in un attacco informatico il 29 luglio, che ha coinvolto principalmente l'infrastruttura che eroga i servizi per i dipendenti Tiscali. La pronta reazione del team di cyber security, supportata da consulenti esperti ha consentito il contenimento dell'azione malevola prima che questa potesse tradursi in accesso alle infrastrutture fondamentali per l'erogazione dei servizi ai clienti o alle informazioni amministrative e finanziarie. Tiscali non ha quindi avuto alcuna interruzione dell'operatività né ha subito tentativi di ricatto.

Con l'obiettivo di migliorare la propria postura di sicurezza informatica, Tiscali ha avviato una consulenza con DiGi International che, oltre a supportare Tiscali durante l'attacco informatico di Luglio 2021, ha condotto i vulnerability assessment relativi ai servizi esposti su rete pubblica, ed ha eseguito una valutazione delle pratiche di gestione della sicurezza nei sistemi IT ed indicato alcune azioni di miglioramento, come ad esempio l'introduzione di una piattaforma commerciale di Privileged Access Management e l'adozione di firewall di nuova generazione.

Tiscali ha di conseguenza avviato le azioni correttive per ridurre i rischi individuati dal vulnerability assessment, ed iniziato le valutazioni di fornitori delle piattaforme necessarie.

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").

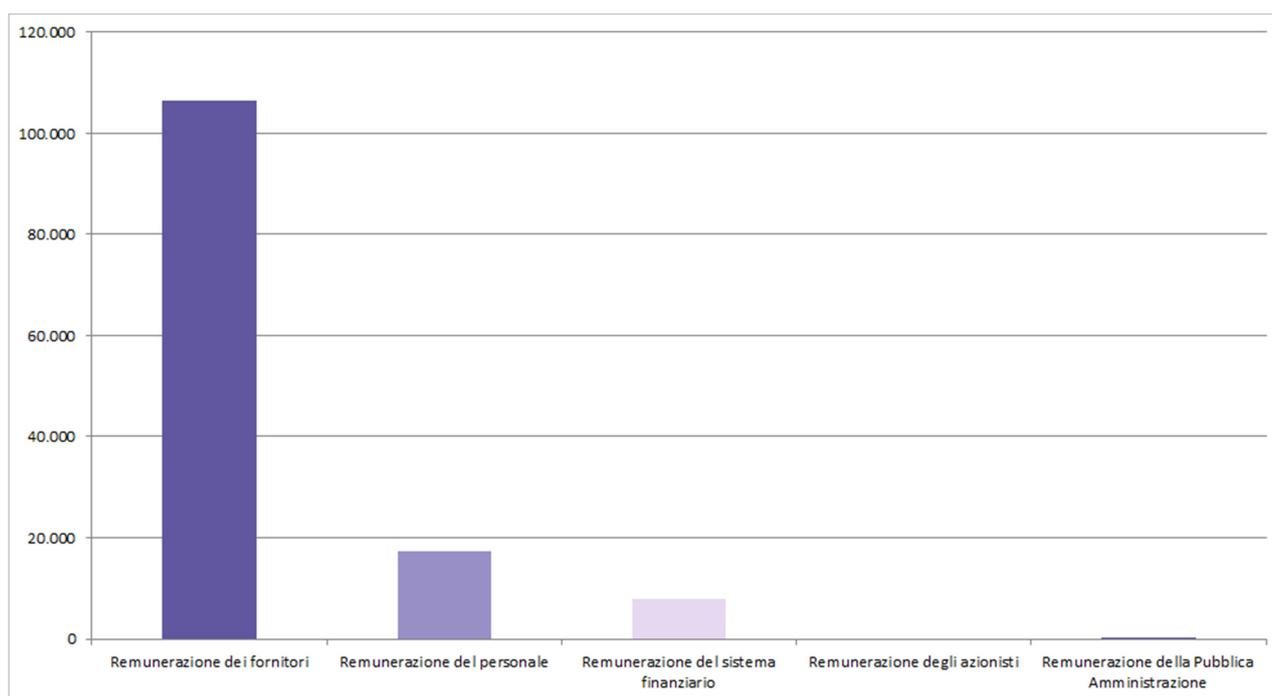
### **II.8 – Valore economico generato e distribuito**

Il valore aggiunto globale netto generato da Tiscali nel 2021 (al netto di ammortamenti e svalutazioni) è pari a 111,4 milioni di Euro, in aumento rispetto al 2020 di circa 3,6 milione di Euro.

Per un'analisi dettagliata dei risultati si rinvia alla Relazione Finanziaria Consolidata al 31 dicembre 2021.

Nel 2021 la Società ha distribuito 17,4 milioni di Euro al personale sotto forma di retribuzione per le attività svolte nel corso dell'anno, mentre 106,4 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 7,9 milioni di Euro. Infine, 0,3 milioni di Euro sono stati destinati alla remunerazione della Pubblica Amministrazione.

Distribuzione del Valore Aggiunto	2021	2020
	<i>milioni di Euro</i>	<i>milioni di Euro</i>
Remunerazione dei fornitori	106,4	102,5
Remunerazione del personale	17,4	19,2
Remunerazione del sistema finanziario	7,9	8,2
Remunerazione degli azionisti	0,0	0,0
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	0,3	0,1
Remunerazione dell'Azienda	-20,6	-22,2
<b>Valore aggiunto Globale Netto</b>	<b>111,4</b>	<b>107,8</b>



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 2021 un risultato d'esercizio negativo pari a circa 20,6 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 2021, a cui si rinvia per maggiori dettagli.

“Nelle circostanze illustrate nei paragrafi che precedono, gli Amministratori ritengono, dopo aver analizzato le incertezze e i risultati del periodo, il Gruppo risulti in grado di onorare le proprie obbligazioni mantenendo un livello di scaduto sostanzialmente in linea con quello attuale sia nell’ipotesi stand alone che in quella combined.

È su tali 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 un’azienda in funzionamento. 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.9 – Catena di fornitura**

I fornitori del Gruppo Tiscali, nel 2021, sono stati 1.461. Principalmente 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.

Nell’ambito della gestione dei fornitori, la Società sta implementando il processo di scelta e valutazione dei fornitori di prodotti e/o servizi critici per la qualità del processo produttivo, e le prestazioni ambientali dell’azienda, attraverso la verifica della capacità ed affidabilità degli

stessi di fornire prodotti/servizi conformi ai requisiti contrattuali richiesti, e di controllare gli aspetti e gli impatti ambientali associati alle proprie attività

I fornitori di prodotti e/o servizi che hanno impatto diretto sulla qualità del servizio, sulla Sicurezza delle informazioni, sulla Business Continuity e sulla Gestione del Servizio di Information Technology, devono essere qualificati attraverso dei criteri di valutazioni ed essere in possesso di certificazioni ISO.

Inoltre, per le forniture che presentano aspetti ambientali significativi, l'azienda può esercitare una influenza applicando dei controlli su le attività erogate mediante le seguenti azioni:

- L'azienda ha potere/competenza pressoché totale sull'aspetto ambientale, seppure mediata dal fornitore (es. subappaltatori, ditte che eseguono interventi tecnici o manutenzioni o che realizzano opere presso il sito aziendale);
- L'azienda ha la possibilità di consentire o incentivare l'adozione, da parte dei fornitori, di scelte o di comportamenti corretti sotto il profilo ambientale (es. mediante capitolati/contratti di fornitura, richiesta ai fornitori di conseguire certificazioni ambientali, scelta di prodotti a ecosostenibili o a ridotto impatto ambientale);
- L'azienda ha la possibilità di indirizzare i comportamenti corretti da parte dei fornitori (es. mediante consegna di Istruzioni o Procedure);
- L'azienda ha la possibilità di sensibilizzare e informare i fornitori relativamente agli aspetti ambientali (es. consegna di apposite informative per i fornitori).

**Tabella 2 - Composizione della spesa complessiva annuale per categoria merceologica**

Categoria merceologica	31.12.2020		31.12.2021	
	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	32	117.136.692	32	127.423.985,64
Operazioni di cessione e affitti rami				
Investimenti	62	7.572.274	36	8.396.368
Sale Partners	961	14.395.710	840	8.671.171
Marketing, Sales, Distribuzione	175	16.882.061	154	8.549.429
Leasing	7	12.775.047	7	7.539.929
Altri servizi di rete	60	2.298.949	34	3.191.808
Servizi professionali	124	13.931.532	87	14.907.487
Affitti e Utenze	102	4.953.922	48	4.199.664
Manutenzioni	14	7.705.871	15	8.217.927
Altro	283	1.801.655	208	2.959.978
<b>TOTALE</b>	<b>1.820</b>	<b>199.453.714</b>	<b>1.461</b>	<b>194.057.746</b>

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, seguito da Open Fiber e Fastweb.

Nel corso dell’esercizio 2021 la Società ha ottimizzato il numero totale dei fornitori relativi agli investimenti e altri servizi di rete e, allo stesso tempo, incrementato la spesa verso fornitori consolidati, quest’ultima influenzata anche dai costi più elevati nell’approvvigionamento dei beni e servizi.

Per quanto concerne le categorie merceologiche Sales Partners, Marketing, Sales e Distribution, si evidenzia una diminuzione della spesa e del numero di fornitori, come conseguenza delle contrazioni economiche dovute al Covid-19.

**Tabella 3 - Composizione della spesa complessiva annuale per area geografica**

Fornitori				
Paese/area di provenienza	2020		2021	
	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	48	4.354.629	50	4.170.722
Italia	1.535	176.712.883	1.219	170.980.386
di cui Sardegna	237	18.386.202	192	18.906.638
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.820</b>	<b>199.453.714</b>	<b>1.461</b>	<b>194.057.746</b>

In relazione alla distribuzione geografica dei fornitori, si può affermare che Tiscali opera sostanzialmente con fornitori nazionali (84%) e con una quota parte di fornitori locali<sup>4</sup> (13%), asserviti con riferimento alle necessità della sede di Cagliari.

<sup>4</sup> 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.

Con il perdurare dell'emergenza Covid-19, il settore delle Telecomunicazioni ha assunto sempre più 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. Questo ha richiesto la necessità di reti di trasmissione di dati e di servizi digitali sempre più moderni ed efficienti ed una interconnessione su scala globale.

Pertanto il tema della digitalizzazione è diventato di importanza strategica per il nostro Paese, giocando un ruolo di vitale importanza per l'espletamento delle normali attività quotidiane di milioni di famiglie e migliaia di imprese. Del resto la Commissione Europea ha dimostrato ampiamente la sua attenzione destinando una parte importante del Recovery Fund alla promozione dell'amministrazione digitale in ogni Stato.

In particolare il programma Digital Europe (2021-2027), è un programma pluriennale di finanziamento UE finalizzato a sostenere le nuove priorità: rendere l'Europa più Green e più digitale, portando i servizi digitali a tutti i cittadini, le pubbliche amministrazioni e le imprese dell'Unione Europea.

Digital Europe, con un budget di 7,5 miliardi di euro, supporterà gli investimenti di progetti relativi a cinque aree strategiche di intervento:

- *High performance computing*, ossia rafforzare le capacità di supercalcolo e del trattamento dei dati, sviluppando una infrastruttura di supercomputer e dati a livello globale;
- *Intelligenza Artificiale*, estendere l'utilizzo dell'IA nei diversi ambiti, rafforzando e integrando network esistenti e sviluppando nuovi sistemi di strutture dati e algoritmi accessibili al pubblico;
- *Cyber security*, sostenere gli Stati membri nell'approvvigionamento di strumenti e sistemi di cybersecurity, da destinare alla protezione dell'economia digitale;
- *Digital skill*, rafforzare le competenze digitali degli studenti, lavoratori e imprenditori attraverso sistemi di formazione on the job;
- *Sviluppo e interoperabilità della capacità digitale*, ampliare l'uso delle tecnologie digitali in tutta l'economia e la società, soprattutto in quelle aree ritenute particolarmente importanti per il settore pubblico come la giustizia, la sanità e l'istruzione.

Il programma Europa Digitale si inserisce in una strategia europea ben più ampia caratterizzata da una forte sinergia tra fondi e strumenti differenti messi a disposizione dalla Commissione (a livello europeo, regionale e nazionale) quali Horizon Europe, InvestEU, Connecting Europe Facility, Fondi Strutturali della Politica di Coesione, Creative Europe, EU4Health e gli strumenti del Recovery and Resilient Facility (RRF).

### **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 2021 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 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. Tale fase si è conclusa a novembre 2021.
- Inoltre Tiscali si sta preparando per la fase 2 del voucher destinato esclusivamente alle imprese, confermato dal MISE a fine 2021 e la cui partenza è avvenuta in data primo marzo 2022. Tale misura prevede un contributo economico che va da 300€ a 2.500€ per l'attivazione di un servizio di connettività superiore a 30Mbit/s e migliorativo rispetto a quello posseduto e dedicato alle Partita Iva e alle Pubbliche Medie Imprese iscritte al REA e con meno di 250 dipendenti.

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 2021 la copertura Open Fiber ha raggiunto oltre 2000 comuni con circa 9 milioni di unità immobiliari coperte;

- l'accordo stipulato con Linkem nel luglio 2019 per la rivendita del servizio FWA che è diventato pienamente operativo nel giugno del 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.

Inoltre, nel mese di luglio 2021, Tiscali ha ricevuto da Ookla, leader a livello mondiale nell'intelligence delle reti mobili e a banda larga e nei test di applicazioni e tecnologie correlate, il premio come l'operatore di rete fissa più veloce d'Italia nel 2021 (su base Speedtest Intelligence Ookla nel primo semestre 2021). Si tratta di un importante riconoscimento delle performance dei Servizi Tiscali, ottenuto proprio nel momento in cui il mercato è maggiormente esigente in termini di qualità e affidabilità, anche in seguito alla nuova modalità di fruizione dei contenuti calcistici in streaming.

Tale premio è stato conferito anche per il secondo semestre 2021 a conferma del costante impegno dell'azienda nella qualità dei servizi offerti.

## 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.

L'anno scorso 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.

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

Grazie alle strategie sopradescritte messe in atto negli anni precedenti, Tiscali ha potuto raggiungere 5,2 milioni di famiglie e imprese con tecnologia FWA fino a 100Mb su rete Fastweb. Inoltre, partire da giugno 2021, grazie al lancio del servizio FWA fino a 100Mb su rete Linkem, Tiscali è in grado di offrire connettività ultra broadband a circa 17 milioni di famiglie e imprese.

### **Rete ultrabroadband fissa e copertura servizi in Fibra**

Nel corso del 2021 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 2021, la copertura FTTH nelle zone C e D (digital divide esteso), ha raggiunto circa 1.600 comuni, rispetto ai 866 comuni raggiunti al 31 dicembre 2020.

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 2021 è stata pari al 5%.

Alla fine del 2021, grazie al completamento dell'accesso alla rete Bitstream NGA di TIM, Tiscali può fornire servizi in Fibra a circa 28 milioni di famiglie e aziende: in tecnologia Fibra misto rame a circa 19 milioni di famiglie e imprese e in tecnologia FTTH a circa 9 milioni di famiglie e imprese.

Grazie alle azioni sopradescritte e alle azioni di marketing focalizzate sulle offerte in Fibra, nel 2021 i clienti in Fibra hanno avuto una crescita del 26,1%, passando da 223 mila unità al 31 dicembre 2020 a 281 mila unità al 31 dicembre 2021.

### **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. I clienti mobile, sono passati da 256 mila unità al 31 dicembre 2020 a 259 mila unità al 31 dicembre 2021, con un incremento dell' 1%.

## **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 2021, 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. Tutte le offerte di rete fissa, wireless e mobile sono semplici, chiare e trasparenti.

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 Servizi<sup>5</sup>, 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

---

<sup>5</sup> 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.

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.

### **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 dal perdurare dell'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.

Tale posizionamento è stato a maggior ragione confermato anche nel 2021, che con il perdurare dall'emergenza COVID, 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 è terminata a novembre 2021.

Negli ultimi mesi del 2021, il MISE ha comunicato che è stata confermata la fase 2 del voucher riservandola alle imprese. Tale iniziativa è stata pensata per le Partita Iva e le

Pubbliche Medie Imprese (PMI) iscritte al REA, che non superano i 250 dipendenti e che vogliono attivare un servizio di connettività ultrabroadband >30Mbit/s migliorativo rispetto ad un eventuale servizio già attivo sulla sua sede. Il contributo economico previsto da questa misura va da 300€ a 2.500€, in relazione al tipo di connettività scelta. Tale misura è diventata operativa a partire dal primo marzo 2022 e Tiscali si sta già predisponendo per rendere disponibile un set di offerte voucher per nuovi clienti e per la Customer Base.

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.

Nel corso del 2021 il portafoglio dei servizi mobile è stato arricchito con pacchetti di offerte con contenuti maggiormente rispondenti alle crescenti esigenze di consumo: fino a 100 GB di traffico dati e minuti voce illimitati.

Con l'obiettivo di arricchire la propria proposizione d'offerta, anche in ottica di riduzione del churn rate, a luglio 2021 Tiscali ha lanciato il servizio convergente fisso-mobile ed il bundle Fibra+Smart Home in partnership con Enel X. Una collaborazione strategica che mira a rendere la Smart Home sempre più accessibile, permettendo alle famiglie di gestire la propria casa da remoto attraverso un unico dispositivo: il modem. La domotica rappresenta inoltre un mercato ad elevato tasso di crescita e dunque un'area di differenziazione di estremo interesse.

### **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 2021 Tiscali ha proseguito la partnership con Infinity che si è conclusa quest'anno. 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.

Con l'obiettivo di aumentare l'offerta di servizi Cloud e Cyber Security per i propri clienti, ad aprile 2021, Tiscali ha sottoscritto un accordo pluriennale con ReeVo S.p.A. PMI Innovativa (AIM:Reevo) – Full Stack Cloud & Cyber Security provider italiano specializzato in soluzioni e servizi Cloud che da oltre 15 anni offre una completa gamma di servizi Cloud (Cyber Security, Cloud, Multi Cloud & Hybrid Cloud) e quotata sul mercato AIM Italia - per la fornitura di servizi di Cloud, Hybrid Cloud e Cybersecurity ai clienti business ed alle Pubbliche Amministrazioni Locali nonché l'inserimento del Data Center di Cagliari nel network dei data center utilizzati da ReeVo per l'erogazione dei propri servizi. L'accordo firmato prevede da un lato la partnership tra Reevo e Tiscali per la fornitura di soluzioni Cloud, Hybrid Cloud e Cyber Security, dall'altro l'utilizzo del Data Center di Cagliari, di proprietà di Tiscali, da parte di Reevo, per l'erogazione dei servizi.

Nell'ambito dei servizi destinati alla Pubblica Amministrazione, a novembre 2021, Tiscali ha sottoscritto un protocollo di intesa con ALI – Autonomie Locali, Associazione di Enti Locali, e Leganet, società di servizi di ALI volto a promuovere presso gli enti pubblici territoriali (Comuni e aggregazioni di Comuni), attività specialistiche di consulenza e servizi di supporto per lo sviluppo digitale. La partnership ha come scopo quello di accompagnare la transizione digitale delle Pubbliche Amministrazioni locali che non beneficiano di rilevanti investimenti di mercato, favorendo il processo di infrastrutturazione digitale, in particolar modo nei centri periferici e nei piccoli comuni con un'ampia e innovativa gamma di servizi studiati ad hoc per la Pubblica Amministrazione e che si avvantaggerà dell'esperienza di ALI e Leganet nell'ambito degli enti pubblici.

Nel dicembre 2021, Tiscali e SIDI (Swiss Institute for Disruptive Innovation), organizzazione svizzera che identifica, studia ed esplora opportunità e rischi legati alle innovazioni per imprese, istituzioni e pubbliche amministrazioni, hanno rinnovato e ampliato la partnership editoriale. All'interno della collaborazione, che verte su contenuti legati ai temi dell'innovazione a tutto tondo, Tiscali ha aderito al progetto "**The Greenest**", promosso da SIDI, acquistando un lotto di ben 25.000 alberi messi a dimora in Madagascar, dando così vita alla propria foresta aziendale: una delle foreste aziendali più estese fra quelle finora create dalle società di tutto il mondo, che permetterà a Tiscali di rendere ancora più sostenibile la propria impronta ecologica, con una riduzione di CO2 pari a 750 tonnellate all'anno e il coinvolgimento di 875 lavoratori locali. Il progetto si sposa perfettamente con i valori della Società, che ha deciso di agire in prima linea per il rispetto e la salvaguardia del

benessere del pianeta, certa di poter contribuire in maniera positiva, reale e a lungo termine alla costruzione di una economia ecosostenibile.

#### **IV.2 – Customer satisfaction**

Nel 2021 gli obiettivi di miglioramento della customer satisfaction sono stati confermati al centro della programmazione e delle attività di controllo della Qualità dei servizi Tiscali. Il processo è da intendersi a regime.

Il sistema di monitoraggio prevede la condivisione dei risultati settimanalmente. Il report di alto livello viene condiviso con i vertici dell'organizzazione. I risultati dell'attività sono stati confermati tra gli obiettivi principali del sistema di valutazione del personale, sia all'interno dell'area che opera direttamente l'assistenza clienti che esternamente a questa, sempre allo scopo di incrementare la consapevolezza dell'importanza ed incisività del proprio lavoro orientato alla soddisfazione del cliente finale. Il sistema di rilevazione misura 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 alcuni parametri è emerso uno spunto di miglioramento per definire una migliore strategia di assistenza gradita ai clienti. E' stato infatti riscontrato che i clienti che contattano l'assistenza tramite canale digitale risultano maggiormente soddisfatti quando serviti in una sessione di chat gestita da un operatore in tempo reale, rispetto ai clienti che ottengono risposta in un tempo successivo al contatto, il cui dialogo si protrae nel tempo per via dei tempi di risposta sia dell'operatore che del cliente stesso.

Dopo l'esperienza avviata nel 2020, durante l'ultimo anno è stata migliorata la capacità degli operatori di gestire questo tipo di canale. La maggior parte degli operatori sono in grado di gestire più di una chat in contemporanea, contribuendo ad un aumento della produttività complessiva a parità di FTE disponibili per l'attività di assistenza. Anche grazie a questo gradimento, l'assistenza tramite canale digitale risulta una percentuale importante di tutte le attività (32%) nonostante durante l'ultimo anno sia stata sempre disponibile l'assistenza telefonica, che non era stata disponibile continuativamente nel 2020. L'attività per altro si coniuga in modo naturale con l'esecuzione lo smart working adottato per gli operatori.

Come nel 2020, permangono delle differenze tra il settore tecnico e commerciale nel canale di contatto utilizzato, tuttavia l'ultima parte dell'anno ha visto uno sforzo organizzativo per equiparare l'esperienza cliente trasversalmente, con l'obiettivo di portare il livello di adozione della chat da parte del settore tecnico a quello del settore commerciale.

I risultati negativi puntuali della rilevazione della Customer Satisfaction sono sempre oggetto di verifica per intervenire in modo mirato sulle procedure o sui processi, sulla formazione degli operatori e sul comportamento degli operatori dei fornitori in ambito di assistenza tecnica e commerciale.

Il trend annuale ha evidenziato sostanziale mantenimento dei principali KPI della customer satisfaction, indipendentemente da eventi relativi ad Operazioni di gestione della clientela (cambi tecnologici) e nonostante la domanda di assistenza proveniente dai clienti che continua a derivare dalle maggiori necessità indotte dalle attività svolte in smartworking e/o in didattica a distanza.

In particolare nel corso del 2021 si è avuto un notevole incremento di sondaggi risposti dai clienti e dei giudizi positivi:

- +15% nel numero di valutazioni rispetto al totale dei contatti gestiti;
- +20% nella valutazione della cortesia;
- +10% nella soddisfazione della richiesta puntuale;
- +20% nella percezione complessiva del prodotto Tiscali.

Uno degli obiettivi su cui la società la Società intendere focalizzare la propria attenzione nel prossimo anno, è quello di costruire una relazione ancora più solida con i propri clienti, per meglio comprendere i loro bisogni e soddisfare le loro aspettative in maniera efficace e immediata. In particolare, si prefigge di incrementare il numero dei sondaggi acquisiti, ricontattando, attraverso un sistema automatico, proprio quei clienti che hanno interagito con l'assistenza telefonica ma che non hanno completato il sondaggio, previo consenso esplicito degli interessati.

### **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 dell'anno precedente sono state aggiornate le 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.

Nel 2021 è stato predisposto il Registro dei trattamenti del Responsabile ex art. 30, comm.2 del GDPR ed è stata effettuata la disamina e l'aggiornamento delle informative privacy e delle procedure di raccolta dei consensi.

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 ed estensioni ISO 27017 ISO 27018, 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 2021, sono pervenute le seguenti comunicazioni da parte del Garante per la Protezione dei Dati Personali:

1. provvedimento di ammenda n.79 in data 25 febbraio 2021 a chiusura del procedimento n.7840/2020;
2. richieste riscontro reclamo proposto ai sensi dell'art.77 del Regolamento (UE) 2016/679:
  - Rif. DLMPC/VG/152997;
  - Rif. DRTM/AB/157689;
  - Rif. DRTM/SP/157355;
  - Rif. DRTM/LCN/173167.

Le richieste di cui al punto 2 sono state riscontrate nei termini prescritti.

### **I canali di assistenza e il contenzioso con i clienti**

Tiscali ha continuato a sviluppare il Mytiscali quale strumento proprietario che facilita l'accesso all'assistenza da parte dei clienti, affiancandolo a Whatsapp.



In particolare sono state migliorate le istruzioni del chatbot, l'automa proprietario di Istella, società controllata, che gestisce i dialoghi attraverso algoritmi di intelligenza artificiale interpretando il linguaggio naturale dei clienti al fine di capire meglio il contesto delle richieste, individuando le risposte di selfcare più adeguate all'interno della knowledge base e,

quando necessario, instradando la conversazione verso un agente del settore preposto alla tipologia di richiesta ricevuta.

Grazie a queste modifiche, che saranno oggetto anche delle attività di sviluppo sul canale digitale nel 2022, è stato possibile abbassare il numero di contatti con il settore di assistenza errato, con un conseguente risparmio in termini di tempo di risposta e risoluzione.

La struttura del *call center* è esternalizzata in minima parte e resta suddivisa in assistenza per i servizi di rete mobile e fissa. L'assistenza di rete fissa resta organizzata in settori di assistenza tecnica e commerciale, operativa 7 giorni su 7 a supporto della clientela residenziale (*consumer*) e aziendale (*business*) di fascia bassa e non. Nell'ultimo periodo dell'anno è stato creato un gruppo dedicato assistenza business, sia per il delivery che per l'assurance, dei servizi di medio alto livello con l'obiettivo di rafforzare la priorità nella gestione di livelli di servizi ancora più stringenti. La gestione del traffico telefonico, degli automatismi del traffico digitale e delle attività di backoffice viene monitorata dalla Gestione Operativa e Processi, per garantire neutralità ed equilibrio, nonché massimizzare l'efficienza e la tempestività degli interventi necessari alle strutture operative.

Nell'ultimo anno è stata chiusa la pagina Facebook di Helpdesk in quanto canale minoritario e fonte di segnalazioni spesso legate a spam e troll, quindi poco utile ai clienti stessi. Il portale Tiscali di Assistenza continua a fornire un valido contributo al supporto, contenendo le informazioni più rilevanti in primo piano e le domande formulate più frequentemente (*FAQ*) dai clienti. All'interno della bacheca vengono fornite 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 portale è spesso collegato alle risposte della knowledge base fornite dal chatbot.

Il MyTiscali, in formato app e 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. L'applicazione ha visto quest'anno l'introduzione di una nuova funzionalità che consente di monitorare lo stato di lavorazione di un eventuale guasto di rete fissa, senza necessità di contattare l'assistenza.

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.

### **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 mantenuto costante l'attenzione anche per il 2021.

A tale proposito è stato consolidato il modello organizzativo ibrido che, attraverso l'adozione dello smart working, prevede l'alternanza lavoro in sede lavoro da remoto nello svolgimento della prestazione per tutti i dipendenti. Ciò ha fatto sì che, attraverso rotazioni definite, la presenza nei locali aziendali non fosse mai superiore alla percentuale del 50% rispetto alla forza lavoro totale dei dipendenti, con scostamenti della percentuale a geometria variabile in ragione del rischio certificato del contesto esterno dovuto all'alternanza di fasi più o meno aggressive della pandemia. Dal 15 ottobre 2021 il vigente protocollo di sicurezza sanitaria è stato integrato dalla procedura di controllo del green pass in ingresso con verifica quotidiana e sistematica all'ingresso sia a tutti i dipendenti che ai fornitori.

Nel 2021 è stato fatto ulteriore ricorso alla Cassa Covid-19, in coerenza con le agibilità concesse dal susseguirsi dei diversi Decreti governativi a contrasto dell'emergenza sanitaria. In particolare, proseguendo la fruizione in modo inerziale rispetto al 2020 l'istituto ha trovato applicazione dal 1 gennaio sino al 23 luglio 2021, tanto per i dipendenti destinatari del Contratto di telecomunicazioni, quanto per i giornalisti della redazione di Tiscali Notizie che hanno fruito della Cassa Integrazione in deroga (CIGD).

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 dai 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 da gennaio 2021 a giugno 2021 ha portato all'uscita di 5 unità attraverso lo strumento della risoluzione consensuale del rapporto di lavoro. A tale proposito l'accordo è stato reiterato in data 23 luglio 2021 a valere per il secondo semestre del 2021 quindi con scadenza al 31 dicembre 2021. L'effetto nel periodo settembre dicembre è stato quello dell'acquisizione di ulteriori 7 uscite sempre con la formula della risoluzione consensuale del rapporto di lavoro a fronte di incentivo all'esodo.

Ciò in linea con il modello di relazioni industriali basato sulla condivisione per la ricerca di soluzioni per il contenimento del costo del lavoro che non mettesse in discussione il valore della salvaguardia dei modelli occupazionali. Le soluzioni adottate sono state pertanto conseguenti. A complemento dell'accordo sugli esodi incentivati, infatti, quale strumento per la gestione incruenta dei processi di ristrutturazione aziendali, il 22 luglio 2021 è stato stipulato un contratto di solidarietà difensiva che ha previsto la riduzione media dell'orario di lavoro del 20% su base settimanale a valere dal 1 settembre 2021 sino al 31 dicembre 2022.

## **V.2 Diversità e inclusione**

Tiscali ritiene che la diversità e la pluralità siano valori che contribuiscono a creare un ambiente di lavoro aperto e stimolante e a garantire prospettive e punti di vista che favoriscono idee innovative e comportamenti efficaci e corretti. Per queste ragioni ha sviluppato un framework organizzativo che supporta l'inclusione e la valorizzazione delle diversità.

Tiscali garantisce pari dignità e opportunità a tutte le persone indipendentemente dal Paese di provenienza, dalla cultura e religione di appartenenza, dal sesso, dall'orientamento sessuale, dalle opinioni politiche e da qualsiasi altra caratteristica e stile personale.

Tiscali quindi, si impegna quotidianamente a:

- diffondere la cultura della diversità e delle pari opportunità tra i dipendenti e i collaboratori, facendo in modo che tutti siano trattati, in ogni momento, con dignità, rispetto ed equità, dimostrando comportamenti che richiamino l'inclusione e sostengano i valori dell'azienda;
- creare un ambiente di lavoro accogliente, libero da qualsiasi discriminazione diretta o indiretta e da qualsiasi tipo di comportamento dannoso e basato sulla diversità personale, sociale, politica e culturale;

- applicare specifiche politiche e metriche HR per garantire l'equità in tutto il rapporto datore di lavoro-impiegato, dal processo di selezione delle persone all'assegnazione dei ruoli, dalla valutazione delle performance allo sviluppo professionale, dalla retribuzione fino alla cessazione del rapporto;
- sostenere lo sviluppo e la crescita professionale delle sue risorse umane, ispirando i dipendenti a raggiungere il loro pieno potenziale e garantendo la condivisione delle migliori pratiche in tutta l'organizzazione.

### V.3 – Composizione del personale

Al 31 dicembre 2021, Tiscali conta un totale di 502 dipendenti, in diminuzione di 19 unità rispetto al 2020. 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 2020	Al 31 dicembre 2021
	Totale	Totale
Dipendenti	521	502
Altri collaboratori	0	0
<b>Totale</b>	<b>521</b>	<b>502</b>

**Tabella 5 - Ripartizione del personale del Gruppo Tiscali per genere**

n. persone	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti	237	284	<b>521</b>	229	273	<b>502</b>
Altri collaboratori	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
<b>Totale</b>	237	284	<b>521</b>	229	273	<b>502</b>

In Tiscali, il 54,4% dei dipendenti sono donne (pari a 273), 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 2020			Al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	237	284	<b>521</b>	229	273	<b>502</b>
<i>di cui Sardegna</i>	232	281	<b>513</b>	229	271	<b>500</b>
Estero			-			-
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>284</b>	<b>521</b>	<b>229</b>	<b>273</b>	<b>502</b>

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 2020			Al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	1		<b>1</b>	1		<b>1</b>
Tempo Indeterminato	236	284	<b>520</b>	228	273	<b>501</b>
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>284</b>	<b>521</b>	<b>229</b>	<b>273</b>	<b>502</b>

L'intera popolazione aziendale ha un contratto a tempo indeterminato eccetto un dipendente che presenta un contratto a tempo determinato.

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

n. persone	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full time	211	160	<b>371</b>	207	156	<b>363</b>
Part time	26	124	<b>150</b>	22	117	<b>139</b>
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>284</b>	<b>521</b>	<b>229</b>	<b>273</b>	<b>502</b>

Oltre il 27,7% dei lavoratori, pari a 139 unità (di cui 117 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 2021 trova ancora effetto la campagna di incentivazione al part-time che ha permesso 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. Attualmente sono 29 le persone che beneficiano di tale opzione che scadrà il 31 dicembre 2022.

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



**Uomini**  
45,6%



**Donne**  
54,4%



**30-50 anni**  
76,2%



**>50 anni**  
23,8%

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

n. persone	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	10	2	<b>12</b>	8	4	<b>12</b>
Quadri	24	10	<b>34</b>	25	7	<b>32</b>
Impiegati	202	272	<b>474</b>	195	262	<b>457</b>
Operai	1	-	<b>1</b>	1	-	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>284</b>	<b>521</b>	<b>229</b>	<b>273</b>	<b>502</b>

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

n. persone	Al 31 dicembre 2020				Al 31 dicembre 2021			
	<30	30-50	50>	Totale	<30	30-50	50>	Totale
Dirigenti	-	6	6	12	-	6	6	12
Quadri	-	18	16	34	-	15	17	32
Impiegati	-	400	74	474	1	360	96	457
Operai	-	1	-	1	-	1	-	1
<b>Totale</b>	-	<b>425</b>	<b>96</b>	<b>521</b>	<b>1</b>	<b>382</b>	<b>119</b>	<b>502</b>

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 2020			Al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Quadri	-	-	-	-	-	-
Impiegati	7	13	20	7	13	20
Operai	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>20</b>

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'età<sup>6</sup>**

n. persone	Al 31 dicembre 2020					Al 31 dicembre 2021				
	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %
Uomini	-	-	-	-	-	1	2	1	4	<b>1,75%</b>
Donne	-	-	-	-	-	1	-	-	1	<b>0,37%</b>
<b>Totale</b>	-	-	-	-	-	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1,00%</b>

<sup>6</sup> Il turnover in entrata rappresenta il rapporto tra il numero dei nuovi assunti, suddivisi per genere, nel corso del 2021 e il totale dipendenti al 31.12.2021 per genere.

**Tabella 13 - Turnover in uscita per genere e fascia d'età<sup>7</sup>**

n. persone	Al 31 dicembre 2020					Al 31 dicembre 2021				
	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %
Uomini	-	10	2	12	<b>5,06%</b>	1	8	3	12	<b>5,24%</b>
Donne	-	3		3	<b>1,06%</b>	-	10	2	12	<b>4,40%</b>
<b>Totale</b>	-	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>2,88%</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>4,78%</b>

La diminuzione della forza lavoro nel 2021 rispetto al 2020 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 12 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 una tantum 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 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 2021, 55 lavoratori hanno

<sup>7</sup> Il turnover in uscita rappresenta il rapporto tra il numero delle uscite nel corso del 2019, suddivise per genere, e il totale dipendenti al 31.12.201 per genere.

usufruito del congedo parentale (di cui 45 donne e 10 uomini) con un tasso di rientro pari complessivamente al 100%.

L'accordo che ha disciplinato l'istituto dello smart working del 23 dicembre 2020 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.

Tale accordo ha dispiegato in pieno i suoi effetti nel 2021 permettendo per tutto l'anno un'ordinata rotazione tra lavoro svolto in sede e lavoro da remoto, stabilmente il 50% della forza lavoro tutt'ora presta servizio da remoto.

**Tabella 14 - Congedi parentali<sup>8</sup>**

	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale congedi parentali durante l'anno	18	56	<b>74</b>	10	45	<b>55</b>
<b>di cui:</b>	<b>Al 31 dicembre 2020</b>			<b>Al 31 dicembre 2021</b>		
Totale dipendenti rientrati a lavoro a conclusione del congedo parentale	18	51	<b>69</b>	10	45	<b>55</b>
Totale dipendenti in congedo alla data indicata		5	<b>5</b>			
Totale dipendenti rientrati a lavoro a conclusione del congedo parentale e ancora impiegati 12 mesi dopo il ritorno al lavoro	17	55	<b>72</b>	10	44	<b>54</b>

<sup>8</sup> I congedi parentali fanno riferimento a congedi obbligatori e facoltativi.

**Tabella 15 - Tasso di rientro al lavoro e retention rate**

%	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tasso di rientro al lavoro	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Retention rate	142	96	104	56	79	73

### 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.

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 e 2021

Giova anche rammentare che stante la normativa a contrasto dell'infezione Covid-19 30 persone aventi i requisiti di fragilità di cui alla DL n del hanno potuto lavorare per tutto il 2021 dal proprio domicilio.

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 2021, si è data continuità all'implementazione del modello di rewarding aziendale, Il modello prevede un processo di assegnazione di riconoscimenti per ragioni di merito individuale, sia in termini di compensation che in termini di avanzamento di carriera. Nel 2021 in funzione del raggiungimento degli obiettivi aziendali 11 dirigenti hanno avuto accesso al MBO manageriale e 30 risorse non dirigenti hanno avuto accesso al sistema di incentivazione per obiettivi MBO light, con regolamento del tutto analogo a quello cosiddetto manageriale previsto per il personale dirigente. Entrambi i sistemi infatti prevedono quale obiettivo soglia il raggiungimento del valore prefissato di EBITDA del 2020 e un programma di 3/5 obiettivi opportunamente mixati tra corporativi e funzionali volti ad esprimere i principali goals che danno corpo al Business plan di periodo di Tiscali.

### V.3 - Formazione

Il piano di formazione di Tiscali 2021-2022 mantiene l'attenzione sull'evoluzione digitale delle competenze chiave con particolare focus sullo sviluppo delle capacità correlate al "distant management". L'obiettivo è quello di migliorare l'approccio complessivo al digitale, tanto nella declinazione dei comportamenti, quanto nella crescita delle conoscenze correlate ad alcuni mestieri specifici e caratterizzanti. L'articolazione degli interventi formativi, approvati anche da Fondimpresa, risulta essere come da tabella di seguito riportata:

#### Formazione 2021/22 obiettivi piano

Mantenere l'attenzione sull'evoluzione in chiave digitale delle competenze core, focus sullo sviluppo delle capacità manageriali correlate al distance management.

##### Obiettivi



1. Migliorare l'approccio complessivo al digitale e ai comportamenti ad esso correlati.
2. Sviluppare le specifiche competenze a supporto della digitalizzazione dei processi.

##### Popolazione coinvolta



Per la formazione sui temi di digital transformation  
**360 partecipanti**  
 (5% Quadri e 95% Impiegati)

##### Metodologia



- FADR (formazione a distanza ravvicinata)
- Aula (laboratori)
- Action Learning simulazione di ambienti e situazioni virtuali
- Testimonial

##### Strumenti



Dinamiche di ruolo

Utilizzo delle tecnologie di informazione

Slide

Discussioni di gruppo

## Piano Formativo Tiscali 2021

### Ambienti professionali e risorse interessate

Titolo del corso	Edizioni	Giorni	Risorse Coinvolte	Ambienti Professionali
Caring al Cliente	9	1	194	168 Gestione Clienti 26 Attivazione Clienti
Distant Management per Responsabili	2	1 (2 incontri da 4 ore)	41	Tutte le Funzioni aziendali
Distant Management per TL	2	1 (2 incontri da 4 ore)	24	14 Gestione Clienti 4 Attivazione Clienti 3 Supporto Canali 1 Legal 2 Acquisti e Servizi Generali
Digital Leadership	2	2 ore	60 (30 pers per ogni edizione)	Tutte le Funzioni aziendali
Social media Marketing	1	12 ore (3 incontri da 4 ore)	16	6 Vendita Digitale 4 Vendita Business 4 Supporto Canali 2 Marketing
Direct email Marketing	1	8 ore (2 incontri da 4 ore)	14	6 Vendita Digitale 4 Vendita Business 4 Supporto Canali
Affiliation Marketing	1	8 ore (2 incontri da 4 ore)	11	Portale

Il piano dispiega complessivamente 2150 ore di formazione tanto in modalità aula quanto a distanza con un coinvolgimento di 300 risorse. Nel mese di novembre e dicembre 2021 sono stati attivati due corsi di in presenza, "Direct Email Marketing" e "Social Media Marketing", rivolti alle risorse del settore marketing e della vendita business, e si concluderanno nel 2022. Sempre nel corso dell'esercizio 2021, sono state svolte anche attività di formazione e di aggiornamento per gli addetti alla squadra prevenzione incendi della durata di 8 ore complessive.

**Tabella 16 - Ore medie di formazione per genere e area professionale**

Categoria professionale	Al 31 dicembre 2020 (*)			Al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	18	20	18,3	-	-	-
Quadri	3,2	4,4	3,5	1,6	1,1	1,5
Impiegati	7,1	7,5	7,3	0,9	0,6	0,8
Operai	-	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>7,1</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>1,0</b>	<b>0,6</b>	<b>0,8</b>

(\*) A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, i dati relativi alle ore medie di formazione sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2020.

La tabella mostra una diminuzione delle ore di formazione effettuate durante l'anno 2021 rispetto a quelle dell'anno precedente, in quanto il Piano di formazione è riferito essenzialmente al biennio 2021-2022 e la maggior parte delle ore formative verranno attuate nel successivo anno.

#### **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 44 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**

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 10 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 Previdai, 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.

Tale modello ha trovato conferma e applicazione anche per l'anno 2021.

Dipendenti che ricevono valutazione delle performance per genere e categoria professionale <sup>(*)</sup>			
n. persone	Al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	13%	25%	<b>17%</b>
Quadri	64%	86%	<b>69%</b>
Impiegati	95%	96%	<b>96%</b>
Operai	100%	-	<b>100%</b>
<b>Totale</b>	<b>89%</b>	<b>95%</b>	<b>92%</b>

<sup>(\*)</sup> A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, i dati relativi alla valutazione dei dipendenti per genere e categoria professionale (GRI 404-3) sono stati esposti per la prima volta all'interno del Bilancio di Sostenibilità 2021.

## 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 2021 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. A tale proposito si specifica che hanno partecipato ai corsi di formazione per addetto al servizio antincendio n. 8 risorse (4 in aggiornamento e 4 in formazione totale) per un impegno complessivo di 48 ore.

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, si è svolta nel 2020, attraverso le qualificate rappresentanze lavoratori sicurezza sul Lavoro RLSL, e 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<sup>9</sup>

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

Infortuni sul lavoro (Dipendenti)		
Numero di incidenti	2020 (1 gennaio - 31 dicembre)	2021 (1 gennaio - 31 dicembre)
<b>Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
di cui: Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)		
di cui: Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro		

Principali tipologie di infortuni sul lavoro (Dipendenti)		
Tipologia di incidente	2020 (1 gennaio - 31 dicembre)	2021 (1 gennaio - 31 dicembre)
Tipologia 1) : sul luogo di lavoro		
Tipologia 2): in itinere	1	2

Tasso infortuni e decessi dovuti a infortuni sul lavoro		
Tasso	2020 (1 gennaio - 31 dicembre)	2021 (1 gennaio - 31 dicembre)
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	0,240	0,583
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0

<sup>9</sup> Gli indici infortunistici sono calcolati esclusivamente per i lavoratori dipendenti con la seguente metodologia:

- Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro: numero di decessi risultanti da infortuni sul lavoro/numero di ore lavorate \* 200.000

- Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi): (numero infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) / numero di ore lavorate \* 200.000

- Tasso di infortuni sul lavoro registrabili: numero di infortuni sul lavoro registrabili / numero di ore lavorate \* 200.000

Infortuni registrabili: tutti gli infortuni (che abbiano o meno portato al decesso), giorni di assenza dal lavoro, limitazioni delle mansioni lavorative o trasferimento ad un'altra mansione, cure mediche oltre il primo soccorso o stato d'incoscienza, lesioni importanti o malattia diagnostica da un medico o da un altro operatore sanitario autorizzato, anche qualora non sia causa di morte, giorni di assenza dal lavoro, limitazione delle mansioni lavorative o trasferimento a un'altra mansione, cure mediche oltre il primo soccorso o stato di incoscienza.

Infortuni registrabili con gravi conseguenze: Infortuni che portano a un danno da cui il lavoratore (dipendente) non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro 6 mesi (ad esclusione dei decessi).

Nel 2021, Tiscali ha registrato 2 infortuni in itinere, in linea con l'anno precedente e confermando la significativa riduzione rispetto al 2019.

Si precisa che Tiscali non ha lavoratori esterni e che il numero delle ore lavorare per i dipendenti è pari 686.120 per l'anno 2021 e 833.438 per l'anno 2020.

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 2019 -2021.

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 TASSONOMIA UE DELLE ATTIVITA' ECONOMICHE SOSTENIBILI**

Una delle priorità dell'agenda e delle policy europee è quella di contrastare il crescente impatto del cambiamento climatico. Diventare leader globale nel processo di transizione sostenibile è l'ambizioso progetto a cui l'Unione Europea sta lavorando già da diversi anni, per diventare entro il 2050 il primo continente "neutrale dal punto di vista climatico", riducendo quanto più possibile le emissioni di gas serra, fermando la perdita di biodiversità e rafforzando la resilienza e l'adattamento ai cambiamenti climatici. Il futuro dell'Europa e del mondo dipendono dalla capacità di mobilitare ingenti risorse finanziarie pubbliche e private, in attività e imprese ecosostenibili, contribuendo in maniera significativa alla salvaguardia del pianeta.

In linea con le indicazioni del Green Deal Europeo, la Commissione Europea ha pertanto definito un sistema omogeneo e univoco di classificazione delle attività economiche che possono essere considerate sostenibili, ossia di una tassonomia dell'UE (Regolamento 2020/852) con l'obiettivo di: (i) fornire all'UE, agli Stati membri, agli attori del mercato e ai consumatori una comprensione comune di quali attività economiche possono essere considerate sostenibili dal punto di vista ambientale; (ii) proteggere gli investitori privati e i consumatori evitando il "green-washing" (ovvero impedendo alle organizzazioni di affermare che i loro prodotti, obiettivi o politiche sono rispettosi dell'ambiente e resilienti quando in realtà non lo sono); (iii) facilitare gli investimenti transfrontalieri ed evitare la frammentazione del mercato fornendo un unico sistema di classificazione; (iv) fornire una solida base per aiutare a riorientare i flussi di capitale verso investimenti sostenibili, gestire i rischi finanziari derivanti dai cambiamenti climatici, dal degrado ambientale e dalle questioni sociali e promuovere la trasparenza e stabilire una visione a lungo termine dell'attività finanziaria ed economica.

L'attuale pandemia di Covid-19 ha sottolineato l'urgenza di rendere l'economia, le società e imprese e soprattutto i sistemi sanitari, quanto più resilienti ai rischi ambientali e climatici. In questo il regolamento sulla tassonomia rappresenta un valido strumento per indirizzare gli investitori, i decisori politici e le imprese nella transizione verso la sostenibilità.

Il Regolamento 2020/852 ha definito quattro criteri che le attività economiche devono soddisfare per qualificarsi come ecosostenibile:

1) contribuire in modo sostanziale a uno o più dei sei obiettivi ambientali indicati di seguito.

Tali obiettivi sono:

La mitigazione dei cambiamenti climatici

L'adattamento ai cambiamenti climatici

La protezione delle acque e delle risorse marine

La transizione verso un'economia circolare

La prevenzione dell'inquinamento

La protezione e il ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

2) non arrecare "nessun danno significativo" a nessuno degli altri obiettivi ambientali (Do No Significant Harm - DNSH);

3) essere conformi a criteri di vaglio tecnico solidi e basati sulla scienza, ossia rispettare i requisiti minimi necessari a evitare un danno significativo agli altri obiettivi;

4) rispetto delle tutele sociali e di governance minime.

In base a quanto stabilito dall'art. 8 del Regolamento UE 2020/852, le organizzazioni soggette alla Direttiva sulla rendicontazione non finanziaria (Non-Financial Reporting Directive - NFRD) e, successivamente, alla nuova Direttiva sulla rendicontazione di sostenibilità delle imprese (Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD) sono tenute a divulgare informazioni in merito alle quote di fatturato, spesa in conto capitale (Capex) e spesa operativa (opex) relative a prodotti o servizi associati ad attività economiche qualificate come sostenibili dal punto di vista ambientale.

I criteri di attestazione delle attività ecosostenibili sono stati fissati attraverso due regolamenti comunitari che integrano il regolamento (UE) 2020/852 del Parlamento europeo e del Consiglio e in particolare:

- Regolamento delegato UE 2021/2139 della Commissione del 4 giugno 2021, che definiscono i criteri tecnici in base al quale le specifiche attività economiche contribuiscono in modo sostanziale ai primi due degli obiettivi ambientali, ossia alla mitigazione e all'adattamento ai cambiamenti climatici e se tali attività economiche causano danni significativi a qualsiasi altro obiettivo ambientale rilevante.
- Regolamento delegato UE 2021/2178 della Commissione del 6 luglio 2021, che precisano le modalità per contenuto e presentazione delle informazioni che le imprese devono comunicare in merito alle attività economiche ecosostenibili, specificando altresì gli indicatori di prestazione fondamentali ("KPIs") e la metodologia per conformarsi a tale obbligo di informativa.

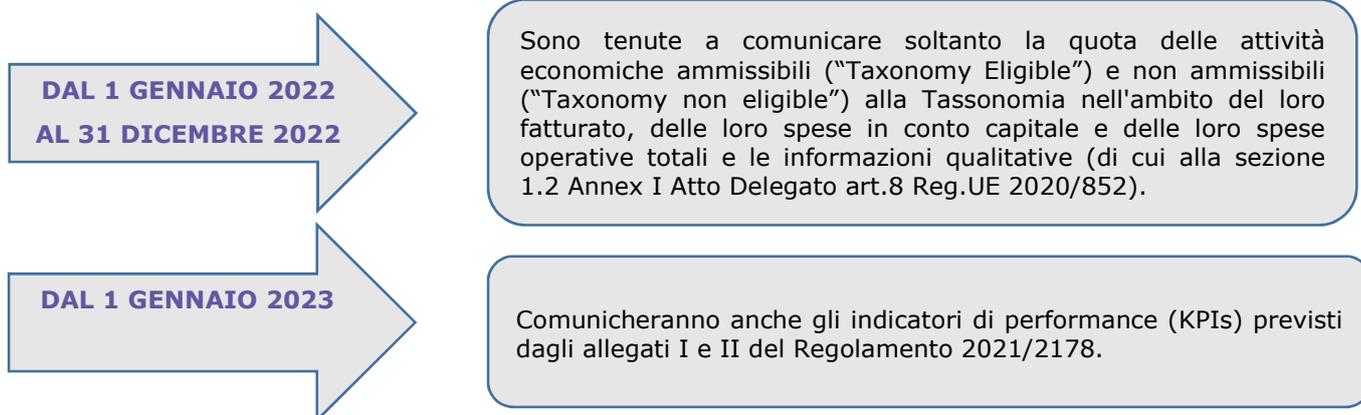
In riferimento alle tempistiche di applicazione, gli Atti Delegati prevedono che, già a partire dal 2022 con riferimento all'esercizio 2021, sia le imprese finanziarie che quelle non finanziarie ricomprese dalla normativa, devono dare disclosure nella propria Dichiarazione non finanziaria delle attività Eleggibili (ma non ancora il loro allineamento) rispetto agli obiettivi ambientali finora stabiliti. In merito invece alla rendicontazione delle attività allineate, gli obblighi differiscono a seconda che si tratti di imprese non finanziarie o finanziarie. Mentre le prime saranno tenute a fornire tali informazioni a decorrere dal 2023 (riferito all'esercizio 2022), le seconde a partire dal 2024 (con riferimento all'esercizio 2023).

Gli Atti Delegati forniscono inoltre specifiche indicazioni circa il contenuto, le metodologie e la modalità di presentazione delle informazioni che le organizzazioni (finanziarie e non finanziarie) sono tenute a pubblicare con riferimento alla proporzione di attività economiche ecosostenibili rispetto al totale delle loro attività, investimenti o prestiti.

Per quanto concerne la normativa prevista per le imprese non finanziarie, e quindi quella direttamente applicabile alla realtà economica di Tiscali, l'art.8 par.2 del Regolamento 2020/852 impone di utilizzare 3 indicatori chiave di performance relativi alla percentuale del fatturato (turnover), delle spese per investimenti (capex) e delle spese operative (opex) riferite ad attività economiche sostenibili dal punto di vista ambientale. Devono essere fornite altresì informazioni qualitative che aiutino a spiegare i relativi calcoli. Tali indicatori vengono più specificatamente così definiti:

- **Turnover:** percentuale di fatturato netto derivante da prodotti o servizi riferiti ad attività ecosostenibili rispetto al totale del fatturato netto;
- **Capex:** percentuale di spesa in conto capitale relative ad attività economiche allineate alla tassonomia; che fanno parte di un Piano di investimenti destinato ad ampliare le attività economiche già allineate o a favorire la transizione delle attività economiche da eleggibili ad allineate; relative ad acquisti di prodotti che derivano da attività economiche allineate alla tassonomia in grado di favorire la riduzione di emissioni di carbonio o di gas a effetto serra per specifiche attività;
- **Opex:** percentuale di spese operative relative ad attività economiche allineate alla tassonomia e costi diretti di ricerca e sviluppo non capitalizzati; che fanno parte di un Piano di investimenti destinato ad ampliare le attività economiche già allineate o a favorire la transizione delle attività economiche da eleggibili ad allineate; relative ad acquisti di prodotti che derivano da attività economiche allineate alla tassonomia in grado di favorire la riduzione di emissioni di carbonio o di gas a effetto serra per specifiche attività.

Qui di seguito una sintesi delle scadenze e dei requisiti di rendicontazione previste per le imprese non finanziarie:



### Applicazione della tassonomia

La Commissione Europea ha costituito un gruppo di esperti in materia di finanza sostenibile "TEG" ("Technical Expert Group on Sustainable Finance") con il compito di definire le linee guida per identificare se un'attività economica contribuisca in maniera sostanziale agli obiettivi ambientali definiti. Il processo è articolato nelle seguenti fasi:

- 1. Verifica dell'"Eligibilità":** le attività "*taxonomy Eligible*", definite dal Regolamento Delegato ex art.8 Reg.UE 2020/852, sono quelle potenzialmente sostenibili, poiché rientrano nella lista delle attività elencate dalla Tassonomia negli Atti Delegati emanati.

#### ATTIVITÀ ELEGGIBILI

Attività economica descritta negli atti delegati («Climate Delegated Act» e «Environmental Delegated Act»), a prescindere dal fatto che la stessa rispetti i criteri di vaglio tecnico specificati in tali documenti.

- 2. Verifica dell'Allineamento:** si definiscono attività "*taxonomy aligned*", quelle eleggibili purché rispettino tutti i requisiti previsti dalla normativa.

#### ATTIVITÀ ALLINEATE

Attività che oltre a potersi definire «Eleggibile» rispetta tutti i requisiti dell'Art. 3 del Reg. UE 2020/852, secondo i criteri stabiliti negli atti delegati («Climate Delegated Act» e «Environmental Delegated Act»).

- 3. Rispondenza ai requisiti tecnici:** per ogni attività eleggibile, si valuta il contributo sostanziale ad almeno uno degli obiettivi ambientali, mediante test di screening per la verifica dei criteri di vaglio tecnico fissati dagli Atti Delegati e previsti per ciascuna specifica attività. Allo stato attuale la Commissione Europea ha definito soltanto i criteri tecnici in relazione a due obiettivi ambientali, quelli di mitigazione e di adattamento al cambiamento climatico;
- 4. Verifica dei criteri DNSH:** occorre dimostrare che l'attività economica eleggibile non arrechi un danno significativo a nessuno degli obiettivi ambientali, tenendo conto dell'impatto sia a lungo che a breve termine;
- 5. Rispetto delle garanzie minime di salvaguardia:** le attività eleggibili devono rispettare le linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali, i principi guida delle Nazioni Unite sui diritti umani e imprese, ivi compresi i principi e i diritti definiti dall'OIL., attraverso la conduzione di due diligence per evitare qualsiasi violazione delle tutele minime sociali.
- 6. Calcolo delle metriche finanziarie** per l'allineamento degli investimenti con la tassonomia e predisposizione delle disclosure qualitative.

E' importante sottolineare che la normativa europea sulla tassonomia delle attività ecosostenibili, è ancora in via di definizione, in quanto non sono ancora stati pubblicati tutti gli Atti Delegati e i Regolamenti previsti.

### **Analisi effettuata da Tiscali**

Tiscali ha effettuato un assessment tecnico per verificare quali attività svolte fossero considerate **Eleggibili** in base ai criteri sopradescritti e quindi se esplicitamente incluse nel regolamento della tassonomia europea perché in grado di contribuire in modo sostanziale alla mitigazione o all'adattamento al cambiamento climatico.

Il primo passaggio per stabilire se una misura possa essere considerata ecosostenibile è consistito quindi nel verificare se fosse riconducibile ad una attività economica presente all'interno della tassonomia per la finanza sostenibile.

Dall'analisi condotta si è pervenuto ad indentificare come attività eleggibile svolta da Tiscali, quella identificata al punto 8.1 dell'Allegato 1 del Regolamento Delegato UE 2021/2139 (che integra il regolamento UE 2020/852) relativa alla mitigazione ai cambiamenti climatici, il cui obiettivo consiste nella riduzione della quantità di gas a effetto serra nell'atmosfera, da perseguire evitando o riducendo le emissioni, oppure assorbendo i gas ad effetto serra dall'atmosfera.

Tale attività economica risulta così descritta:

### 8.1. Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse

Memorizzazione, manipolazione, gestione, movimento, controllo, visualizzazione, commutazione, interscambio, trasmissione o elaborazione di dati attraverso i centri di dati, compreso l'edge computing.

Si tratta di un'attività di «Transizione», ossia attività che inquinano, per le quali ad oggi non esistono delle alternative low-carbon tecnologicamente ed economicamente praticabili, e nel lungo periodo dovranno fare il possibile per diventare carbon neutral, e/o attività abilitanti alla mitigazione.

In riferimento agli adempimenti di reporting previsti per l'esercizio 2021, sulla comunicazione della proporzione delle attività economiche «Taxonomy – eligible» e «Taxonomy – non eligible» rispetto al totale turnover, investimenti e spese operative, la Società dichiara che il 3,8% dei propri ricavi, il 3,8% delle spese operative ordinarie (opex) – percentuale stimata pari alla stessa percentuale applicata ai ricavi- e il 2,3% degli investimenti (capex) provengono da attività economiche eleggibili alla tassonomia europea, in quanto totalmente ascrivibile ad attività di business che contribuiscono significativamente agli obiettivi di mitigazione al cambiamento climatico.

DATA CENTER		
8.1. ELABORAZIONE DEI DATI, HOSTING E ATTIVITÀ CONNESSE		
% Attività economica ELEGGIBILE		
% Ricavi	% Capex	% Opex
3,8%	2,3%	3,8%

### Valutazione dell'impatto del climate change sulle strutture produttive di Tiscali

Tiscali, nell'ambito della valutazione della propria continuità aziendale di lungo medio-periodo, ha stimato gli effetti del climate change e i loro possibili impatti economico e finanziari sulla attività aziendale.

L'analisi è stata condotta focalizzando una particolare attenzione ad alcuni rischi fisici derivanti dai cambiamenti climatici che potrebbero compromettere l'infrastruttura del Data Center:

### **(i) Innalzamento delle temperature globali medie ambientali**

L'innalzamento delle temperature ambientali è stato valutato sia sul Data Center (collocato presso la sede di Tiscali in località Sa Illetta - Cagliari) sia sulle strutture produttive dislocate sul territorio nazionale, nonché sui dispositivi di interconnessione allocati presso il domicilio del cliente finale

- Effetto dell'innalzamento delle temperature sul data center di Cagliari- Sa illetta

In base al quinto Rapporto Speciale dell'IPPC (AR5)<sup>10</sup>, la temperatura superficiale globale nel periodo 2011-2020 è stata di 1,09°C superiore a quella del periodo 1850-1900, e si stima che entro il 2040 possa raggiungere 1,5° C al di sopra dei livelli preindustriali.

Il Data Center di Tiscali, grazie agli interventi di efficientamento energetico descritti al punto "1.Iniziativa di efficientamento energetico relative al data center", è dotato di macchine di raffreddamento che possono fronteggiare un innalzamento della temperatura esterna fino a 55 °C. Il range operativo delle apparecchiature utilizzate per il raffrescamento del Data Center infatti va dai -17.5 °C ai 55 °C. La temperatura massima registrata nell'area geografica del Data Center nell'anno 2021 è pari a 40.1 °C, per cui, anche assumendo un incremento decennale della temperatura media globale di 1,5°C, gli impianti attuali sono in grado di sopperire alle necessità di raffrescamento per un periodo superiore alla vita utile attesa degli impianti stessi.

I tecnici preposti alla gestione del Data Center hanno valutato che, dato l'estrema improbabilità che la temperatura media globale si innalzi di un valore tale da compromettere la capacità di utilizzo degli impianti, non vi sarà alcun impatto sulla capacità refrigerante dei chiller. Altresì, i tecnici ritengono che i server non subiranno alcun danno, in caso di aumento della temperatura, mantenendo integra la loro capacità di funzionamento.

L'ipotesi di un incremento decennale costante di 1,5 °C risulta comunque sovrastimata rispetto all'incremento della temperatura media globale registrata nel 2021 e pari a 0.85 °C rispetto alla media storica da fine 1800 ad oggi.

Ovviamente, su un arco temporale di lungo periodo, un innalzamento delle temperature ambientali potrebbe comportare la necessità di sfruttare maggiormente la potenza frigorifera dei sistemi di condizionamento del CED. Ciò si ripercuoterebbe sui consumi energetici con conseguente aumento delle emissioni

---

<sup>10</sup> Fonte: AR5 Synthesis Report: Climate Change 2014 - IPCC Intergovernmental Panel on climate change.

indirette di CO2. Al momento tale impatto non è stimabile con certezza, ma i tecnici ritengono che non sia significativo. Tale effetto sarebbe comunque mitigato dall'autoproduzione di energia elettrica derivante dal sistema fotovoltaico.

▪ *Effetto dell'innalzamento delle temperature sulle strutture produttive dislocate sul territorio nazionale*

Tiscali, oltre al Data Center principale di Sa Illetta, ha attivi sul territorio nazionale oltre 29 POP, in parte dislocati presso le strutture di altri operatori e altri in co-location, che ospitano apparati (router /server) con caratteristiche tecniche assimilabili a quelli presenti nel data center. Si applicano ad essi le medesime considerazioni applicate al data center relativamente all'ipotesi di innalzamento delle temperature ambientali. Si tenga conto che nel corso degli ultimi anni è stato avviato un processo di sostituzione degli impianti di condizionamento su questi POP che verrà completato nei prossimi esercizi consentendo così di fronteggiare i potenziali aumenti della temperatura esterna.

▪ *Effetto dell'innalzamento delle temperature sui dispositivi di interconnessione forniti ed installati presso il cliente per l'espletamento del servizio*

Internet rappresenta la più grande infrastruttura realizzata dall'uomo che ricopre una enorme importanza non solo nella vita quotidiana degli individui ma più in generale per il progresso dell'umanità, per la scienza e l'informazione.

I cambiamenti climatici causati dal surriscaldamento globale, potranno ripercuotersi negativamente sul servizio internet, compromettendone la disponibilità, la qualità, la sicurezza e il costo. Secondo un Rapporto del Governo inglese, le connessioni a internet a rete Wi-Fi e altri strumenti di telecomunicazioni, saranno sempre più esposti al rischio di surriscaldamento con l'innalzamento della temperatura globale e delle perturbazioni. Dagli studi condotti è emerso come le elevate temperatura conducano alla riduzione della portata della comunicazione internet, mentre i frequenti temporali impattano sulla affidabilità del segnale, e questo indubbiamente rappresenta una criticità soprattutto in situazioni di emergenza dove sono richiesti sistemi di comunicazioni efficienti.

Riguardo ai modem della Società, in particolare, si tratta di asset che vengono installati presso il domicilio dei clienti, in fase di attivazione del contratto. Tali dispositivi si distinguono in due categorie:

- a) dispositivi da collocare *indoor*: si tratta dei modem relativi ai servizi fibra (FTTH/FTTC) e modem relativi ai servizi FWA;

b) dispositivi da collocare *outdoor*: si tratta dei modem relativi ai servizi FWA , utilizzati nel caso in cui la copertura del segnale radio necessiti di un posizionamento dell'antenna all'esterno dell'edificio.

I tecnici hanno valutato gli effetti del climate change su tali dispositivi. I dispositivi di cui al punto b) hanno una resistenza termica, in quanto sono in grado di sopportare innalzamenti della temperatura esterna fino a 56° C, senza avere impatti sul funzionamento del dispositivo. L'innalzamento di temperatura non ha inoltre impatto sulla vita utile di tali dispositivi se la temperatura di normale funzionamento rimane al di sotto dei 40° C e se la soglia dei 56° C non viene raggiunta per più di 72 ore consecutive l'anno.

## **(ii) Aumento del livello dei mari – effetto sulle strutture produttive collocate nella sede di Sa Illetta - Cagliari**

Il Riscaldamento Globale è la principale causa dello scioglimento dei ghiacciai polari e del riscaldamento degli oceani, i quali a loro volta incidono sul livello dei mari, compromettendone la densità e la salinità.

Dai primi del '900 ad oggi si è assistito ad un innalzamento del livello dei mari di circa 21 cm e di questi, solamente un terzo è stato rilevato negli ultimi 30 anni. Secondo gli studi dell'IPCC 11, l'aumento del livello mare previsto entro il 2100 sarà di circa 43 cm nell'ipotesi di riduzione molto elevata delle emissioni, e di circa 84 cm in caso di alte emissioni. Le città costiere del mondo rischiano di essere sommerse a causa della loro vulnerabilità all'innalzamento del livello del mare, alle inondazioni e all'erosione.

Gli uffici e il Data Center di Tiscali sono collocati nella località Sa Illetta, una frazione distante circa 2 Km dal comune di Cagliari. E' una delle aree umide più grandi d'Europa ed è particolarmente considerata non solo per la sua importanza storica, ma anche per la rilevanza ambientale, in quanto popolata da specie animali e vegetali protette.

Il Data Center di Tiscali, è collocato nell'edificio n.6, il quale dista dallo stagno circa 90 metri sul lato nord. I server sono posizionati al secondo piano dell'edificio mentre i gruppi elettrogeni, le cabine elettriche ed i sistemi di continuità elettrica sono collocati al piano terra.

I tecnici ritengono che in caso di innalzamento del livello del mare di 30 cm nei prossimi 12 mesi (ipotesi tuttavia altamente improbabile), le acque della laguna non potrebbero in

---

<sup>11</sup> Fonte: Technical Summary of the IPCC Special Report on Ocean and Cryosphere in a Changing Climate (SROCC), 2019.

ogni caso lambire l'edificio che ospita il Data Center, né raggiungere nessuna apparecchiatura destinata alle attività produttive dell'azienda perché tale innalzamento non raggiungerebbe comunque il livello del terreno del Datacenter (circa 2 metri sul livello del mare). E' inoltre presente un canale di guardia intorno all'area per il deflusso delle acque verso il mare che proteggerebbe le strutture esistenti anche per innalzamenti superiori del livello delle acque. Per tale ragione, i tecnici ritengono che non vi sia ragionevolmente nessun rischio di dover effettuare investimenti finalizzati alla protezione delle macchine del Data Center o di altri macchinari destinati all'attività produttiva.

Parimenti, i tecnici ritengono che in tale arco temporale che i server non subiranno alcun danno, connesso a tale evento climatico, che possa compromettere la loro capacità di funzionamento.

Nell'ipotesi in cui, nell'arco di 10 anni, il livello del mare dovesse aumentare di oltre 2 metri, evento tuttavia assolutamente improbabile, ciò non porterebbe alla necessità di un investimento finalizzato all'adeguamento di parte della infrastruttura del CED, per i motivi esposti sopra.

In considerazione dei cambiamenti Climatici ipotizzati per i prossimi 10 anni non si prevede una variazione significativa della vita utile degli apparati e degli impianti del Datacenter in conseguenza dell'innalzamento delle temperature medie e del livello delle acque.

In riferimento alle valutazioni effettuate circa le conseguenze che deriverebbero dai due potenziali eventi climatici sopra esposti (ovvero innalzamento delle temperatura globale e del livello dei mari), i tecnici ritengono che gli assets manterranno inalterate nei 12 mesi la propria integrità fisica e quindi la propria capacità produttiva.

Ciò considerato, si ritiene ragionevolmente che non sarà necessario, nei prossimi 10 anni, spostare la sede aziendale. Analogamente, non si ritiene sia necessaria nessun polizza assicurativa specifica per danni.

## **VI.2 – 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.

Tiscali ha proseguito nella implementazione delle indicazioni dettate dallo standard ISO 14001, nominando, nel novembre 2020, sia un responsabile del Sistema Integrato di Gestione Qualità, che ha fra i suoi compiti anche la gestione ambientale, che un security manager, con specifica competenza sui temi della sicurezza informatica e, definendo annualmente un piano di gestione ambientale, declinati in una serie di obiettivi con evidenza di quanto realizzato per l'anno in corso e di quanto ci si propone di raggiungere per l'anno successivo.

La certificazione ISO 14001 è stata nuovamente sottoposta a revisione nel corso del 2020, e inizio 2021. In data 9 Dicembre 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 2021, e degli obiettivi per il 2022.

### **VI.3 – I consumi energetici e le emissioni di CO<sub>2</sub>**

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 2021, il Gruppo ha proseguito nella realizzazione del piano di efficientamento iniziati nel 2018 e proseguito nel corso degli anni successivi, 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 2021 si conferma il numero di 4 vetture aziendali, di cui due vetture sono ibride. 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 sia nel corso dell’anno precedente che del 2021 non è stato rilevato in quanto trascurabile per via del limitato numero di vetture e del loro modestissimo utilizzo nel corso dell’anno.

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

Totale Consumi Energetici		
Fonti Energetiche (GJ)	Anno 2021	Anno 2020
Energia elettrica (GJ)	46.105	49.685
<i>di cui acquistata</i>	44.246	49.685
<i>di cui da fotovoltaico</i>	1.859	0,0

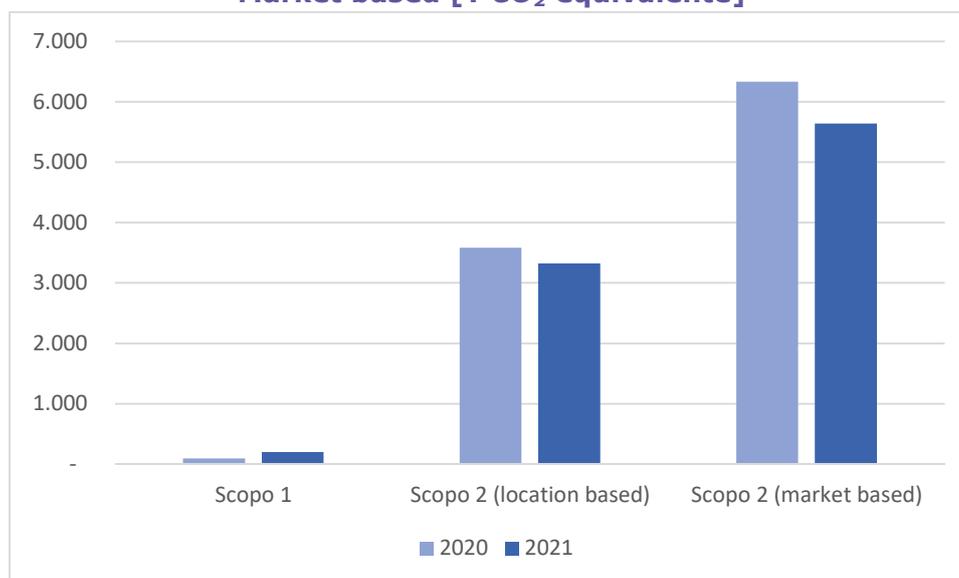
## Emissioni

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.

Le emissioni di CO<sub>2</sub> (Scopo 1) nel 2021 hanno registrato un aumento del 108% rispetto all'anno precedente<sup>12</sup>. Tale variazione è dovuta alla riesposizione dei dati rispetto a quelli pubblicati nel precedente anno, ricomprendendo anche le emissioni dei gas fluorurati usati come refrigeranti per i sistemi di condizionamento. Le emissioni indirette (Scopo 2), applicando la metodologia di calcolo location based, hanno subito un calo del 7%, passando da 3.586 a 3.327 tonnellate di CO<sub>2</sub>, mentre con il metodo market based<sup>13</sup> si attestano a 5.641 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente (-11% circa rispetto al 2020).

### Totale emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2) Location based [T CO<sub>2</sub>] e Market based [T CO<sub>2</sub> equivalente]



A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, i dati relativi all'emissioni di scopo 1 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità.

<sup>12</sup> Ai fini del calcolo delle emissioni di Scopo 1 del 2020 e del 2021, sono stati utilizzati i fattori di conversione Defra 2021

<sup>13</sup> Ai fini del calcolo delle emissioni di Scopo 2 Location based sono stati utilizzati i fattori di conversione segnalati nel documento ISPRA 2021 - Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali Paesi Europei, mentre ai fini del calcolo delle emissioni di Scopo 2 Market based, sono stati utilizzati i fattori di conversione segnalati all'interno del documento 2021 AIB European Residual Mixes.

Fattori di emissioni utilizzati				
Scopo 1	R407C	1774	kg CO2eq/kg	Defra 2021
	R410A	2088	kg CO2eq/kg	Defra 2021
	HFC-134a	1430	kg CO2eq/kg	Defra 2021
Scopo 2	Energia elettrica - Market based method	0,459	kg CO2eq/kWh	AIB - European Residual Mixes 2021
	Energia elettrica - Location based method	0,2598	kg CO2eq/kWh	ISPRA 2021

A testimonianza degli sforzi intrapresi nella gestione della transizione verso la riduzione di emissioni di Co2, la Società ha ottenuto nel mese di Gennaio 2022, un importante riconoscimento comparando nella classifica delle **"100 aziende più attente al clima 2022"**, secondo una indagine condotta da Statista e Pianeta 2030 del Corriere della Sera.

Il ranking è stato strutturato sulla base della riduzione del rapporto Carr (Compound Annual Reduction Rate) tra l'intensità delle emissioni CO2, suddivise in Scope 1 e Scope2, e il fatturato per gli anni 2018-2020. Per la ricerca sono state identificate 700 aziende operanti in Italia e appartenenti alle imprese con il maggior fatturato o quotate nella Borsa Italia.

Per Tiscali, la riduzione dell'intensità delle emissioni CO2 (scope 1 + scope 2) nel biennio 2018-2020, si è attestata al 18,56% collocandosi in trentesima posizione.

#### VI.4 – 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

Nel corso del 2021, Tiscali ha potuto migliorare i suoi obiettivi di efficientamento energetico, grazie al contributo di una serie di interventi finalizzati l'anno precedente, che hanno interessato i sistemi di condizionamento e che hanno previsto 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) e condotte analisi mirate sulle temperature di sala, della distribuzione dei flussi d'aria fredda e dei parametri di funzionamento dei sistemi.

**Tabella 21 – Riduzione del consumo energetico del Data Center<sup>14</sup>**

Iniziativa	Anno 2021				
	Unità di misura	Consumo 2021	Baseline (consumi) 2020	Risparmio ottenuto	% Risparmio ottenuto
Progetto Data Center - Impianto Climatizzazione / UPS	kWh	8.502.684	9.325.994	<b>823.310</b>	<b>8,8%</b>
	GJ	30.607	33.571	<b>2.964</b>	<b>8,8%</b>

Grazie alle iniziative di efficientamento energetico sul Data Center e sugli impianti di climatizzazione attuati dal Gruppo, e tenuto conto dell'energia autoprodotta mediante il sistema Fotovoltaico, la riduzione di consumi energetici per l'anno 2021 è stata del 8,8% rispetto all'esercizio precedente.

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.

Nel corso del 2021, è stato inoltre effettuato uno studio con la collaborazione di alcuni dei maggiori leaders nella fornitura hardware, software e servizi destinati a massimizzare la disponibilità, la potenza e l'efficienza nei data center, nell' eseguire uno studio di fattibilità per la sostituzione di parte delle unità di condizionamento delle sale (scambiatori di calore aria/acqua), con la finalità di migliorare ulteriormente l'efficientamento energetico di Tiscali.

Lo studio preliminare è stato principalmente effettuato con STULZ e VERTIV (per la parte hardware e software) e SIEMENES per la parte software ha restituito una stima di risparmio energetico ipotetico di circa (caso VERTIV) 200.000 kWh/anno (ROI <3 anni) prevedendo la sostituzione fino a 8 delle 8 unità delle unità interne (ed eventualmente la riconfigurazione dell'impianto di condizionamento dal modo di funzionamento da portata FISSA a VARIABILE).

<sup>14</sup> I valori riportati in tabella fanno riferimento ai consumi energetici effettivi della sede di Sa Illetta. Il Data Center impatta sul consumo totale circa l'80%, mentre i restanti edifici il 20%.

### Risparmio energetico complessivo

Si evidenzia che l'azienda ha messo in atto nel corso del 2021 un processo di efficientamento energetico relativamente ad altri impianti e siti produttivi, oltre al data center.

A livello complessivo, la riduzione di energia elettrica acquistata per l'anno 2021 è stata del 10,9% rispetto all'esercizio precedente.

Consumo energetico			
Fonti energetiche (GJ)	Anno 2021 (1)	Anno 2020 (1)	delta
	Totale	Totale	
Energia elettrica (kWh)	12.806.990,00	13.801.501,00	-7,2%
<i>di cui acquistata</i>	<i>12.290.480,00</i>	<i>13.801.501,00</i>	<i>-10,9%</i>
<i>di cui da fotovoltaico</i>	<i>516.510,00</i>	-	
<i>Immessi in rete da fotovoltaico</i>	-	-	

### 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 con conseguente autorizzazione all'accensione dell'impianto da parte di Enel.

*L'immagine che segue illustra la planimetria 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.

Grazie all'impianto di generazione di energia solare, Tiscali potrà contribuire in maniera più rilevante al raggiungimento dell'obiettivi di massimizzare l'efficienza energetica per preservare l'ambiente. A partire dal 16 febbraio 2021 (data di autorizzazione all'accensione da parte di Enel) e per tutto l'esercizio 2021, l'energia generata da fotovoltaico, in esclusivo

autoconsumo solo sul Data Center, è stata pari a 516.099 kWh. La produzione mensile è deducibile dal seguente prospetto:

**Tabella 22 – Totale energia generata dal fotovoltaico**

Energia generata da FV nel corso del 2021 (KWh/mese)											
feb-21	mar-21	apr-21	mag-21	giu-21	lug-21	ago-21	set-21	ott-21	nov-21	dic-21	Totale
20.880	53.940	56.760	67.843	65.440	60.719	61.255	48.989	39.906	20.142	20.226	<b>516.099</b>

Alla riduzione del fabbisogno energetico del Data Center hanno contribuito, non soltanto l'impianto di generazione di energia da fotovoltaico, ma anche gli interventi di efficientamento energetico iniziati già nell'anno 2020 e proseguiti per tutto il 2021, quali la sostituzione dei chiller (refrigerari) e degli UPS (sistemi di continuità di tensione degli apparati). Qui di seguito la comparazione dei consumi energetici della sede Sa Illetta per l'esercizio 2021 rispetto all'anno precedente:

**Tabella 23 – Totale consumi energetici Sa Illetta**

	TOT SA ILLETTA	DATA CENTER	UFFICI	PROD.NE FV
	MWh	MWh	MWh	MWh
2020	<b>9.180</b>	<b>7.298</b>	1.883	<b>0</b>
2021	<b>7.937</b>	<b>5.726</b>	2.212	<b>517</b>

### 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 2021 sono presenti 4 vetture aziendali, di cui due ibride.

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 predisposto due stazioni di **car sharing** nell'ambito del Tiscali Campus. 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, al permanere delle misure limitazione alla mobilità derivante dall'emergenza Covid 19, l'azienda ha continuato a promuovere e aumentare 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.5 - Azioni intraprese nel 2021 aventi impatto sulla sostenibilità ambientale e nuove prospettive**

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 2021 sono le seguenti:

##### **Contenimento dei rifiuti**

- ✓ 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;

- ✓ 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. La produzione di materiale indifferenziato nel corso dell'anno 2021 è stato pari a 13.760 Kg rispetto ai 21.400 Kg prodotti nell'anno 2020 (-35,70%);
- ✓ Inoltre, in ottica di contenimento alla produzione di rifiuti, al permanere delle misure di mitigazione derivante dall'emergenza Covid-19, Tiscali ha proseguito nel corso dell'anno 2021, al ricorso a sistemi di virtualizzazione del desktop (VDI) rispetto all'acquisto di PC locali, e alla conseguente riduzione delle apparecchiature elettriche da smaltire.
- ✓ Nel corso dell'anno 2021 la produzione di rifiuti di carta ha subito un notevole decremento (-67%), passando da da 16.910 kg di rifiuti prodotti nell'anno 2020 ai 5.500 kg nell'esercizio 2021, grazie ai seguenti interventi messi in atto: 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. Si evidenzia anche che, ad Aprile 2021, è stato stipulato con Canon Italia S.p.A. un contratto per la fornitura del servizio di ritiro e smaltimento toner; 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.
- ✓ Ai fini del miglioramento delle condizioni dell'area di stoccaggio dei rifiuti, si è provveduto alla protezione del suolo mediante l'utilizzo di appositi teli di protezione per eventuali perdite di particolato.

### **Controllo e riduzione delle emissioni di atmosfera (polveri, inquinanti atmosferici)**

Nel corso dell'anno 2021 è stata effettuata la manutenzione e la relativa trasmissione dati alla Banca dati FGAS, secondo le frequenze di legge, relativa ai controlli delle perdite sulle apparecchiature contenenti gas fluorurati a effetto serra. E' stato altresì verificato il mantenimento dei requisiti di qualifica della società SIGIT SRL, incaricata della gestione delle apparecchiature contenenti FGAS.

Per quanto concerne gli automezzi aziendali, l'emissione dei gas di scarico nel corso dell'anno 2021 sono da ritenersi trascurabili, tenuto conto dell'esiguo numero di autovetture aziendali, pari a tre vetture a noleggio di Classe di Compatibilità Ambientale Euro6.

### **Contenimento delle immissioni sonore**

In riferimento alle immissioni sonore, sia diurne che notturne, derivanti dalle attività aziendali, la Relazione Fonometrica predisposta dal tecnico competente (nominato a marzo 2021) ha evidenziato un livello di immissione sonora inferiore rispetto ai limiti fissati dalla normativa per la zona in cui ricade il Tiscali Campus (Classe II per le aree destinate ad uso prevalentemente residenziale). L'impatto della sorgente sonora verso i ricettori è stato mitigato grazie anche all'installazione dei nuovi Chiller.

#### **Contenimento dei rilasci nel suolo derivanti da attività aziendali.**

Nel corso dell'esercizio 2021, non si sono verificati spandimenti di sostanza inquinanti sui serbatoi a servizio dei gruppi elettrogeni, grazie all'esecuzione di controlli giornalieri e all'adozione di politiche di formazione del personale sull'utilizzo di idoneo "Kit emergenza antisversamento". E' stato inoltre aggiornato l'elenco delle sostanze e preparati pericolosi in uso in azienda, tramite raccolta delle relative schede dati di sicurezza.

#### **Contenimento dei consumi idrici**

Per quanto concerne l'uso delle risorse idriche, si rileva una sensibile riduzione dei consumi idrici ed in particolare: nel corso dell'anno 2021 i consumi d'acqua industriale sono stati pari a 5.230 mc (-43,3% rispetto ai 9.220 mc del 2020) mentre quelli relativi all'acqua potabile si sono attestati a 7.840 mc (-3,7% rispetto ai 8.140 mc del 2020). I livelli di consumo idrico vengono costantemente monitorati attraverso le rilevazioni dalle bollette dell'ente fornitore.

#### **Distribuzione, uso e fine vita dei prodotti**

Nell'ottica di sensibilizzare i propri clienti riguardo l'impegno di Tiscali per un futuro sostenibile, è stata predisposta una "Comunicazione per lo smaltimento RAEE", da inserire nel Welcome Pack inviato ai clienti Business, al fine di fornire informazioni sui potenziali impatti ambientali connessi all'utilizzo e al trattamento di fine vita del prodotto, prevedendo la restituzione del modem in comodato, sia in caso di cessazione del contratto che di sostituzione, o il conferimento del prodotto nel rispetto del regolamento comunale in tema di gestione dei rifiuti.

#### **Tutela dell'impatto ambientale con riferimento all'utilizzo dei parcheggi interni**

Consapevole che le attività antropiche hanno una crescente influenza sul clima e sulla temperatura terrestre, alimentando l'effetto serra e il riscaldamento globale e in considerazione anche del grande valore naturalistico dell'area in cui sorge la sede di Cagliari, la Società provvede a curare la zona umida di Sa Illetta con particolare attenzione, mettendo in atto tutte le precauzioni e le azioni volte a preservarne la bellezza e l'ecosistema. In tale ottica Tiscali si è impegnata a salvaguardare l'ambiente programmando le proprie attività in

una continua ricerca di equilibrio tra sviluppo dell'infrastruttura e salvaguardia dell'ambiente. A tutto ciò si collega l'impegno nella promozione della sostenibilità ambientale, il monitoraggio dei rischi per l'ambiente e per la comunità locale derivanti dallo svolgimento della propria attività e, per gli impatti maggiormente significativi la messa in atto di politiche e progetti di miglioramento e di mitigazione dei rischi stessi. E' stata eseguita una "Analisi ambientale" finalizzata alla identificazione e valutazione degli impatti ambientali diretti e indiretti derivanti dalle proprie attività che ha portato alla definizione di regole organizzative per la riduzione e il controllo di tali impatti. Nell'ambito di tale analisi sono stati considerati sia gli aspetti diretti, cioè quelli sui quali l'Organizzazione esercita un controllo gestionale totale, sia quelli indiretti, ossia gli aspetti originati da attività sulle quali Tiscali non può attuare un completo controllo gestionale. Rientrano tra gli aspetti ed impatti ambientali indiretti talune attività del personale, in particolare gli impatti sul suolo e sottosuolo derivante da eventuali perdite di olio, carburante ed altre sostanze inquinanti che possono essere veicolate nel suolo e quindi nel sottosuolo da parte delle autovetture private del personale parcheggiate nelle aree di sosta in suolo naturale, non protetto da massetto cementizio o conglomerato bituminoso. A tal fine è stata avviata una campagna di sensibilizzazione rivolta a tutto il personale affinché prestino attenzione al mantenimento in efficienza delle proprie autovetture, con particolare attenzione a fare in modo che sia evitata ogni contaminazione del suolo derivante da perdite di olio lubrificante, carburante ed ogni sostanza inquinante da esse derivante.

L'azienda, coerentemente alla propria vocazione di sostenibilità ambientale, si è prefissata per il 2022 il consolidamento dei risultati finora ottenuti, verificando costantemente il rispetto delle procedure attuate e finalizzate al contenimento dell'impatto ambientale derivante dalle proprie attività aziendali. In particolare:

- Proseguirà l'analisi mirata ai fini del processo di sostituzione delle lampade della sede, che consentirebbe di ridurre ulteriormente il consumo energetico;
- Per il contenimento di spandimenti di sostanze inquinanti sui serbatoi a servizio dei gruppi elettrogeni, provvederà al ripristino delle tettoie a copertura dei serbatoi, prevenendo così la caduta di acque piovane all'interno delle vasche di contenimento.

## VII – Analisi di materialità – Definizione dei temi materiali

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

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

## VIII – GRI Content Index

GENERAL STANDARD DISCLOSURE			
GRI STANDARDS	DESCRIZIONE	PAGINA	NOTE/RAGIONI DI OMISSIONE
<b>Profilo dell'organizzazione</b>			
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	11-15	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	1,10	
102-6	Mercati serviti	11-15	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	7,8,10-15,40-42	
102-8	Caratteristiche della forza lavoro	71-75	
102-9	Catena di fornitura dell'organizzazione	47-49	
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della catena di fornitura	7-8,10 47-49	
102-11	Applicazione dell'approccio prudentiale alla gestione dei rischi	30-33	
102-12	Iniziative esterne		Non presenti
102-13	Partecipazione ad associazioni	35-37	
<b>Strategia</b>			
102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	4-6	
<b>Etica e integrità</b>			
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'Organizzazione	10-11	
<b>Governance</b>			
102-18	Struttura di governo dell'Organizzazione	22-23	
<b>Stakeholder engagement</b>			
102-40	Elenco degli stakeholder	40-42	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	75-76	La totalità dei dipendenti è coperta da accordi collettivi di contrattazione
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	40-42	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	40-42	
102-44	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	40-42	
<b>Pratica di reporting</b>			

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	41-42	
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, 41-42	
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	111-117	
102-56	Attestazione esterna	118	
<b>TOPIC-SPECIFIC STANDARD</b>			
<b>GRI 200: ECONOMIC SERIES (2016)</b>			
<b>Topic: Performance economica</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	41-42, 111-112	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	41-42	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 41-42, 47	
<b>GRI-201: Performance economica (2016)</b>			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	45-47	
<b>Topic: Impatti economici indiretti</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	41-42, 111-112	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	41-42	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 41-42	
<b>GRI-203: Impatti economici indiretti (2016)</b>			
203-2	Impatti economici indiretti significativi	50-55	
<b>Topic: Pratiche di approvvigionamento</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	47-49, 111-112	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	47-49	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 47-49	
<b>GRI-204: Pratiche di approvvigionamento (2016)</b>			
204-1	Porzione della spesa da fornitori locali	48	

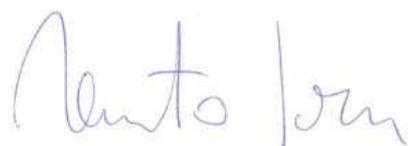
<b>Topic: Anticorruzione</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	32-33, 111-112	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	32-33	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 32-33	
<b>GRI-205: Anticorruzione (2016)</b>			
205-3	Casi di corruzione accertati e azioni intraprese		Non si sono verificati episodi di corruzione nel corso del 2021.
<b>GRI 300: ENVIRONMENTAL SERIES (2016)</b>			
<b>Topic: Energia</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	97-99, 111-112	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	87-110	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 87-110	
<b>GRI-302: Energia (2017)</b>			
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	97-99	
302-4	Riduzione del consumo di energia	97-110	
<b>Topic: Emissioni</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	100-101, 111-112	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	100-101	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 100-101	
<b>GRI-305: Emissioni (2016)</b>			
305-1	Emissioni dirette di gas a effetto serra (Scopo 1)	100	
305-2	Emissioni indirette di gas a effetto serra (Scopo 2)	100	
<b>GRI 400: SOCIAL SERIES (2016)</b>			
<b>Topic: Occupazione</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	68-76, 111-112	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	68-76	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 68-76	
<b>GRI-401: Occupazione (2016)</b>			
401-1	Nuovi assunti e turnover del personale	74-75	
401-3	Congedo parentale	76	
<b>Topic: Salute e sicurezza sul lavoro</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	68-78, 83-86, 111-112	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	83-86	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 83-86	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	85-86	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	85-86	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	85-86	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	85-86	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	85-86	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	85-86	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	85-86	
<b>GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2016)</b>			
	Tipologie di infortuni e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi e assenze e numero di decessi correlati al lavoro	85-86	
<b>Topic: Formazione e istruzione</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	79-80, 111-112	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	79-80	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 79-80	
<b>GRI-404: Formazione e istruzione (2016)</b>			
404-1	Ore medie di formazione per anno e per dipendente	80	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	82	
<b>Topic: Diversità e pari opportunità</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	23-29, 70-71, 111-112	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	23-29, 70-71	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 23-29, 70-71	
<b>GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)</b>			
405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	23-29, 70-71	
<b>Topic: Privacy dei consumatori (2016)</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	61-67, 111-112	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	61-67	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 61-67	
<b>GRI-418: Privacy dei consumatori (2016)</b>			
418-1	Reclami riguardanti la violazione della privacy e la perdita dei dati dei clienti	61-67	
<b>Topic: Conformità socio-economica (2016)</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	34-37, 111-112	
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	34-37	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-8, 34-37	
<b>GRI 419-1: Conformità socio-economica (2016)</b>			
419-1	Non compliance a regolamenti e leggi in materia sociale ed economica		Nel corso del 2021 non sono state rilevate sanzioni significative in relazione a leggi e regolamenti in materia socio-economica.

Cagliari, 5 Aprile 2022

**L'Amministratore Delegato**



**Renato Soru**

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



**Silvia Marchesoli**

## ***IX – Relazione della Società di revisione***

---