

# Report di sostenibilità 2023

iliad

# Indice

**Pag. 4 | Lettere agli Stakeholder**

**Pag. 8 | Capitolo 1 - We are iliad**

- Pag. 8 La storia di iliad Italia: inizia la Rivoluzione
- Pag. 11 La crescita degli utenti iliad
- Pag. 14 I nostri valori
- Pag. 18 Governance
- Pag. 21 Panoramica iliad Group

**Pag. 24 | Capitolo 2 - Il nostro viaggio verso la sostenibilità**

- Pag. 26 L'ecosistema iliad
- Pag. 27 Analisi di materialità

**Pag. 30 | Capitolo 3 - Le nostre persone**

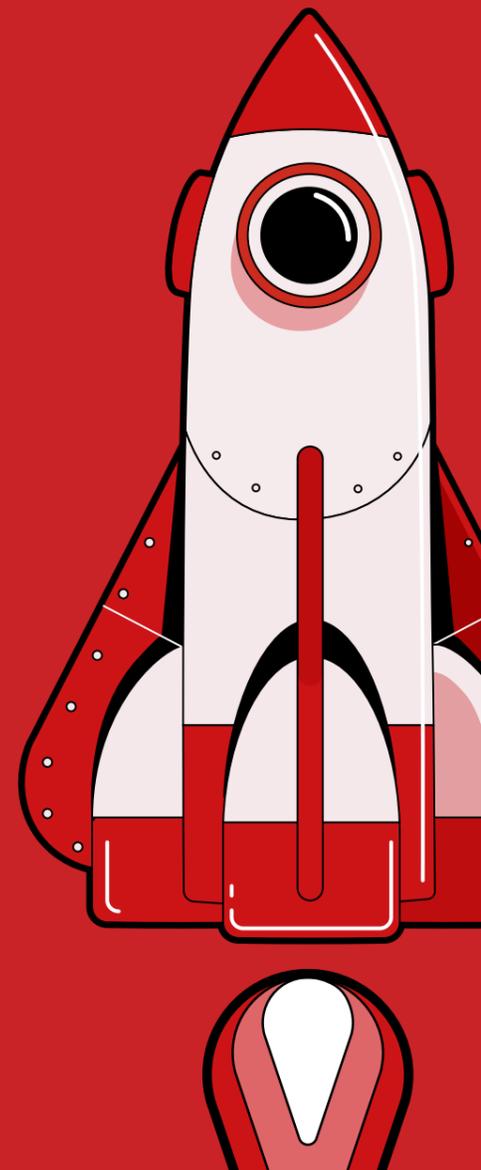
- Pag. 32 La cultura iliad
- Pag. 34 Coinvolgimento e comunicazione interna
- Pag. 36 Formazione e sviluppo
- Pag. 37 Welfare aziendale, salute e sicurezza
- Pag. 38 Ambienti di lavoro positivi e inclusivi

**Pag. 40 | Capitolo 4 - Il Pianeta Terra**

- Pag. 42 Strategia per il clima
- Pag. 46 Power Purchase Agreement
- Pag. 48 Piano di ottimizzazione energetica

**Pag. 54 | Capitolo 5 - La comunità intorno a noi**

- Pag. 57 Il dialogo trasparente con le comunità locali
- Pag. 58 Al fianco degli utenti
- Pag. 60 Connessi, per un futuro più equo e sostenibile
- Pag. 62 L'impegno per la povertà educativa





## Prefazione di Benedetto

*Ogni giorno, in Iliad lavoriamo con entusiasmo e passione per innovare e migliorare il mondo delle telecomunicazioni. Siamo uniti da un impegno comune: plasmare il futuro, mantenendo sempre ben saldi i valori che ci contraddistinguono. Sin dal nostro ingresso nel mercato italiano sei anni fa, abbiamo lavorato per creare basi solide su cui costruire il nostro business in modo sostenibile.*

*Crediamo fortemente nei valori di fiducia, trasparenza e qualità. Con questo Report desideriamo condividere con tutti voi il nostro percorso verso un futuro più sostenibile, costruito grazie ai risultati significativi ottenuti in questi anni passati.*

*Il 2023 è stato un anno di profonda analisi e definizione della nostra governance, che ci ha permesso di lavorare sul nostro profilo di sostenibilità, individuando le aree di impatto prioritario su cui intervenire. A partire da un vero e proprio ascolto degli stakeholder, interni ed esterni, abbiamo ridefinito la nostra matrice di materialità e individuato così i temi di sostenibilità su cui concentrare i nostri sforzi e impegni nel prossimo futuro. Inoltre, per rendere la sostenibilità perfettamente integrata all'interno del business, abbiamo istituito un Comitato ESG, composto da figure appartenenti a funzioni aziendali diverse che lavorano in modo sinergico e complementare affinché la sostenibilità sia parte integrante del nostro lavoro quotidiano.*

*Ci impegniamo affinché i nostri investimenti nella transizione ecologica non gravino sui nostri utenti, garantendo sempre offerte eque e trasparenti. Per noi, mettere gli utenti al centro della nostra attività significa anche investire in un futuro più sostenibile, cercando di ridurre l'impatto ambientale generato dal nostro servizio e attuando pratiche sempre più attente a questo tema, dalla firma del PPA, l'accordo per la fornitura di energia elettrica rinnovabile, all'implementazione dello switch-off notturno di alcune frequenze sulla rete mobile. In questo senso il 2023 è stato un anno cruciale: abbiamo stabilito i nostri obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra, approvati dalla Science Based Targets Initiative (SBTi) - e allineati con la nostra Strategia per il Clima - che vede la riduzione del 90% delle emissioni dirette e indirette di CO<sub>2</sub> entro il 2050.*

*La sostenibilità è un viaggio continuo e graduale, e siamo appena agli inizi. Qualche anno fa eravamo una novità sul mercato. Oggi siamo un player maturo, con responsabilità sempre più grandi verso la società in cui viviamo e il Pianeta che abitiamo. Crediamo fortemente che la nostra crescita debba essere accompagnata oggi da processi sostenibili, affinché in futuro Iliad possa tendere verso un modello di business sempre più attento e inclusivo.*

*L'impegno e l'attenzione di Iliad verso le tematiche sociali nasce dalla convinzione che creare connessioni significhi anche promuovere una società giusta, equa e inclusiva. Per questo, nel 2023 abbiamo portato avanti progetti che favoriscono l'inclusione e l'innovazione, a partire dagli investimenti fatti nell'espansione della nostra rete mobile agli impegni presi per contrastare la povertà educativa e sviluppare le competenze necessarie per affrontare le sfide del futuro.*

*Il nostro obiettivo è continuare lungo questo percorso, delineando direzioni strategiche sempre più chiare e in linea con i principi che ci guidano. Siamo consapevoli che la strada è lunga e richiede impegno costante, ma siamo determinati a fare la nostra parte per contribuire a un futuro migliore, per noi e per le generazioni future.*

*Grazie a chi ha contribuito a questo importante traguardo. L'invito è quello di unirsi a noi in questo viaggio.*



## Il messaggio di Thomas

*Il 2023 è stato un altro anno in cui Iliad Group ha dimostrato concretamente i suoi impegni. In ciascuna delle nostre tre aree geografiche, abbiamo continuato a impegnarci al massimo, come è nostra consuetudine, per fare le cose nel modo giusto - non solo per i nostri utenti ma anche per i nostri dipendenti, per la società nel suo complesso e per l'ambiente.*

*Il nostro Gruppo impiega oltre 17.500 persone in una vasta gamma di professioni - tecnici di rete, consulenti per le relazioni con gli utenti nei negozi e nei centri di prossimità, team di R&D, personale di supporto e molti altri - e ci impegniamo ogni giorno affinché si sentano felici e realizzati nel loro lavoro. Fin dagli inizi, Free ha riunito persone appassionate del proprio lavoro, unendole attorno a un progetto imprenditoriale condiviso. E per noi, come azienda in continua crescita, è molto importante che i nostri dipendenti mantengano la voglia di spingersi oltre i confini e scuotere lo status quo e che continuino a provare il piacere di lavorare in squadra. Nel 2023, abbiamo realizzato ulteriori iniziative basate sui tre obiettivi complessivi che hanno plasmato la nostra politica delle risorse umane sin dall'inizio: aiutare i nostri dipendenti a costruire il proprio percorso di carriera attraverso la formazione, l'apprendimento continuo, la mobilità e la promozione interna; promuovere sempre maggiore uguaglianza e inclusione; e garantire il benessere quotidiano delle nostre squadre prendendosi cura della loro salute e sicurezza e fornendo loro un ambiente di lavoro piacevole.*

*Iliad Group è anche un Gruppo che ha sempre difeso i diritti dei consumatori, sia in termini di assicurare che paghino un prezzo equo per i servizi di telecomunicazione, sia che i loro dati personali siano protetti. Fin dall'inizio, questo approccio ci ha resi veri e propri attivisti sociali: ciò si è riflesso chiaramente nella nostra determinazione a diffondere le nostre reti a livello nazionale affinché tutti possano avere accesso al digitale, e nell'atteggiamento di condivisione e cura che è nel DNA di tutte le nostre entità. Nel corso del 2023, i nostri team hanno perseguito e rafforzato programmi per sensibilizzare il Gruppo in tutte e tre le nostre aree geografiche.*

*Infine, il Gruppo è fermamente impegnato a diventare «più verde», attraverso la propria Strategia per il Clima lanciata nel gennaio 2021. È importante sottolineare che siamo l'operatore di telecomunicazioni con il più alto tasso di crescita in Europa e nel 2023 abbiamo aggiunto 2,7 milioni di nuovi utenti. Questa crescita e i cambiamenti nella struttura del Gruppo spiegano l'aumento delle nostre emissioni di CO<sub>2</sub> in termini assoluti. In linea con il nostro obiettivo di portare la migliore connettività al maggior numero di persone possibile, stiamo investendo molto nel dispiegamento di reti di ultima generazione, che sono le più efficienti dal punto di vista energetico. Nell'attuale contesto di rapido aumento del traffico dati mobile, il nostro dispiegamento del 5G e il nostro investimento in apparecchiature di rete di ultima generazione ci consentono di ridurre significativamente le nostre esigenze energetiche per gigabyte trasportato. Abbiamo ottenuto questi risultati incoraggianti grazie al nostro duro lavoro e non intendiamo fermarci qui. All'inizio del 2024, abbiamo annunciato di aver firmato tre nuovi PPA nei tre paesi in cui operiamo e che l'iniziativa Science Based Targets (SBTi) ha convalidato il nostro percorso di riduzioni delle emissioni di gas climalteranti.*

*Spero che troviate questo report interessante e informativo.*



Barbara Cominelli



Maria Latella



Davide Dattoli



Antonio Perrucci



Innocenzo Genna



Francesco Profumo

## Il messaggio dell'Advisory Board

*iliad è nata con un'ambizione straordinaria: rivoluzionare il panorama delle telecomunicazioni in Italia. Nei sei anni successivi, questa visione si è trasformata in una realtà concreta, con un percorso di sviluppo sostenibile che ha creato valore per gli utenti, il Paese e tutti gli stakeholder, promuovendo una crescita economica che va di pari passo con un impegno continuo verso la sostenibilità.*

*Affrontare un mercato maturo e iper-competitivo, dominato da colossi con investimenti massicci, non era una sfida facile. Tuttavia, il giovane, visionario e appassionato management team di iliad ha dimostrato che era possibile. Superando il miliardo di euro di fatturato, servendo oltre 10 milioni di utenti e realizzando oltre 17.000 siti, iliad dal 2018 al 2023 ha ridefinito i confini del settore delle telecomunicazioni.*

*Il segreto di questo successo risiede nella semplicità del modello di business: offerte accessibili, trasparenza totale con gli utenti, eccellenza nell'innovazione tecnologica e un'infrastruttura di ultima generazione che serve l'intero Paese. iliad, infatti, ha sempre posto al centro la responsabilità verso la società, riconoscendo l'importanza cruciale della connettività e delle infrastrutture digitali per la vita quotidiana e la digitalizzazione del Paese.*

*Da startup nel 2018 a protagonista strategico della transizione digitale italiana, oggi l'operatore telefonico è diventato un vero e proprio punto di riferimento per l'innovazione e la responsabilità sociale.*

*In questi anni, gli impegni e i piani ESG di iliad si sono ampliati con l'obiettivo di contribuire ad abbattere i divari economici e relazionali e promuovere un futuro migliore.*

*Questo primo rapporto illustra gli ambiziosi impegni, i piani e risultati raggiunti da iliad in vari ambiti: dall'ambiente, alla società e alle persone.*

*Tra le numerose iniziative, desideriamo evidenziare quelle dedicate ai giovani, simbolo dell'alleanza cross-generazionale che supporta la formazione, riduce la povertà educativa e sviluppa competenze essenziali per il futuro. Infatti, progetti come iliadship, che supporta le competenze di studenti attraverso un percorso innovativo che combina borse di studio, tutoraggio e tirocini, e Il Cielo Itinerante, che avvicina bambini e bambine allo studio delle materie STEM, sono esempi concreti di questo impegno.*

*La storia di iliad fino a qui dimostra che l'Italia può essere un Paese che guarda al futuro con innovazione, fiducia e trasparenza. Come Advisory Board siamo onorati di essere parte di questo ambizioso percorso.*

Advisory Board iliad

## HIGHLIGHTS 2023

Dati aggiornati al 31.12.2023

**iliad** 99% degli utenti mobili si dichiara soddisfatto di iliad<sup>1</sup>

### Le nostre reti di telecomunicazioni



**17 mila**  
stazioni radio base

**13,7 mln**  
famiglie raggiunte dalla nostra fibra

**99%**  
della popolazione coperta in 4G<sup>2</sup>

**+3 mila**  
città raggiunte dal 5G<sup>3</sup>

**997**  
dipendenti

**10,937 mln**  
utenti, di cui:

**10,730 mln**  
utenti del segmento mobile

**207 mila**  
utenti del segmento FTTH

**€4 mln**  
di Free cash flow positivo

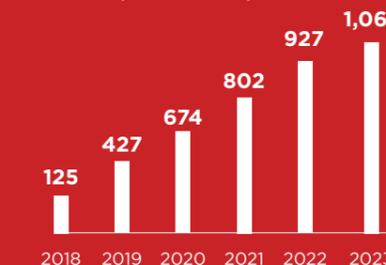
**€1,061 mld**  
di fatturato

**57** flagship Store  
**+84%** vs 2022

**+6 mila** punti vendita  
(suddivisi tra iliad Corner, iliad Point, iliad Express e iliad Space)

### Un'azienda in crescita

Fatturato (in milioni di €)



EBITDAoL (in milioni di €)



<sup>1</sup> Percentuale di intervistati che si dichiarano soddisfatti/molto soddisfatti. Fonte: indagine Doxa svolta dal 13 al 31 marzo 2023 con metodo CAWI. Campione nazionale di 454 utenti mobili iliad. Indagine completa [qui](#).

<sup>2</sup> Copertura di tipo outdoor calcolata sulla distribuzione della popolazione residente come da dati Istat. In alcune aree potrebbero riscontrarsi problemi di ricezione del segnale, in particolare indoor.

<sup>3</sup> Il 5G è disponibile su dispositivi compatibili con la rete iliad e nelle aree coperte da rete 5G iliad. Più info su copertura e dispositivi: [5G.iliad.it](#)

# Capitolo 1

# We are iliad



## La storia di iliad Inizia la Rivoluzione

29  
maggio  
2018

iliad entra nel  
mercato italiano

iliad è parte di iliad Group, il sesto operatore più grande di telefonia mobile in Europa fondato nel 1999. Oggi il gruppo opera in Francia con Free, in Italia con iliad e in Polonia con Play.

In Italia, iliad ha fatto il suo ingresso il 29 maggio 2018 con una missione: **rivoluzionare il mercato delle telecomunicazioni insieme alla vita di milioni di utenti.**

Nel corso degli anni, abbiamo costruito relazioni solide con le persone e i nostri utenti basandoci sulla trasparenza e la fiducia. Siamo convinti, infatti, che l'adesione a questi valori sia fondamentale per costruire relazioni durature e significative con tutti i nostri stakeholder, al fine di generare valore aggiunto e un impatto positivo per la comunità e per il nostro Paese.

Consapevoli di ricoprire un ruolo chiave nella digitalizzazione di un Paese sempre più interconnesso, da sempre proponiamo **offerte semplici, chiare** e prive di costi nascosti e di rimodulazioni, con condizioni trasparenti, e con il meglio della tecnologia disponibile.

Sin da quando abbiamo fatto il nostro ingresso nel mercato italiano, non ci siamo mai fermati e abbiamo continuamente lavorato per soddisfare le aspettative e le esigenze di un numero sempre maggiore di utenti.

**Offrire a tutti, ovunque, uguale accesso** alle nostre offerte: è questa la nostra ambizione primaria.



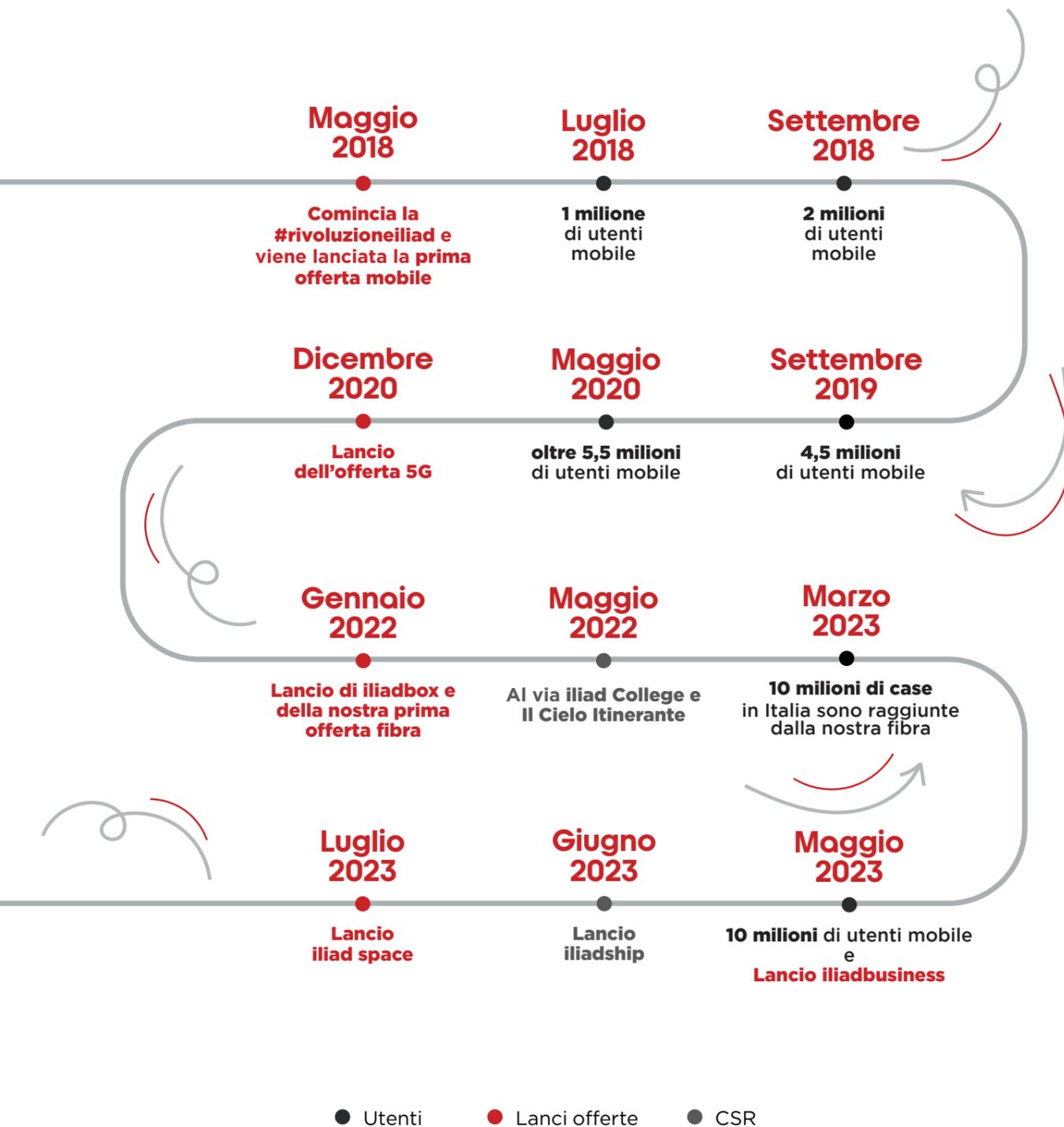
### Obiettivi della strategia di iliad

  
offerte **semplici e accessibili** con gli **stessi prezzi per sempre**

  
copertura di **tutte le aree geografiche** del nostro Paese grazie a una tecnologia di ultima generazione

  
**sviluppo di competenze** e formazione delle giovani generazioni

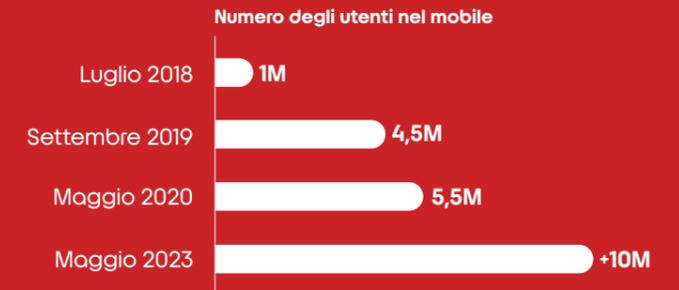
# Le tappe principali del nostro percorso



# La crescita degli utenti iliad

## Dal 2018 al 2023

Da oltre cinque anni, il numero degli utenti cresce in modo esponenziale, così come il tasso di soddisfazione degli utenti mobili, che dal 2021 non si è mai attestato al di sotto del 97%<sup>4</sup>, tanto che nel maggio 2023 gli utenti mobili attivi iliad hanno superato la quota **10 milioni**, diventando una vera e propria comunità.



Grazie a una diffusa presenza sull'intero territorio, oggi iliad è il quarto operatore di telefonia mobile del Paese<sup>5</sup>, e si impegna a essere un attore strategico per lo sviluppo delle telecomunicazioni e la transizione digitale.

## Il contributo di iliad all'economia italiana

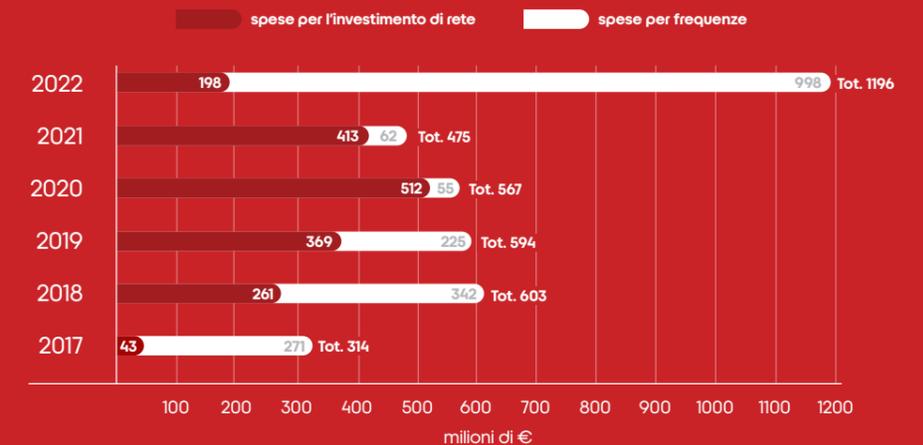
Clicca e guarda lo studio

Negli ultimi anni il valore e l'impatto economico positivo generato da iliad in Italia sono stati riconosciuti anche grazie a studi realizzati da istituti di ricerca indipendenti, come lo studio LUISS Guido Carli del 2022 intitolato "Il contributo di iliad all'economia italiana - Analisi degli impatti socio economici degli investimenti e degli impatti concorrenziali nel mercato della telefonia mobile".

**Risultati della ricerca:**

**+10 mld**  
impatto economico sul territorio italiano

**+83 mila**  
posti di lavoro diretti, indiretti e indotti



<sup>4</sup> Percentuale di intervistati che si sono dichiarati soddisfatti/molto soddisfatti di iliad. Fonte: indagini Doxa svolte dal 2021 al 2024 con metodo CAWI e CATI. Campione nazionale statisticamente significativo superiore a 454 di utenti mobili iliad

<sup>5</sup> Osservatorio AGCOM sulle comunicazioni n.4/2023

## L'offerta mobile di iliad

### La più generosa e la più trasparente

Sin dal 2018, ci siamo distinti grazie a offerte che, una volta sottoscritte, durano per sempre, senza costi nascosti e brutte sorprese, ma soprattutto senza vincoli di uscita.

Portando trasparenza, qualità, innovazione e generosità all'interno del mercato delle telecomunicazioni, abbiamo introdotto una maggiore concorrenza nel settore, lavorando sulla costruzione di un rapporto di fiducia con gli utenti e lanciando un'offerta mobile senza precedenti.

Anche nel 2023, iliad ha ricevuto il riconoscimento come primo operatore di telefonia mobile per **rapporto qualità-prezzo** dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza (ITQF)<sup>6</sup>.

**30 GB in 4G+**  
MINUTI e SMS **ILLIMITATI**

**5,99€**/mese  
**PER SEMPRE**



## La fibra di iliad

### Connettività di ultima generazione



L'innovazione tecnologica fa parte del nostro DNA, così come la centralità degli utenti. Nel rispetto di questi valori, qualche anno più tardi, a gennaio 2022, abbiamo rivoluzionato anche il mondo della fibra, lanciando sul mercato italiano la prima offerta in fibra pura (FTTH, "Fiber to the home") con la **iliadbox**.

Anche in questo caso, iliad ha fatto una scelta rivoluzionaria offrendo solo connettività in FTTH, tecnologia che garantisce le migliori prestazioni e una configurazione con standard di ultima generazione EPON (Ethernet passive optical network) e un'infrastruttura di tipo IPv6 (Internet Protocol versione 6), la più evoluta disponibile.

Iliad nel 2023 ha ottenuto il premio come **rete fissa FTTH più veloce d'Italia** conferito da nPerf, società indipendente specializzata nella misurazione delle prestazioni delle connessioni fisse e mobili. Su oltre 650.000 test condotti, iliad ha ottenuto la migliore performance in termini di velocità di download e upload<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Sigillo rilasciato dall'Istituto Tedesco ITQF a fronte di un corrispettivo per una licenza annuale. Per maggiori informazioni sui risultati della ricerca e sulla metodologia consultare [www.istituto-qualita.com](http://www.istituto-qualita.com)

<sup>7</sup> Classifica calcolata sulla base di 653.395 test effettuati dalla società indipendente nPerf tra il 1/1 e il 31/12 2023 su reti fisse in Italia per il Barometro-connessioni-fisse-internet-nPerf-2023 pubblicato il 26/1/2024. Barometro e metodologia disponibili su [nPerf.com](http://nPerf.com)



Con una forma tonda che la distingue dal resto dei router presenti sul mercato, la iliadbox è disegnata e progettata **interamente in-house**.

Inoltre, la iliadbox è durevole e a ridotto consumo energetico ed è progettata per durare almeno 10 anni con l'obiettivo di contrastare l'obsolescenza connaturata della tecnologia.



Il nostro è un router rivoluzionario di design sostenibile e a basso impatto ambientale; infatti, le dimensioni della confezione sono ridotte al minimo, per ottimizzare le catene di trasporto e stoccaggio, e ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>. La dimensione, così ridotta, richiede quindi un packaging essenziale che iliad produce interamente in cartone riciclato.



Nel 2023 la **iliadbox** e **iliad wifi extender** sono stati eletti **Prodotto dell'Anno nella categoria Servizi Telecomunicazioni**<sup>8</sup>.

## iliadbusiness

### Al fianco di migliaia di professionisti italiani e imprese

A cinque anni dall'entrata nel mercato italiano, arriva il momento del lancio di **iliadbusiness**, l'offerta innovativa dedicata ad aziende e partite IVA.

Oltre a essere un'offerta trasparente e semplice, iliadbusiness risponde a esigenze specifiche di migliaia di professionisti italiani e imprese con una linea dedicata 24H senza chatbot, con un consulente sempre a disposizione.

# iliadbusiness

L'offerta mobile per aziende e P.IVA

<sup>8</sup> Premio conferito da Eletto Prodotto dell'Anno; Ricerca su 12.000 consumatori svolta da Circana, su selezione di servizi venduti in Italia. [prodottodellanno.it](http://prodottodellanno.it) cat. Servizi Telecomunicazioni

Questi importanti risultati rappresentano solo alcune delle tappe fondamentali di un percorso ambizioso che vede iliad sempre più protagonista nella **transizione digitale ed economica del Paese**. Attraverso l'impegno costante, la passione e la dedizione, ci impegniamo a guidare e a plasmare il futuro delle telecomunicazioni, mantenendo saldi i valori fondamentali che ci contraddistinguono.

## Modello di business in Italia



Internet e servizi di telefonia mobile per aziende e P.IVA



Internet e servizi di telefonia fissa e mobile per privati

## I nostri valori

Le telecomunicazioni svolgono un ruolo fondamentale nel connettere persone, territori e comunità. Consapevoli delle grandi opportunità che tali connessioni offrono nella vita di tutti i giorni, noi di iliad siamo convinti di avere una grande responsabilità nei confronti della società in cui viviamo e operiamo.

La nostra filosofia si basa su un forte senso di squadra e collaborazione. Ci dedichiamo con passione a investimenti continui, affrontando nuove sfide con determinazione e perseguendo traguardi ambiziosi che immaginiamo e realizziamo insieme. Per questo lavoriamo con entusiasmo, consapevoli che il successo collettivo sia la somma dei contributi di ciascuno di noi. Insieme, trasformiamo le sfide in opportunità, rendendo il nostro percorso non solo un viaggio di progresso tecnologico ed economico, ma anche un esempio di eccellenza e coerenza nel rispetto dell'ambiente e del benessere sociale.

## TRASPARENZA

**Lavoriamo e collaboriamo in maniera trasparente e leale nel rispetto di tutti i nostri colleghi, così come dei nostri utenti.**

*In iliad è il valore fondante del nostro operare, una traccia fondamentale per dare la giusta direzione a ogni azione che compiamo, dentro e fuori la nostra azienda. Per noi, che con coraggio abbiamo messo in discussione le regole del mercato delle telecomunicazioni, è una sfida continua al miglioramento.*

## SEMPLICITÀ

**La semplicità è un valore prezioso, fondato sulla nostra capacità di creare processi e protocolli per ideare soluzioni veloci, snelle ed efficaci.**

*Da sempre ci impegniamo nel proporre prodotti facili da usare grazie a offerte commerciali semplici e comprensibili, fornendo agli utenti informazioni che risultino sempre complete, affidabili e chiare.*

## SPIRITO DI SQUADRA

**Siamo consapevoli che l'efficacia di un team si moltiplica nella condivisione del bagaglio di conoscenza e nella capacità di confronto, ascolto e aiuto reciproco.**

*Per noi la collaborazione è alla base della gestione di ogni progetto e attività. In tutti i nostri gruppi di lavoro, ognuno sa di poter contare sul supporto dei colleghi, perché è solo lavorando insieme con entusiasmo e guardando nella stessa direzione che possiamo arrivare sempre più lontano.*

## IMPEGNO

**Un elemento essenziale per la gestione delle attività quotidiane dei nostri team in tutta Italia, dallo sviluppo della rete mobile alla diffusione del canale distributivo.**

*Non diamo mai per scontato lo status quo se questo può consentirci di fare di più per i nostri utenti. Ogni componente del team di lavoro si interroga costantemente su come crescere, vivendo ogni progetto come una sfida e compiendo al meglio le proprie attività, con passione e ambizione.*

## CENTRALITÀ DELL'UTENTE

**Ci assicuriamo di entrare in empatia con chi utilizza i nostri servizi, per rendere l'esperienza di chi ci sceglie sempre più positiva.**

*Fin dal primo giorno di attività, abbiamo scelto di prenderci cura dei nostri utenti, ponendo particolare attenzione ai loro bisogni e alle loro richieste. Per noi la capacità di rimanere costantemente in ascolto è un requisito fondamentale, necessario per migliorare il mercato di riferimento, la qualità di servizi e offerte, nonché l'assistenza agli utenti.*

## Il nostro manifesto

Con l'obiettivo di valorizzare al meglio il nostro spirito mantenendo fede ai valori che ci guidano, nel 2022 abbiamo lanciato una nuova sfida per il futuro con il manifesto **"Restiamo fermi. Per non fermarci mai"**.



In perfetto stile iliad, continuiamo a farci portavoce dei valori di fiducia, trasparenza e qualità lavorando ogni giorno per accrescere il livello di connettività e accessibilità tra le persone.

**Il nostro manifesto vuole rappresentare un chiaro impegno da parte nostra: guardare al futuro restando fedeli ai nostri principi, mantenendo le promesse fatte ai nostri utenti, ai nostri partner e alle comunità in cui operiamo.**

Vogliamo guidare il cambiamento, portando avanti il nostro impegno verso la qualità, verso un rapporto di fiducia con i nostri utenti e stakeholder, e sempre di più verso una responsabilità ambientale e sociale.

Per noi, restare fermi significa avanzare senza sosta, costruendo un futuro migliore per tutti.

MENTRE TUTTO CORRE, IN ILIAD **RESTIAMO FERMI**.  
RESTIAMO FERMI NELLA TRASPARENZA.  
RESTIAMO FERMI PER FARVI ANDARE PIÙ VELOCE.  
RESTIAMO FERMI, ANCHE QUANDO TUTTO SALE.  
RESTEREMO PER SEMPRE FERMI NEL NOSTRO **"PER SEMPRE"**.  
E NEL NOSTRO IMPEGNO A CONNETTervi.  
QUINDI SÌ, NOI RESTIAMO FERMI. **PER NON FERMARCI MAI**.



# Governance

Siamo consapevoli di avere un ruolo all'interno della società che va oltre il fare business. Oggi per noi la sfida è riuscire a mantenere un modello che persegua non solo obiettivi economici, ma che abbia impatti positivi su società e pianeta, restituendo valore a tutti i nostri stakeholder – utenti, dipendenti, collaboratori, fornitori, ambiente, comunità.

Per questo, crediamo sia fondamentale operare in maniera responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di questi ultimi. Oggi ci stiamo impegnando a declinare i principi ESG all'interno del nostro core business, mantenendo un equilibrio tra performance socio-ambientale e performance finanziaria.

Per farlo, rendiamo la sostenibilità parte integrante dei nostri processi decisionali, definendo in maniera chiara e strutturata i ruoli e le responsabilità interni all'azienda

## COMITATO ESG

A febbraio 2023 abbiamo istituito un Comitato ESG che ha l'obiettivo di supervisionare le performance di sostenibilità di iliad, in linea con la strategia di iliad Group. Il Comitato, che si riunisce settimanalmente per condividere idee, spunti e strategie, è composto da figure appartenenti a diverse aree dell'azienda e riporta direttamente al Chief Operating Officer (COO).

Di seguito, si riporta la composizione del Comitato ESG al 31.12.2023:

**Flavio Iervini / Environmental Manager & Sustainability Coordinator**

**Giulia Scognamiglio / Corporate Communication & CSR Manager**

**Carlotta Procura / Compensation & Benefit Manager**

**Bruna Nania / Head of Brand & Communication**

**Giulia De Dominicis / Trade Marketing Manager**

Il Comitato ha il compito di mappare l'andamento delle iniziative ESG all'interno di iliad, assicurandosi della corretta esecuzione della strategia a breve-medio e lungo termine. Inoltre, segue e gestisce il processo di reporting di sostenibilità avviato per la prima volta nel 2023 e conclusosi con la pubblicazione del presente documento a luglio 2024. Nel corso dell'anno, il Comitato ha dato avvio a un processo strutturato di definizione di una strategia pluriennale di sostenibilità, in linea con gli impegni presi a livello di Gruppo.

da che guidano e guideranno la nostra **evoluzione**. Il nostro è un management giovane, costituito da professionisti che operano in un ambiente di lavoro caratterizzato da coinvolgimento e senso di appartenenza.

## ADVISORY BOARD

Dall'anno 2021 iliad ha istituito un Advisory Board, un organo consultivo dell'azienda composto da sei figure provenienti da diversi percorsi professionali e con visioni differenti, fortemente radicate nell'ecosistema industriale, innovativo e tecnologico del Paese.

I membri del Board supportano attivamente iliad nella definizione delle sue strategie di posizionamento, comunicazione e sostenibilità.

-  **Barbara Cominelli**  
CEO JLL Italia
-  **Davide Dattoli**  
Founder e Executive Chairman Talent Garden
-  **Innocenzo Genna**  
Avvocato e Cofounder di Digit@lians
-  **Maria Latella**  
Giornalista Sky TG24 e Radio 24
-  **Antonio Perrucci**  
Direttore del Laboratorio sull'Ecosistema Digitale (Astrid-LED) e docente LUMSA
-  **Francesco Profumo**  
Professore del Politecnico di Torino

**Marzio Colombi / Health & Safety Manager**

**Vittorio Catapano / Corporate & Compliance Affairs Lead**

**Carmine Venosa / Finance Project Manager**

**Elena Guastaferrò / Internal Communication Manager**

Scopri di più sull'Advisory Board

# Definire gli standard di condotta aziendale

iliad si basa su valori di trasparenza, fiducia, uguaglianza e rispetto. Tali valori si riflettono nei forti principi etici e di compliance che sostengono tutte le nostre attività. Ne rappresentano la più piena e compiuta applicazione le nostre politiche e programmi interni, pubblicati sul sito corporate e oggetto di costante monitoraggio e aggiornamento.

Per questo, iliad si impegna costantemente per garantire e migliorare gli standard in materia di etica e compliance.

## Codice Etico

Clicca qui per approfondire

Il nostro Codice Etico racchiude i principi e le regole di condotta adottate internamente all'azienda e con tutti i nostri stakeholder interni ed esterni. Il Codice è pubblicato sul nostro sito corporate e viene condiviso con tutti i dipendenti, che possono consultarlo in qualsiasi momento sulla intranet aziendale e con tutti i fornitori e/o terze parti che lo trovano sempre pubblico sul sito. Al suo interno, viene descritta la nostra cultura dell'etica che si fonda sul rispetto dei diritti fondamentali e umani, sulla promozione della diversità e dell'occupazione di persone con disabilità, sull'uguaglianza di genere, sulla responsabilità sociale, insieme alla lotta alla corruzione e alla protezione dei dati personali.

## Codice di Condotta Anticorruzione e Modello 231

Clicca qui per approfondire

Per noi integrità e onestà sono i presupposti fondamentali dell'esercizio di qualsiasi attività. Per questo, insieme al Gruppo, iliad applica una politica di tolleranza zero verso la corruzione e il Codice di Condotta Anticorruzione rappresenta un elemento essenziale per prevenirla, testimoniando la volontà del Gruppo di promuovere quotidianamente l'integrità etica. Il Codice è parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001 ed è destinato a tutti i dipendenti e stakeholder di iliad; trova applicazione in tutte le società controllate del Gruppo iliad Italia, è accessibile sul sito [www.corporate.iliad.it](http://www.corporate.iliad.it) e dal sito intranet dedicato ai dipendenti, oltre a essere allegato ai contratti di lavoro dei neoassunti.

Entrambi i documenti consentono alla nostra azienda di identificare e valutare i rischi potenziali, mitigarne gli effetti e prevenire comportamenti illeciti. Per aiutare le nostre persone a prendere le decisioni opportune, abbiamo inserito all'interno del Codice di Condotta Anticorruzione alcuni casi pratici, che descrivono situazioni reali e forniscono soluzioni per mantenere un comportamento corretto e trasparente.

## Whistleblowing

Clicca qui per accedere alla piattaforma

Come parte integrante del Modello 231 abbiamo adottato una Procedura per la gestione delle segnalazioni Whistleblowing delle società del Gruppo iliad Italia, con lo scopo di implementare e disciplinare un sistema di segnalazioni di irregolarità all'interno del nostro ecosistema, coinvolgendo tutti gli stakeholder in un'attività di contrasto dell'illegalità.

La Piattaforma Parrot Whistleblowing è il nostro canale informatico interno per le segnalazioni di ogni potenziale violazione della normativa nazionale e/o dell'Unione Europea, minacce o pregiudizi per l'interesse generale oppure qualsiasi violazione del Codice Etico, del Modello 231 e/o di una procedura di iliad. Tale canale, conforme alla normativa in vigore, permette ai nostri dipendenti, a tutti i collaboratori esterni e occasionali e a tutti i soggetti indicati nella Procedura per la gestione delle segnalazioni Whistleblowing delle società del Gruppo iliad Italia di effettuare una segnalazione in totale riservatezza.



## Una vision, una mission

Fin dall'inizio della storia epica di iliad Group, abbiamo intuito che la rivoluzione digitale avrebbe cambiato il mondo. E da oltre 20 anni, a partire dall'invenzione del primo triple-play box al mondo fino all'ingresso nel mercato italiano e polacco, abbiamo guidato e accompagnato tale rivoluzione, con un chiaro obiettivo di fondo: rendere le tecnologie digitali alla portata di tutti.

# Panoramica iliad Group

**1999**  
Anno di  
fondazione di  
iliad Group

## Free - rivoluzione delle telecomunicazioni

Internet è un'innovazione senza precedenti che ha aperto le porte all'accesso universale all'informazione e ha cambiato completamente il modo in cui comunichiamo e il nostro atteggiamento verso la conoscenza. Fin dall'inizio, i fondatori di iliad Group hanno creduto fermamente che tutti dovrebbero avere accesso a Internet, come tutti gli altri servizi essenziali. Partendo da tale convinzione hanno fondato Free in Francia e hanno rivoluzionato il mercato delle telecomunicazioni.

In seguito la rivoluzione Free ha forgiato l'identità del Gruppo, basata su tre fondamenti:

- **Offerte semplici e accessibili**

Inventiamo soluzioni che consentono a tutti di accedere alle tecnologie digitali in modo semplice e a prezzi accessibili. Siamo fermamente convinti che le tariffe di base di tali offerte debbano essere il più possibile eque per i consumatori. La nos-

tra politica dei prezzi ha rappresentato una svolta per il mercato francese delle telecomunicazioni

- **La nostra infrastruttura in tutto il Paese**

Siamo convinti che tutti dovrebbero essere in grado di accedere alle nostre tecnologie di comunicazione ovunque si trovino. È per tale motivo che abbiamo scelto di sviluppare una nostra infrastruttura fissa e mobile che copre tutte le aree geografiche, sia urbane sia rurali. E i nostri prezzi sono gli stessi ovunque.

- **Un'organizzazione basata sulla diversità e sull'apertura**

Consideriamo il digitale come un linguaggio universale e Internet come un modo per unire le persone. Tale visione si concretizza nell'incredibile diversità dei nostri team. Ci assicuriamo che ognuno trovi il proprio posto, favorendo l'empowerment e la responsabilizzazione piuttosto che rigide strutture gerarchiche.

## Rendere le tecnologie digitali alla portata di tutti

La rivoluzione digitale, che ha avuto inizio con Internet, si è diffusa rapidamente, stravolgendo usi, modelli di business e persino le strutture della società. Noi di iliad crediamo fermamente che cambiamenti così profondi aiutino tutti a compiere passi in avanti.

Negli ultimi 20 anni, abbiamo guidato e accompagnato questa rivoluzione in tutta la Francia. Con l'invenzione del Freebox — il primo triple-play box al mondo — abbiamo portato Internet a molte famiglie. E con i nostri piani tariffari mobile a basso costo e senza vincoli abbiamo contribuito a rendere l'uso del cellulare alla portata di tutti.

Oggi la nostra mission è ancora la stessa.

Grazie al lancio delle nostre reti in fibra, iniziato nel 2006, i nostri utenti hanno facile accesso alla banda larga ultraveloce. L'introduzione del 5G porterà a nuovi consumi rivoluzionando molti settori, come la medicina, l'industria, l'urbanistica, l'istruzione, la formazione, insieme ad altri progressi tecnologici (come l'Intelligenza Artificiale o la robotica).

Nel 2018 siamo entrati nel mercato italiano della telefonia mobile con lo stesso credo: portare una rivoluzione digitale per tutti. Poi, nel 2020, abbiamo acquisito Play, il più grande operatore mobile in Polonia, che con un DNA simile al nostro ci ha permesso di rivolgerci al mercato polacco con la stessa visione. E nel 2022 abbiamo acquisito l'operatore di telefonia fissa UPC Polska, coerentemente con la stessa strategia, con l'obiettivo di diventare leader.

Infine, anche le nostre offerte B2B contribuiscono ad accelerare la trasformazione digitale delle piccole imprese in Francia e Italia, che a loro volta giocano un ruolo importante nel rivoluzionare gli usi a livello nazionale.

Negli ultimi anni, la crisi ambientale, i cambiamenti nelle esigenze e nelle aspettative della società e le maggiori disuguaglianze hanno trasformato il mondo in cui viviamo. Dobbiamo essere all'altezza di tali nuove sfide ed essere pronti ad adattare il nostro percorso, per garantire che nel prossimo decennio la rivoluzione digitale sia inclusiva, solidale e rispettosa dell'ambiente.

# Un gruppo europeo

iliad Group è uno dei principali player del settore delle telecomunicazioni in Europa.

Presenti in Francia, Italia e Polonia, abbiamo oltre 17.700 dipendenti al servizio di 48,5 milioni di utenti: 38,8 milioni di utenti di telefonia mobile e 9,7 milioni di utenti di telefonia fissa. Siamo il sesto operatore di telefonia mobile in Europa per numero di utenti.



## In Francia

### ATTIVITÀ DI BUSINESS

- ▶ Operatore di linea fissa
- ▶ Operatore mobile
- ▶ Provider di soluzioni Cloud e Cybersecurity



### DATI CHIAVE



### BRANDS



## In Polonia

### ATTIVITÀ DI BUSINESS

- ▶ Operatore di linea fissa
- ▶ Operatore Mobile

### BRAND



Creato nel 2004 e acquisito nel 2021



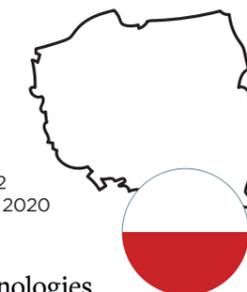
Creato nel 1989 e acquisito nel 2022



Creato nel 2012 e acquisito nel 2020

### RedgeTechnologies

Creato nel 2007 e acquisito nel 2022



### DATI CHIAVE



## In Italia

### ATTIVITÀ DI BUSINESS

- ▶ Operatore di linea fissa
- ▶ Operatore Mobile

### BRAND



Creato nel 2018



### KEY FIGURES



<sup>9</sup> Copertura di tipo outdoor calcolata sulla distribuzione della popolazione residente come da dati Istat. In alcune aree potrebbero riscontrarsi problemi di ricezione del segnale, in particolare indoor.

## Capitolo 2

# Il nostro viaggio verso la sostenibilità

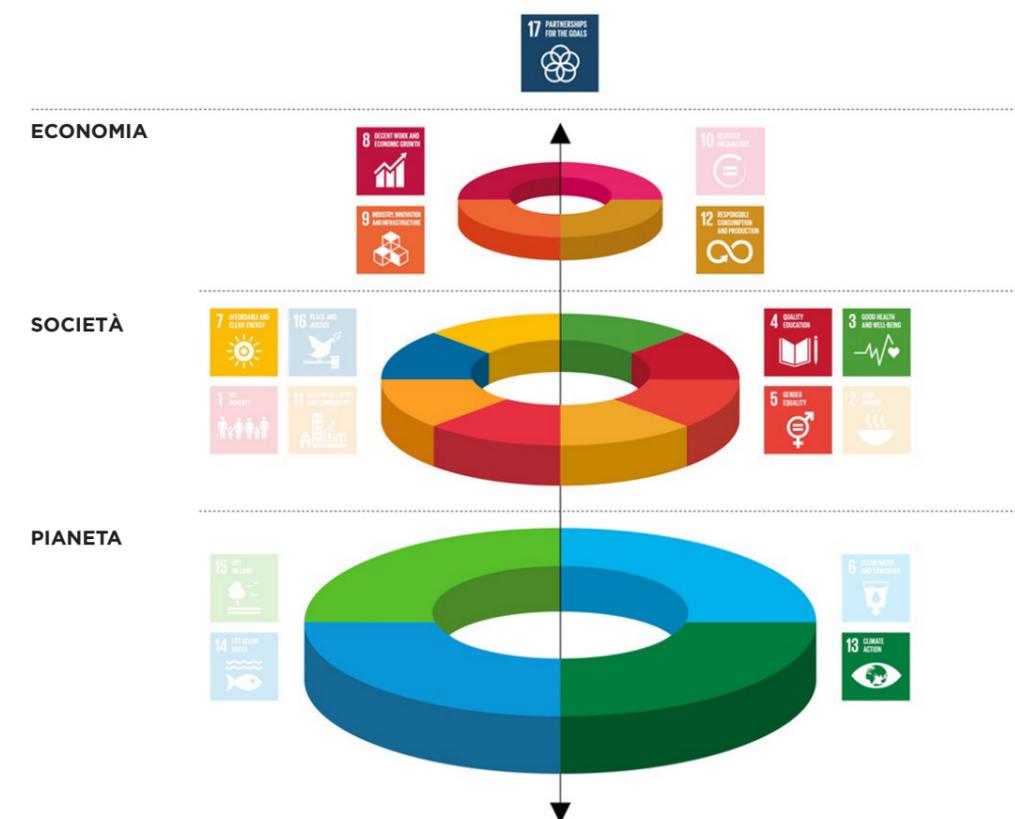


Sin dal principio Iliad ha lavorato per creare basi solide su cui costruire la propria **strategia di sostenibilità** per gli anni futuri. Il 2023 è stato un anno di profonda **analisi**.

Nel corso dell'anno, abbiamo immaginato e co-creato il nostro percorso di evoluzione verso un paradigma di business che generi valore positivo per le persone, per il pianeta e per la società, nel breve e nel lungo periodo.

Questo percorso è frutto di mesi di lavoro che hanno visto coinvolte diverse figure in azienda: CEO, Advisory Board, Leadership Team, Comitato ESG e, ovviamente, Iliad Group, a cui siamo allineati in termini di strategia e visione.

### Gli SDG a cui Iliad contribuisce



# L'ecosistema iliad

Nel 2023 abbiamo avviato l'ascolto dei nostri stakeholder

Uno dei valori fondanti di iliad è lo **spirito di squadra**. Siamo infatti consapevoli che il percorso di evoluzione che iliad sta percorrendo — e percorrerà nei prossimi anni — non sarebbe possibile senza il supporto, la collaborazione e il coinvolgimento di tutti i nostri stakeholder.

Nel corso del 2023 abbiamo condotto una mappatura del nostro ecosistema, con l'obiettivo di rappresentare in modo esaustivo tutti gli stakeholder che hanno un interesse o un'influenza sul nostro operato.

Successivamente, grazie al coinvolgimento di tutto il Leadership Team, sono state identificate le macro-categorie di stakeholder e, per ciascuna di esse, è stata condotta un'intervista *ad hoc* con i nostri referenti **interni** per prendere maggiore coscienza della tipologia di relazione stabilita.

Di seguito, si riporta il risultato del processo di mappatura:



In seguito, abbiamo analizzato in dettaglio le relazioni e le interconnessioni con i nostri stakeholder, valutando attualmente sia il loro grado di interesse verso le tematiche di sostenibilità. Questa attività ci ha permesso di approfondire le nostre relazioni e di comprendere le interdipendenze create dal nostro

business, al fine di immaginare e avviare percorsi di co-evoluzione. Sulla base dei risultati di questa analisi, implementeremo un piano di coinvolgimento che vedrà una progressiva estensione delle attività condotte in collaborazione con tutti gli stakeholder interessati.

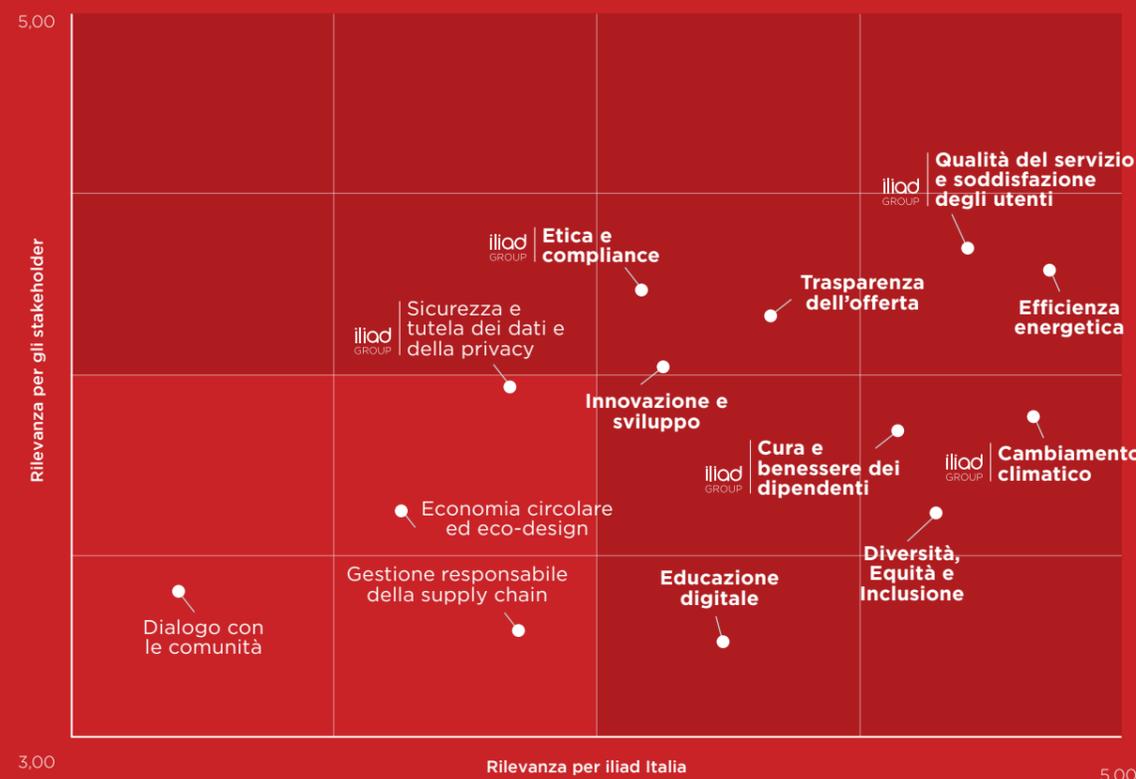
# Analisi di materialità

Negli ultimi mesi del 2023 abbiamo condotto la nostra prima analisi aziendale di materialità coinvolgendo direttamente gli stakeholder interni ed esterni più prioritari per la nostra strategia di business e per il nostro percorso di evoluzione verso la sostenibilità.

L'obiettivo del processo è stato quello di identificare gli **impatti ambientali e sociali**, più significativi per iliad. Oltre all'analisi del nostro ecosistema, è stato poi necessario approfondire in maniera dettagliata il contesto in cui operiamo, i rischi e le opportunità legate al settore delle telecomunicazioni, attraverso indici, standard e rating riconosciuti a livello globale (i.e. European Sustainability Reporting Standards, Standard & Poors Global, Morgan Stanley Capital International, SASB, Ecovadis).

I temi di sostenibilità rilevanti per iliad sono stati sottoposti alla valutazione

di stakeholder interni (Advisory Board, Amministratore Delegato, Leadership Team e dipendenti) ed esterni (fornitori, distributori, banche, ONG, giornalisti, associazioni di categoria e istituzioni) attraverso questionari e workshop dedicati. I questionari sono stati distribuiti a un insieme selezionato di stakeholder esterni, identificati tramite lo **stakeholder mapping**, e a tutta la popolazione aziendale come stakeholder interno. Inoltre, è stato organizzato un workshop che ha coinvolto l'Advisory Board insieme ad alcuni membri del Leadership Team. Questo esercizio ha permesso di identificare le priorità di intervento e di evidenziare eventuali disallineamenti rispetto alle aspettative dei nostri stakeholder.



L'area di rilevanza della matrice mette in evidenza le tematiche **valutate come maggiormente prioritarie** per iliad

**Qualità del servizio e soddisfazione degli utenti**

Offrire un servizio di connettività accessibile a tutti, affidabile e ottimale che superi le aspettative degli utenti e che garantisca un'esperienza di alta qualità.

**Efficienza energetica**

Implementare tecnologie e processi innovativi per ridurre e ottimizzare il consumo di energia della rete e delle infrastrutture a supporto.

**Trasparenza dell'offerta**

Garantire un accesso integrale e trasparente alle informazioni relative ai servizi offerti, incluso l'impatto sociale e ambientale lungo il loro ciclo di vita.

**Innovazione e sviluppo**

Stimolare la creatività e la ricerca continua di nuove soluzioni tecnologiche, attraverso collaborazioni strategiche e incubatori di idee, per anticipare le esigenze del mercato.

**Etica e compliance**

Garantire e incoraggiare un comportamento e un'etica aziendale che soddisfino rigorosi standard di integrità e le normative del settore.

**Cambiamento climatico**

Contribuire alla riduzione degli impatti negativi generati dal business sul clima e sugli ecosistemi e gestire i rischi associati alle nuove condizioni meteorologiche.

**Educazione digitale**

Promuovere la consapevolezza e la competenza nell'utilizzo responsabile delle tecnologie digitali per migliorare la connessione delle persone.

**Diversità, equità e inclusione**

Abbattere le barriere e i divari e favorire l'inclusione nei luoghi di lavoro e nelle comunità locali attraverso connettività e telecomunicazioni.

**Cura e benessere dei dipendenti**

Creare un ambiente di lavoro collaborativo e stimolante, che sostenga la salute fisica e mentale delle persone e valorizzi le capacità distintive di ciascuno.

Alcune tematiche sono state considerate meno prioritarie rispetto ad altre, sia internamente sia esternamente:

- **Il dialogo con le comunità**
- **La gestione responsabile della supply chain**
- **L'economia circolare e l'eco-design**
- **La sicurezza e tutela dei dati e della privacy**

Queste tematiche rimangono comunque importanti e saranno sviluppate in una fase successiva.

Per questo motivo, l'analisi di materialità sarà aggiornata periodicamente, circa ogni tre anni, per rilevare eventuali variazioni e novità sui temi di sostenibilità.

**La doppia materialità**

Nel corso del 2025 il processo di analisi di materialità di iliad Group verrà aggiornato, integrando la prospettiva definita "outside-in" o "financial", come richiesto dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e dagli standard di rendicontazione ESRS (European Sustainability Reporting Standards).

L'analisi andrà a mappare e valutare in maniera più completa gli impatti, i rischi e le opportunità (IROs) generati e subiti da iliad, secondo il principio di doppia rilevanza: quali attività del business di iliad impattano sulla società e sull'ambiente e quali invece hanno un'influenza sulla performance economico-finanziaria di iliad.



# HIGHLIGHTS 2023

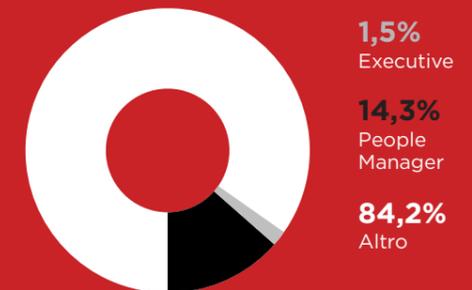
Dati aggiornati al 31.12.2023

Al 31 dicembre 2023 i dipendenti di iliad in Italia sono 997, ripartiti come segue:

Ripartizione per genere



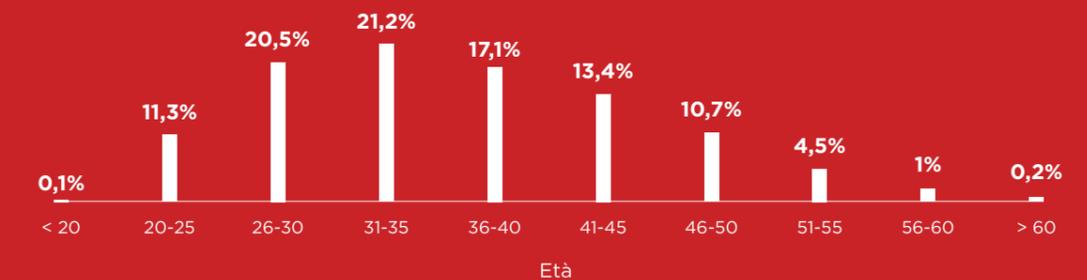
Ripartizione per categoria



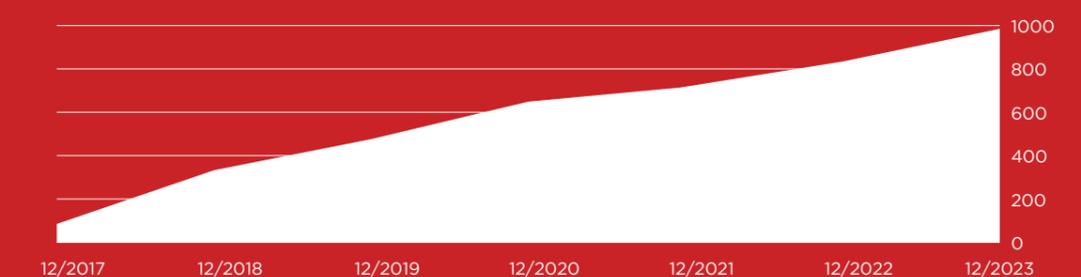
Ripartizione per tipologia di lavoro



Ripartizione per età



Crescita della popolazione aziendale dalla nascita di iliad a oggi



Gli SDGs a cui contribuiamo:



## Capitolo 3

# Le nostre persone



Fin dal primo giorno, la crescita di iliad è stata principalmente alimentata da una cultura aziendale solida, fondata su principi ben saldi che guidano i nostri dipendenti nella relazione con gli utenti e tra colleghi.

Condividere questi valori, ed essere consapevoli di ricoprire un ruolo chiave nella transizione digitale e tecnologica di un Paese sempre più interconnesso, sono gli ingredienti fondamentali per comprendere l'entusiasmo e la dedizione che mettiamo in ogni singola attività.

Lavorare in iliad significa, dunque, entrare in un mondo di sfide e di passione, dove il lavoro di squadra gioca un ruolo centrale, contribuendo a creare un ambiente stimolante in cui il confronto e la condivisione sono fondamentali per raggiungere obiettivi sempre più ambiziosi.

A conferma di tale attenzione, iliad è stata riconosciuta per il secondo anno consecutivo tra gli **Italy's Best Employers e prima tra gli operatori telefonici nella categoria "Internet, IT e telecomunicazioni"**. Il sondaggio, realizzato da Statista in collaborazione con il *Corriere della Sera*, ha preso in esame il giudizio di 20.000 dipendenti in materia di soddisfazione e benessere del proprio ambiente di lavoro.

I nostri valori hanno costituito il punto di partenza per rivoluzionare il mercato delle telecomunicazioni e sono stati cruciali per il successo e la soddisfazione dei nostri team.



Clicca qui e scopri di più

## La cultura iliad

Per promuovere una cultura aziendale sana e un clima positivo, e per orientare lo stile di leadership e favorire comportamenti manageriali coerenti, nel 2022-2023 abbiamo sviluppato il nostro **"Modello di Leadership"** attraverso un ampio processo di coinvolgimento dell'intera popolazione aziendale a vari livelli.

Questo modello, una vera e propria carta dei valori dell'azione manageriale, fornisce linee guida ispiratrici per il lavoro quotidiano. È il risultato di un grande workshop di co-design che ha coinvolto oltre 90 people manager, inclusi i membri del Leadership Team.

Seguendo una filosofia aziendale di "leadership diffusa", il modello è rivolto non solo ai people manager, ma anche a tutti i colleghi, indipendentemente dal loro ruolo specifico, al fine di orientare aspettative e cultura della leadership in tutta l'organizzazione. Su questo modello vengono formati tutti i dipendenti, con diversi livelli di approfondimento.



## Il nostro modello di leadership

### SHARE THE ILIADNESS

- ispirare /
- condividere la visione /
- far vivere i valori /
- creare connessioni /

### EMPOWER TALENT

- ascoltare con attenzione /
- creare autonomia /
- coinvolgere /
- fare emergere il talento /

### HACK THE FUTURE

- potenziare
- l'imprenditorialità /
- costruire un contesto
- sostenibile /
- muoversi con agilità /
- avere il coraggio di
- evolvere /

### Il DNA che fa la differenza

Siamo convinti che lo sviluppo di un'azienda avvenga grazie al consolidamento della propria cultura. Interpretando il proprio ruolo come una guida, ogni collega in iliad ha la responsabilità di custodirne l'unicità, rafforzarla e **trasmettere i valori e il DNA iliad** a tutti i colleghi attuali e futuri.

### La crescita fondata sulle persone

In iliad crediamo che ogni persona possieda un insieme unico di talenti e che sia importante per ognuno impegnarsi nel processo di scoperta e valorizzazione di tali abilità. I manager rivestono un ruolo essenziale nel sostenere questo percorso offrendo consigli, stimoli e opportunità di sfida che spingono al di là dei confini della comfort zone professionale.

Crediamo fermamente, dunque, che il modo migliore per agevolare la crescita sia alimentare una cultura di **empowerment**. Per questo in iliad lavoriamo per costruire un contesto che porti le persone a esprimere il loro meglio responsabilizzandole, favorendo il loro spirito di iniziativa e facendo emergere potenziale, proattività e nuove idee. Ci impegniamo, pertanto, a costruire un clima di lavoro positivo in cui convivano empatia e comprensione reciproca, e un contesto aperto, basato sullo scambio e sulla condivisione.

### Una Rivoluzione che non si ferma mai

Ciascuno di noi in iliad lavora per costruire il nostro futuro comune. Orientati verso il raggiungimento degli obiettivi attuali e lo sviluppo dei nostri asset futuri, ci poniamo davanti alle sfide come hacker del sistema. Ci impegniamo a mantenere un approccio aperto all'innovazione, alla curiosità e alla ricerca di metodi e soluzioni alternative più efficaci, costantemente pronti a metterci in discussione. Abbiamo il coraggio di cambiare il paradigma esistente per plasmare il futuro desiderato, sfruttando la nostra propensione a generare sempre nuove idee.

## Coinvolgimento e comunicazione interna

In Iliad crediamo fermamente che l'allineamento e il confronto siano elementi chiave per raggiungere gli obiettivi comuni, e che stimolino al contempo la crescita e l'innovazione. Ci impegniamo costantemente affinché tutti i colleghi si sentano sempre parte di un'unica grande squadra.

Per questo, ogni trimestre organizziamo il **Revolutionary Update**, un incontro online per aggiornarci sulle novità aziendali più recenti, come i risultati finanziari, i progetti dedicati alle persone e altre importanti milestone del nostro percorso. Tale evento viene trasmesso in streaming per consentire a tutti i nostri colleghi in Italia di partecipare e rimanere informati.

Inoltre, ogni due mesi, viene organizzato un **onboarding meeting online dedicato** ai nuovi colleghi che si uniscono a Iliad, con l'intento di integrarli pienamente nelle attività aziendali.

Questo evento prevede interventi da parte dell'Amministratore Delegato di Iliad e del Direttore People & Culture, che condividono la storia, i valori, il modello di leadership aziendale di Iliad e le coordinate chiave dell'organizzazione.

La sessione si conclude con un'attività di networking tra i nuovi arrivati per consentire ai partecipanti di conoscersi e scoprire di più sui diversi team e ruoli.

### Intranet aziendale

Realizzata con l'obiettivo di centralizzare contenuti e informazioni utili, **"inside Iliad"** rappresenta un unico punto di accesso attraverso il quale le persone si connettono, si informano su notizie ed eventi, e gestiscono le proprie attività quotidiane relative a timesheet, presenze, viaggi e spese, benefit e policy aziendali.

### Let's talk

Nel corso del 2023 abbiamo introdotto i **Let's Talk**, un format volto ad approfondire progetti e argomenti più complessi, quali ad esempio il lancio del nostro servizio B2B in Italia e l'importanza della sostenibilità. Parlandone direttamente con gli interlocutori chiave che lavorano concretamente sui diversi temi, vogliamo anche incoraggiare la condivisione e il dialogo a tutti i livelli.

### Open day

Riteniamo fondamentale promuovere il benessere dei nostri dipendenti creando un ambiente di lavoro sereno, piacevole e stimolante, basato su relazioni amichevoli e trasparenti. Per questo motivo, a settembre 2023 abbiamo organizzato un **Open Day** che ha coinvolto tutte le 13 sedi Iliad per la prima volta. Durante questo pomeriggio abbiamo aperto le porte dei nostri uffici e offerto diverse attività ricreative per tutti i 700 dipendenti delle sedi Iliad, le loro famiglie e i loro amici.



### CompleIliad

Il 29 maggio 2023 Iliad ha festeggiato il suo quinto compleanno e per l'occasione ha invitato tutti a entrare nel proprio mondo con un'iniziativa unica nel suo genere, **IliadLAND**. Giochi e food truck hanno animato le giornate di una festa aperta a tutti, in cui i valori fondanti di Iliad hanno preso forma e sono diventati reali attraverso le attrazioni, quali ad esempio la Ruota della Fibra, lo Scivolo del 5G, il Labirinto dei costi nascosti. Per la prima volta, abbiamo raggruppati i circa 800 dipendenti in unico luogo per celebrare insieme questo importante traguardo.



**29 maggio 2023**

**800**

Dipendenti riuniti in unico luogo

### Con la polo Iliad

**Con la Polo Iliad** è il progetto con cui portiamo in Store tutte le persone provenienti dagli altri Team, per trascorrere mezza giornata accanto al nostro Team Sales, indossando la loro iconica polo, e scoprire che cosa accade quando un utente entra nei nostri Store. Nel 2023 le persone coinvolte sono state più di 300, il 56% dei colleghi interessati.



**300**

Persone coinvolte

**56%**

dei colleghi interessati

## Formazione e sviluppo

In iliad crediamo che la formazione continua sia uno strumento cruciale per favorire la crescita sia professionale sia personale. Desideriamo creare un ambiente in cui le persone possano coltivare abilità e talenti per realizzare appieno il proprio potenziale.

Per noi, la formazione non rappresenta soltanto un modo per acquisire competenze, ma anche un percorso verso un futuro più equo e inclusivo.

Per supportare e alimentare la nostra cultura manageriale abbiamo sviluppato percorsi di formazione mirati, con focus sull'acquisizione di competenze verticali e di people management. Da un lato abbiamo realizzato approfondimenti su progetti specifici relativi alle reti, come la fibra ottica, la rete fissa e la tecnologia VoIP. Dall'altro, abbiamo concentrato i nostri sforzi sullo sviluppo delle competenze legate all'empowerment, alla delega e al coaching.



**+27.000**

ore di formazione interna nel 2023

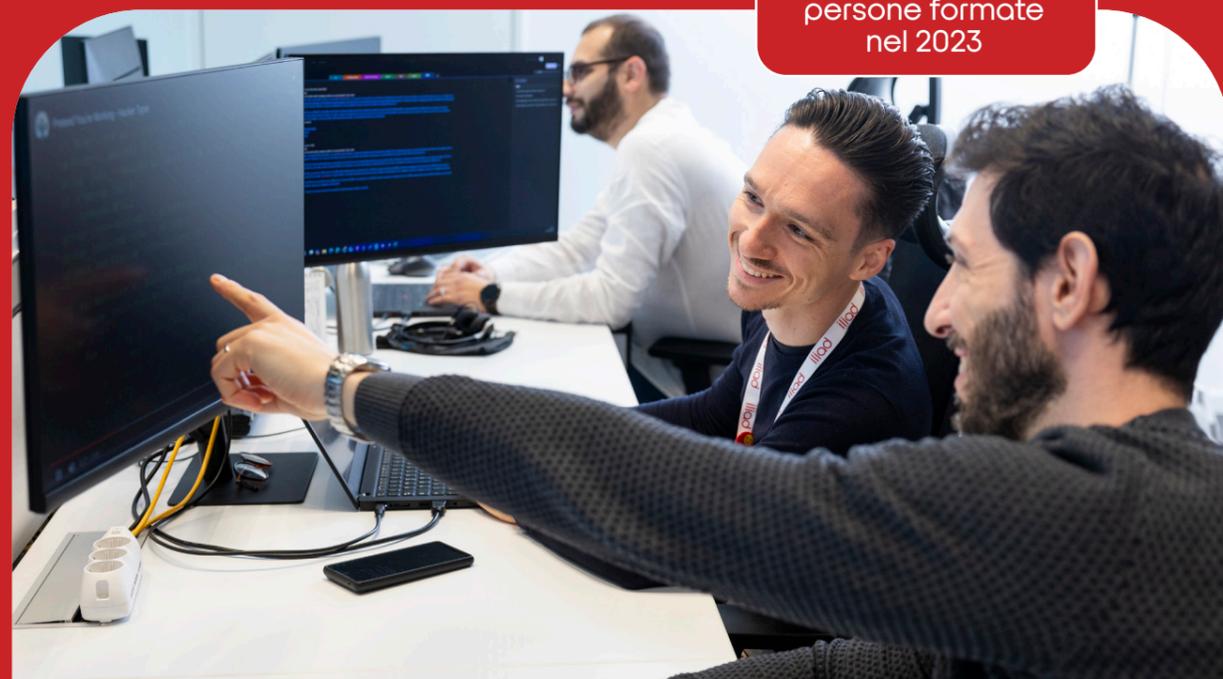
### Workshop di autosviluppo professionale

Questi workshop insegnano a stabilire obiettivi e a ricevere feedback dai colleghi, permettendo così a ciascuno di guidare la propria crescita professionale in modo indipendente. Inoltre, conduciamo riunioni mensili, guidate dal team di Learning and Development (L&D), per facilitare le attività di apprendimento e sviluppo delle competenze, utilizzando gli OKR (Objectives and Key Results) per imparare a costruire il proprio piano di sviluppo individuale e per perseguire i propri obiettivi di crescita, sviluppo competenze e carriera.



**+140**

persone formate nel 2023



## Welfare aziendale, salute e sicurezza

Mettere le persone al centro è per noi innanzitutto una responsabilità, a partire dalle persone che lavorano con e per noi. Per questo motivo, consideriamo obiettivi essenziali la sicurezza e la salute psicofisica dei lavoratori.

### Life at iliad

Per alimentare passione e creatività ci impegniamo a individuare strumenti a supporto della serenità dei nostri colleghi e del loro nucleo familiare durante l'orario di lavoro, e non solo.

Dal 2021, abbiamo scelto di implementare lo **smart working** perché crediamo moltissimo nel valore dell'incontro in ufficio per la collaborazione ma anche nei vantaggi in termini di flessibilità, efficienza e produttività del lavoro da remoto. Inoltre, abbiamo adottato formule di smart working extra durante i mesi estivi, per rendere il periodo estivo quanto più confortevole con le proprie esigenze. Per ridurre l'impatto degli spostamenti casa-lavoro abbiamo creato il programma "**Green Mobility**", un'iniziativa che fornisce incentivi finanziari per l'uso dei mezzi pubblici.

In iliad ci prendiamo cura di tutta la famiglia. Infatti, oltre a offrire l'assistenza sanitaria per i colleghi e le loro famiglie, grazie al nostro piano Welfare chi è in iliad da almeno un mese può ricevere un credito di 200 euro da utilizzare sulla piattaforma Jointly, scegliendo tra centinaia di servizi e buoni acquisto a supporto del welfare individuale e familiare.

Anche nel 2023, con Stay healthy! iliad ha deciso di sostenere la campagna di vaccinazione antinfluenzale promossa dal Ministero della Salute, coprendo il costo del vaccino per ogni singolo dipendente interessato.

### Salute e sicurezza

Per garantire le corrette **condizioni di salute e sicurezza** dei nostri collaboratori interni, mettiamo a loro disposizione diversi strumenti:

da gennaio 2023, tutti i nostri operatori sui siti TLC possono disporre di nuove scarpe antinfortunistiche ecologiche, realizzate in materiale riciclato. iliad ha promosso sin dal 2019 l'applicazione del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza in linea con gli standard internazionali per il miglioramento continuo delle performance in termini di salute e sicurezza sul lavoro. Negli anni, gli impegni presi in ambito di salute e sicurezza ci hanno permesso di avere un presidio costante dei rischi legati al nostro business, così come di intercettare le migliori pratiche da adottare per prevenire gli infortuni sul lavoro.

Indice di frequenza<sup>10</sup>: 0,69  
Indice di gravità<sup>11</sup>: 0,01

**1** solo infortunio nel 2023

Sono esclusi gli infortuni in itinere. Il nostro obiettivo resta quello di azzerare questo indice

Clicca qui per approfondire

<sup>10</sup> Numero di infortuni con almeno 1 giorno di malattia/ore lavorate.  
<sup>11</sup> Numero di giorni di infortunio/ore lavorate.

## Ambiente di lavoro positivo e inclusivo

Il nostro impegno verso l'uguaglianza punta a **costruire un futuro più equo e inclusivo**, dove tutte le colleghe e i colleghi possano raggiungere il loro pieno potenziale. In iliad tutti i colleghi e le colleghe sono considerati alla stessa stregua e le loro competenze, responsabilità e prestazioni vengono valutate sempre su base paritaria. Intendiamo dare il nostro contributo nel plasmare un mondo in cui tutti siano valutati in base al merito, indipendentemente dal genere.

Il nostro team è composto da persone di 20 nazionalità differenti e appartenenti a tutte le fasce d'età, dagli under 20 agli over 60.

Siamo convinti che la diversità sia la nostra forza e che favorire un ambiente inclusivo sia fondamentale per il nostro successo. A tal fine, nel 2023 abbiamo lanciato diverse iniziative che promuovono i principi di uguaglianza, inclusione e parità di genere.

### Le iniziative DE&I

Per sensibilizzare e creare consapevolezza sui temi di diversità, equità e inclusione, abbiamo **predisposto un percorso di e-learning obbligatorio** per tutta la popolazione aziendale, con sessioni che includono incontri di persona per garantire un coinvolgimento diretto ed esperienziale.

A novembre 2023 abbiamo istituito il **Comitato DE&I** dedicato alla parità di genere, un gruppo di lavoro interfunzionale formato dai nostri colleghi per discutere e studiare temi legati alla diversità, all'equità e all'inclusione. Il Comitato nasce prima di tutto come una tavola rotonda per dare spazio ai bisogni, alle opinioni e ai contributi di tutti i colleghi iliad.

L'obiettivo è quello di partire dall'ascolto per individuare, sostenere e sviluppare iniziative interne ed esterne che possano rinforzare tangibilmente il nostro ambiente di lavoro ancora più positivo e inclusivo.

Inoltre, nel novembre del 2023 siamo stati partner di Elle Active!, l'evento di Elle che ha l'obiettivo di promuovere la parità di genere nel mondo del lavoro e l'emancipazione femminile.

A partire dall'aprile 2024, il Comitato DE&I si concentrerà principalmente su due ambiti prioritari: le pari opportunità e le tematiche LGBTQ+.



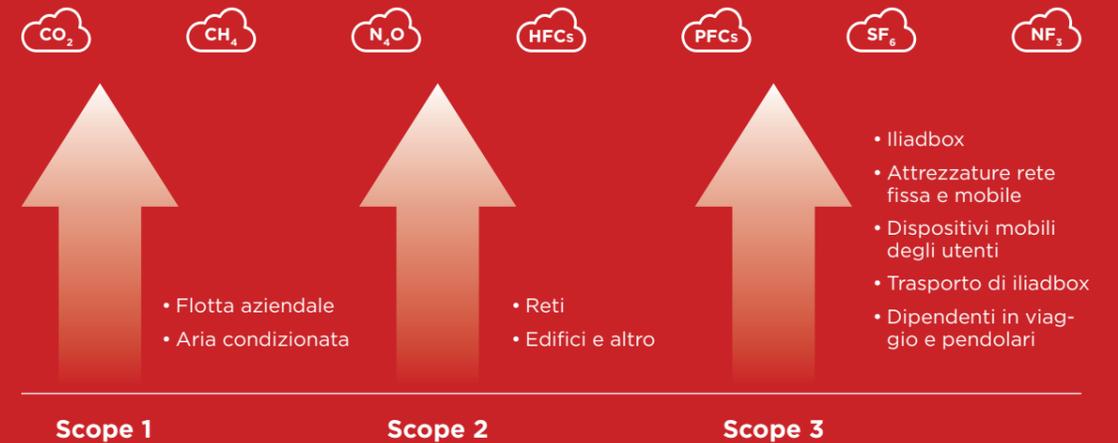
Questa iniziativa è stata per noi un'opportunità per condividere le nostre best practices e l'approccio distintivo di iliad alla formazione e allo sviluppo professionale, ma anche un modo per contribuire alla discussione sull'importanza dell'empowerment femminile nel settore lavorativo. La partecipazione a Elle Active! ha rappresentato quindi un altro passo significativo nel nostro impegno per la diversità, l'inclusione e l'equità di genere.

Il nostro team delle Risorse Umane ha offerto **preziosi consigli e supporto pratico** per affrontare con successo un colloquio di lavoro, fornendo agli interessati strumenti e strategie per presentarsi al meglio nel contesto professionale.

# HIGHLIGHTS 2023

Dati aggiornati al 31.12.2023

I nostri maggiori ambiti di emissione di gas serra



## Capitolo 4

# Il Pianeta Terra



Ripartizione emissioni Scope 1 & 2



Scope 1

1,1%  
Flotta aziendale

Totale

1,1%  
di emissioni

Scope 2

98,6%  
Mobile & Core Network

0,3%  
Building Consumption

Totale

98,9%  
di emissioni

Utilizzo elettricità delle nostre infrastrutture di rete



70,8%  
Rete Mobile

12,5%  
Roaming nazionale e internazionale

9,7%  
illiadbox

3,2%  
Servizi generali

1,2%  
Smartphone

0,9%  
Viaggi aziendali e spostamenti casa-lavoro

0,8%  
Uffici

0,7%  
Rete FTTH

0,2%  
Upstream Scope 1

Gli SDGs a cui contribuiamo:



Oggi, le telecomunicazioni rivestono un ruolo essenziale nel connettere persone e territori. Questo ruolo comporta grandi opportunità, ma implica anche significative responsabilità. Siamo consapevoli degli impatti che le aziende di telecomunicazioni generano sull'ambiente, in particolare in termini di consumo energetico. Per questo in Iliad, come nel resto del Gruppo, stiamo lavorando per ridurre la nostra carbon footprint e il nostro impatto sul clima.

## Strategia per il clima

Negli ultimi anni abbiamo integrato una nuova dimensione nel nostro approccio verso la sostenibilità impegnandoci a limitare l'impatto delle nostre attività sul clima. Per questo motivo, abbiamo redatto e adottato un'ambiziosa strategia climatica che mira a ridurre il più possibile l'intensità di carbonio delle nostre reti.

Ciò ha portato il Gruppo a pubblicare nel 2021 la **Strategia per il clima**, finalizzata a ridurre drasticamente le emissioni di gas serra per **contribuire alla carbon neutrality, fissando 10 impegni** (i climate pledges) **da raggiungere entro il 2035**.

Gli impegni presi sono allineati con il **Global Compact delle Nazioni Unite**, a cui Iliad Group ha aderito per allinearsi agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs)**.

**1 miliardo di euro** di investimento per raggiungere gli obiettivi nei prossimi 15 anni

## I nostri 10 impegni per l'ambiente



### No.1 Investire €1 miliardo in 15 anni per raggiungere i nostri obiettivi

- ▶ Utilizzare tutte le risorse finanziarie, tecniche e umane



### No.2 Migliorare l'efficienza energetica delle nostre reti fisse e mobili

- ▶ Passare a Fibra e 5G, tecnologie ad alta efficienza energetica
- ▶ Ottimizzare le nostre attrezzature di rete



### No.3 Garantire che i nostri data center siano performanti per l'ambiente

- ▶ Estendere la durata delle attrezzature fino a 10 anni
- ▶ Implementare il raffreddamento adiabatico in tutti i nostri nuovi data center
- ▶ Includere informazioni sull'uso dell'energia e sulle emissioni di gas serra



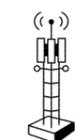
### No.4 Potenziare ulteriormente la performance ambientale dei Freebox

- ▶ Eliminare il trasporto aereo dalla nostra filiera, se non assolutamente necessario
- ▶ Valutare il ciclo di vita per progettare in modo ecologico i nostri Freebox
- ▶ Entro il 2025, ridurre il consumo energetico dei nostri utenti di almeno il 15%



### No.5 Avviare una strategia vendite pro ambiente

- ▶ Rifiutare strategie che incoraggiano la sostituzione dei telefoni cellulari prima del necessario
- ▶ Incoraggiare l'abbandono dei telefoni usati nei nostri Centri gratuiti
- ▶ Sostenere le onlus che raccolgono i rifiuti elettronici per il riutilizzo e riciclaggio



### No.6 Avviare una politica di procurement responsabile

- ▶ Creare un gruppo di lavoro con i nostri produttori di attrezzature per ridurre il consumo energetico delle nostre attrezzature mobili
- ▶ Collaborare con i produttori di componenti per limitare il consumo energetico dei nostri Freebox



### No.7 Ridurre le emissioni della nostra flotta di 4,2 mila veicoli

- ▶ Avere il 25% di veicoli elettrici entro il 2025
- ▶ Creare un sistema telematico fleet
- ▶ Obiettivo: media di 20g CO<sub>2</sub>eq/km entro il 2035



### No.8 Contribuire a creare maggiore capacità di energie rinnovabili

- ▶ Entro il 2035, 50% della fornitura elettrica in Italia e Polonia e 20% in Francia garantita da PPA con produttori di energie rinnovabili
- ▶ Sostegno al settore delle energie rinnovabili



### No.9 Investire in pozzi di carbonio

- ▶ Sviluppare progetti in Francia e Italia
- ▶ Ottenere il marchio Low Carbon per tutti i progetti in Francia entro il 2035



### No.10 Sistema di tracciamento per la performance climatica

- ▶ Avviare un Sistema per divulgare le nostre performance climatiche, in base a diversi indicatori



Ulteriori informazioni sui nostri 10 impegni climatici

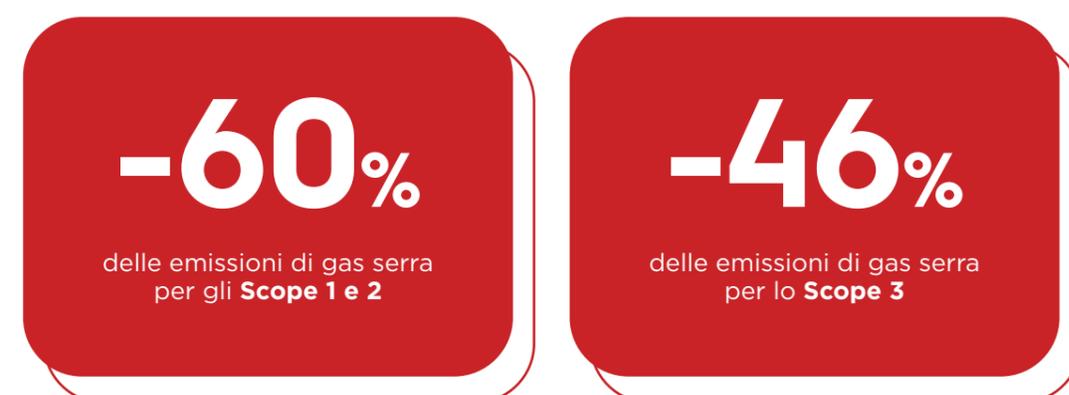
## Science Based Targets initiative (SBTi) ha convalidato il percorso di riduzione delle emissioni di carbonio di Iliad Group

L'iniziativa dei Science Based Targets (SBTi) è diventata lo standard internazionale numero uno per le aziende che vogliono impegnarsi nella lotta al cambiamento climatico. Questa organizzazione globale incoraggia le aziende a fissare obiettivi ambiziosi di riduzione delle proprie emissioni di gas serra, in linea con gli obiettivi degli Accordi di Parigi, ovvero limitare il riscaldamento globale a +1,5°C rispetto ai livelli preindustriali.

Nel secondo trimestre del 2023, i nostri obiettivi sono stati inviati all'SBTi e convalidati a inizio del 2024. Nel corso del prossimo anno, gli obiettivi verranno declinati in dettaglio anche per Iliad in Italia, considerando le attività, le opportunità e le specificità del contesto del nostro Paese e del mercato locale.

Questo percorso prevede obiettivi di riduzione delle nostre emissioni assolute nel breve termine (2030) e nel lungo termine (2050).

### Entro il 2030



### Entro il 2050



## Il nostro rapporto 2023 sulle emissioni di gas serra

Per aiutare le aziende nell'identificazione delle fonti di emissione dirette e indirette di gas serra (Greenhouse Gas - GHG), all'interno del GHG<sup>12</sup> Protocol sono stati definiti tre "ambiti" (Scope 1, 2 e 3) per la contabilità ed il reporting dei GHG.

**Scope 1: emissioni dirette di GHG** - Le emissioni dirette di gas serra provengono da fonti che sono possedute o controllate dalla società come ad esempio le emissioni derivanti dalla combustione dei veicoli della flotta auto aziendale.

**Scope 2: Emissioni indirette di GHG dell'energia elettrica** - L'ambito 2 tiene conto delle emissioni di gas serra derivanti dalla generazione di energia elettrica acquistata e consumata dall'azienda.

**Scope 3: Altre emissioni indirette di GHG** - L'ambito 3 è una categoria di reporting che include tutte le altre emissioni indirette, ossia che sono una conseguenza delle attività dell'azienda, ma provengono da fonti non possedute o controllata dalla società. Ad esempio la produzione ed il trasporto dei materiali acquistati come le antenne della nostra rete mobile o l'utilizzo di prodotti o servizi venduti come gli smartphone.

Per il calcolo delle emissioni di gas serra, il GHG Protocol contiene due metodi di accounting: il metodo basato sul mercato (Market-based) e il metodo basato sulla posizione (Location-based). Il metodo Market-based misura le emissioni in base all'elettricità che le organizzazioni hanno scelto di acquistare. Ad esempio, Iliad acquista energia elettrica rinnovabile con garanzia di origine per l'elettricità che utilizza direttamente. Il metodo Location-based calcola le emissioni in base all'intensità media delle emissioni delle reti locali su cui avviene il consumo di energia elettrica.

Italia (in tCO <sub>2</sub> eq)	2022 (published non-financial performance statement)	2022 (incl. Zefiro* over 12 months)	2023	Variazione annuale
<b>Scope 1</b>	1.711	1.711	1.208	-29%
<b>Scope 2 (Location-based)</b>	76.701	93.181	105.094	13%
<b>Scope 2 (Market-based)</b>	43.381	78.834	83.584	6%
<b>Totale 1+2 (Location-based)</b>	<b>78.412</b>	<b>94.293</b>	<b>106.302</b>	<b>13%</b>
<b>Totale 1+2 (Market-based)</b>	<b>45.092</b>	<b>79.946</b>	<b>84.791</b>	<b>6%</b>
<b>Totale Scope 3 (Location-based)</b>	<b>148.580</b>	<b>142.843</b>	<b>131.448</b>	<b>- 8%</b>
<b>Totale Scope 3 (Market-based)</b>	<b>136.605</b>	<b>135.521</b>	<b>110.611</b>	<b>- 18%</b>
<b>Totale 1+2+3 (Localizzazione)</b>	<b>226.992</b>	<b>237.136</b>	<b>237.749</b>	<b>0,5%</b>
<b>Totale 1+2+3 (Mercato)</b>	<b>181.697</b>	<b>215.467</b>	<b>195.403</b>	<b>-9%</b>

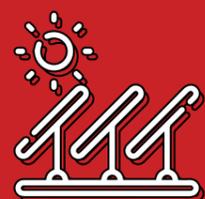
\* Nel 2023 abbiamo compiuto un passo significativo con la finalizzazione della joint venture Zefiro Net, in collaborazione con un altro grande operatore di telefonia. Questa collaborazione permette di condividere le reti di telefonia mobile nelle aree meno popolate d'Italia, dove risiede circa il 26,8% della popolazione. La condivisione dell'infrastruttura prevista da questo accordo aumenterà notevolmente la copertura mobile di Iliad Italia, riducendo al contempo l'impatto ambientale.

<sup>12</sup> <https://ghgprotocol.org/sites/default/files/standards/ghg-protocol-revised.pdf>

# Power Purchase Agreement

Oggi più che mai crediamo sia necessario compiere azioni credibili e virtuose per la lotta al cambiamento climatico, per noi e per le future generazioni. È da questa consapevolezza che insieme a Statkraft, il più grande produttore di energia rinnovabile d'Europa, a novembre 2023 abbiamo sottoscritto un **Power Purchase Agreement (PPA)** della durata di 10 anni per la fornitura di energia elettrica pro-

dotta da fonti 100% rinnovabili a partire dal 1° gennaio 2025. Con la sottoscrizione del PPA contribuiamo più velocemente al raggiungimento dell'impegno n. 8 "Contribuire a creare maggiore capacità di energia rinnovabile" contenuto nella Strategia per il clima, oltre che all'obiettivo Net Zero per lo Scope 1 e Scope 2.



L'energia pulita arriverà da un **impianto fotovoltaico** di nuova costruzione ubicato nel Lazio, in provincia di Latina: con una **potenza nominale di 27,9 Megawatt (MWp)**

**48 GWh**  
= consumo  
annuale di  
**RAGUSA**

Ogni anno avrà una produzione stimata di **48 Gigawattora (GWh)** di energia elettrica 100% rinnovabile, equivalente alla quantità di energia necessaria a coprire il consumo medio annuale di **18.000 famiglie di 4 persone<sup>13</sup>**, ovvero quello di una piccola città come Ragusa o Cremona.

**-11.800t**  
di CO<sub>2</sub>eq = **CO<sub>2</sub> annuo di**  
**2.000**  
famiglie

Il nuovo impianto, che sarà operativo già nel corso del 2024, consentirà di risparmiare ogni anno l'emissione di circa 11.800 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq.

**100%**  
**GREEN**

Con il nuovo impianto, inoltre, saranno prodotte le garanzie di origine certificate da **EKOenergy**, un'eco-etichetta internazionale per l'energia 100% rinnovabile che ne valida la sostenibilità rispetto al potenziale impatto sulla fauna e sul territorio.

<sup>13</sup> Fonte: Rapporto MASE - DGIS LA SITUAZIONE ENERGETICA NAZIONALE DEL 2022



# Piano di Ottimizzazione Energetica

A partire dagli impegni del Gruppo per contrastare il cambiamento climatico e alla luce del particolare momento storico che stiamo vivendo e delle sfide che esso pone, nell'autunno 2022 in Iliad Italia abbiamo deciso di lanciare il nostro **Piano di Ottimizzazione Energetica**. Lo scopo del piano è quello di efficientare i consumi energetici dell'azienda riducendo il nostro impatto sul fabbisogno energetico nazionale, individuando misure sempre più innovative che non determinino nessun impatto negativo per i nostri utenti e senza indietreggiare rispetto agli impegni per la transizione.



Guarda il nostro piano di risparmio energetico per l'Italia

1

**Migliorare** ulteriormente l'efficienza energetica delle reti

2

**Ottimizzare** il consumo di energia in tutti gli uffici e spazi commerciali

3

**Sensibilizzare** per stimolare buone pratiche che riducano il consumo di energia

## Efficienza energetica delle nostre reti

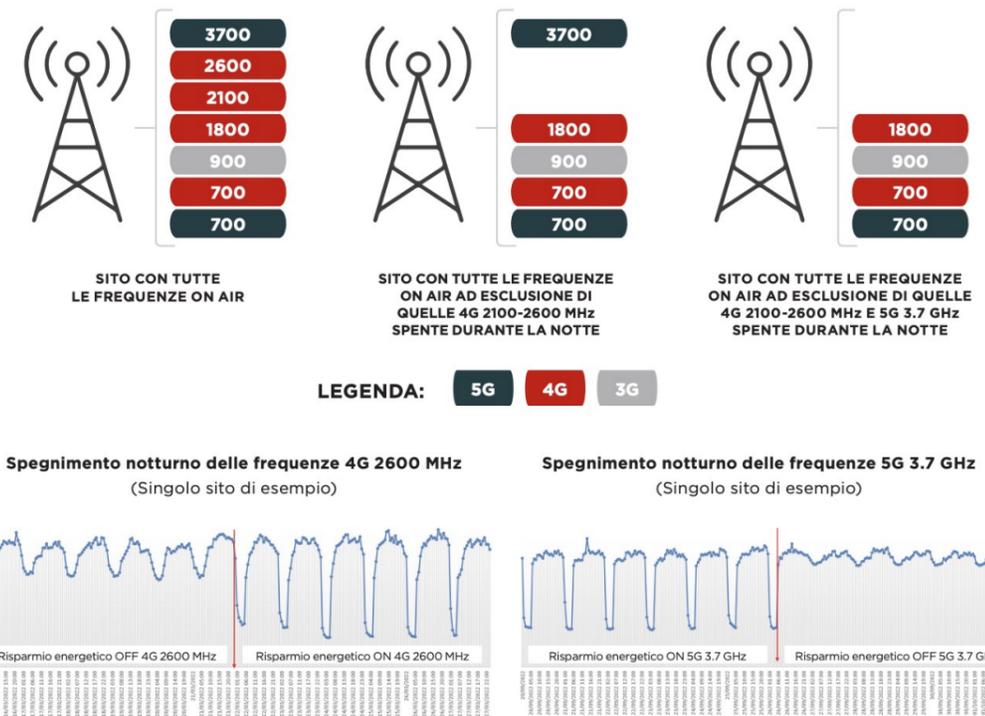
Per le nostre reti abbiamo pianificato e realizzato oltre 4 miliardi di investimenti in una logica di efficienza energetica by-design, caratterizzando la nostra rete mobile con apparati moderni ed efficienti e scegliendo, per il mercato fisso, di offrire solo la fibra direttamente a casa: questa è la tecnologia migliore non solo per le velocità raggiunte ma anche dal punto di vista dei consumi energetici, poiché prevede un consumo di energia quattro volte inferiore al rame.

### Rete mobile

Le reti mobili Iliad rappresentano la maggioranza dei nostri consumi energetici (più del 98%). Per questo, il nostro dipartimento di ingegneria radio ha implementato una soluzione che ci consente di ridurre significativamente i consumi senza alterare la qualità del servizio, il **night switch-off** di alcune frequenze. Durante gli orari notturni, quando il traffico telefonico diminuisce, le nostre antenne mettono in stand-by una parte delle frequenze.

Il traffico di rete viene monitorato costantemente e, in caso di necessità, le frequenze spente rientrano in funzione automaticamente, al fine di mantenere una qualità di servizio ottimale.

Questa iniziativa riduce il consumo energetico di ciascun sito radio coinvolto **fino a quasi il 10%** durante il periodo in cui le celle coinvolte sono spente.



## Rete fissa

La rete fissa costituisce meno dell'1% dei nostri consumi energetici ma rimane comunque un'area di possibili interventi di efficientamento e di iniziative di circolarità.

Con il lancio della Iliadbox a gennaio 2022, abbiamo presentato un'offerta 100% in fibra FTTH: un prodotto efficient by-design, la cui tecnologia consuma quattro volte meno energia del rame. Allontanarsi dal rame è uno dei pochi modi per ottenere importanti e visibili risparmi energetici nel nostro settore.

I nostri prodotti sono progettati e realizzati per durare: Iliadbox può durare più di 10 anni. Ha poi volumi ridotti, così da massimizzare la quantità di Iliadbox trasportate per ogni singolo viaggio e ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dalla logistica.

Tutte le nostre box sono progettate internamente dai nostri team R&D di Gruppo e questo ci permette di controllare e ottimizzare l'intero processo produttivo. Per prolungare la durata di vita dei nostri Iliadbox, tutti i materiali sono progettati

per essere riutilizzati o riciclati. L'involucro in plastica, gli accessori e i cavi dei connettori vengono ricondizionati e riutilizzati, mentre i materiali usati, come la plastica e le schede madri, vengono riciclati, con recupero dei materiali. Tutta la plastica usata viene macinata per produrre nuovi componenti in plastica. Per garantire il riutilizzo delle nostre box, ogni volta che gli abbonati interrompono il loro abbonamento, l'apparecchiatura fornita deve essere restituita. Ciò significa che le parti delle vecchie Iliadbox possono essere rimesse a nuovo e utilizzate per produrne di nuove.

Le Iliadbox e i relativi accessori (cavi e coperture in plastica) vengono ricondizionati negli stabilimenti di produzione delle box del Gruppo in Francia o in altre parti d'Europa prima di essere rispediti per l'utilizzo da parte di altri abbonati. Tutte le apparecchiature difettose vengono riparate negli stessi stabilimenti e i componenti che non possono essere riutilizzati vengono riciclati attraverso canali specificamente approvati.

Il Gruppo si assicura di rispettare le normative vigenti in materia di riciclo dei rifiuti generati dalle sue attività. Tutti i rifiuti generati dalle attività produttive del Gruppo - che costituiscono la maggior parte dei rifiuti totali in termini di volume - vengono inviati a fornitori di smaltimento, dove vengono completamente recuperati e/o riciclati in conformità con gli standard e le normative europee applicabili. Per la gestione dei RAEE, il Gruppo si avvale di fornitori di smaltimento registrati. I team iliadbox del Gruppo hanno introdotto un processo di lucidatura in modo che la copertura in plastica del iliadbox non debba più essere sistematicamente cambiata quando viene rinnovata. Circa l'80% della plastica utilizzata quando si cambia la copertura della iliadbox è plastica riciclata e la plastica macinata avanzata viene venduta ad altre industrie che utilizzano il materiale per i loro scopi, come mobili da giardino e tappeti per campi sportivi o aree gioco per bambini. Stiamo cercando di entrare in un'economia di utilizzo piuttosto che

di proprietà, in cui la riparazione delle nostre attrezzature è prevista e facilitata fin dalla fase di progettazione.

Abbiamo anche impostato una rigida politica per il packaging, riducendo in maniera radicale la quantità di confezioni in plastica monouso presenti nella filiera. I nostri centri di produzione riutilizzano in maniera sistematica le confezioni in plastica e incoraggiamo in maniera attiva tutti i nostri fornitori a consegnare le loro componenti avvolte nella minore quantità di plastica possibile.

La stessa politica responsabile si applica anche al packaging delle iliadbox: i nostri team hanno lavorato per ridurre la dimensione e la quantità del packaging delle confezioni, mentre per il packaging esterno in cartone e le componenti dell'imbottitura interna utilizziamo prodotti riciclabili con minime quantità di inchiostro e finitura.

## Ottimizzazione del consumo energetico in uffici e spazi commerciali

La nostra rete commerciale in Italia è in continua crescita e ci impegniamo sensibilmente per implementare misure con l'obiettivo di ottimizzare il consumo di energia negli spazi commerciali e anche negli uffici.

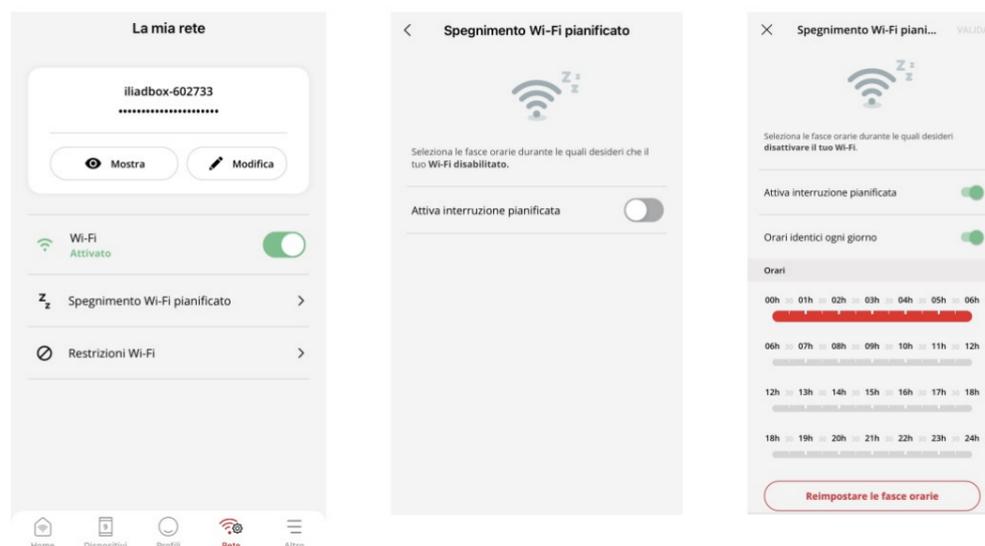
Nel 2023 è proseguito il piano di ottimizzazione del consumo di energia negli store attivato nel 2022 con l'iniziativa di switch-off, che prevede lo spegnimento della Simbox e dell'illuminazione delle vetrine al di fuori degli orari di apertura, con una riduzione media del consumo annuo del 18%.

I nostri 11 uffici sono diffusi in tutta Italia, oltre alle due sedi principali di Roma e Milano, entrambe certificate LEED Platinum. Oltre allo spegnimento delle luci e delle attrezzature informatiche non

immediatamente necessarie, in tutti gli uffici abbiamo adottato soluzioni tecnologiche che consentono di programmare l'accensione e lo spegnimento di impianti di riscaldamento e condizionamento.



**"ILIAD "S'ILLUMINA DI MENO": SWITCH OFF NOTTURNO DELLE FREQUENZE E DELLE VETRINE PER PRENDERE PARTE AL CAMBIAMENTO**



Per tutti i nostri utenti, abbiamo reso più facile l'accesso a strumenti di risparmio energetico fin da subito, grazie alla funzione delle iliadbox, iliadbox Connect, che consente la pianificazione degli orari di disattivazione del Wi-Fi e la gestione da remoto, due misure che permettono di ridurre i consumi adeguando la iliadbox alla propria effettiva necessità di utilizzo. Questa funzione permette di arrivare a 1/3 di riduzione dei consumi del Wi-Fi disattivandolo nelle ore notturne, che aumenta se lo spegnimento viene pianificato anche nelle ore in cui l'abitazione è vuota e/o durante le vacanze.

## Sensibilizzazione dei dipendenti

Il contributo al piano di efficientamento energetico può e deve arrivare da tutta la catena produttiva e da ciascuno di noi, singolarmente. Per questo motivo, in iliad Italia promuoviamo buone pratiche fra i dipendenti e i fornitori, attraverso iniziative di sensibilizzazione.

Nel 2023, abbiamo promosso tra i nostri dipendenti diverse iniziative a impatto ambientale positivo: a ottobre, in occasione dell'ESDW (European Sustainable Development Week - l'iniziativa volta a facilitare l'organizzazione di attività, progetti ed eventi per accrescere la consapevolezza sulle tematiche di sviluppo sostenibile), insieme al nostro Leadership Team abbiamo incontrato una formatrice del Team Climate Fresk (una ONG che realizza workshop dinamici per informare persone e organizzazioni sul tema del cambiamento climatico) e organizzato un workshop dedicato all'approfondimento del cambiamento climatico. L'incontro è stato un modo concreto per comprendere al meglio questa tematica e passare all'azione, facendo la nostra parte, tanto da decidere di estendere il laboratorio a tutta la popolazione aziendale tra il 2024 e il 2025.



Sempre nel 2023, abbiamo regalato a tutti i dipendenti una bag realizzata in PVC riciclato: il tessuto è stato recuperato dall'iconica maxi-affissione in via Melchiorre Gioia a Milano, dedicata a tutti gli utenti iliad nel 2022 in occasione dell'annuncio del raggiunto traguardo dei 9 milioni di utenti mobili. Infine, come parte del regalo di Natale e welcome kit dei nuovi dipendenti iliad Italia, dal 2023 abbiamo aggiunto una borraccia WAMI, azienda italiana certificata B Corp che realizza progetti idrici ad alto impatto sociale in comunità senza accesso all'acqua.

**9 milioni** di persone  
hanno già scelto iliad. E tu?  
**FIDATI** *Di chi ce l'ha*

### **Digital Business Card**

iliad ha scelto di abbracciare la sostenibilità adottando, dove possibile, soluzioni paperless. Per questo abbiamo deciso di sostituire i nostri biglietti da visita cartacei con le Digital Business Card (DBC). Dotato di tecnologia Near Field Communication e di un QR code, il biglietto digitale permette di condividere il proprio contatto direttamente in rubrica senza sprecare carta e restando connessi con facilità.

Prodotte da TAC, una startup che digitalizza e innova le attività di Network in modo eco-friendly e user friendly, le

nostre Smart Card sono in SicoEco PVC, un materiale biodegradabile e riciclabile. TAC ha un partner per la sostenibilità, Tree-nation, la piattaforma che raccoglie e coordina progetti di riforestazione nel mondo per lottare contro il cambiamento climatico, compensando le emissioni di CO<sub>2</sub> e supportando le comunità locali. Per ogni Smart Card aziendale che iliad aggiunge, Tree-nation pianta un albero, permettendoci così di contribuire attivamente all'importante obiettivo di riforestazione globale.

Nei prossimi anni, vogliamo estendere il nostro impegno anche alla supply chain, coinvolgendo i fornitori nello studio di pratiche di ottimizzazione energetica, nell'adozione di piani di decarbonizzazione, partendo da una diffusione di consapevolezza e strumenti di misurazione dei loro impatti.



# HIGHLIGHTS 2023

Dati aggiornati al 31.12.2023

**100%**

human customer care

**17 mila**

stazioni radio base

**+6 mila**

punti vendita

 **iliad college**

**+200**  
partecipanti

Giugno 2023, lancio di **iliadship**

**150 mila €**  
investiti nel progetto

**180**  
candidature ricevute

**10**  
vincitori

**+500**

bambini coinvolti in attività di formazione sulle materie S.T.E.M.

Luglio 2023, lancio di

 **iliad space**

Adesione al

**Privacy Tour**

## Capitolo 5

# La comunità intorno a noi

Gli SDGs a cui contribuiamo:



Con l'obiettivo di offrire connessioni Internet sempre più veloci e performanti a tutto il Paese, Iliad oggi ha già investito oltre 4,5 miliardi di euro in Italia e a fine 2020 contava già 6.115 siti attivi sulla sua rete.

**+ 4,5 mld**

di euro investiti in Italia per la rete di telefonia mobile

Nel 2023 abbiamo compiuto un passo significativo con la finalizzazione della **joint venture Zefiro Net**, in collaborazione con un altro grande operatore di telefonia. Questa collaborazione permette di condividere le reti di telefonia mobile nelle aree meno popolate d'Italia, dove risiede circa il 26,8% della popolazione. Obiettivo del progetto è lavorare sinergicamente per accelerare la diffusione delle reti di telefonia mobile, incluse quelle 5G, con rilevanti benefici in termini di disponibilità di servizi a banda ultralarga per gli abitanti delle aree in cui opera la joint venture.

Durante l'arco dell'anno, l'espansione è proseguita a ritmo sostenuto, tanto che a fine 2023 è stato superato il traguardo di 10.000 siti attivi (al di fuori dal perimetro di Zefiro Net), raggiungendo un obiettivo che inizialmente era previsto per la fine del 2024. Con questo ritmo di crescita, Iliad oggi raggiunge **17.000 siti attivi**, a garanzia della copertura capillare su tutto il territorio nazionale.

Il nostro impegno per l'espansione della rete non è solo un fattore di crescita aziendale, ma rappresenta anche un concreto contributo per il progresso del Paese e il superamento del divario digitale. Un impegno che si traduce in un futuro digitale più inclusivo e accessibile per tutti i cittadini italiani.

## La copertura 5G

I nostri servizi mirano a garantire a tutti l'accesso alle migliori tecnologie digitali, sostenendo una politica di vendita unica fondata su valori come generosità e accessibilità. Raggiungiamo capillarmente tutto il territorio nazionale, incluse aree rurali.

In Italia, la copertura della nostra rete mobile cresce ogni giorno, e a fine 2023 Iliad copriva oltre il 99% della popolazione italiana in 4G e più di 3.000 città italiane in 5G.

*Il 5G è disponibile su dispositivi compatibili con la rete Iliad e nelle aree coperte da rete 5G Iliad. Più info su copertura e dispositivi: [5G.iliad.it](https://www.iliad.it)*

*Copertura di tipo outdoor calcolata sulla distribuzione della popolazione residente come da dati Istat. In alcune aree potrebbero riscontrarsi problemi di ricezione del segnale, in particolare indoor.*



## Il dialogo trasparente con le comunità locali

Sin dal nostro arrivo, ci siamo impegnati fattivamente nel tentativo instaurare e portare avanti un **dialogo collaborativo** e costruttivo con le Pubbliche Amministrazioni e le comunità locali dei territori interessati dall'installazione dei nostri impianti. Nel corso di questi anni, ci siamo interfacciati con Regioni e Province e abbiamo realizzato oltre mille incontri con le amministrazioni locali, nello sforzo di condividere insieme le esigenze di copertura di tutta la popolazione.

Nell'ambito di tale dialogo e laddove ciò sia stato possibile, abbiamo fatto del nostro meglio per concordare con le amministrazioni comunali possibili percorsi di sviluppo infrastrutturale della rete di telecomunicazione mobile, con l'obiettivo di fornire una copertura del territorio uniforme e adeguata a soddisfare le esigenze di tutta la popolazione. È il caso delle amministrazioni comunali di Pisa e di Rimini, con le quali abbiamo concordato un significativo percorso di sviluppo infrastrutturale per dotare le città delle migliori tecnologie di connettività, individuando soluzioni tecnologicamente e architettonicamente sostenibili e all'avanguardia.

Ci adoperiamo affinché le emissioni delle nostre stazioni radio base rimangano entro il nostro limiti di legge, attuando controlli rigorosi su tutta la rete. Già in fase di presentazione delle istanze, ci assicuriamo che le stesse siano complete di tutti i dati e le informazioni richiesti per legge e necessari a consentire agli enti e alle autorità competenti di effettuare i controlli e le verifiche di rispettiva competenza, ivi inclusi i controlli e le verifiche inerenti all'impatto elettromagnetico dell'impianto. Inoltre, ove richiesto, collaboriamo fattivamente con le **Agenzie Regionali per la Protezione Ambientale (ARPA)**, adottando tempestivamente le misure radioprotezionistiche eventualmente richieste da queste ultime.

Oltre a sensibilizzare e informare i dipendenti sui potenziali rischi legati all'esposizione ai campi elettromagnetici, i nostri team di Radio Network Engineering presenta regolarmente rapporti dettagliati sullo sviluppo ed alcuni parametri di esercizio della rete mobile alle autorità competenti, tra cui il Ministero delle imprese e del Made in Italy (MIMIT), il Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (SNPA) e l'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).

## A fianco degli utenti

Da sempre ci impegniamo a rispondere ai bisogni e alle richieste degli utenti mantenendo la semplicità come valore cardine. Dall'inizio della nostra attività, abbiamo adottato un approccio che mira a offrire soluzioni veloci e smart.

**+6 mila**  
punti vendita  
in tutta Italia

**+84%**  
incremento della rete di  
punti vendita nel 2023

### Diffusione capillare sul territorio

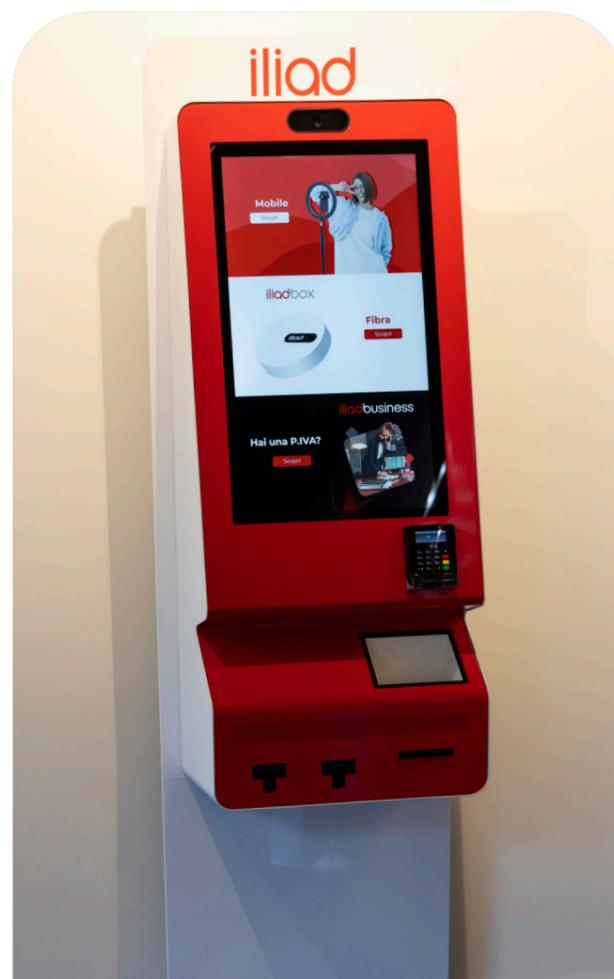
Store	Corner	Space	Point	Express
57	235	3.069	280	2.685

### Innovazione nella rete di vendita

La Simbox rappresenta un pilastro fondamentale dell'innovazione di Iliad nel mercato delle telecomunicazioni. Questo sistema non solo ha rivoluzionato la sottoscrizione delle offerte, ma lo ha fatto in modo sicuro e semplice, ridefinendo l'accesso alla connettività.

Introducendo le Simbox, abbiamo voluto **cambiare le regole** del gioco, offrendo trasparenza e fiducia ai nostri utenti.

La nostra visione è stata quella di creare un metodo di accesso alla connettività che fosse inclusivo e facile da usare. Le Simbox, veri e propri distributori digitali, incarnano perfettamente questa visione e grazie a questo innovativo sistema di vendita automatica, gli utenti possono sottoscrivere le offerte Iliad in completa autonomia e sicurezza. Non solo è possibile acquistare le SIM, ma anche richiedere la portabilità del numero in pochi minuti, eliminando le lunghe attese nei negozi.



## Il lancio di Iliad Space

Ad oggi, la nostra rete conta più di 6.000 punti vendita in tutta Italia (Simbox, Iliad Corner, Iliad Point e Iliad Express) a cui si aggiunge il nostro sito [iliad.it](http://iliad.it). Questa vasta rete di distribuzione permette agli utenti di accedere facilmente ai nostri servizi ovunque si trovino.

Nel luglio 2023 abbiamo ampliato ulteriormente la nostra rete con il lancio di **Iliad Space**, un nuovo canale che consente l'attivazione delle offerte Iliad presso negozi di telefonia specializzati. Questo progetto ha incrementato dell'84% la nostra rete di punti vendita rispetto al 2022.

Inoltre, ad agosto 2023, oltre 2.000 punti vendita avevano già aderito a Iliad Space, permettendo agli utenti di attivare le nostre offerte in modo semplice e pratico, con il supporto del personale specializzato e vicino a casa. Questi negozi sono

diventati veri e propri punti di riferimento a livello territoriale, rafforzando la relazione di fiducia che abbiamo costruito con la nostra comunità.



## Customer experience di qualità

La **centralità dell'utente** è il cuore di tutte le nostre attività. Supportiamo i nostri utenti attraverso diversi canali ufficiali, tra cui un call center gestito da operatori e operatrici non virtuali, situati tutti in Italia, e attivo tutti i giorni dalle 8:00 alle 22:00, contatti social (Facebook, Twitter, Instagram), email, servizio postale e fax.

Il nostro impegno è stato riconosciuto dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza (ITQF), che nel 2023 ha premiato Iliad come **miglior operatore per assistenza clienti** nella categoria "Telecomunicazioni" ottenendo il riconoscimento di **"Top Contact Center"**<sup>12</sup>. Tale riconoscimento, basato su oltre 122.000 giudizi di clienti, dimostra la nostra capacità di soddisfare le aspettative e le esigenze degli utenti, confermando per il secondo anno consecutivo la qualità dei nostri servizi di assistenza.

Sempre nel 2023 abbiamo aderito al **"Codice di Condotta per attività di call center"**, approvato dall'**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**, che ha

come obiettivo la corretta applicazione della normativa sul telemarketing e teleselling, oltre alla diffusione di principi a tutela dei consumatori.

Iliad non utilizza il telemarketing e opera esclusivamente attraverso il proprio sito ufficiale; nonostante questo, abbiamo lavorato attivamente con AGCOM per ottenere questo risultato.



<sup>12</sup> Sigillo rilasciato dall'Istituto Tedesco ITQF a fronte di un corrispettivo per una licenza annuale. Per maggiori informazioni sui risultati della ricerca e sulla metodologia consultare [www.istituto-qualita.com](http://www.istituto-qualita.com)

# Connessi, per un futuro più equo e sostenibile

Siamo nati per creare connessioni e questo significa anche promuovere una **società giusta, equa e inclusiva**. Per questo, portiamo avanti progetti che favoriscono l'inclusione e l'innovazione, a partire dalla formazione delle competenze necessarie per affrontare le sfide del futuro.

Nel 2022, insieme alle preziose indicazioni del nostro Advisory Board, abbiamo riconosciuto la necessità di fare un ulteriore passo avanti. Infatti, ci siamo resi conto che non era più sufficiente fornire una connettività accessibile e una tecnologia all'avanguardia; era essenziale assicurarsi che tali risorse fossero utilizzate nel modo migliore possibile. Per avere un impatto realmente positivo sulle comunità in cui operiamo, iliad ha quindi avviato una serie di progetti focalizzati sulla

formazione e sullo sviluppo delle competenze, per mettere gli utenti in condizione di sfruttare appieno le potenzialità della connessione.

Pertanto, consapevoli che **solo attraverso l'accesso all'educazione** da parte di tutta la popolazione sia possibile garantire una crescita economica e sostenibile, ci impegniamo a combattere le ingiustizie sociali e a contribuire in modo concreto all'abbattimento delle disuguaglianze educative attraverso la promozione di percorsi di formazione, indirizzati soprattutto alle giovani generazioni. Questo perché siamo convinti che accedere a una istruzione e a una formazione di qualità oggi sia la condizione necessaria per costruire una società più giusta, equa e inclusiva domani.

«La borsa di studio rappresenta un'opportunità per guardare da vicino il mondo del lavoro.»

«Un modo per arricchirsi reciprocamente»

«Ho trovato un ambiente dinamico e stimolante, dove il successo del modello aziendale è alimentato da una profonda attenzione rivolta alle persone e alla società.»



Crediamo sia fondamentale promuovere lo sviluppo di competenze in grado di abilitare la crescita del Paese. Per questo, insieme al nostro Advisory Board, nel 2023 abbiamo dato vita alla **prima edizione di iliadship**, il progetto di lungo termine con cui sosteniamo le competenze dei giovani supportandoli nell'ingresso nel mondo del lavoro.

iliadship è un progetto unico nel panorama italiano, che guarda al mondo della formazione universitaria con un approccio innovativo e disruptive.



Il progetto è rivolto agli studenti under 24 che intendono proseguire gli studi in **materie S.T.E.M. (Science, Technology, Engineering and Mathematics) e Scienze Sociali e Arts & Literature**.

Il progetto seleziona ogni anno **10 candidati** prevedendo per ciascuno:



Borsa di studio del valore di **15.000€**



Affiancamento con **tutor** scelto tra dipendenti iliad e un mentore membro dell'Advisory Board



Percorso di formazione con **workshop** tematici



**Tirocinio** extra-curriculare da attivare in iliad o in un'azienda partner

## Un'esperienza unica di crescita professionale e personale

Il programma offre ai partecipanti un'opportunità unica di sviluppare competenze essenziali per il loro futuro, sia tecniche sia trasversali. Attraverso un percorso di mentoring con figure di spicco del nostro Advisory Board e l'accompagnamento diretto da parte dei manager di iliad, i giovani studenti possono acquisire una visione strategica e maturare competenze soft come la comunicazione, il problem solving e il lavoro in team.

Inoltre, con l'obiettivo di creare una vera e propria community, iliadship contribuisce a formare un network di studenti che entrano a far parte dell'ecosistema di iliad, riunendosi ogni anno per condividere esperienze e conoscenze.

Il programma permette ai ragazzi di vivere esperienze concrete nel mondo del lavoro. Questo contatto diretto e continuo con la nostra realtà aziendale offrirà loro l'opportunità di mettere in pratica le competenze acquisite e di comprendere le dinamiche lavorative.

## La prima edizione

Il primo bando iliadship è stato lanciato a giugno **2023** e ha portato alla selezione della prima classe iliadship, composta da 10 studenti - 50% donne e 50% uomini.

I ragazzi vincitori della prima edizione si stanno specializzando in diversi ambiti, tra cui Ingegneria, Computer science e AI, ma anche Filosofia, Giurisprudenza ed Economia.

# L'impegno per la povertà educativa



Da sempre ci impegniamo a rispondere alle esigenze dei nostri utenti, dedicando particolare attenzione alle tematiche sociali che promuovono l'inclusione. In un'epoca in cui il divario di competenze, specialmente in materie come la matematica e le scienze, si allarga sempre più, diventa ancora più impellente suscitare l'interesse dei bambini verso queste discipline, indispensabili per diventare cittadini attivi e consapevoli.

Nel 2023, e per il terzo anno consecutivo, abbiamo rinnovato la collaborazione con l'associazione "Il Cielo Itinerante" con l'obiettivo congiunto di avvicinare allo studio delle materie S.T.E.M. le bambine e i bambini che vivono in contesti di povertà educativa.

Ore di formazione erogate:

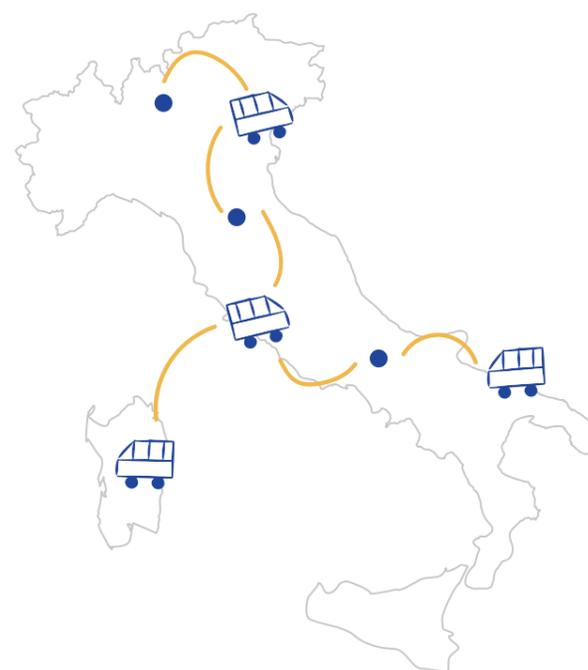
**80 ore**  
summer camp

**4 ore**  
evento Napoli

**40 ore**  
tappe

**124 ore**  
totali

Tappe	Bambini
VERONA	59
PERUGIA	38
VARESE	71
ROMA	95
BARI	77
CAGLIARI	22
RIETI	54
BOLOGNA	40
<b>TOTALE BAMBINI TAPPE</b>	<b>456</b>
SUMMER CAMP PONTICELLI	30
EVENTO NAPOLI	65
<b>TOTALE BAMBINI ILIAD E CIELO</b>	<b>551</b>



Insieme a "Il Cielo Itinerante", nel 2023 abbiamo portato avanti due importanti iniziative:

- **"Italia Brilla-Costellazione 2023"**: un tour che ha attraversato l'Italia, con laboratori dedicati allo studio dello spazio. L'iniziativa, avviata già nel 2022, ha toccato diverse città, tra cui Verona, Varese, Perugia, Roma, Bari, Cagliari, Rieti e Bologna.
- **"Operazione Cielo"**: un progetto realizzato in collaborazione con l'Università di Stanford e dedicato all'insegnamento delle materie scientifiche ai ragazzi tra i 10 e i 14 anni, utilizzando metodi innovativi.

A coronamento di queste attività, a luglio 2023 si è svolto a Città della Scienza di Napoli l'evento **"Un viaggio tra le stelle"**: una giornata di divulgazione scientifica e scoperta dello spazio dedicata a bambini provenienti da contesti socio-economici disagiati e coinvolti nelle iniziative de "Il Cielo Itinerante". Sotto la guida di Roberto Vittori, astronauta dell'ESA, i bambini hanno potuto esplorare i segreti dell'universo e della scienza.



Lo studio dello spazio, e in particolare l'osservazione del cielo, rappresentano per Iliad il filo conduttore di un percorso che ha l'obiettivo di ispirare i giovani a guardare sempre più in alto, sia nel loro futuro professionale sia a livello personale, indipendentemente dal contesto socio-economico di provenienza.



Da sempre, iliad mette le persone al centro della sua attività, prendendosi cura dei bisogni e delle richieste degli utenti. È da questo approccio che nasce **iliad College, un percorso formativo totalmente gratuito per professionisti nell'ambito delle vendite e del retail**, aperto a tutti coloro che vogliono coltivare le proprie competenze come consulenti di vendita — non solo nella rete di negozi iliad ma in qualsiasi realtà Sales.

Inoltre, il 90% della faculty è costituita da docenti interni provenienti da diversi dipartimenti aziendali. Questo approccio ci consente di massimizzare il knowledge sharing e di diffondere le competenze e le esperienze acquisite sul campo sia all'interno sia all'esterni di iliad.

Questo percorso unico offre l'opportunità di interagire direttamente con i professionisti che operano quotidianamente nei nostri negozi e nel servizio clienti, consentendo così una crescita professionale e una preparazione ottimale per affrontare le sfide del mercato del lavoro.

### College Retail

Garantire ai nostri utenti una rete di qualità su tutto il territorio è parte della nostra missione. Restando saldi nel nostro ruolo di "ponte alla digitalizzazione", nel 2023 abbiamo organizzato **una versione di iliad College dedicata ai tecnici di rete** con 47 ore di formazione ibrida rivolta a futuri tecnici nell'ambito dell'implementazione e manutenzione delle reti di telecomunicazione.

Il percorso ha avuto lo scopo di selezionare e formare professionisti al passo con l'evoluzione delle tecnologie TLC per il dipartimento di Field Operation. Il mondo in cui operano i professionisti delle telecomunicazioni è dominato da tecnologie che evolvono sempre più rapidamente (3, 4 e 5G, fibra), per questo abbiamo previsto moduli dedicati a ogni tecnologia del presente e futuro di iliad.

**5 edizioni**

**30 ore**  
di apprendimento

**200**  
partecipanti nel 2023  
di cui **50% esterno**

**90%**  
della faculty  
costituita da docenti  
interni

### La formazione è incentrata su:

- **i nostri valori**
- **approccio alla vendita**
- **customer experience**
- **competenze di intelligenza relazionale (per la vendita e per la gestione del team)**



### iliad a sostegno della cultura del digitale

Per scongiurare il rischio di nuovi divari culturali tra chi possiede le conoscenze per difendersi dai rischi e cogliere le opportunità del digitale e chi invece ne è privo, iliad al settembre del 2022 ha sottoscritto il **Manifesto di Pietrarsa**. L'iniziativa, lanciata dal Garante per la Protezione dei Dati Personali, ci ha visti impegnati nel 2023 a promuovere la privacy e la sua tutela verso un pubblico ampio e, in particolare, verso i giovani.

Per la prima edizione di questo progetto abbiamo scelto di utilizzare un linguaggio vicino ai ragazzi: quello dei social. Nello specifico, il 7 febbraio 2023, in occasione del #SaferInternetDay, iliad ha lanciato "Privacy. In Semplicità", una campagna di comunicazione sui suoi canali social ufficiali (TikTok e Instagram) consistente in brevi video in formato POV ("Point of View") su TikTok. I creator, immedesimandosi in diversi punti

di vista, hanno affrontato parole ed espressioni chiave legate alla privacy e alla sicurezza informatica, sfruttando luoghi comuni per chiarire meglio i concetti in modo semplice, divertente e leggero, in linea con lo stile di iliad.

L'impegno di iliad non si limita al web. A settembre 2023, l'azienda ha anche aderito al **"Privacy Tour"**, una seconda iniziativa a carattere divulgativo e itinerante promossa dal Garante per la Protezione dei Dati Personali, che attraverserà l'Italia per tutto il 2024, con l'obiettivo di portare i temi del valore dei dati, dell'educazione al digitale e all'uso consapevole delle nuove applicazioni tecnologiche, soprattutto nel Sud e nei piccoli centri del Paese (città di Campania, Abruzzo, Molise, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia e Sardegna o in comuni del Centro e Nord Italia con un numero di abitanti inferiore a 50.000).

## Dettagli

Nella seguente tabella, si riportano le tematiche risultate rilevanti dal processo di analisi di materialità e i relativi paragrafi, in cui si riportano modalità di gestione, iniziative e obiettivi.

Tema materiale	Paragrafo
Qualità del servizio e soddisfazione degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La crescita degli utenti iliad</li> <li>• L'offerta mobile di iliad</li> <li>• La fibra di iliad</li> <li>• iliadbusiness</li> <li>• Customer experience di qualità</li> <li>• College Retail</li> </ul>
Efficienza energetica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano di ottimizzazione energetica</li> </ul>
Trasparenza dell'offerta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I nostri valori</li> </ul>
Innovazione e sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il contributo di iliad all'economia italiana</li> <li>• L'offerta mobile di iliad</li> <li>• La fibra di iliad</li> <li>• iliadbusiness</li> <li>• La copertura 5G</li> <li>• Innovazione nella Rete di Vendita</li> </ul>
Etica e compliance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Governance</li> <li>• Definire gli standard di condotta aziendale</li> </ul>
Cambiamento climatico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I nostri valori</li> <li>• Strategia per il clima</li> <li>• Power Purchase Agreement</li> </ul>
Educazione digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connessi, per un futuro più equo e sostenibile</li> <li>• iliadship</li> <li>• L'impegno per la povertà educativa</li> </ul>
Diversità, Equità e Inclusione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente di lavoro positivo e inclusivo</li> <li>• Coinvolgimento e comunicazione interna</li> </ul>
Cura e benessere dei dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione e sviluppo</li> <li>• Welfare aziendale, salute e sicurezza</li> </ul>
Sicurezza e tutela dei dati e della privacy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iliad a sostegno della cura del digitale</li> </ul>



Tutti i diritti riservati • iliad Italia S.p.A.  
Luglio 2024