

Report di sostenibilità 2024

iliad

Indice

Pag. 4 | Lettere agli Stakeholder

Pag. 8 | Capitolo 1 - È iliad

- Pag. 9 La storia di iliad Italia: inizia la Rivoluzione
- Pag. 11 La crescita degli utenti iliad
- Pag. 14 I nostri valori
- Pag. 17 Governance
- Pag. 21 Panoramica iliad Group

Pag. 25 | Capitolo 2 - Il nostro percorso di sostenibilità

- Pag. 29 L'ecosistema iliad
- Pag. 31 La matrice di doppia materialità

Pag. 35 | Capitolo 3 - Le nostre persone

- Pag. 38 La cultura iliad
- Pag. 40 Coinvolgimento e comunicazione interna
- Pag. 42 Formazione e sviluppo
- Pag. 43 Welfare aziendale, salute e sicurezza
- Pag. 44 Ambienti di lavoro positivi e inclusivi

Pag. 46 | Capitolo 4 - Il Pianeta Terra

- Pag. 48 Strategia per il clima
- Pag. 53 Power Purchase Agreement
- Pag. 54 Piano di ottimizzazione energetica

Pag. 61 | Capitolo 5 - La comunità intorno a noi

- Pag. 64 Il dialogo trasparente con le comunità
- Pag. 66 Al fianco degli utenti
- Pag. 68 Connessi, per un futuro più equo e sostenibile
- Pag. 70 L'impegno per combattere la povertà educativa



Prefazione di Benedetto

Sin dal nostro ingresso nel mercato italiano nel 2018, lavoriamo per innovare il settore delle telecomunicazioni e ridisegnare le regole del gioco, guidati da trasparenza, qualità e semplicità. Abbiamo scelto di investire in un approccio nuovo, basato su una perfetta corrispondenza fra quanto promesso e quanto realmente offerto, infrastrutture di qualità e partner affidabili.

Il tutto con l'obiettivo di trasformare il settore con i valori che ci contraddistinguono, portando trasparenza e costruendo un rapporto di fiducia con i nostri utenti. Anno dopo anno, abbiamo dato vita ad una comunità impegnata nello sviluppo di un settore delle telecomunicazioni più equo e accessibile.

Continuiamo a investire nella costruzione di una rete sempre più capillare sul territorio italiano, con l'obiettivo di rendere la connettività accessibile a tutti. Il nostro Gruppo, inoltre, punta a trainare la trasformazione digitale europea con ingenti investimenti in connettività, AI e cloud, promuovendo un approccio open-source per democratizzare l'accesso alle nuove tecnologie.

Soprattutto, in Iliad crediamo che le telecomunicazioni debbano connettere persone e territori in modo sostenibile: per questo abbiamo scelto di intraprendere un percorso verso un business sempre più rispettoso dell'ambiente, della società e delle future generazioni.

Il 2024 ci ha visti fare importanti passi avanti in questa direzione e ha confermato ancora una volta il successo delle nostre scelte, in un contesto di mercato altamente competitivo e frammentato. Il nostro impegno verso le comunità e i territori è un percorso che ci guida ogni anno verso nuove sfide, non solo tecnologiche ma anche sociali.

Quest'anno, scegliamo di fare un passo ulteriore: con il nostro secondo report di sostenibilità, vogliamo raccontare in modo più chiaro e concreto il percorso che stiamo facendo. L'introduzione della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) ha rappresentato soprattutto un'opportunità per raccontare in modo ancora più trasparente e incisivo il nostro percorso. Nel corso del 2024, abbiamo contribuito all'analisi di doppia materialità del Gruppo, attraverso attività di ascolto dei nostri stakeholder, interni ed esterni.

Consapevoli dell'impatto ambientale del settore delle telecomunicazioni, soprattutto in termini di consumo energetico, in Iliad ci impegniamo concretamente per ridurre l'impronta delle nostre attività sul clima e sull'ambiente. Parallelamente, stiamo investendo lungo tutta la catena di fornitura dell'energia, dotandoci di un Green Financing Framework per guidare il Gruppo nei suoi investimenti.

Per noi, mettere le persone al centro di ogni nostra attività significa anche investire in un futuro più sostenibile: per questo, ci impegniamo da un lato a ridurre il nostro impatto ambientale e, dall'altro, a garantire offerte eque e trasparenti affinché i nostri investimenti nella transizione ecologica non gravino sui nostri utenti.

Infine, siamo convinti che creare connessioni significhi anche promuovere una società giusta, equa e inclusiva. Per questo, nel 2024 abbiamo confermato e rafforzato il nostro impegno in progetti che favoriscono l'inclusione e l'innovazione, per contrastare la povertà educativa e promuovere lo sviluppo delle competenze necessarie per affrontare le sfide del futuro.

Nel 2023 abbiamo pubblicato il nostro primo Report di sostenibilità, condividendo i risultati iniziali del nostro impegno per un business più responsabile. È stato il primo passo di un cammino che ci ha aiutato a definire con sempre maggiore chiarezza la nostra direzione, guidati dai nostri valori e dall'ambizione di abilitare una transizione digitale davvero sostenibile.

Sappiamo che la sostenibilità non è un traguardo da raggiungere velocemente, ma un percorso che richiede impegno, visione e azioni concrete. Ed è con questo approccio che continuiamo a muoverci ogni giorno: con responsabilità e determinazione, per contribuire a costruire un futuro più equo e sostenibile, per tutti noi e per le generazioni che verranno.

Grazie a chi ogni giorno percorre con noi questo viaggio.

Il messaggio di Thomas



Il 2024 ha segnato un ulteriore passo avanti per il Gruppo Iliad nell'integrazione della sostenibilità nelle proprie attività, continuando a offrire servizi affidabili e accessibili di telefonia mobile e connettività a banda ultralarga in Francia, Italia e Polonia. Un impegno guidato dalla convinzione che la tecnologia debba essere al servizio di tutti, ovunque.

*La pubblicazione della nostra prima rendicontazione sulla sostenibilità, in linea con la **Direttiva di Corporate Sustainability Reporting (CSRD)**, segna un traguardo importante, rafforzando e promuovendo il nostro impegno di trasparenza e responsabilità.*

Non è solo una questione di adempimenti formali, ma un serio impegno verso i 40 milioni di utenti di telefonia mobile e i 10 milioni di utenti broadband che si affidano a noi, oltre che una responsabilità nei confronti dell'ambiente e delle comunità che ci sostengono. Allo stesso tempo, si tratta di un'opportunità per allineare le nostre ambizioni alle aspettative degli stakeholder e agli standard scientifici in continua evoluzione. Guidati da un'attenta analisi di doppia materialità svolta lungo tutta la nostra catena del valore, abbiamo affinato la nostra comprensione dei temi ambientali e sociali più rilevanti per il Gruppo. Tra questi, il cambiamento climatico, l'inclusione, l'economia circolare e i diritti digitali.

L'integrazione dei temi ESG nella strategia di Gruppo rispecchia la nostra cultura e i nostri valori. In tutte le nostre aree geografiche, abbiamo continuato a operare in modo responsabile verso i nostri oltre 18.000 dipendenti, investendo nelle competenze, promuovendo le pari opportunità e sostenendo il benessere dei nostri team. Nel 2024, abbiamo ulteriormente rafforzato il nostro sostegno all'inclusione digitale, alla protezione dei dati e all'equo accesso alla connettività, dando continuità ai principi che ci hanno guidato fin dagli inizi.

Stiamo inoltre accelerando l'azione per il clima. Nel nostro percorso di crescita continua, il 2024 ha rappresentato un anno di progressi concreti: il nostro percorso di riduzione delle emissioni di carbonio è stato infatti convalidato dall'iniziativa Science Based Targets (SBTi) e abbiamo firmato tre nuovi accordi per l'acquisto di energia elettrica rinnovabile (Power Purchase Agreement) in Francia, Italia e Polonia. Queste misure concrete ci stanno aiutando a ridurre il nostro impatto energetico e a contribuire alla transizione energetica.

Come sempre, desidero ringraziare i nostri team per il loro costante impegno e la loro determinazione. Mi auguro che questo report offra una visione chiara del nostro lavoro e restituisca in modo autentico i valori che ci guidano come Gruppo Iliad.



Barbara Cominelli



Maria Latella



Tommaso Valletti



Luisa Torsi



Francesca Reich



Francesco Profumo

Il messaggio dell'Advisory Board

Raccontare come un'impresa riesca ad evolvere restando coerente con la propria identità è sempre stimolante. In questi anni, la promessa iniziale con cui Iliad è entrata nel mercato nel 2018 – rendere la connettività più accessibile, trasparente, semplice – è diventata una realtà concreta.

I valori che guidano l'azienda sono stati alla base del suo successo, portandola a costruire una community di quasi 12 milioni di utenti nel 2024 e una rete che collega l'intero territorio. Il tutto, grazie alla semplicità del suo modello di business: offerte accessibili e trasparenti, tecnologia di qualità e un'infrastruttura di ultima generazione che garantisce connessioni sempre più capillari.

Altri elementi hanno contribuito a fare la differenza. Sin dal suo ingresso nel mercato italiano, Iliad ha portato avanti una visione delle telecomunicazioni come settore in grado di portare valore alle generazioni presenti e future, costruendo un business orientato al rispetto dell'ambiente, delle persone e della società in cui opera.

Con il suo secondo report di sostenibilità, l'azienda compie un passo ulteriore in questa direzione scegliendo di raccontare il proprio percorso con un linguaggio nuovo, quello della sostenibilità, strutturato e misurabile. Infatti, la Corporate Sustainability Reporting Directive non ha rappresentato solo una sfida, ma un'opportunità per comunicare in modo ancora più strutturato e trasparente le azioni intraprese in ambito di governance, ambiente e sociale.

Al centro del racconto di sostenibilità di Iliad non ci sono solo numeri. Ci sono le persone, le loro aspirazioni, il loro futuro.

Un esempio su tutti è rappresentato dalle iniziative dedicate ai giovani e allo sviluppo delle competenze, come il progetto Iliadship. Alla sua seconda edizione nel 2024, il progetto è nato per supportare ogni anno 10 giovani universitari nella loro formazione con borse di studio, workshop e percorsi di affiancamento. Il progetto coinvolge attivamente tutto l'Advisory Board di Iliad, i cui membri diventano mentori per gli studenti. Con Iliadship, Iliad ha scelto di investire concretamente nelle competenze del domani. Non si tratta solo di formare talenti, ma di farlo in uno scambio vero con al centro i valori dell'inclusione, della parità di accesso alle opportunità e dell'innovazione responsabile.

Affiancare l'azienda nel suo percorso ci ha dimostrato che la connessione – quella digitale, ma anche quella tra esseri umani di diverse generazioni che scambiano idee e condividono valori – è una leva fondamentale di partecipazione. In questo senso, il racconto che emerge da queste pagine rispecchia il DNA di Iliad: un modello che mette al centro l'ascolto, la semplicità e la trasparenza.

Questo report non è solo una fotografia di ciò che è stato fatto: è un'indicazione di rotta, un modo per dire che fare impresa in modo sostenibile è possibile.

Come Advisory Board, siamo fieri di poter accompagnare l'azienda in questo viaggio.

Advisory Board Iliad

HIGHLIGHTS 2024

Dati aggiornati al 31.12.2024

iliad **97%** degli utenti mobili si dichiara soddisfatto di iliad¹

Le nostre reti di telecomunicazioni



18 mila
stazioni radio base

16 mln
case raggiunte dalla
nostra fibra

>99%
della popolazione
coperta in 4G²

7 mila
città raggiunte dal 5G³

11,985 mln
utenti, di cui:

11,636 mln
utenti del segmento
mobile

349 mila
utenti del segmento
FTTH

€37 mln
di Free cash flow positivo

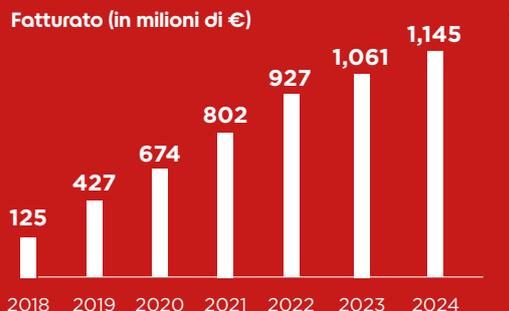
€1,145 mld
di fatturato

62 flagship Store
+19% vs 2023

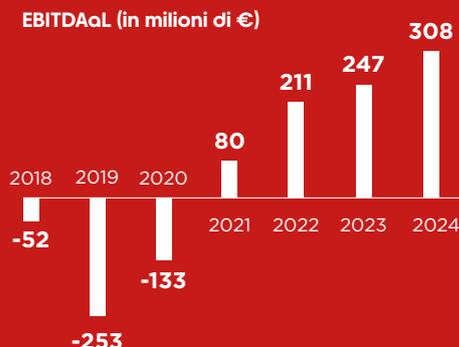
9 mila punti
vendita
(suddivisi tra iliad Corner, iliad Point,
iliad Express e iliad Space)

Un'azienda in crescita

Fatturato (in milioni di €)



EBITDAoL (in milioni di €)



¹ 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.

² 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.

³ 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

è iliad



La storia di iliad

Inizia la Rivoluzione

29
maggio
2018

iliad entra nel
mercato italiano

iliad è parte di iliad Group, il quinto 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.**

Consapevoli di ricoprire un ruolo chiave nella digitalizzazione di un Paese sempre più interconnesso, ci impegniamo da sempre a offrire soluzioni **semplici, chiare e trasparenti**. Le nostre offerte sono pensate per essere senza costi nascosti né rimodulazioni, per garantire sempre 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.

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 essenziale per instaurare rapporti duraturi e significativi con tutti i nostri stakeholder, generando così valore aggiunto e un impatto positivo per la comunità e per il nostro Paese. **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**

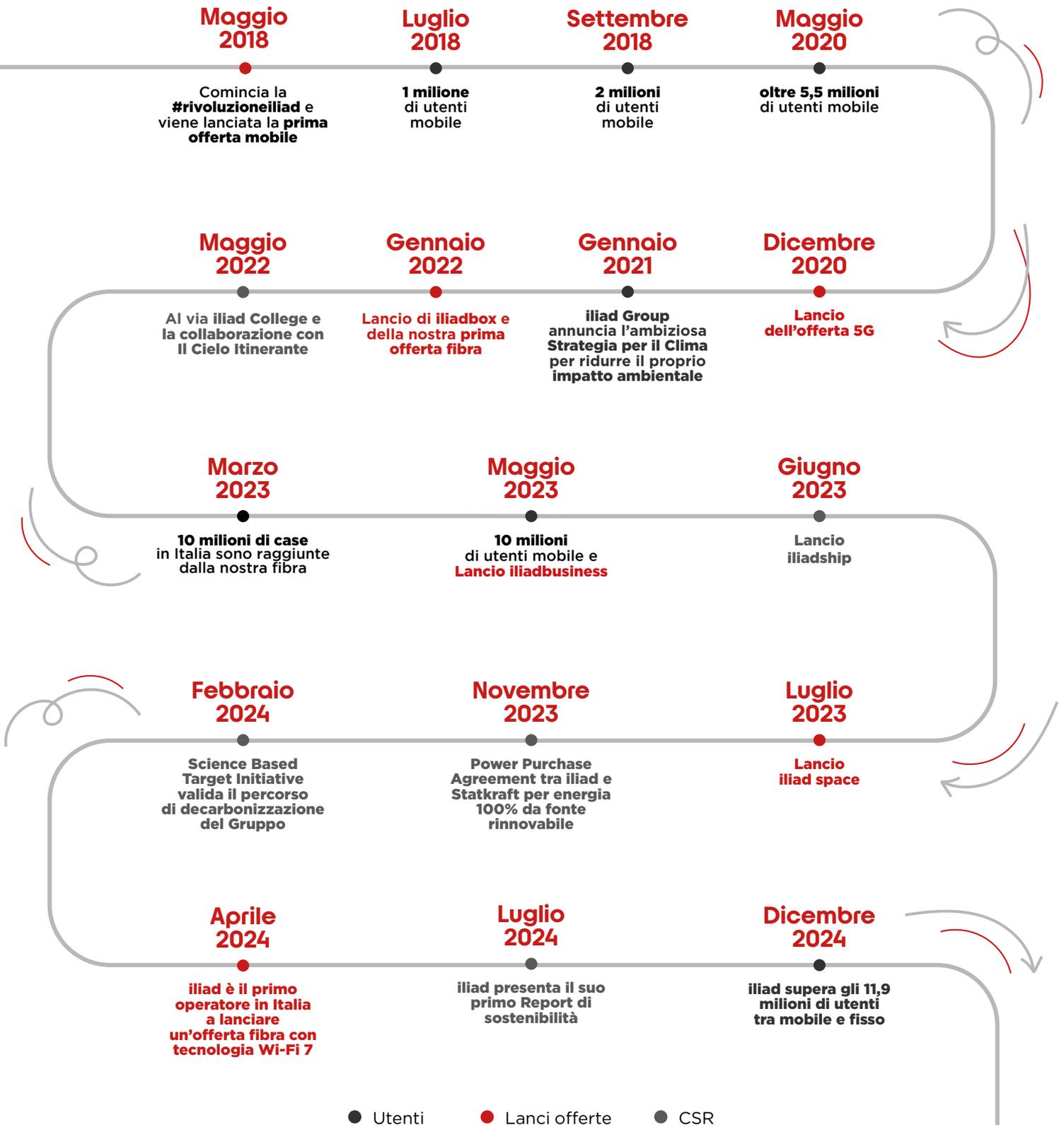


copertura di **tutte le aree geografiche** del nostro Paese grazie a una tecnologia di ultima generazione



sviluppo di competenze e formazione delle giovani generazioni

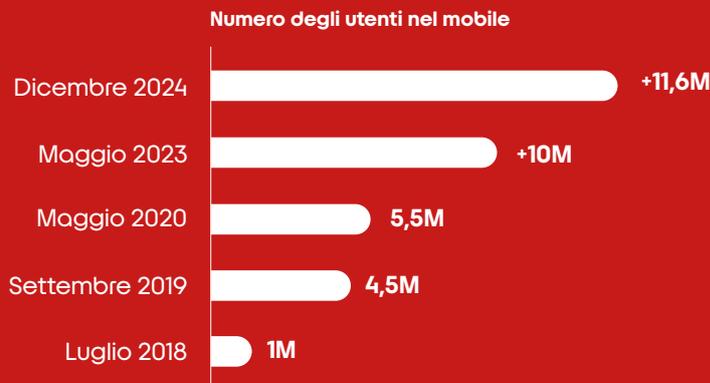
Le tappe principali del nostro percorso



La crescita degli utenti iliad

Dal 2018 al 2024

Da oltre sei 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%⁴. A dicembre 2024 gli utenti mobili attivi iliad hanno raggiunto quota **11,6 milioni**, diventando una vera e propria comunità.



Grazie a una diffusa presenza all'interno del territorio, oggi iliad è il quarto operatore di telefonia mobile del Paese⁵, e si impegna a essere un attore strategico per lo sviluppo delle telecomunicazioni e la transizione digitale.

⁴ 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

⁵ Osservatorio AGCOM sulle comunicazioni n.4/2024



L'offerta mobile di iliad

Trasparenza senza vincoli

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 2024, iliad ha ricevuto il riconoscimento come primo operatore di telefonia mobile per **rapporto qualità-prezzo** dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza (ITQF)⁶.

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

5,99€ /mese
PER SEMPRE

La nostra
prima offerta



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, a gennaio 2022 abbiamo lanciato 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). Nel 2024, iliad è stato il primo operatore in Italia a offrire una connessione FTTH con tecnologia Wi-Fi 7, che garantisce le migliori prestazioni in velocità di download/upload.

Sempre nel 2024, per il secondo anno di fila, iliad 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 1 milione di test condotti, iliad ha ottenuto la migliore performance in termini di velocità di download⁷ e upload.

⁶ 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

⁷ Classifica calcolata sulla base di 1 009 732 test effettuati dalla società indipendente nPerf tra il 1/1 e il 31/12 2024 su reti fisse in Italia per il Barometro-connessioni-fisse-internet-nPerf-2024 pubblicato il 30/01/2025. Barometro e metodologia disponibili su 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 CO2, permettendo di gestire con più attenzione i consumi energetici grazie al pulsante ON/OFF e la modalità sleeping.



Nel 2024 abbiamo lanciato, primi in Italia, un'offerta fibra con modem WI-FI 7 incluso.



Ci impegniamo a rendere i prodotti sempre più compatti e a ridurre la quantità di materie prime utilizzate, sia nella produzione che nel packaging. Adottiamo inoltre un approccio modulare alla progettazione, che consente di sostituire alcuni componenti elettronici, aggiornando così i dispositivi agli standard più recenti senza doverli sostituire interamente.

iliadbusiness

Al fianco di migliaia di professionisti italiani e imprese

A cinque anni dall'entrata nel mercato italiano, nel 2023 è stato lanciato **iliadbusiness**, l'offerta innovativa dedicata a partite IVA e aziende.

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



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 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 dei 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.



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.

Un esempio concreto è il nostro Power Purchase Agreement (PPA), un contratto pluriennale per l'acquisto diretto di energia rinnovabile da un produttore, che ci permette di sostenere concretamente lo sviluppo di nuovi impianti e di ridurre le nostre emissioni indirette.

Il nostro è un management giovane, costituito da professionisti che operano in un ambiente di lavoro caratterizzato da coinvolgimento e senso di appartenenza.



Integrità e trasparenza oltre la compliance

Nel 2024 abbiamo portato avanti con convinzione alcune iniziative volte a rafforzare la nostra governance in un'ottica di maggior trasparenza verso i nostri stakeholder e integrità rispetto ai nostri principi di condotta.

Sebbene non esista un registro nazionale centralizzato o obbligatorio, come Iliad Italia S.p.A. ci siamo iscritti volontariamente a:

- Registro della Trasparenza del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT) - Numero di registro: 2024-1720795518883-27 (dal 12 luglio 2024)
- Registro dei Rappresentanti di Interesse della Camera dei Deputati - Non è assegnato alcun numero di registro (dal 2 febbraio 2024).

Protezione delle informazioni

Consideriamo la sicurezza dei dati e la protezione delle informazioni dei nostri utenti elementi fondamentali della nostra attività e le pratiche di cybersecurity sono ormai parte integrante della strategia aziendale di Gruppo. Questi principi normano l'intera attività di Gruppo a tutti i livelli, dalle fasi di decision making al design dei servizi. Condividiamo infatti periodicamente i programmi di security con il nostro Board, investiamo costantemente in programmi di formazione e di awareness dei nostri dipendenti, abbiamo integrato ormai da tempo i principi di Privacy&Security by design e by default nei processi di sviluppo di nuovi prodotti e servizi e rispettiamo standard consolidati e riconosciuti quali le ISO e il NIST.

COMITATO ESG

Anche per il 2024 il Comitato ESG, costituito nel 2023, si è posto l'obiettivo di monitorare le performance di sostenibilità di iliad, in linea con la strategia del Gruppo. Nel 2024 il Comitato ha inoltre coordinato e supportato le attività relative al Double Materiality Assessment del Gruppo, richiesto dalla nuova direttiva europea CSRD. Il Comitato, che si riunisce due volte al mese 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 31.12.2024:

Flavio Iervini / Environmental Manager & Sustainability Coordinator

Giulia Scognamiglio / Corporate Communication & CSR Manager

Bruna Nania / Head of Brand & Communication

Giulia De Dominicis / Trade Marketing Manager

Vittorio Catapano / Corporate & Compliance Affairs Lead

Carmine Venosa / Accounting Manager

Elena Guastaferrò / Internal Communication 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.



Scopri di più
sull'Advisory
Board

ADVISORY BOARD

Dal 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.

Francesca Reich

Membro del CdA di Banca Mediolanum e di Tinexta, già CEO dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato

Luisa Torsi

Professoressa di Chimica presso l'Università di Bari Aldo Moro e Vicepresidente del Consiglio Scientifico del CNR

Tommaso Valletti

Professore di Economia all'Imperial College di Londra. Ex Chief Competition Economist della Commissione Europea

Francesco Profumo

Professore del Politecnico di Torino, già Ministro dell'Istruzione ed ex Presidente della Compagnia di San Paolo

Maria Latella

Giornalista Sky TG24 e Radio 24

Barbara Cominelli

CEO JLL Italia

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 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 di iliad Group, abbiamo intuito che la rivoluzione digitale avrebbe cambiato il mondo. 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

Rivoluzione delle telecomunicazioni

Internet rappresenta un'innovazione senza precedenti, che ha spalancato le porte all'accesso universale all'informazione e trasformato radicalmente il modo in cui comunichiamo e ci rapportiamo alla conoscenza.

Fin dall'inizio, i fondatori di iliad Group hanno creduto fermamente che l'accesso a Internet debba essere garantito a tutti, al pari di qualsiasi altro servizio essenziale. 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 nostra 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. 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, composto da 22 nazionalità e appartenenti a diverse fasce d'età, dagli under 20 agli over 60. Ci assicuriamo che ognuno trovi il proprio posto, favorendo l'empowerment e la responsabilizzazione piuttosto che rigide strutture gerarchiche.



Tecnologia accessibile: verso un modello capillare

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, tutti i nostri utenti hanno facile accesso alla banda larga ultraveloce. Siamo consapevoli che 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).

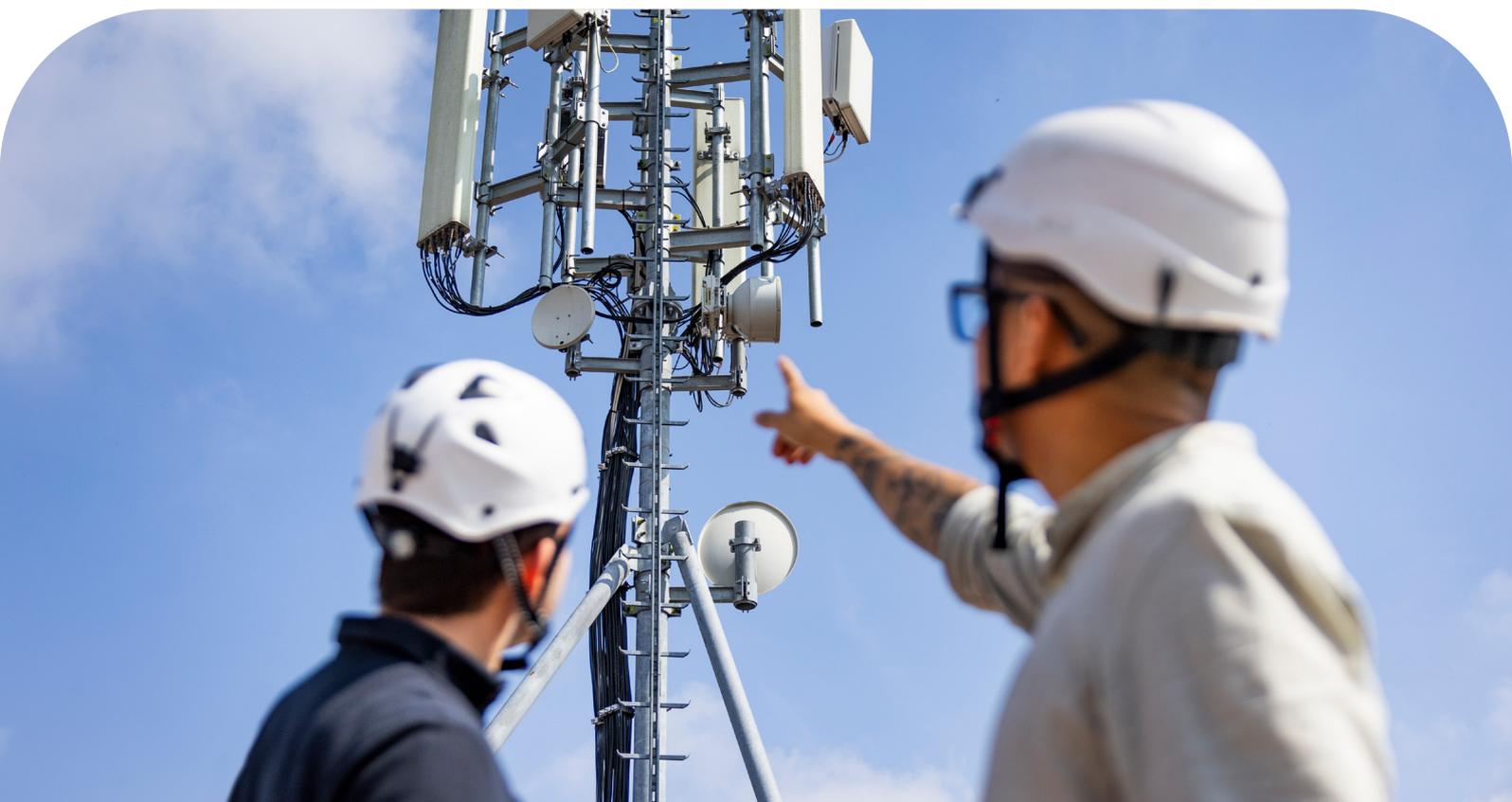
Nel 2018 siamo entrati nel mercato italiano della telefonia mobile con uno specifico credo: portare una rivoluzione digitale per tutti. Poi, nel 2020, il Gruppo ha acquisito **Play**, il più grande operatore

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.

Un ulteriore passo compiuto in questa direzione è stato l'avvio di una partnership con **Phoenix Tower International** (PTI) relativa alle infrastrutture passive di telecomunicazioni mobili, che consentirà ad iliad di accelerare la densificazione di una rete mobile 4G/5G di alta qualità. Un'operazione che coinvolge fino a 1.900 nuovi siti, per una copertura sempre più capillare del territorio.

Nel 2024 abbiamo ricevuto dall'Agcom il via libera sulla partnership con Wind3 per la joint venture **Zefiro Net**, progetto che consentirà di connettere le aree meno popolate e periferiche del territorio italiano.

La cornice strategica di iliad è infine integrata dalle nostre offerte B2B, che contribuiscono ad accelerare la trasformazione digitale delle piccole imprese che a loro volta giocano un ruolo importante nel rivoluzionare gli usi a livello nazionale.



Un gruppo europeo

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

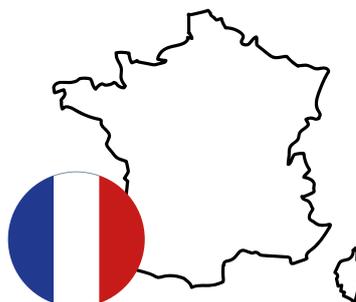
Presenti in Francia, Italia e Polonia, abbiamo oltre 18.200 dipendenti al servizio di oltre 50 milioni di utenti, con una crescita di 2 milioni solo nell'ultimo anno. Siamo il quinto operatore di telefonia mobile in Europa per numero di utenti.



In Francia

ATTIVITÀ DI BUSINESS

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



DATI CHIAVE



13.213
dipendenti



7,6 mln
utenti di linea fissa



15,5 mln
utenti Mobile



99,5%
della popolazione
coperta dal 4G
e **94,2%** dal 5G



+31 mila
Comuni coperti dalle
nostre offerte di linea
fissa



257
Punti vendita

BRANDS

free

Creato nel 1999

Scaleway

Creato nel 1999

free PRO

Creato nel 2021

Stancer

Creato nel 2022

In Polonia

ATTIVITÀ DI BUSINESS

- ▶ Operatore di linea fissa
- ▶ Operatore Mobile

BRAND



Creato nel 2004
e acquisito nel 2021



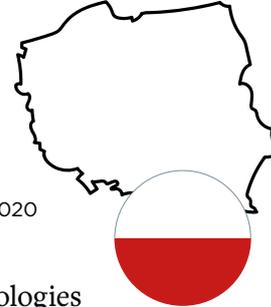
Creato nel 1989
e acquisito nel 2022



Creato nel 2012
e acquisito nel 2020

RedgeTechnologies

Creato nel 2007
e acquisito nel 2022



DATI CHIAVE



4.072
dipendenti



2,1 mln
utenti di linea fissa



13,3 mln
utenti Mobile



99,6%
della popolazione
coperta dal 4G



+22 mila
Comuni coperti dalle
nostre offerte di linea
fissa



699
Punti vendita

In Italia

ATTIVITÀ DI BUSINESS

- ▶ Operatore di linea fissa
- ▶ Operatore Mobile

BRAND

iliad

Creato nel 2018



KEY FIGURES



1.075
(escludendo
Zefiro net)



349 mila
utenti di linea fissa



11,6 mln
utenti Mobile



+99%
della popolazione
coperta dal 4G⁸



+7 mila
Comuni coperti dalle
nostre offerte di linea
fissa



62
Flagship Store

⁸ 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 percorso di sostenibilità





Lavoriamo da sempre per creare basi solide su cui costruire la nostra **strategia di sostenibilità** per gli anni futuri. Il 2024 ci ha visti compiere ulteriori passi nel nostro **percorso di sostenibilità**⁹.

Nel 2024, il Board del Gruppo ha analizzato le sue tappe fondamentali, tra cui: la convalida da parte dell'SBTi degli obiettivi climatici e l'emissione di un green bond da 500 milioni di euro, allineato al nostro Green Financing Framework.

In linea con quanto previsto dalle novità normative della CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive)¹⁰, nel 2024 abbiamo approfondito ed integrato l'analisi di materialità svolta a livello italiano nel 2023 con l'analisi di doppia materialità svolta a livello di Gruppo.

Gli SDG a cui iliad contribuisce



⁹ Il Comitato CSR del Board definisce la strategia di sostenibilità del Gruppo e, con il supporto dei team CSR e degli ambassador interni, ne assicura l'integrazione operativa. Nel 2024, questi comitati sono stati coinvolti nel lavoro del Gruppo iliad sulla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

¹⁰ Corporate Sustainability Reporting Directive - (UE) 2022/2646; direttiva (stop the clock) (UE) 2025/794 che modifica la direttiva (UE) 2022/2646

CSRD e la nuova rendicontazione di sostenibilità

Cosa prevede la CSRD?

Le imprese sono state chiamate a redigere le rendicontazioni di sostenibilità, come da D.lgs 125/2024, seguendo i nuovi **indicatori ESRS** (European Sustainability Reporting Standards) e introducendo l'analisi di **doppia materialità**. Iliad Group ha quindi realizzato la propria rendicontazione di sostenibilità già dal 2025 (con riferimento al 2024); per Iliad Italia si prevede invece l'obbligo di rendicontazione dal 2028 (con riferimento al 2027), sebbene l'azienda abbia già contribuito attivamente al documento di Gruppo¹¹.

La **doppia materialità** introdotta dalla CSRD, implica la necessità di comunicare sia l'impatto che le attività dell'impresa hanno su persone e ambiente, sia il modo in cui le tematiche di sostenibilità influenzano le performance e la strategia dell'impresa stessa. Si tratta di un nuovo approccio alla rendicontazione, in grado di fornire maggiore visibilità sui rischi e le opportunità che l'azienda si trova ad affrontare, oltre alla visione sull'impatto che l'azienda genera sui propri stakeholder in termini economici, ambientali e sociali.

La doppia materialità è costituita da due prospettive:

Prospettiva «outside-in» (materialità finanziaria):

Si focalizza sull'impatto che le tematiche di sostenibilità possono avere sull'azienda, considerandole potenziali rischi o opportunità in grado di influenzarne la performance finanziaria e la situazione patrimoniale nel breve, medio e lungo termine.

Prospettiva «inside-out» (materialità d'impatto):

Si concentra sugli impatti effettivi o potenziali, a breve, medio e lungo termine, sulle persone o sull'ambiente, direttamente collegati alle attività di un'azienda e alla sua catena del valore.

A cosa serve la doppia materialità?

L'analisi di doppia materialità è un processo di mappatura interna all'azienda, volto a identificare **impatti, rischi e opportunità** (IRO) materiali di natura ambientale, sociale e di governance. Rappresenta il punto di partenza per definire le informazioni rilevanti da comunicare nella rendicontazione di sostenibilità, in linea con le esigenze dell'azienda e dei suoi stakeholder. Su questa base si costruisce un piano d'azione strategico, finalizzato a orientare decisioni sostenibili nel medio periodo, generando valore condiviso per l'impresa e per tutti i portatori di interesse rilevanti.

¹¹ https://www.iliad.fr/media/ILIAD_URD_28042025_ENG_81bbd00ae3.pdf



L'ascolto costante dei nostri stakeholder

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

Nel 2024, come iliad Italia, abbiamo contribuito alla mappatura dell'ecosistema degli stakeholder del Gruppo, con l'obiettivo di rappresentare i soggetti che hanno un interesse o un'influenza sull'operato di iliad.

Abbiamo coinvolto gli stakeholder più rilevanti, sia interni che esterni, con l'obiettivo di valutare gli IRO (Impacts, Risks and Opportunities) e identificare quelli più significativi per iliad. Il processo ha previsto la conduzione di 23 interviste individuali, realizzate attraverso incontri dedicati sia in presenza che da remoto.

Le interviste sono state sviluppate a partire dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS) e dagli IRO già in-

dividuati dal Gruppo iliad. Il questionario, strutturato in due fasi distinte — una per la materialità d'impatto e una per la materialità finanziaria — è stato progettato per adattarsi al livello di competenza del singolo intervistato sui temi trattati, tramite un breve self-assessment iniziale.

Le domande, a risposta chiusa su scala da 1 a 5, erano accompagnate dalla possibilità di aggiungere commenti e osservazioni qualitative, per raccogliere ulteriori spunti e approfondimenti.

Con oltre 70 interviste realizzate, il Gruppo iliad ha coinvolto nel processo di ascolto tutti gli attori principali che, a vario titolo, interagiscono lungo l'intera catena del valore: fornitori, ONG, partner commerciali, associazioni di settore, autorità locali, media, banche e investitori, coprendo tutti i territori di presenza (Italia, Francia e Polonia).

A livello interno, sono stati ascoltati diversi top manager, rappresentativi dell'intera attività del Gruppo.



L'ecosistema iliad

Agire responsabilmente: il nostro impegno per un futuro sostenibile

Per il Gruppo iliad, essere un'azienda responsabile significa fare le cose nel modo giusto, in modo coerente e in tutti i mercati in cui operiamo. È un principio che guida il nostro percorso sin dagli inizi e che continua a ispirare le nostre azioni mentre cresciamo in Francia, Italia e Polonia. Attraverso l'innovazione, l'accessibilità e la qualità del servizio, il nostro impegno è sempre stato quello di creare valore per gli utenti, contribuendo al contempo a un impatto positivo sulla società e sull'ambiente.

Essere responsabili, per iliad, significa andare oltre le aspettative dei nostri utenti: significa costruire un futuro in cui l'accesso al digitale sia inclusivo, la nostra impronta ambientale sempre più ridotta e il nostro modello di business trasparente ed etico.

Una visione chiara, supportata da impegni concreti

A livello di Gruppo, questo impegno si traduce in una strategia di sostenibilità strutturata su tre pilastri fondamentali (ESG):

Responsabilità ambientale (E)

Accelerare la transizione verso un'operatività low-carbon e prodotti eco-progettati.

Impegno sociale (S)

Promuovere ambienti di lavoro e catene di fornitura eque, sicure e inclusive.

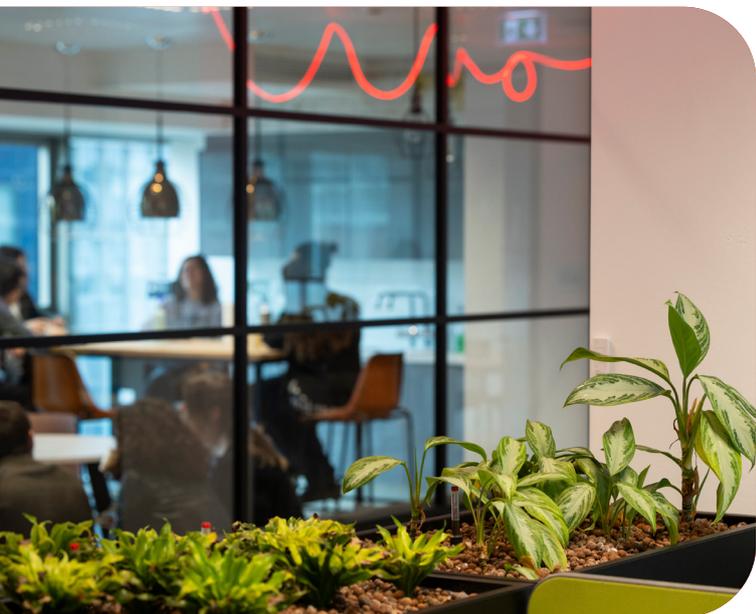
Business etico e responsabile (G)

Rafforzare trasparenza, governance e accountability.

Con l'evoluzione del quadro normativo, anche il nostro approccio al reporting di sostenibilità si trasforma. La CSRD non rappresenta solo un requisito di conformità, ma un'opportunità strategica per ridefinire il modo in cui definiamo e misuriamo il successo in ambito ESG.

Allineando la nostra rendicontazione alle aspettative degli stakeholder e agli standard scientifici, rafforziamo la nostra resilienza e competitività nel lungo periodo.

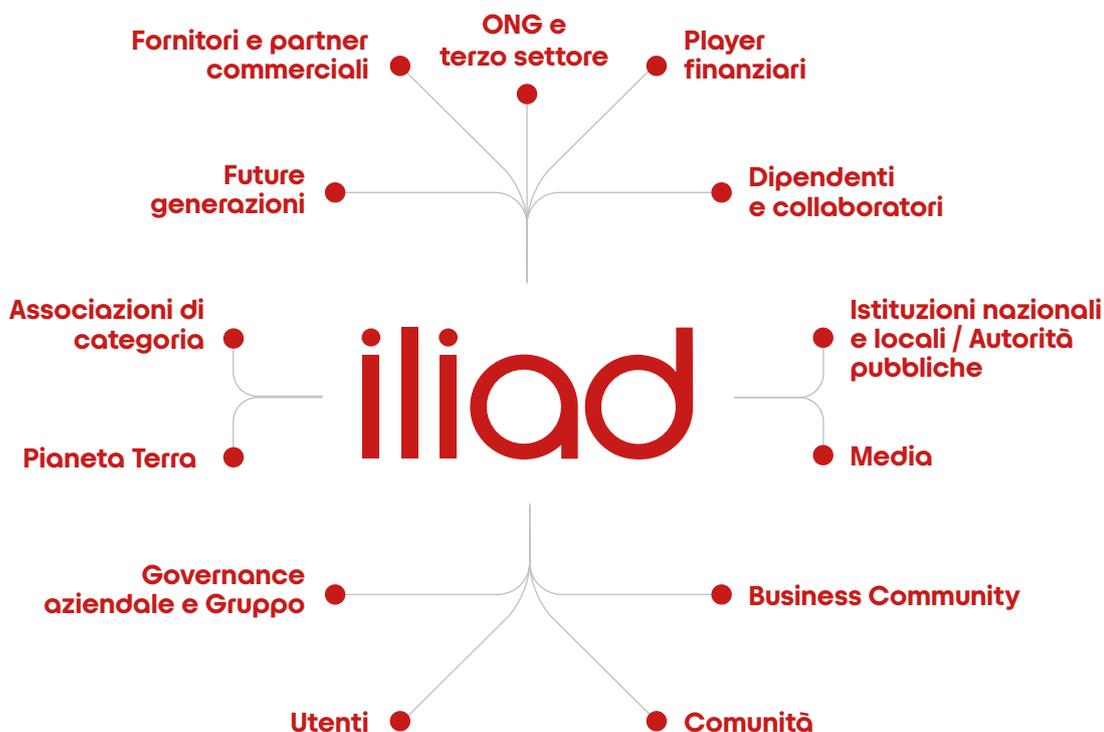
Lo Stakeholder engagement



Per noi di iliad Italia, contribuire alla mappatura dell'ecosistema del Gruppo è stata un'opportunità preziosa per approfondire le relazioni con i diversi stakeholder e comprendere meglio le interdipendenze generate dal nostro modello di business.

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.

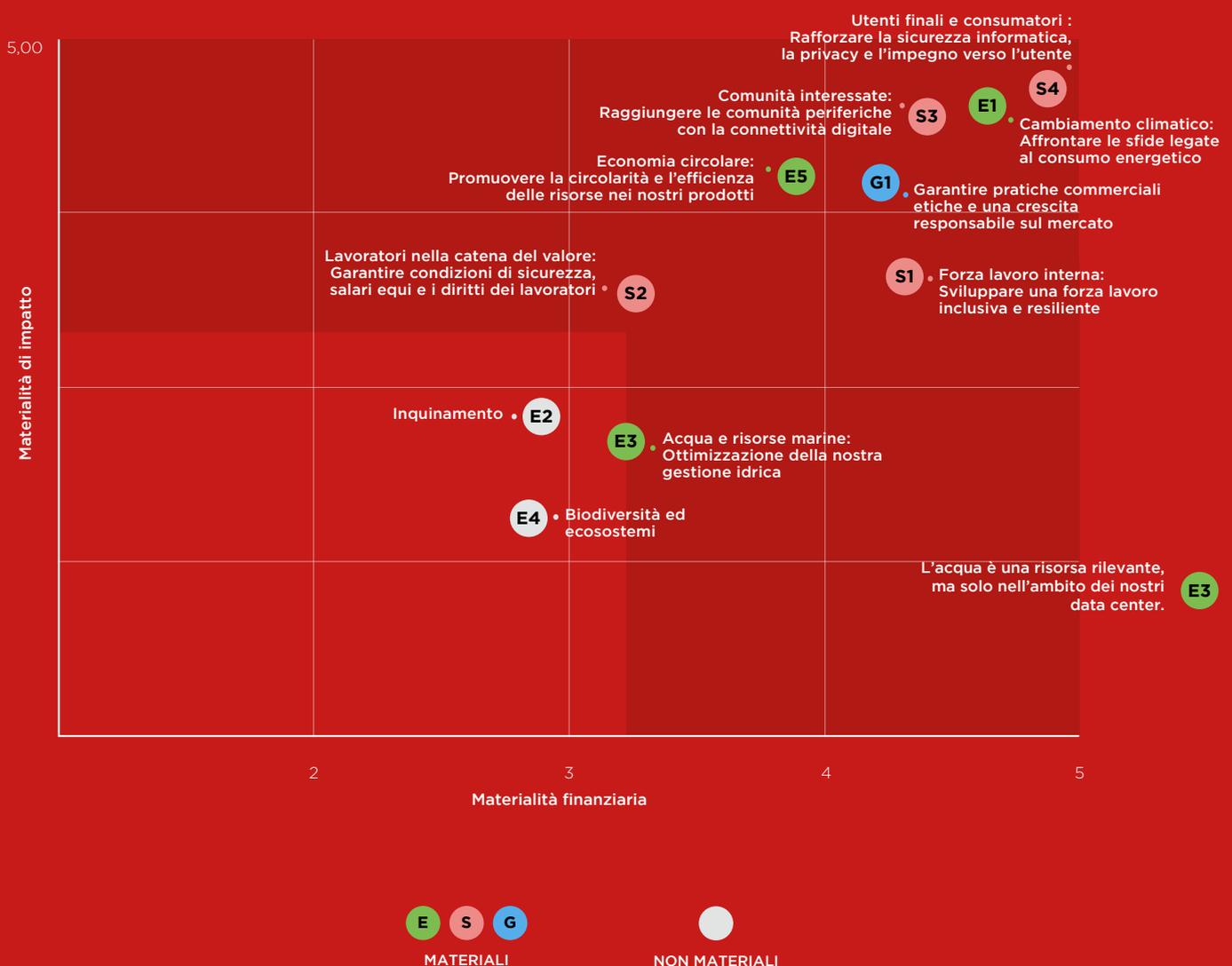
Gli stakeholder di iliad Italia



La matrice di doppia materialità

In linea con i nuovi standard europei, abbiamo condotto a livello di Gruppo la nostra analisi di doppia materialità, al fine di individuare i temi maggiormente rilevanti tra quelli descritti e elencati negli ESRS.

Come Iliad Italia abbiamo attivamente preso parte al processo di identificazione dei temi materiali.



Come abbiamo costruito la nostra mappa?



Comprensione del **contesto** e definizione della **strategia di coinvolgimento** degli **stakeholder** tramite:

- a. Analisi delle attività, modello di business, relazioni commerciali e catena del valore (a monte e/o a valle) dell'impresa.
- b. Definizione della strategia di coinvolgimento degli stakeholder e identificazione degli stakeholder chiave.



Definizione dei temi materiali, impatti rischi e opportunità considerati più rilevanti

E	S	G
<p>E1 - Cambiamento Climatico: affrontare le sfide legate alla nostra carbon footprint e al consumo energetico</p> <p>E3 - Acqua e risorse marine: ottimizzazione della gestione idrica</p> <p>E5 - Economia circolare: promuovere la circolarità e l'efficienza delle risorse dei nostri prodotti</p>	<p>S1 - Propria forza lavoro: crescere una forza lavoro inclusiva e resiliente</p> <p>S2 - Lavoratori nella catena del valore: garantire condizioni di sicurezza, salari equi e diritti dei lavoratori</p> <p>S3 - Comunità interessate: raggiungere le comunità periferiche con la connettività digitale</p> <p>S4 - Utenti finali e consumatori: rafforzare la sicurezza informatica, la privacy e l'impegno verso il cliente</p>	<p>G1 - Condotta aziendale: garantire pratiche commerciali etiche e una crescita responsabile del mercato</p>

Rispetto all'analisi di materialità condotta nel 2023 da iliad Italia, temi come la **circularity** e la **cyber safety** sono emersi come maggiormente rilevanti da parte di diverse categorie di stakeholder. In primo luogo, l'importanza della circularity riflette la necessità di efficientare la gestione dei flussi di risorse in uscita (attraverso il riciclo e il riutilizzo) riducendo significativamente i costi operativi, garantendo una maggiore conformità alle normative vigenti e rispondendo alla domanda crescente di pratiche sostenibili da parte dei consumatori. Allo stesso tempo, la cyber safety mantiene un elevato livello di materialità per via del potenziale impatto negativo legato ai rischi di gestione e trattamento di grandi volumi di dati personali, a conferma dell'importanza di continuare a rafforzare le già numerose misure adottate in ambito di sicurezza informatica.

Impatti, Rischi ed Opportunità

ESRS	Descrizione degli IROs	Tipo di IRO	Orizzonte temporale
ESRS E1	Contributo al cambiamento climatico attraverso le emissioni di gas serra (GHG) derivanti dalle operazioni dirette di Iliad e dalle operazioni lungo la sua catena del valore.	Impatto negativo	Breve termine
	Uso di processi ad alta intensità energetica che portano al consumo di risorse.	Impatto negativo	Breve termine
	Rischio finanziario dovuto al consumo di energia, alla volatilità dei prezzi dell'energia e alle spese necessarie per miglioramenti dell'efficienza energetica.	Rischio	Medio termine
	Esposizione ai rischi fisici legati al clima.	Rischio	Breve termine
	Rischio reputazionale e normativo legato all'impronta di carbonio di Iliad.	Rischio	Medio termine
ESRS E3	Rischio operativo e reputazionale dovuto all'elevato consumo di acqua dei data center.	Rischio	Medio termine
	Immagine negativa dovuta all'elevato consumo di acqua dei data center.	Impatto negativo	Impatto negativo
ESRS E5	La condivisione, il riutilizzo e il riciclo di hardware e servizi riducono i costi e attraggono clienti alla ricerca di prodotti sostenibili.	Opportunità	Breve termine
	Esaurimento delle risorse e produzione di rifiuti dovuti alla produzione e al fine vita dell'hardware.	Impatto negativo	Breve termine
ESRS S1	Mancanza di attrattività dovuta alla scarsa rappresentanza delle donne nei ruoli tecnici e di leadership.	Rischio	Breve termine
	Aumento del turnover e perdita di produttività dovuti a scarso benessere dei dipendenti, salari e benefici insufficienti.	Rischio	Breve termine
ESRS S2	Esposizione a condizioni di lavoro pericolose nella catena di fornitura di Iliad, con conseguenti incidenti sul lavoro e problemi di salute.	Impatto negativo	Breve termine
	Ostacoli a salari equi e alla sindacalizzazione, che limitano i diritti dei lavoratori e riducono l'equo compenso.	Impatto negativo	Medio termine
ESRS S3	Accesso alle telecomunicazioni e ai servizi digitali per le popolazioni non servite o vulnerabili, compreso l'accesso alle informazioni politiche e agli strumenti di coinvolgimento.	Impatto positivo	Breve termine
ESRS S4	Accesso a contenuti online dannosi che causano danni psicologici (ad esempio, attività criminali come l'abuso di minori, l'uso non etico dell'IA, ...)	Impatto negativo	Breve termine
	Fornitura di servizi economici e innovativi che portino a una maggiore inclusività e accessibilità.	Impatto positivo	Breve termine
	Rischio finanziario legato alla perdita di clienti a causa di un servizio clienti scadente.	Rischio	Breve termine
	Rischi finanziari e di reputazione legati alla raccolta di dati e alle violazioni della privacy / sicurezza informatica.	Rischio	Breve termine
ESRS G1	Esposizione a rischi di corruzione e concussione.	Rischio	Breve termine
	Investimenti infrastrutturali ed espansione del mercato attraverso l'impegno politico.	Opportunità	Medio termine



The page features several decorative red elements: a thin red arc on the left side, a solid red circle in the upper right, a large red arc in the top right corner, and a large red arc at the bottom of the page.

Capitolo 3

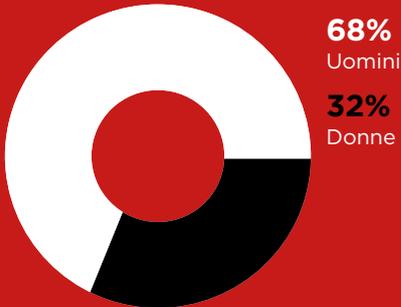
Le nostre persone

HIGHLIGHTS 2024

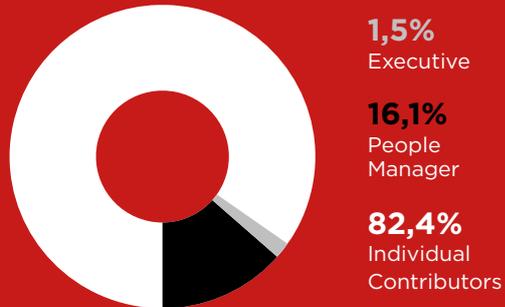
Dati aggiornati al 31.12.2024

Al 31 dicembre 2024 i dipendenti di iliad in Italia sono 1.075, ripartiti come segue:

Ripartizione per genere



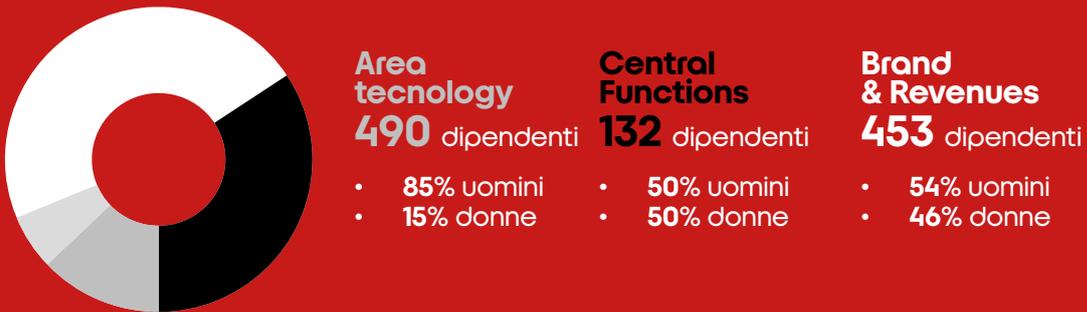
Ripartizione per categoria



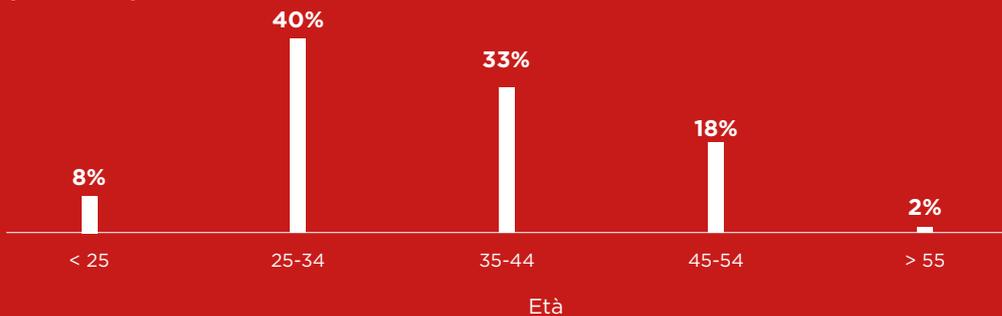
Gli SDGs a cui contribuiamo:



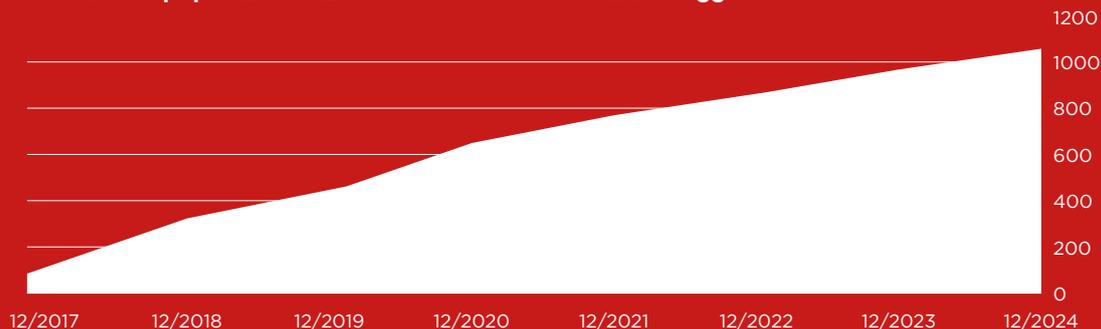
Ripartizione per tipologia di lavoro



Ripartizione per età



Crescita della popolazione aziendale dalla nascita di iliad a oggi



Ripartizioni per genere ed età



Ripartizione dei nuovi ingressi per genere ed età



Fin dal primo giorno, la crescita di Iliad è stata guidata da una cultura aziendale solida, fondata su principi ben saldi che ispirano ogni giorno il modo in cui ci relazioniamo con gli utenti e collaboriamo 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 terzo 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 lavoratori 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, orientare lo stile di leadership e favorire comportamenti manageriali coerenti, nel 2024 abbiamo consolidato il nostro **"Modello di Leadership"**, sviluppato 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 nel 2023 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, attraverso un tour di workshop che portiamo avanti nelle nostre sedi («Connecting Values»).

Il nostro modello di leadership

SHARE THE ILIADNESS

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

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.

EMPOWER TALENT

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

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.

HACK THE FUTURE

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

Una Rivoluzione che non si ferma mai

Ciascuno di noi in iliad lavora per costruire un 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 strategici per raggiungere gli obiettivi comuni, capaci al tempo stesso di stimolare 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, 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 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.

Inside iliad

Realizzata con l'obiettivo di centralizzare contenuti e informazioni utili, **"inside iliad"**, il nostro intranet aziendale, 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 2024 abbiamo condotto la seconda edizione di **Let's Talk**, un format volto ad approfondire progetti e programmi in corso. Parlandone direttamente con gli interlocutori chiave che lavorano concretamente sui diversi temi, vogliamo anche incoraggiare la condivisione e il dialogo a tutti i livelli.

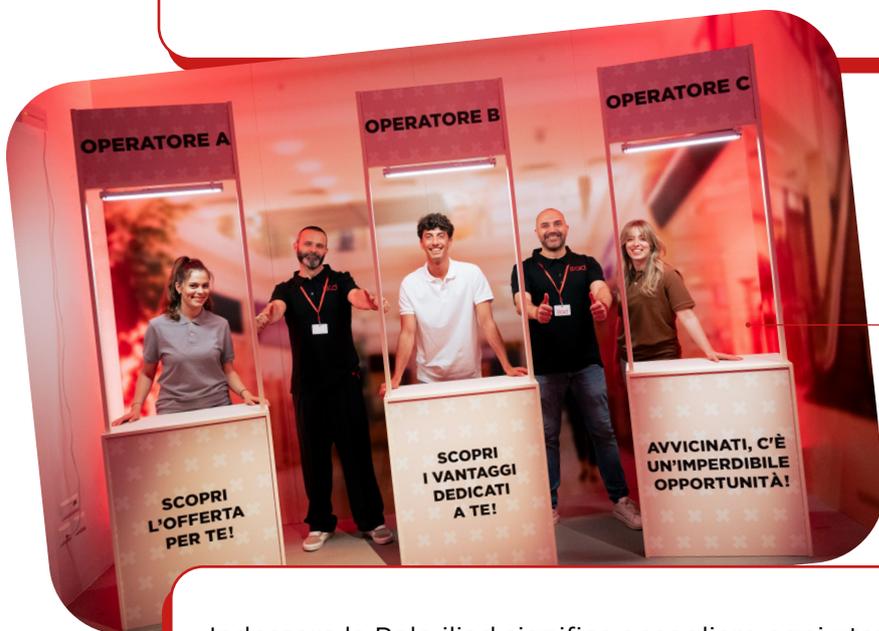
Open day

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 Ottobre 2024 abbiamo organizzato un **Open Day** nella maggior parte delle nostre sedi. Durante questo pomeriggio abbiamo aperto le porte dei nostri uffici e offerto diverse attività ricreative per tutti i dipendenti delle sedi iliad, le loro famiglie e i loro amici.

Compleiliad

Il 29 maggio 2024 iliad ha festeggiato il suo sesto compleanno, sostenuto dalla fiducia di una community di oltre 11 milioni di utenti. Per celebrare questo importante traguardo, abbiamo organizzato un evento speciale all'insegna dell'innovazione e dell'ironia: un percorso immersivo dal titolo «**Telcopoly - il gioco della telefonia**», pensato per sensibilizzare, con leggerezza e spirito critico, sulle pratiche "opache" e distorsive ancora diffuse nel settore. Un'esperienza che ha accompagnato i partecipanti in un viaggio attraverso le dinamiche poco trasparenti del mercato, fino ad approdare nel "mondo iliad", dove le offerte sono chiare, senza costi nascosti né rimodulazioni. L'evento è stato presentato dall'AD Benedetto Levi, che ha colto l'occasione per raccontare l'evoluzione del brand, rinnovare l'impegno verso una telefonia più giusta e annunciare nuove offerte mobile pensate per rispondere alle esigenze di una base utenti sempre più ampia.

"Da sei anni, festeggiamo il nostro compleanno come un'occasione per chiederci come possiamo soddisfare sempre di più i nostri utenti, e come rendere tutto il mercato sempre più chiaro e trasparente. Per questo oggi rinnoviamo il nostro impegno a mantenere le nostre promesse, a rimanere fedeli ai nostri valori, per continuare a crescere e a restare vicini ai nostri utenti" - AD Benedetto Levi



**29 maggio
2024**

Con la polo iliad

Indossare la Polo iliad significa accogliere ogni utente con il sorriso, diventando per lui un punto di riferimento concreto e autentico.

Simbolo del legame speciale che ci unisce alla nostra community, la Polo iliad rappresenta un elemento distintivo del nostro approccio, che si riflette non solo nel lavoro quotidiano degli Store Consultant, ma in ogni team e a tutti i livelli dell'organizzazione.

«**Con la Polo iliad**» è un'attività di engagement pensata per rafforzare questa connessione: un'iniziativa che offre ai colleghi di ogni area aziendale l'opportunità di vivere in prima persona l'esperienza in Store.

Affiancando i colleghi degli iliad Store per mezza giornata, ogni partecipante ha la possibilità di osservare da vicino il rapporto con gli utenti e toccare con mano i valori di trasparenza, semplicità e vicinanza che guidano ogni interazione nella #Rivoluzioneiliad.

102

Persone coinvolte



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 organizzativa 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.



+29.404

ore di formazione
interna nel 2024



Formazione sulla cyber-sicurezza

Nel 2024 abbiamo promosso un percorso formativo organizzato su diversi moduli calibrati sulle competenze e sul background dei partecipanti e orientato a sensibilizzare sui temi della sicurezza:

- corso base di cybersecurity: 168 ore
- corso per amministratori di sistema: 32 ore
- corsi di recupero dedicati: 20 ore
- corsi tecnici: 80 ore

300 ore in totale

Alla formazione in aula abbiamo affiancato un percorso di awareness mensile funzionale a mantenere alta la soglia dell'attenzione sui temi della sicurezza.



Workshop DE&I

Il laboratorio prevede il coinvolgimento di dipendenti iliad con seniority e ruoli diversi, provenienti da differenti aree geografiche e team, come elemento di diversità imprescindibile. L'obiettivo del workshop è di sensibilizzare e informare la popolazione aziendale sui temi della Diversità, Equità e Inclusione. Il laboratorio include esercitazioni esperienziali per toccare come questi temi impattano sulle le aziende e si conclude con la condivisione di un feedback di miglioramento o apprezzamento sul contesto lavorativo iliad, in chiave DE&I.

Climate Fresk

Un laboratorio di 3 ore basato su un approccio decentrato e partecipativo: a partire dai dati scientifici dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), i colleghi vengono coinvolti dal nostro team di L&D per mettere in relazione le cause e gli effetti del cambiamento climatico. Il workshop e il metodo utilizzato sono stati ideati dall'ONG [Climate Fresk](#), creata nel dicembre 2018 da Cédric Ringenbach per accelerare la comprensione dei problemi climatici a livello globale.

+135

persone formate
nel Climate Fresk nel
2024

+427

persone formate su
DE&I nel 2024

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 per 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.

Nel 2024 abbiamo realizzato il permesso genitoriale iliad, uno strumento per supportare e semplificare un periodo importante nella vita delle persone, come il primo anno dall'arrivo di un figlio.

In particolare questo strumento prevede la possibilità di fruire di 20 giorni lavorativi di congedo (portandolo da 10 giorni lavorativi a 30 giorni lavorativi).

Anche nel 2024, 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.

Nel 2024 abbiamo inoltre inaugurato la nostra partnership con **Unobravo**, supporto psicologico online, con 5 sessioni gratuite per ogni dipendente. La partnership comprende webinar di sensibilizzazione sulla salute mentale.

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, i nostri operatori sui siti TLC possono disporre di nuove scarpe antinfortunistiche, realizzate in materiale riciclato. iliad ha promosso sin dal 2019 l'applicazione del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità¹², 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 frequenza¹³: 1,17

Indice di gravità¹⁴: 0,002

2 infortuni non in itinere nel 2024

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

¹² Ad oggi il 23% delle scarpe anti-infortunistiche è costituite da scarpe realizzate in materiale riciclato

¹³ Numero di infortuni con almeno 1 giorno di assenza dal lavoro / ore lavorate * 1.000.000

¹⁴ Numero di giorni persi per infortunio / ore lavorate * 1.000

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. 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 22 nazionalità 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 di lavoro inclusivo sia fondamentale per il nostro successo. A tal fine, nel 2024 abbiamo sviluppato 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.

Il nostro **Comitato DE&I** è stato costituito nel 2023 come 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 iliad come un ambiente di lavoro ancora più positivo e inclusivo. A partire dal 2024 il Comitato si è concentrato in attività di awareness principalmente su: pari opportunità, violenza sulle donne, tematiche LGBTQIA+.





Anche nel 2024 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.

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.

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.

Valore D

valore^D

Siamo partner del network di Valore D di cui condividiamo la promozione della cultura inclusiva in ambito imprenditoriale.

Valore D è infatti la prima associazione imprenditoriale in Italia che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva all'interno delle organizzazioni e in tutto il Paese. Il suo network comprende oltre 380 aziende che collaborano per creare una società più inclusiva.

Manifesto della comunicazione non ostile

Per contrastare l'uso violento e aggressivo del linguaggio online, nel 2024 abbiamo sottoscritto il Manifesto della Comunicazione Non Ostile, promosso dall'Associazione Parole O_Stili.

Il Manifesto si fonda su dieci principi di stile che promuovono un'etica della comunicazione digitale basata sul rispetto, sull'ascolto e sulla responsabilità individuale. In linea con i nostri valori fondanti, come iliad abbiamo rinnovato così la volontà di promuovere una cultura di rispetto e inclusione affinché questo spirito possa riflettersi anche nelle interazioni online con i nostri utenti e la comunità nel suo insieme.

“Il potere delle parole è immenso e noi di iliad siamo consapevoli del loro impatto sulla vita quotidiana delle persone. Fin dal nostro arrivo in Italia, abbiamo abbracciato i valori della chiarezza e della trasparenza verso i nostri utenti, e il Manifesto rappresenta appieno questi nostri principi»

Benedetto Levi,
amministratore delegato
di iliad

Capitolo 4

Il Pianeta Terra



HIGHLIGHTS 2024

Dati aggiornati al 31.12.2024

I principali gas a effetto serra:



I nostri maggiori ambiti di emissione:



Ripartizione emissioni Scope 1 & 2



Scope 1

1%
Flotta aziendale

Totale

1%
di emissioni

Scope 2

99%
Rete fissa e mobile

Totale

99%
di emissioni

Gli SDGs a cui contribuiamo:



Ripartizione emissioni Scope 3



60%
Rete fissa e Mobile

15%
Roaming nazionale

2%
Viaggi aziendali e spostamenti casa-lavoro

0,1%
Logistica

18%
Customer equipment (Iliadbox, smartphone)

5%
Servizi generali

0,2%
Rifiuti

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 Gruppo, stiamo lavorando per ridurre la nostra carbon footprint e il nostro impatto sul clima.

Di seguito, le iniziative con cui pensiamo di farlo.

Strategia per il clima

[Clicca qui per approfondire](#)

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**, con l'obiettivo di contribuire alla **carbon neutrality**, abbiamo definito **10 impegni** concreti (i climate pledges) **da raggiungere entro il 2035**, finalizzati a una drastica riduzione delle emissioni di gas serra.



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.3 Garantire che i nostri data center siano performanti per l'ambiente

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



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 riciclo



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 CO₂eq/km entro il 2035



No.9 Investire in pozzi di carbonio

- Sviluppare progetti ambientali 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



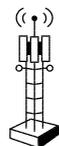
No.2 Migliorare l'efficienza energetica delle nostre reti fisse e mobili

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



No.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 iliadbox
- Entro il 2025, ridurre il consumo energetico dei nostri utenti di almeno il 15%



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 iliadbox



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



Ulteriori informazioni sui nostri 10 impegni climatici

Il percorso di decarbonizzazione del Gruppo Iliad approvato dalla SBTi

La Science Based Targets initiative (SBTi)¹⁵ è un'organizzazione leader a livello globale nell'azione climatica aziendale. Supporta imprese e istituzioni finanziarie nell'assumere un ruolo attivo nella lotta al cambiamento climatico, offrendo un quadro di riferimento scientifico per la definizione di obiettivi credibili e misurabili di riduzione delle emissioni di gas serra (GHG)¹⁶.

Attraverso lo sviluppo di standard, strumenti e linee guida, la SBTi aiuta le organizzazioni a fissare obiettivi in linea con le evidenze scientifiche più recenti, per contenere il riscaldamento globale sotto soglie critiche e contribuire al raggiungimento della neutralità climatica (net zero) entro il 2050.

Nello specifico, la SBTi:

- definisce e promuove le migliori pratiche nella riduzione delle emissioni e nella definizione di obiettivi net zero coerenti con la scienza del clima;
- sviluppa risorse tecniche per supportare imprese e istituzioni finanziarie nel processo di definizione degli obiettivi;
- attraverso SBTi Services, società interamente controllata, valuta e convalida gli obiettivi presentati dalle organizzazioni.

Le aziende interessate possono utilizzare gli strumenti messi a disposizione dalla SBTi per formulare i propri obiettivi climatici. Una volta definiti, tali obiettivi devono essere sottoposti a valutazione da parte di SBTi Services per ottenere la convalida ufficiale.

Entro il 2030

-60%

delle emissioni di gas serra per gli **Scope 1 e 2**

-46%

delle emissioni di gas serra per lo **Scope 3**

Entro il 2050

-90%

delle emissioni di gas serra per gli **Scope 1 e 2**

-90%

delle emissioni di gas serra per lo **Scope 3**

¹⁵ SBTi - View businesses taking ambitious climate action_ <https://sciencebasedtargets.org/target-dashboard>

¹⁶ Il nostro impegno per gli SBTi <https://www.iliad.fr/en/nos-engagements/pour-l-environnement>

Investimenti verdi

Dal 2021 ci siamo dotati di una strategia climatica di Gruppo, basata su un solido Piano d’Azione e su consistenti investimenti volti a garantirne il successo.

Ci siamo impegnati a livello di Gruppo a investire 1 miliardo di euro nei prossimi 15 anni, e, poiché il Regolamento europeo (UE) 2020/852 esclude, per il momento, le attività principali del settore delle telecomunicazioni, abbiamo adottato in maniera volontaria nel 2024 un Green Financing Framework per guidare il Gruppo nei suoi investimenti green, emettendo un green bond a fine ottobre.

Scopri di più
sul Green
Financing
Framework

Green Financing Framework

Il Green Financing Framework mira a rafforzare la trasparenza e la responsabilità del Gruppo nei confronti di investitori, banche e altri stakeholder, in relazione al nostro impatto ambientale e alla strategia di sostenibilità. Il framework è diventato parte integrante del nostro approccio finanziario e operativo.

Gli investimenti programmati nel 2021 di 1 miliardo di euro in 15 anni sono orientati a supportare la trasformazione delle nostre reti, dei data center, delle operazioni logistiche e dei dispositivi, dando seguito agli impegni presi sul clima. Sviluppato in conformità con i Green Bond Principles 2021 dell’International Capital Market Association (ICMA), il Green Financing Framework sarà utilizzato anche per finanziare e/o rifinanziare, in tutto o in parte, progetti che soddisfano i criteri di ammissibilità per gli investimenti verdi.

Tutti i proventi netti derivanti dagli Strumenti di Finanza Verde saranno destinati al finanziamento o rifinanziamento di progetti che rispettano specifici criteri ambientali

Categorie di progetto	Criteri di eleggibilità
Efficienza energetica - rete	Modernizzazione della rete mobile: progetti legati alla diffusione del 5G
Efficienza energetica - data centers	Progetti relativi alla costruzione, all’acquisizione o alla ristrutturazione dei data center ad alta efficienza energetica con l’obiettivo di implementare le più recenti tecnologie per migliorare l’efficienza energetica
Efficienza energetica - edifici	Installazione di illuminazione ad alta efficienza energetica
Economia circolare	Riparazione e ricondizionamento per il riutilizzo di prodotti e componenti restituiti: iliadbox, apparecchiature di rete, telefoni cellulari
Trasporto “clean”	Veicoli a zero emissioni dirette di gas di scarico: veicoli elettrici a batteria
Energia rinnovabile	Impianti di energia rinnovabile solare ed eolica in loco o fuori sede Contratti di acquisto di energia (PPA)

Il nostro rapporto 2024 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 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 possedute o controllate direttamente da noi, come ad esempio quelle generate dalla combustione dei veicoli della flotta 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 controllate da quest'ultima. 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 riferite agli Scope 2 e 3, il GHG Protocol presenta due metodi di accounting: il metodo basato sul mercato (Market-based) e il metodo basato sulla posizione (Location-based). Il metodo Location-based si basa sull'intensità media delle emissioni delle reti locali su cui avviene il consumo di energia elettrica ed è quindi legato al mix energetico nazionale. Il metodo Market-based misura le emissioni in base all'elettricità che le organizzazioni hanno scelto di acquistare, utilizzando gli strumenti e le pratiche disponibili per il mercato di riferimento. Ad esempio, Iliad acquista energia elettrica rinnovabile con Garanzia di Origine¹⁷ per l'elettricità che utilizza direttamente.

Italia (in tCO ₂ eq)	2022 (published non-financial performance statement)	2022 (incl. Zefiro* over 12 months)	2023	2024	Variazione annuale
Scope 1	1.711	1.711	1.208	1.270	5%
Scope 2 (Market-based)	43.381	78.834	83.584	123.077	47%
Total Scopes 1+2 (Market-based)	45.092	79.946	84.791	124.347	47%
Total Scope 3 (Market-based)	136.605	135.521	110.611	99.853	-10%
Total Scopes 1+2+3 (Market-based)	181.697	215.467	195.403	224.200	15%

Flotta elettrica

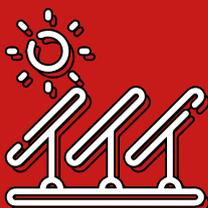
In linea con l'obiettivo N° 7 della nostra strategia climatica, prevediamo di ridurre le emissioni di Scope 1 aumentando il numero di veicoli elettrici nella flotta aziendale. Nel 2024 Iliad Italia conta in totale 3 vetture elettriche, numero che continuerà ad aumentare proseguendo nel 2025 fino a raggiungere c.a. il 20 % della flotta auto totale.

¹⁷ Garanzia di Origine: certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti qualificati IGO (GSE, Gestore Servizi Energetici)

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 nel 2023 abbiamo siglato il primo PPA con Statkraft. Anche nel 2024 abbiamo lavorato, insieme a Metlen Energy & Metals, alla sottoscrizione, di un secondo Power Purchase Agreement (PPA) della durata di 10 anni,

per la fornitura di energia elettrica prodotta da fonti 100% rinnovabili a partire dal 1° gennaio 2026. Con la sottoscrizione di questi PPA contribuiamo a realizzare l'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 parco fotovoltaico situato in provincia di Latina e progettato per raggiungere una potenza totale di 15.2 Megawatt (MWp).

Il nuovo impianto, con quasi 25mila pannelli solari, garantiranno ad Iliad circa 20 Gigawattora (GWh) l'anno di energia elettrica da fonte rinnovabile, equivalente alla quantità di energia necessaria a coprire il consumo medio annuale di 7.407 famiglie di 4 persone¹⁸

20 GWh
consumo
annuale di
7.400
famiglie
di 4 persone

-49.200t
di CO₂eq
in 10 anni

Inoltre, il PPA consentirà di risparmiare l'emissione di circa 5mila tonnellate di CO₂eq ogni anno - corrispondenti alla quantità di CO₂ assorbita annualmente da circa 55 mila alberi¹⁹ (qui inserire riferimento a nota) - per un totale di quasi 50mila tonnellate di CO₂eq in 10 anni.

L'accordo è il secondo tassello di una strategia più ampia, avviata con un primo PPA e conferma l'impegno di Iliad verso un business sempre più responsabile nei confronti dell'ambiente e delle future generazioni. I due PPA permetteranno una produzione annua di 68 GWh di energia rinnovabile, equivalente alla quantità di energia necessaria a coprire il consumo medio annuale di una città come Novara²⁰.

68 GWh

¹⁸ Fonte: Rapporto MASE - DGIS LA SITUAZIONE ENERGETICA NAZIONALE NEL 2023

¹⁹ Dato calcolato su stime dell'Istituto di Biometeorologia (IBIMET) del CNR di Bologna

²⁰ Dati ISTAT - Popolazione residente: <https://demo.istat.it/app/?l=it&a=2024&i=POS>

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

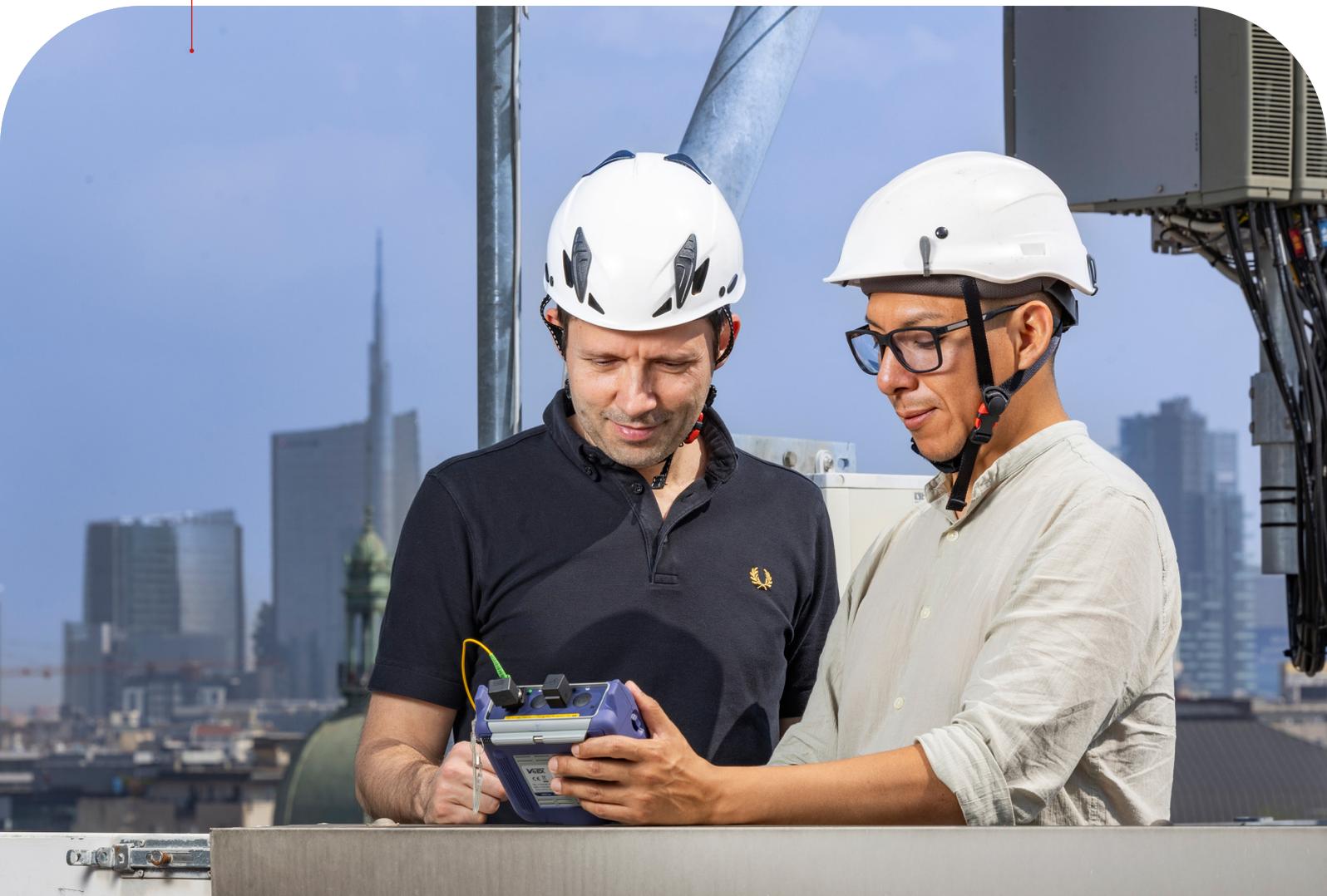
Per le nostre reti abbiamo pianificato e realizzato oltre 4 miliardi di investimenti in una logica di efficienza energetica by-design, caratterizzando la nostra rete mobile con apparati moderni ed efficienti e scegliendo, per il mercato fisso, di offrire solo la fibra direttamente a casa: questa è la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

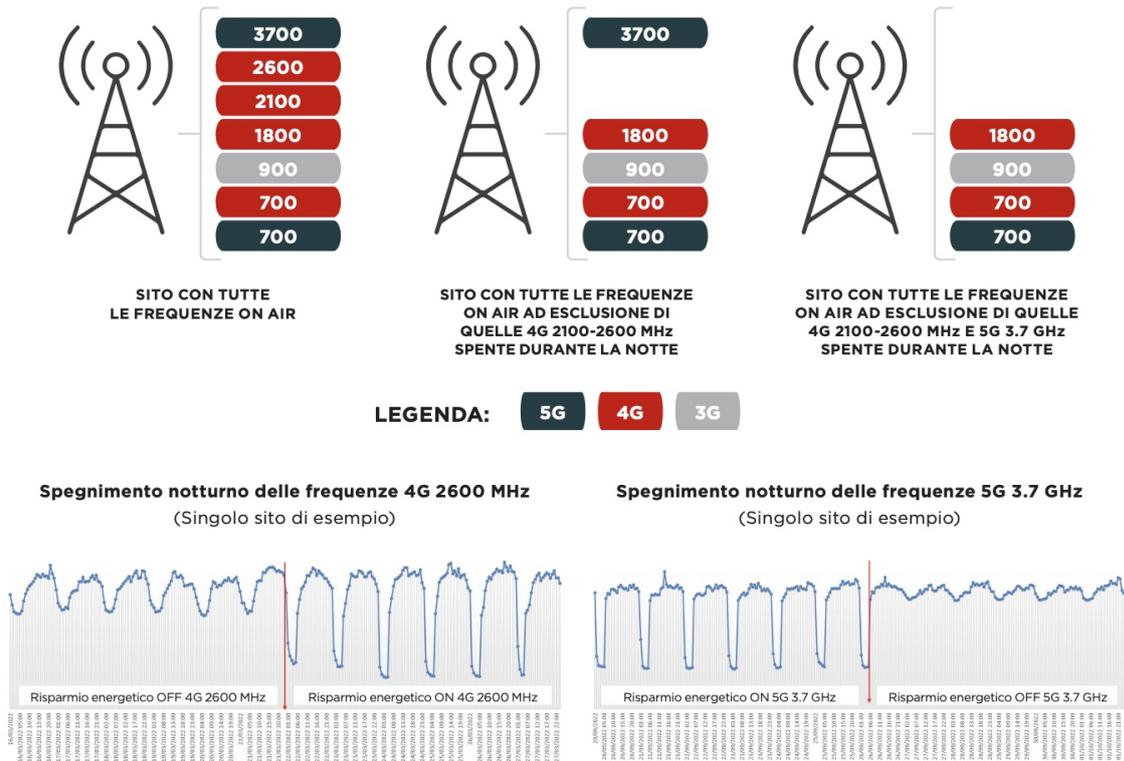
Rete mobile

Le reti mobili Iliad rappresentano la maggioranza dei nostri consumi energetici (più del 98%). Per questo, il nostro dipartimento di ingegneria radio ha implementato in questi anni una serie di soluzioni che ci consentono di ridurre significativamente i consumi energetici senza alterare la qualità del servizio, come ad esempio il **night switch-off** di alcune frequenze attivato nel 2022 in occasione del lancio del Piano di ottimizzazione energetica, il **MIMO Muting** attivo sul 4G o il **Micro DTX** attivo sia sul 4G che sul 5G. Per poter utilizzare al meglio queste soluzioni, il traffico di rete viene monitorato costantemente per attivarle quando l'attività di un sito si riduce e, in caso di necessità, ripristinare le frequenze ed i trasmettitori spenti che rientrano in funzione automaticamente, al fine di mantenere una qualità di servizio ottimale. Ad esempio la tecnologia

MIMO (Multiple-Input Multiple-Output) è una tecnologia che utilizza trasmettitori e ricevitori multipli per trasferire un maggior numero di dati contemporaneamente. Il MIMO Muting è una funzionalità che consente ad un sito, quando il suo traffico dati diminuisce, di ridurre il numero di trasmettitori e ricevitori attivi. Allo stesso modo, quando il traffico aumenta, il MIMO Muting consente al sito di riattivare trasmettitori e ricevitori per mantenere ottimale la qualità di servizio offerta agli utenti. Con il micro DTX (Discontinuous Transmission) vengono invece spenti gli amplificatori di potenza quando non sono presenti dati da trasmettere. In aggiunta a queste funzionalità il dipartimento di ingegneria radio lavora costantemente per l'implementazione di nuove soluzioni per aumentare l'efficienza energetica della nostra rete.

Queste funzionalità riducono il consumo energetico giornaliero di ciascun sito radio coinvolto **fino al 15%**.





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 CO₂ 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.



Per tutti i nostri utenti, abbiamo reso più facile l'accesso a strumenti di risparmio energetico fin da subito, grazie a una delle funzioni, 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. Programmando lo spegnimento nelle ore notturne questa funzione permette di arrivare fino a 1/3 di riduzione dei consumi del Wi-Fi, che aumenta se lo spegnimento viene pianificato anche nelle ore in cui l'abitazione è vuota e/o durante le vacanze.

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 2024 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 me-

dia del consumo annuo del 18%. I nostri 15 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.

Smartphone rigenerati

In Italia abbiamo siglato a giugno 2024 una nuova partnership con l'obiettivo di stimolare buone pratiche di economia circolare nell'utilizzo degli smartphone. Da fine giugno gli abbonati Iliad possono infatti acquistare smartphone ricondizionati, rappresentando nel primo semestre il 4%²¹ delle vendite di telefoni cellulari. L'operazione si colloca in un'operazione più ampia di sensibilizzazione del pubblico italiano sui vantaggi ambientali ed economici dell'economia circolare.

²¹ Va sottolineato, tuttavia, che questa percentuale è ancora calcolata sulla base delle vendite annuali, mentre le vendite di terminali ricondizionati sono iniziate solo a fine giugno.

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 tra cui il Climate Fresk, un workshop dedicato all'approfondimento delle cause 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 a partire dal 2024. Nel capitolo 3 si può vedere il numero di persone coinvolte nel 2024.



Catena di fornitura responsabile

Stiamo estendendo il nostro impegno sempre più 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.

In quest'ottica abbiamo iniziato a valutare le performance CSR dei nostri fornitori, definendo standard etici, ambientali e sociali che favoriscano una connettività inclusiva e sostenibile. In particolare, nell'ambito della partnership con EcoVadis, nel 2024 il Gruppo ha vagliato l'intera spesa relativa ai fornitori chiedendo a quelli già in possesso di uno score di condividere la propria scorecard EcoVadis.

EcoVadis è una piattaforma progettata per supportare le aziende nella gestione dei rischi e della conformità in ambito ESG. Fornitore riconosciuto a livello globale di rating di sostenibilità aziendale, offre valutazioni basate su evidenze documentate, tracciabili e trasparenti. Ad oggi, conta una rete di oltre 150.000 aziende valutate.

I principali successi nel 2024 sono i seguenti:



811

fornitori valutati da EcoVadis

61

Punteggio medio dei fornitori del Gruppo superiore di 14 punti alla media di EcoVadis

77%

iliad Italia

della spesa fornitori nel 2024 per fornitori con score EcoVadis

52%

Gruppo iliad

della spesa fornitori nel 2024 per fornitori con score EcoVadis



DEUTIANNO ECDAM





Capitolo 5

La comunità intorno a noi



HIGHLIGHTS 2024

Dati aggiornati al 31.12.2024



100%
human customer care

18 mila
stazioni radio base

9 mila
punti vendita

 **iliad college**

180
partecipanti

+200
ore di apprendimento

Attività di formazione sulle materie S.T.E.M. con **IL CIELO ITINERANTE**

325
ragazzi coinvolti
tra i **7 e i 14 anni**

Seconda edizione di **iliadship**

150 mila €
investiti nel progetto

260
candidature ricevute

10
vincitori

Attività di orientamento scolastico

+240
partecipanti

3
città coinvolte

Gli **SDGs**
a cui contribuiamo:





+ 4,5 mld

di euro investiti in
infrastrutture

Il dialogo trasparente con le comunità

Nel complesso e frammentato settore delle telecomunicazioni in Italia, per noi la trasparenza non è solo un valore, ma una responsabilità. Essere chiari e diretti è un dovere nei confronti dei nostri utenti e, più in generale, dell'intero sistema Paese. Per questo, la nostra offerta è improntata alla semplicità e alla trasparenza, rafforzando il legame di fiducia che ci lega ai nostri stakeholder, siano essi utenti privati, istituzioni o partner industriali.

Come attore chiave nello sviluppo infrastrutturale dell'Italia, abbiamo sempre puntato su un dialogo aperto e costruttivo con le Pubbliche Amministrazioni, le comunità locali e gli altri operatori del settore. Da sempre ci impegniamo non solo a offrire connessioni accessibili e di qualità, ma anche a difendere un mercato equo e concorrenziale, contrastando le pratiche distorsive che penalizzano i consumatori e ostacolano l'innovazione. In questa direzione, nel 2024 abbiamo promosso due studi approfonditi sulle dinamiche competitive della telefonia mobile in Italia, con particolare attenzione agli effetti delle offerte riservate agli utenti provenienti da specifici operatori concorrenti:

“Dinamiche competitive del settore della telefonia mobile. Le offerte riservate”

– realizzato dai professori Cesare Pozzi, Domenico Lombardi e Davide Quaglione, ha evidenziato come, nei primi sette mesi del 2024, le offerte riservate siano diventate ancora più aggressive rispetto agli anni precedenti. Questa tendenza non solo limita la concorrenza, ma impatta negativamente gli utenti e l'intero settore delle telecomunicazioni, riducendo i margini per gli investimenti in infrastrutture e tecnologia.

“Le Offerte Riservate nel Mercato della Telefonia Mobile: Impatti sui Comportamenti dei Consumatori e Prospettive future” – condotto dall'istituto di ricerca SWG, ha analizzato la percezione degli italiani riguardo alle dinamiche del settore, rivelando un diffuso senso di sfiducia e scarsa trasparenza nel mercato delle telecomunicazioni mobili.

Attraverso il nostro impegno costante, vogliamo contribuire a un sistema più equo, in cui la qualità del servizio e l'innovazione siano al centro, senza penalizzare gli utenti né limitare le possibilità di crescita per l'intero settore.

Una rete sempre più capillare

Siglata nel 2023 con un altro grande operatore di telefonia, la Joint Venture Zefiro Net ci permette di condividere le reti di telefonia mobile nelle aree meno popolate d'Italia, dove risiede circa il 26,8% della popolazione. L'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 ultra larga 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 2024 è stato superato il traguardo di 11.600 siti attivi (al di fuori dal perimetro di Zefiro Net), come precedentemente pianificato.

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 2024 abbiamo raggiunto oltre il 99% della popolazione italiana in 4G e più di 7.000 città italiane in 5G²².



Come funziona il segnale telefonico?

In Iliad, crediamo che connettere persone e territori significativi anche diffondere competenze. Per questo, collaborando con Geopop nel suo percorso di divulgazione scientifica, attraverso un video realizzato nel 2024 abbiamo voluto spiegare in modo chiaro e semplice cosa rende possibili le nostre connessioni. Il video racconta il viaggio del segnale telefonico da dietro le quinte, svelando cosa si nasconde dietro la tecnologia delle nostre comunicazioni quotidiane: dalle chiamate ai messaggi, fino ai dati internet.



reach totale: **4,2 mln**

²² 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. 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.

Al fianco degli utenti

+9 mila
punti vendita
in tutta Italia

+23%
incremento della rete di
punti vendita nel 2024

62

Store

241

Corner

4.464

Space

2.897

Express

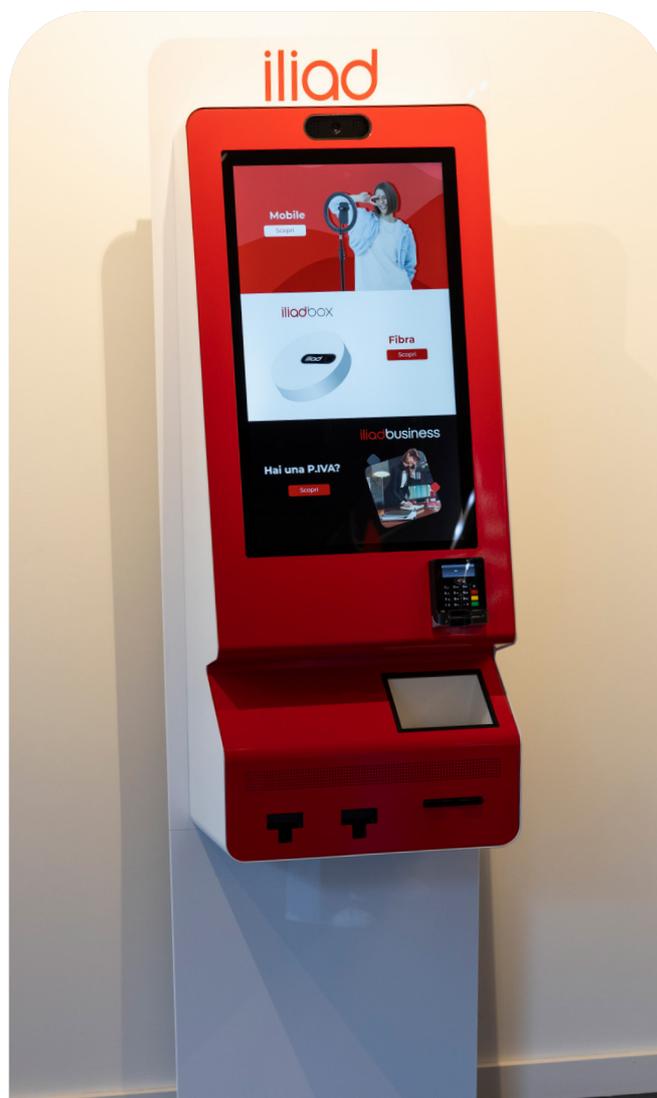


Semplicità e innovazione nei nostri punti vendita

La Simbox rappresenta un pilastro fondamentale della nostra innovazione. 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.



Trasparenza e innovazione in campo con la Lega Serie A

Nel 2024 siamo diventati il nuovo Innovation & Technology Partner di tutte le competizioni di Lega Serie A.

Al centro dell'intesa con la Lega Serie A i concetti di trasparenza ed innovazione, tradotti in un reciproco impegno nell'utilizzo della tecnologia per supportare le decisioni sul campo grazie al VAR (Video Assistant Referee, ovvero "video assistenza arbitrale") e alla GLT (Goal Line Technology, che determina con precisione se la palla ha varcato la linea di porta).

Il cuore pulsante di questa tecnologia si trova nell'iliad International Broadcast Centre di Lissone con 8 sale VAR in cui convergono i segnali delle telecamere dei 18 stadi della Serie A Enilive. Nell'ottica di ottimizzazione, sostenibilità e riduzione delle emissioni, l'accentramento di gran parte dei processi legati alla produzione televisiva in un unico centro riduce la necessità di spostamento dei singoli tecnici e dell'impiego di mezzi regia sui singoli campi.

La sinergia di valori ha il grande obiettivo comune di avvicinare tecnologia, innovazione e trasparenza nel mondo calcio, per rendere l'esperienza calcistica sempre più autentica e coinvolgente per i tifosi.



iliad

INNOVATION & TECHNOLOGY
PARTNER

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 con il premio **Italy's Best Customer Services 2024**²³, un'indagine svolta da Statista e l'Economia del Corriere della Sera classificando le aziende, i fornitori e le istituzioni che offrono il miglior servizio ai clienti in Italia. Un riconoscimento che ci attesta per il terzo anno consecutivo come **top player** di settore per efficienza e qualità del servizio clienti.



²³ Indagine svolta da Statista e l'Economia del Corriere della Sera nel periodo Aprile-Maggio 2024 con metodo CAWI. Campione nazionale di circa 15 mila italiani. Indagine completa su <https://www.corriere.it/economia/italy-best-customer-service/index.shtml>. Indagini precedenti su <https://www.corriere.it/economia/italy-best-customer-service/2023/> e <https://www.corriere.it/economia/italy-best-customer-service/2022/>

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.



«Durante la Reunion di iliadship, si è creato un bellissimo rapporto con gli altri studenti e con i mentor»

Andrea, studente iliadship

«iliadship ci supporta nel nostro percorso di studi con un occhio al futuro e al mondo del lavoro»

Sofia, studentessa iliadship



«Mi sento veramente fortunata di avere avuto l'opportunità di far parte di questo bellissimo progetto»

Martina, studentessa iliadship



iliadship

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.

Dopo il successo della prima edizione, nel 2024 si è aperto il secondo bando dell'iniziativa, che ha puntato fortemente sul nostro tutoring e mentoring dei ragazzi nella delicata fase di inserimento nel mondo del lavoro.



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.

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 una due-giorni all'insegna dell'innovazione. Nel 2024 la reunion ha previsto 2 workshop e 1 visita guidata alla European Space Agency di Frascati, in cui si è tenuto un incontro a tema «L'impatto dell'AI nell'osservazione terrestre».

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.

I risultati della seconda edizione

La seconda edizione del bando iliadship è stata lanciata ad aprile 2024 e ha portato alla candidatura di 260 ragazzi, da cui è stata selezionata una classe d'eccellenza di 10 studenti. I ragazzi vincitori si stanno specializzando in diversi ambiti tra cui Chimica, Ingegneria Informatica, Artificial Intelligence, ma anche Giurisprudenza, Scienze della Formazione e Design del Prodotto.

L'impegno per combattere 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 2024 e per il quarto 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.

Nel 2024 abbiamo supportato le Settimane Spaziali de Il Cielo Itinerante a **Ponticelli e Caivano (NA)** per guidare i bambini alla scoperta della scienza e del-

lo spazio con laboratori e attività interattive, favorendo l'inclusione e combattendo la povertà educativa.

A coronamento delle Settimane Spaziali, si è tenuta a settembre 2024 presso il Centro Sportivo Pino Daniele di Caivano (NA), una giornata di laboratori incentrati sulla tematica della comunicazione Terra-Spazio che ha coinvolto 200 bambini nell'osservazione del cielo diurno con telescopi professionali.

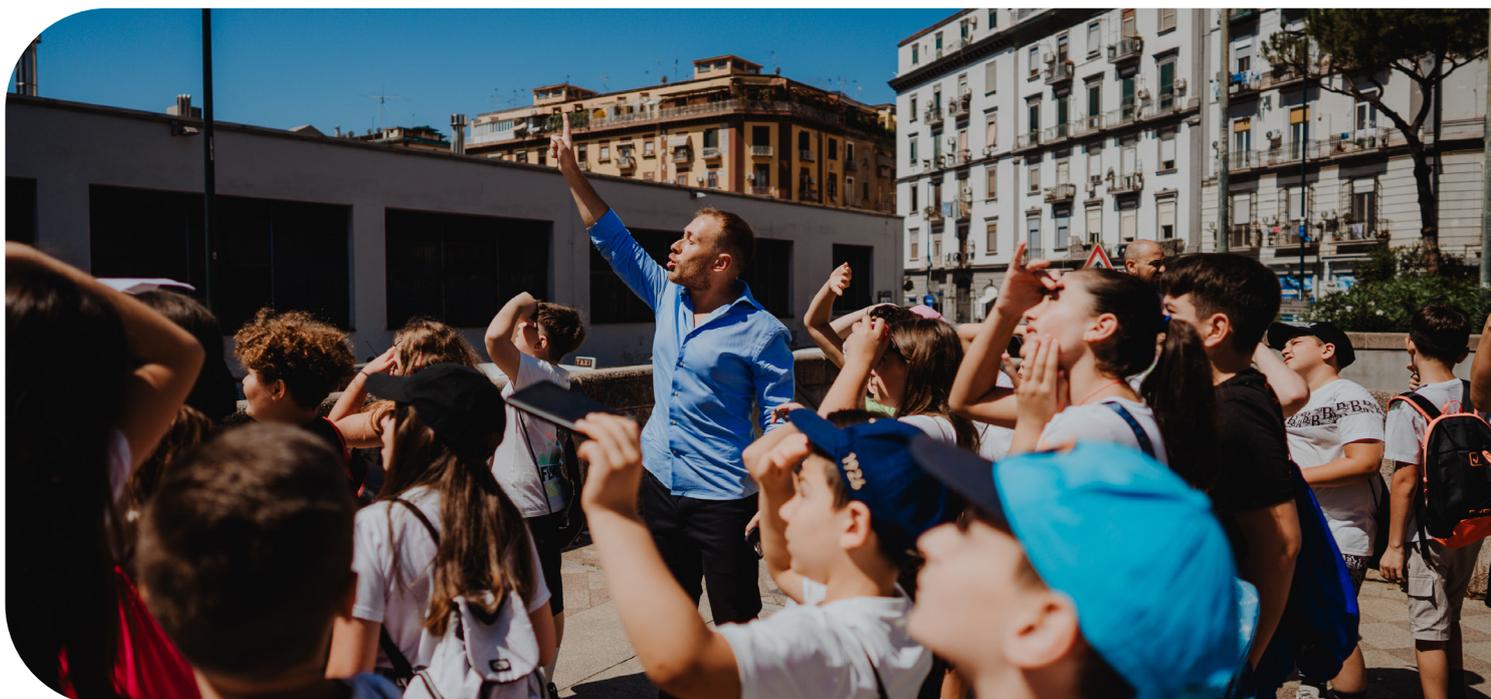
Lo studio dello spazio, e in particolare l'osservazione del cielo, rappresentano per noi il filo conduttore di un percorso che ha l'obiettivo di ispirare i giovani a guardare sempre più in alto, sia nel loro futuro professionale sia a livello personale, indipendentemente dal contesto socio-economico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



**Il Cielo
Itinerante**

70 ore
di formazione erogate

325 studenti
coinvolti tra i 7 e i 14 anni





Mettiamo da sempre le persone al centro della nostra attività, prendendoci 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 la *knowledge sharing* e di diffondere le competenze e le esperienze acquisite sul campo sia all'interno sia all'esterno di iliad. Un percorso unico che 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.

6 edizioni

+200 ore
di formazione

180
partecipanti nel 2024
di cui **30% esterno**

90%
della faculty costituita
da docenti interni

La formazione è incentrata su:

- Valori Iliad e modello di leadership
- Approccio alla vendita
- Customer experience
- Competenze di intelligenza relazionale



Orientamento e formazione per i giovani

Insieme a **Will Media**, ci impegniamo sul fronte dell'orientamento agli studi e al lavoro, un tema fondamentale per il futuro delle giovani generazioni e che riteniamo importante affrontare.

Con documentari, eventi e un nuovo format per studiare e orientarsi, vogliamo promuovere un orientamento efficace e lo sviluppo di competenze nei giovani.

Documentario

«Esiste il lavoro giusto per me?»

Un video approfondimento in cui Clara Morelli, autrice Will, affronta il tema dell'orientamento a 360 gradi parlando della ricerca di un impiego, quali domande farsi e come navigare il mondo del lavoro di oggi.



Views su YouTube: **57.000**

Views su Facebook: **171.000**

Interazioni su YouTube: **1.700**

Educast "Le materie S.T.E.M."

Nel 2024 abbiamo realizzato insieme a Will il progetto **Educast "Le materie S.T.E.M."**, un nuovo modo di studiare fatto di podcast immersivi con casi studio, pillole video e quiz di autovalutazione. Il progetto è pensato per avvicinare gli studenti ai percorsi S.T.E.M. in modo innovativo e coinvolgente e nasce dalla consapevolezza di una forte carenza di laureati nelle discipline S.T.E.M. in Italia. Attraverso le voci di **Francesco Profumo**, professore del Politecnico di Torino, membro dell'Advisory Board di Iliad e già Ministro dell'Istruzione, e di **Guglielmo Paternesi**, ingegnere e autore Will, Educast - Le materie S.T.E.M. approfondisce i percorsi di studio e di carriera nell'ambito delle materie scientifiche. Grazie al contributo di Iliad, la serie podcast è disponibile gratuitamente su tutte le piattaforme audio streaming.

Tour Will Meets

Nell'ambito della nostra collaborazione con Will Media per promuovere un orientamento più consapevole agli studi e al lavoro, nel 2024 abbiamo lanciato un tour di **"Will Meets"** a Venezia, L'Aquila e Lecce, una conversazione itinerante per parlare con studenti e comunità locali di come orientarsi meglio e affrontare il mondo del lavoro in maniera più consapevole.

> 240

partecipanti tra partecipanti alle nostre attività con **Will Media** di cui **98% under 34**

3 città

italiane coinvolte:
Venezia, L'Aquila, Lecce



iliad

Tutti i diritti riservati • Iliad Italia S.p.A.
Giugno 2025