

# L'agire corretto trasparente e responsabile

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



# Trasparenza e responsabilità

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

## Rispetto delle normative nazionali e internazionali

### Il quadro regolamentare

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



## Comunicazioni elettroniche

### • Normativa comunitaria in materia di comunicazioni elettroniche

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

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

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

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

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

### • 5G

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

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

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

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

## Qualità del servizio

### • Qualità dei servizi mobili

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

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

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

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

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

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

**• Attività di vigilanza in materia di Net Neutrality**

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

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

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

**Tutela della privacy**

**• Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (GDPR)**

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

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

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

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

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

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

## Le relazioni con enti e istituzioni

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

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

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

### Il contesto legale

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

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

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

#### Diritto alla concorrenza

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

#### AGCOM

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

## Solida governance aziendale

### Gli organi sociali

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

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

### I comitati

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

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

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

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

A supporto del management di Vodafone Italia operano, inoltre, alcuni comitati esterni al Consiglio di Amministrazione, incaricati di svolgere un ruolo consultivo con riferimento a specifiche materie di business e performance economico-finanziaria, al fine di assicurare un efficace dialogo e un'immediata interazione tra le differenti funzioni aziendali. Tra i comitati più importanti vi sono:

- **Il Comitato Esecutivo**, composto dalle prime linee dell'Amministratore Delegato, a cui spetta il compito di monitorare la performance di Vodafone Italia ed assicurare il confronto sulle maggiori tematiche aziendali strategiche e operative e la comunicazione tra le varie direzioni per il raggiungimento degli obiettivi di Vodafone Italia, in coerenza con la strategia del Gruppo Vodafone;
- **Il Comitato Affari Pubblici e Istituzionali**, incaricato di discutere riguardo alle maggiori questioni in materia regolamentare, legale, istituzionale e pubblica oltretutto

in materia di responsabilità sociale (Corporate Responsibility).

### Il sistema di controllo interno

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Il monitoraggio interno del presidio Antibribery**

A presidio del rischio di corruzione Vodafone Italia, in aggiunta alle attività di formazione e informazione rivolte a tutta la popolazione aziendale, pone particolare attenzione al monitoraggio costante di tutte le divisioni interne che, per la tipologia di attività svolta, sono maggiormente esposte a tale rischio.

La pianificazione periodica delle attività di controllo è svolta attraverso un esercizio di risk assessment anticorruzione, condotto con cadenza biennale. Ai team, individuati come maggiormente esposti al rischio, Vodafone Italia eroga un corso di formazione specifica in sessioni face to face.



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

## I codici di condotta di Vodafone Italia

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

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

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

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

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

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

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





## Gestione responsabile della supply chain

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

### Il processo di selezione e valutazione dei fornitori

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

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

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

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

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

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

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

### Il controllo della catena di fornitura

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

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

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

### Gli strumenti a disposizione del Contractor Control

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

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

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

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

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

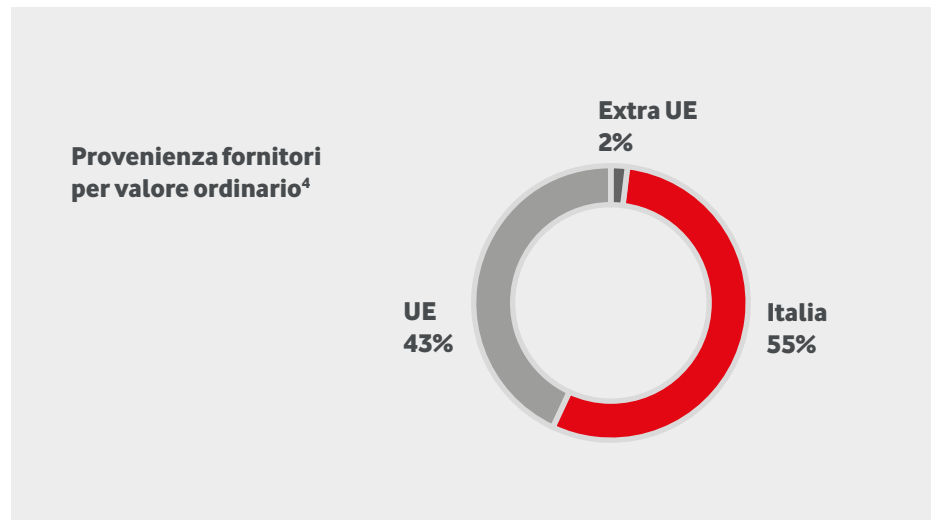
### La salute e sicurezza dei fornitori

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

## La dimensione della Supply-Chain di Vodafone Italia

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

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



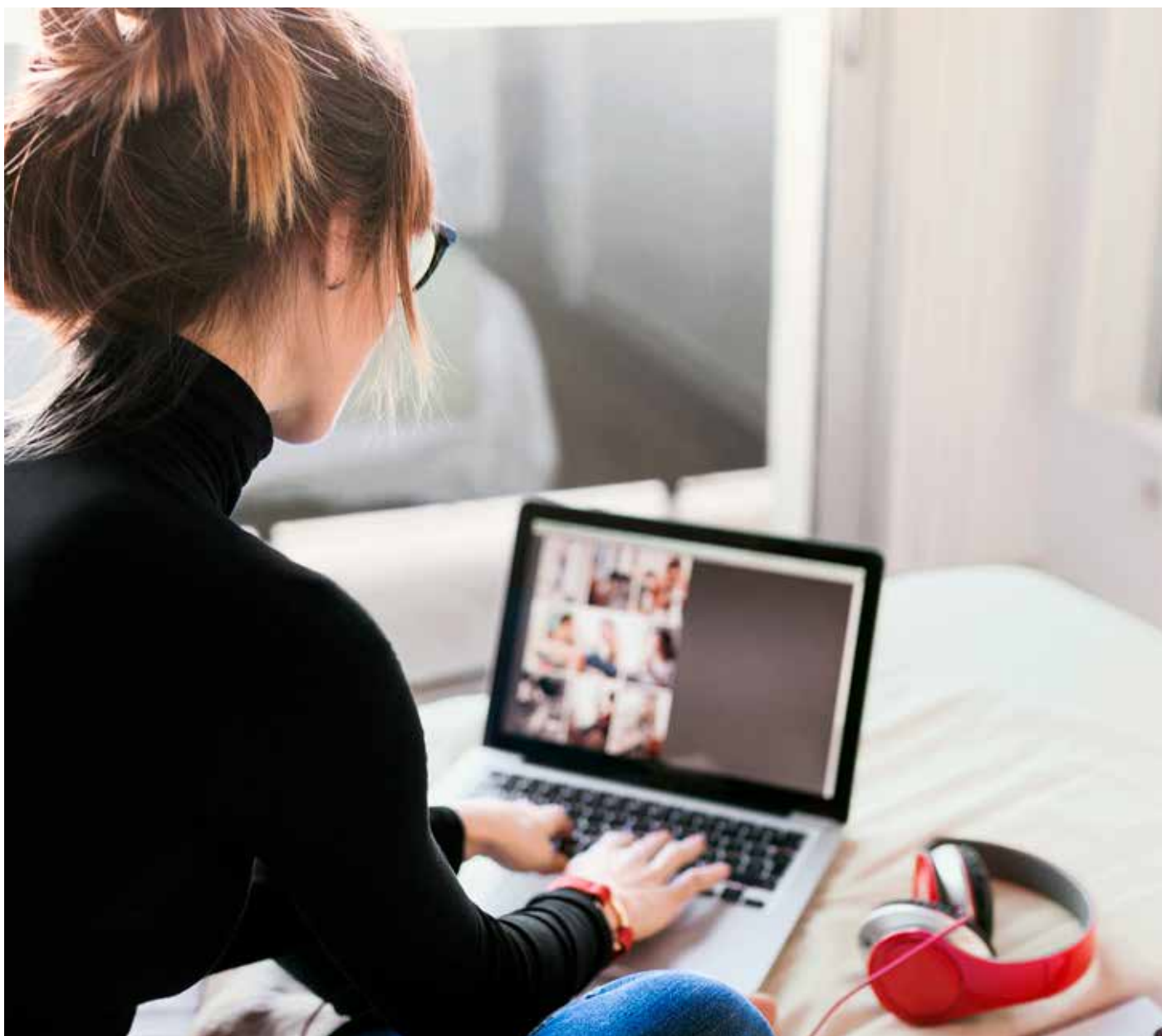
<sup>4</sup> Nota: la distribuzione dei fornitori per valore di ordinato è calcolata sull'insieme dei fornitori che costituiscono l'80% del valore ordinato da Vodafone Italia nell'anno fiscale 2017-2018

## **Coinvolgimento e ascolto degli stakeholder**

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

Nel corso dell'anno il team di CSR di Vodafone Italia, partendo dai 10 temi materiali individuati a livello di Gruppo<sup>2</sup>, ne ha valutato l'applicabilità al contesto italiano, modificandoli o integrandoli con aspetti materiali per Vodafone Italia, laddove necessario. Da sottolineare che nell'analisi, gli aspetti legati alla Governance, alla conformità normativa e alla performance economica sono considerati come prerequisiti e quindi non sono stati

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



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

## TEMI MATERIALI

## IN VODAFONE ITALIA...

**Soddisfazione dei nostri clienti per aumentarne la fiducia**

Customer Experience rappresenta per Vodafone Italia un asset di fondamentale importanza. Nel corso dell'anno l'Azienda ha continuato a promuovere il programma "We CARE", così da assicurare ai propri clienti la migliore esperienza possibile in termini di efficacia del servizio offerto.

**Intelligenza artificiale al servizio dei clienti**

Attraverso l'Intelligenza Artificiale (IA) Vodafone Italia crea nuove opportunità per la customer experience, rafforzandone la qualità ed ampliandone le potenzialità. A tal proposito l'azienda ha sviluppato TOBi, il primo assistente digitale in grado di interagire con le persone e dare risposta alle esigenze più semplici e immediate dei clienti.

**Tutela della privacy e dei dati**

Vodafone Italia si impegna a garantire elevati livelli di sicurezza dei dati dei propri clienti attraverso il continuo sviluppo di procedure e tecnologie. In particolare l'azienda ha avviato un percorso di allineamento alle richieste normative definite dal nuovo regolamento generale sulla protezione dei dati personali (GDPR).

**Elettromagnetismo**

Vodafone Italia si impegna a monitorare con attenzione i risultati della ricerca scientifica sugli effetti dei campi elettromagnetici, informando i clienti e il pubblico attraverso un'apposita sezione del sito internet. All'interno del sito sono consultabili anche le procedure dell'Azienda per garantire che i telefoni e le stazioni radio base rispettino tutte le normative nazionali e non.

**Efficienza e innovazione delle reti**

Vodafone Italia, nella propria veste di attore principale della rivoluzione digitale del Paese, promuove la crescita innovativa della propria infrastruttura di rete mobile e fissa, implementando inoltre nuove tecnologie in grado di ridurre il fabbisogno energetico.

**Sviluppo di tecnologie digitali e mobili per il cambiamento**

Le tecnologie digitali e mobili sono due leve fondamentali per il cambiamento che riguarda l'intero sistema economico e produttivo, oltre che sociale. Vodafone Italia si impegna a sviluppare e mettere a disposizione della Società soluzioni tecnologiche innovative capaci di guidarne la trasformazione digitale.

**Sviluppo delle competenze digitali**

Sviluppare le competenze digitali dei dipendenti e dei giovani talenti è fondamentale per cogliere tutte le opportunità offerte dalla digitalizzazione del mondo del lavoro e della società. Nascono così i programmi di Vodafone Italia per la formazione digitale dei dipendenti, e le numerose iniziative per i giovani di talento, tra cui *Future Jobs Finder*, *What will you be* e *Code like a girl*.

**Diversità e inclusione**

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

**Promozione di un posto di lavoro agile e interattivo**

Vodafone Italia si pone in prima linea per la diffusione e l'adozione di soluzioni di SmartWorking, consapevole che la digital revolution passa anche attraverso lo sviluppo di modalità e strumenti di lavoro smart, in grado di rendere il modo di lavorare delle persone sempre più agile, interattivo e orientato alla collaborazione.

**Cybersecurity**

L'azienda collabora con le autorità pubbliche per la tutela delle infrastrutture critiche del Paese da eventuali attacchi informatici e per la diffusione di una maggior consapevolezza riguardo ai crimini informatici.

**Utilità e solidarietà sociale**

Vodafone Italia, grazie Fondazione Vodafone Italia, opera con l'obiettivo di offrire un contributo concreto alla soluzione delle criticità del contesto sociale attuale e contrastare l'insorgere di nuove forme di disagio. Tra i numerosi progetti portati avanti in Italia si sottolineano il progetto OSO (OgniSportOltre) per avvicinare le persone con disabilità' allo sport, le iniziative di Digital Health (DreamLab e AIRETT), i programmi di supporto alle popolazioni colpite dai terremoti e le attività di integrazione a favore di immigrati e rifugiati.

**Integrità ed etica aziendale**

Al fine di garantire la massima legalità, integrità ed etica aziendale, Vodafone Italia è dotata di un Codice Etico e di un Code of Conduct, oltre che di un meccanismo di whistleblowing denominato "Speak Up". Inoltre, sono realizzate apposite campagne e attività formative come quelle riconducibili al programma "Doing What's Right".

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

## Modalità di coinvolgimento

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

### Dipendenti

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

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

### Clienti

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

### Fornitori

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

### Istituzioni

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

### Mercato

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