

# **GRUPPO WIND**

## **TELECOMUNICAZIONI**

**Bilancio consolidato al 31 dicembre 2015**



# **GRUPPO WIND**

## **TELECOMUNICAZIONI**

**Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2015**



## SOMMARIO

IL GRUPPO WIND TELECOMUNICAZIONI .....	3
ORGANI DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO DI WIND TELECOMUNICAZIONI SPA .....	4
DATI PRINCIPALI DEL GRUPPO WIND AL 31 DICEMBRE 2015.....	5
IL MERCATO ITALIANO DEI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI .....	6
LA RETE .....	20
ATTIVITÀ DI RICERCA E SVILUPPO .....	23
RISORSE UMANE .....	25
CORPORATE RESPONSIBILITY .....	28
SCENARIO REGOLAMENTARE AL 31 DICEMBRE 2015.....	30
GESTIONE ECONOMICA, PATRIMONIALE E FINANZIARIA CONSOLIDATA.....	48
DATI DI SINTESI DELLA CAPOGRUPPO WIND TELECOMUNICAZIONI SPA E DELLE SOCIETÀ CONTROLLATE .....	57
FATTI DI RILIEVO AVVENUTI DOPO LA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO .....	59
PRESIDIO DEI RISCHI .....	59
RAPPORTI CON ENTITÀ CORRELATE .....	59
INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 2497 TER DEL CODICE CIVILE .....	59
EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE.....	60
PROPOSTA DI DESTINAZIONE DEL RISULTATO DELLA CAPOGRUPPO WIND TELECOMUNICAZIONI SPA.....	60
GLOSSARIO .....	61

## IL GRUPPO WIND TELECOMUNICAZIONI

Il Gruppo WIND Telecomunicazioni (di seguito anche il Gruppo WIND o il Gruppo) è un operatore leader nel settore delle telecomunicazioni in Italia ed offre servizi di telefonia mobile, telefonia fissa, ed Internet ai clienti consumer e corporate.

Il Gruppo commercializza i propri servizi di telefonia mobile attraverso il marchio "WIND" e fornisce voce, accesso alla rete, roaming internazionale e servizi a valore aggiunto (o VAS), così come i servizi Internet attraverso: (i) GSM ("Global System for Mobile Communications") e GPRS ("General Packet Radio Services") che consentono la connessione continua a Internet, (conosciute come "seconda generazione o tecnologie "2G"), e (ii) sistemi universali di telecomunicazione mobile, che sono progettati per fornire una vasta gamma di servizi voce, servizio dati ad alta velocità e servizi multimediali ("UMTS") e la tecnologia high-speed downlink packet access ("HSDPA") (conosciute come "terza generazione" o tecnologie "3G e 4G"). In linea con il mercato italiano delle telecomunicazioni la maggioranza dei clienti di telefonia mobile di WIND sono clienti pre-pagati.

WIND inoltre è il principale operatore alternativo nel mercato delle telecomunicazioni fisse in Italia e commercializza i suoi servizi di telefonia fissa, broadband e servizi dati attraverso il marchio "Infostrada".

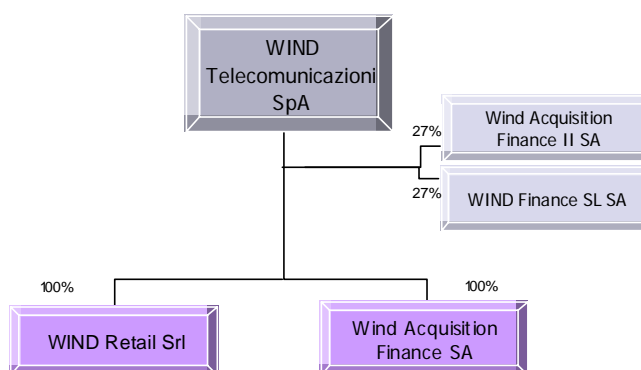
Si riporta di seguito l'elenco delle sedi della Capogruppo WIND Telecomunicazioni SpA:

<a href="#">Sede Legale</a>	Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma
<a href="#">Sede Secondaria</a>	Via Lorenteggio, 257 - 20152 Milano

La Capogruppo WIND Telecomunicazioni SpA (di seguito anche WIND o la Capogruppo) è controllata da Wind Telecom SpA, per il tramite di WIND Acquisition Holdings Finance SpA che ne detiene il 100% del capitale. Alla data di redazione del presente documento, Wind Telecom SpA è a sua volta controllata da VimpelCom Amsterdam BV per il 92.24%, quest'ultima è controllata da VimpelCom Ltd, società quotata sul mercato NASDAQ.

Nel mese di agosto VimpelCom Ltd e CK Hutchison Holdings Ltd, la società controllante di 3 Italia, hanno annunciato di aver siglato un accordo per la creazione di una joint venture paritetica che controllerà i rispettivi business delle telecomunicazioni in Italia, WIND e 3 Italia. Tale joint venture, la quale è soggetta ad approvazione dei relativi organi regolatori ed antitrust Europei ed Italiani, potrebbe dare vita ad uno dei principali operatori di telecomunicazioni convergenti in Italia.

Il diagramma seguente illustra la struttura del Gruppo WIND al 31 dicembre 2015.



# ORGANI DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO DI WIND TELECOMUNICAZIONI SPA

## Consiglio di Amministrazione <sup>(1)</sup>

Presidente	Andrew Mark Davies
Consiglieri	Maximo Ibarra, Amministratore Delegato
	Vincenzo Nesci
	Albert Hollema
	Alexander Dean Lemke

## Collegio sindacale <sup>(2)</sup>

Presidente	Giancarlo Russo Corvace
Sindaco effettivo	Roberto Colussi
Sindaco effettivo	Maurizio Paternò di Montecupo
Sindaco supplente	Lelio Fornabaio
Sindaco supplente	Stefano Zambelli

<sup>(1)</sup> L'Assemblea degli azionisti del 18 aprile 2014 ha nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione di WIND che rimarrà in carica per due esercizi, ovvero sino alla data di approvazione da parte dell'Assemblea del bilancio al 31 dicembre 2015. Il Consiglio di Amministrazione di WIND riunitosi il 18 aprile 2014 ha riconfermato il dottor Maximo Ibarra, nella carica di Amministratore Delegato della Società sino allo scadere del mandato dell'attuale CdA. Il CDA riunitosi il 30 luglio 2015 ha nominato per via di cooptazione il signor Alexander Dean Lemke in sostituzione del Consigliere dimissionario Felix Saratovsky.

<sup>(2)</sup> L'assemblea degli azionisti del 12 aprile 2013 ha nominato il Collegio Sindacale della Società che rimarrà in carica sino alla data in cui l'Assemblea degli azionisti si riunirà per approvare il bilancio d'esercizio della Società al 31 dicembre 2015.

## DATI PRINCIPALI DEL GRUPPO WIND AL 31 DICEMBRE 2015

I dati economici, patrimoniali e finanziari nel seguito riportati derivano dal bilancio consolidato del Gruppo chiuso al 31 dicembre 2015, redatto in conformità agli IFRS adottati dall'Unione Europea.

Di seguito si riportano i principali indicatori del Gruppo WIND al 31 dicembre 2015 messi a confronto con i corrispondenti valori del 2014.

<b>Dati operativi</b>	<b>Al 31 dicembre 2015</b>	<b>Al 31 dicembre 2014</b>
Clienti di telefonia mobile (milioni di SIM Card)	21,1	21,6
ARPU clienti telefonia mobile (euro/mese)	11,3	11,3
Clienti di telefonia fissa (milioni di linee)	2,8	2,8
ARPU clienti telefonia fissa (euro/mese)	27,9	29,4
Copertura rete mobile <sup>(1)</sup>	99,86%	99,86%
Dipendenti (nr.)	6.814	6.894

<sup>(1)</sup> percentuale della popolazione italiana.

<b>Dati economici (milioni di euro)</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Ricavi	4.428	4.633
EBITDA <sup>(1)</sup>	1.671	1.804
Risultato operativo	945	573
Oneri finanziari netti	(510)	(1.346)
Risultato d'esercizio di Gruppo	428	(709)

<sup>(1)</sup> Risultato operativo ante ammortamenti, ripristini/svalutazioni di attività non correnti e plusvalenze/minusvalenze da realizzo di attività non correnti

<b>Dati patrimoniali (milioni di euro)</b>	<b>Al 31 dicembre 2015</b>	<b>Al 31 dicembre 2014</b>
Totale attivo	14.887	14.758
Patrimonio netto		
di pertinenza del Gruppo	547	111
di pertinenza di terzi	0,0	0,0
Totale passività	14.340	14.647
Indebitamento finanziario netto	8.777	9.654

## IL MERCATO ITALIANO DEI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI

### Quadro generale di mercato

L'Italia è il quarto principale mercato europeo dei servizi di telecomunicazione in termini di fatturato; nel 2015 il valore stimato del mercato italiano di telefonia mobile ammonta a circa 13 miliardi di euro, in calo rispetto al 2014, per effetto della contrazione dei servizi voce, solo in parte compensata da un aumento nei servizi internet e contenuti. Il valore del mercato italiano di fonia fissa (Voce e VAS) nel 2015 è stimato in circa 6 miliardi di euro, in diminuzione rispetto al 2014 principalmente a causa della riduzione del traffico voce. Il valore del mercato di accesso ad Internet, per il 2015 è stimato in circa 4,6 miliardi di euro con il segmento broadband che vale l'intero mercato.

Nel 2015 gli operatori italiani hanno continuato a concentrarsi sui servizi a valore aggiunto e sui contenuti, sviluppando l'offerta di servizi innovativi complementari alla connettività, in ambito TV, ICT e Internet of Things, in nuovi bundle focalizzati sull'offerta dati, con l'obiettivo di attrarre nuovi clienti e premiare quelli più fedeli.

Le offerte bundle hanno incluso quantità di traffico crescenti, talvolta senza limiti o con roaming, per voce, SMS, Internet, contenuti d'intrattenimento e servizi a sostegno della trasformazione digitale delle imprese. Gli operatori hanno proseguito nel percorso di razionalizzazione delle tariffe, puntando su profili componibili con opzioni aggiuntive, traffico dati, piani convergenti con servizi di rete fissa-mobile e contenuti video. Gli operatori, inoltre hanno promosso tariffe rivolte a specifiche tipologie di utenti, in particolare ai più giovani, e, nella seconda metà dell'anno, sono tornati a fare leva sull'offerta di terminali.

La navigazione in mobilità su rete 4G è diventata la componente fondamentale delle offerte, insieme alle applicazioni innovative e ai contenuti multimediali in streaming, che dal secondo semestre hanno affiancato nei bundle le grandi quantità di traffico. La qualità e la velocità della navigazione, oltre alla copertura delle reti LTE, sono state al centro della comunicazione degli operatori. Dal secondo semestre, poi, è stata lanciata l'offerta di servizi LTE Advanced, Broadcast e Voice over LTE, per le chiamate in 4G.

Prosegue lo sviluppo del portafoglio prodotti focalizzato sugli smartphone con prezzi di fascia medio alta e sulle novità, mentre i prodotti meno recenti sono oggetto di sconti. Dal secondo semestre gli operatori hanno inserito anche nei listini Consumer opzioni per l'assistenza e la possibilità, dopo 1 anno o poco più, di cambiare lo smartphone con uno più recente o di restituirlo senza costi aggiuntivi.

I principali operatori hanno razionalizzato l'offerta per il mercato Business, con novità riguardanti terminali e tariffe ricaricabili con rilevanti quantitativi di traffico voce fra numeri aziendali. Anche le offerte per il mercato Consumer sono state razionalizzate con maggior attenzione verso tariffe componibili, nuovi terminali e contenuti in streaming, spesso rivolti ad una clientela selezionata per fascia d'età. Sono stati inoltre offerti profili di navigazione con crescenti quantitativi di traffico, offerte congiunte fisso-mobile e tariffe quadruple-play inclusive di voce e Internet di rete fissa e TV.

I servizi innovativi a valore aggiunto sono diventati centrali nelle strategie degli operatori. Sono state riviste e ampliate le offerte di contenuti per l'archiviazione di dati e l'intrattenimento, in particolare per quanto riguarda cinema, TV, sport e musica. Le partnership con i principali fornitori di contenuti, OTT e broadcaster, sono state oggetto di numerosi comunicati durante tutto l'anno. Sono state inoltre sviluppate alcune iniziative in ambito Internet of Things, Mobile POS e Smart City, rivolte alle imprese e organizzazioni italiane.

Infine, durante l'anno gli operatori hanno proseguito ad investire per ampliare la copertura LTE e LTE Advanced.

Nel 2015 il mercato dei servizi di telecomunicazioni di rete fissa ha continuato ad essere caratterizzato da offerte bundle voce e Internet, sempre più spesso basate su fibra ottica. L'offerta per la navigazione ultra-broadband si è sviluppata, includendo una sempre più ampia gamma di servizi di accesso a contenuti digitali, in particolare video streaming, e servizi innovativi ICT.

Gli operatori hanno continuato a promuovere i piani voce e dati scontando il canone e l'attivazione e includendo chiamate verso i cellulari o soluzioni per la navigazione da mobile. In particolare, l'offerta al mercato residenziale si è evoluta con pacchetti triple-play, che includono accesso a contenuti di Internet TV e quadruple-play, e che aggiungono alle precedenti i servizi di rete mobile. Le partnership fra i fornitori di contenuti digitali e gli operatori di rete fissa sono stati oggetto di comunicati stampa tutto l'anno, e le offerte si sono sviluppate dopo la primavera.

L'offerta per la clientela Business ha visto l'introduzione di diverse novità nell'ambito dei servizi Cloud e, in particolare, nelle aree dell'Unified Communication & Collaboration, fatturazione elettronica e basic storage. Oltre a questi servizi, per attrarre i clienti Business e le PMI con servizi tecnologici complementari alla connettività, gli operatori hanno stretto nuove partnership e lanciato nuovi servizi web di marketplace ICT, customer care, customer engagement, soluzioni di business intelligence e smart cities, queste ultime rivolte alle grandi organizzazioni.

## Telecomunicazioni mobili

Il mercato italiano della telefonia mobile rappresenta il quarto maggior mercato europeo in termini di fatturato dopo Regno Unito, Francia e Germania. In Italia sono presenti quattro operatori infrastrutturali che offrono servizi di telecomunicazione mobile a circa 86 milioni di SIM registrate al 31 dicembre 2015, pari a un tasso di penetrazione di circa il 141% della popolazione italiana. Il dato di penetrazione è distorto dal diffuso utilizzo di più SIM da parte di molti clienti. Si stima che più del 78% dei clienti mobili italiani abbia sottoscritto un servizio di telefonia mobile prepagato, che presenta bassi costi di acquisizione dei clienti.

Escludendo gli MVNO, al 31 dicembre 2015, WIND detiene una quota di mercato stimata del 24,7%, mentre Telecom Italia, Vodafone ed H3G hanno una quota rispettivamente del 35,0%, del 28,5% e dell'11,8%.

## Mercato dei servizi di fonia fissa

### *Voce*

Il mercato italiano dei servizi di telecomunicazioni su linea fissa è il quarto principale mercato in Europa per valore, preceduto da Germania, Regno Unito e Francia. Telecom Italia domina tale mercato sebbene questo sia stato liberalizzato nel 1998. I principali attori oltre a Telecom Italia e WIND sono Fastweb, Vodafone/Teletu, Tiscali e BT Italia.

### *Internet*

Al 31 dicembre 2015, gli accessi ad internet a banda larga hanno raggiunto una penetrazione del 73% sul totale linee fisse in Italia. I servizi broadband in Italia sono cresciuti rapidamente negli ultimi anni, raggiungendo approssimativamente 14,2 milioni di connessioni pari a circa il 23% della popolazione italiana. Nonostante la recente forte crescita della banda larga, l'Italia è ancora in ritardo rispetto agli altri paesi europei.



## ANDAMENTO DELLE ATTIVITÀ COMMERCIALI ED OPERATIVE

### Telefonia Mobile

WIND registra, al 31 dicembre 2015, 21,1 milioni di clienti di telefonia mobile, in diminuzione rispetto al 31 dicembre 2014, ma mantenendo stabile la propria quota di mercato (calcolata escludendo gli operatori MVNO) al 24,7%.

La seguente tabella evidenzia i principali indicatori dei servizi di telefonia mobile.

Telefonia mobile	2015 12 M	2014 12 M	Variazione
Base clienti (mln di SIM Card)	21,1	21,6	(2,31%)
Ricavi (mln di euro)	3.203	3.196	0,22%
Traffico voce (mld di minuti)	69,0	69,4	(0,58%)
ARPU (euro/mese)	11,3	11,3	0,0%
% ARPU Dati su ARPU Totale	42,0%	39,1%	

#### Offerta Consumer

Le offerte WIND rispecchiano i valori di chiarezza, semplicità e trasparenza propri dell'azienda, garantendo la libertà di comunicare senza scatto alla risposta e con il "Minuto vero", ovvero una tariffazione in base agli effettivi secondi di conversazione, senza scatti anticipati, con possibilità di tenere sempre sotto controllo minuti, messaggi e GIGA disponibili attraverso l'applicazione MyWIND App o un numero dedicato.

Nel 2015 WIND ha rinnovato la propria offerta ricaricabile proponendo due soluzioni *All Inclusive* con 500 minuti, 500 SMS, una con 1 GIGA e una più completa con 2 GIGA.

Le offerte sono inoltre personalizzabili con gli *Optional* per garantire anche a chi è già cliente WIND la massima flessibilità.

Nel mercato ricaricabile WIND ha proposto grandi innovazioni per soddisfare tutte le esigenze dei clienti, pensando anche alle loro passioni. *All Inclusive Music* e *All Inclusive Games* sono le prime offerte WIND che includono streaming musicale illimitato e download illimitato di giochi oltre ad avere 2 GIGA, minuti e SMS verso tutti, grazie a prestigiosi partners commerciali come Napster e Gameloft. A queste si aggiungono a partire da novembre 2015 la *All Inclusive Movies* con 4 film in streaming inclusi in ogni rinnovo, in partnership con Wuaki, e la *All Inclusive 2 giga* con Sky Online incluso per 6 mesi (con contenuti a scelta tra cinema, intrattenimento e calcio). A giugno 2015 WIND ha introdotto nel proprio portafoglio di offerta soluzioni dedicate ai clienti di tutte le età: *All Inclusive Young*, dedicato agli under 30, con 3 GIGA, 3000 minuti e 3000 SMS verso tutti e 3 euro di credito incluso da spendere sul Google Play Store per l'acquisto di App, film, musica e giochi; e *All Inclusive Senior*, per gli over 60, con minuti illimitati verso 2 numeri preferiti, 200 minuti ed 200 SMS verso tutti e 500 MB per cominciare ad utilizzare internet ed un servizio gratuito di assistenza telefonica privilegiata tutti i giorni dalle 10 alle 13. Inoltre, WIND ha pensato di dare ai suoi clienti over 60, la possibilità di imparare ad utilizzare Internet per comunicare con amici, colleghi e parenti, organizzando nei suoi punti vendita sessioni formative dedicate proprio all'apprendimento dei nuovi modi di interagire sul web.

WIND non dimentica chi l'ha già scelta proponendo delle offerte dedicate ai suoi clienti per avere più GIGA: per Natale la promozione *Porta i Tuoi Amici in WIND*, dedicata ai clienti che presentavano amici di altri operatori e agli amici che passavano in WIND, raddoppiava da 1 GIGA a 2 GIGA di Internet gratis, con la possibilità di creare anche un effetto virale: più amici si portavano, più GIGA si ottenevano. La promo offriva anche uno sconto fino a 100 euro

sull'acquisto dei migliori smartphone. Inoltre, con la promozione, *Christmas Ricarica* i già clienti che effettuavano una ricarica ricevevano 3 GIGA in regalo.

A dicembre WIND, per essere più vicina alla quotidianità e al divertimento dei propri clienti, ha lanciato la nuova offerta *WIND Due per Uno*; attraverso una APP dedicata, i già clienti con un piccolo contributo, in promozione per i nuovi, possono usufruire di uno sconto del 50% su hotel, ristoranti, cinema e attrazioni convenzionati.

A novembre 2015 WIND ha rinnovato il portafoglio Open Internet, in linea con l'esigenza del mercato rivolta verso un uso sempre crescente di traffico dati, con tagli da 4 e 8 GB, con una grande innovazione: la possibilità di condividere i GIGA della propria *Open Internet* con altri dispositivi mobili (Smartphone, Tablet, Internet Key) e con i propri familiari. Le nuove offerte Internet offrono la possibilità, in caso di esaurimento dei GIGA inclusi, di far ripartire in maniera anticipata l'opzione attraverso il servizio *Restart* o di poter cambiare la propria *Open Internet* senza costo di variazione.

WIND è il primo operatore di telecomunicazioni in Italia che ha lanciato il concept *Digital Home&Life* aprendo in uno dei suoi negozi a Roma, in Largo Apollinare, uno spazio interamente dedicato alla nuova gamma di accessori tecnologici: un ambiente sensoriale, accogliente ed innovativo in cui l'esperienza da virtuale diventa reale. La gamma "*Digital Home & Life*" è suddivisa in 4 categorie: Smartwatch, Wellness, Music e Smart Home, per avere gli ultimi accessori hi-tech per la domotica. Sono disponibili 16 prodotti, dagli smart-watch alle cuffie Bluetooth, dalla bilancia intelligente alla videocamera. Il nuovo stile, le linee grafiche ed il carattere deciso e tecnologico del neonato brand fanno da guida ad un mini-sito interamente dedicato al progetto.

Da tempo WIND mette a disposizione dei propri clienti, soluzioni che consentono di acquistare a rate a prezzi esclusivi un nuovo Smartphone e i nuovissimi accessori digitali della gamma *Digital Home&Life* con addebito su carta di credito e RID bancario. Con *Telefono Incluso* inoltre è possibile sostituire il proprio Smartphone con uno di nuova generazione dopo 18 mesi senza il pagamento di alcuna penale.

*Telefono Incluso* continua ad essere una forte leva per il mondo "in abbonamento" insieme alle offerte integrate con Infostrada per garantire la continua acquisizione di nuovi clienti.

Da ottobre, in linea con il posizionamento "più vicini" ai clienti stranieri che vivono in Italia, WIND rinnova il portafoglio d'offerta Call Your Country e offre più mega e giga per navigare in Internet. Oltre a dedicare loro già da tempo un servizio di call center e il sito internet in diverse lingue, WIND propone la nuova Call Your Country Super che prevede 500 mega a settimana, SMS nazionali e Internazionali a 10 centesimi di euro, chiamate verso l'estero a partire da 1 centesimo al minuto e, in Italia, chiamate illimitate verso WIND e 50 minuti a settimana verso tutti, al costo complessivo di 2,50 euro a settimana.

Ai clienti che vogliono comunicare verso l'estero e in Italia con Call Your Country, WIND offre 100 MEGA a settimana per navigare, SMS nazionali e internazionali a 10 centesimi, chiamate verso l'estero a partire da 1 centesimo al minuto e minuti illimitati verso WIND al costo complessivo di 2 euro a settimana.

Continuando a soddisfare le diverse esigenze dei clienti, WIND ha inoltre pensato alle persone straniere che utilizzano "tanto internet" proponendo un'offerta dedicata per avere più GIGA: GIGA International che offre 4 GIGA di Internet a settimana a soli 6 euro.

Le opzioni *Noi International*, in tre livelli di personalizzazione, puntano a soddisfare le singole esigenze di chiamata verso il proprio paese di origine a prezzi estremamente competitivi. Inoltre, i clienti con offerta *Call Your Country WIND* e *Call Your Country Super* possono sottoscrivere l'offerta telefono incluso per acquistare uno Smartphone con piccole rate mensili o acquistare modelli dedicati a prezzi estremamente vantaggiosi.

Ad aprile WIND lancia *WIND Magnum*, l'innovativa offerta No Tax per abbonamento con 2 SIM, minuti ed sms sempre illimitati e la scelta tra 2, 4, 8 o 14 GIGA da condividere su Smartphone e tablet per soddisfare le esigenze di navigazione dei clienti; il Tablet Alcatel Pixi3 (8 pollici) 3G è incluso.

Inoltre, per coloro che scelgono *WIND Magnum*, ci sono offerte esclusive e vantaggiose: per la casa, *Powered Infostrada Magnum*, offre ADSL Vera fino a 20 mega e telefonate a 0 cent al minuto verso tutti i fissi e mobili nazionali e fissi di Europa Occidentale, USA e Canada, al costo di 17,95 euro al mese.

Durante il 2015, in base ai trend del momento, l'offerta *WIND Magnum* è stata abbinata a terminali innovativi acquistabili a condizioni vantaggiose: il Tablet incluso è stato sostituito con il nuovo "WIND Tab 8" da 8 pollici e rete 4G. Nel mese di Novembre, per cavalcare l'onda mediatica del "Black Friday" e "Cyber Monday", è stata realizzata una forte sponsorship con Amazon (principale portale di e-commerce in Italia). Durante l'iniziativa, denominata "WIND Orange Week", i clienti che sceglievano *WIND Magnum* potevano acquistare lo smartwatch Samsung Gear S2 a 0 euro al mese ed un anticipo di 49,90 euro. A queste attività si è aggiunta la promozione con Sky Online incluso per 6 mesi (con contenuti a scelta tra cinema, intrattenimento e calcio).

#### *Offerta voce aziendale*

WIND fornisce un'ampia gamma di servizi voce alla clientela corporate, alle piccole e medie imprese (PMI) ed ai professionisti (SOHO), con offerte specifiche per ciascun segmento di mercato.

Per le grandi aziende, che spesso richiedono offerte su base competitiva, WIND offre servizi personalizzati ed adeguati ai loro specifici requisiti. Le grandi aziende risultano sempre più orientate verso offerte in modalità prepagata, per aumentare ulteriormente il controllo sulla spesa di telecomunicazioni. WIND offre un'offerta basata sul borsellino aziendale con servizi a canone "tutto incluso": il cliente definisce a livello azienda la propria spesa telefonica identificando pacchetti di traffico condivisi tra tutte le SIM, e mantenendo il controllo del borsellino sia a livello globale che di singola SIM. A fronte del crescente interesse nei riguardi di applicazioni su mobile (APP) finalizzate a portare in mobilità alcuni processi aziendali, WIND ha inoltre lanciato gli *Enterprise Mobility Services* attraverso partnership strategiche ed accordi System Integrator verticali.

Per il mondo dei professionisti, lavoratori autonomi e piccole imprese tramite il canale di vendita "pull" (WIND Retail, Dealer, Franchising, GDO) e per le piccole e medie imprese tramite il canale di vendita "push" (agenzie, agenti, venditori diretti WIND), WIND Business si propone sul mercato con un nuovo posizionamento basato su tre "pillars":

- *Best Assistance*, la garanzia di avere sempre un livello di assistenza adeguato alle esigenze dei clienti Business
- *Smart Offer*, un'offerta chiara, semplice e completa al giusto prezzo
- *Smart Innovation*, gli strumenti per la digitalizzazione e lo smart working

Per quanto riguarda *Best Assistance*, dal 9 novembre è disponibile gratuitamente per tutti i clienti WIND Business il servizio di assistenza tecnica avanzata *WIND Smart Assistance*, un supporto efficace, immediato e gratuito per la configurazione e gestione da remoto di apparati e applicazioni.

Con riferimento a *Smart Offer*, dal 12 ottobre per il canale Push e dal 9 novembre per il canale Pull, viene lanciata la promo *GIGA Boost* sui servizi dati che sconta del 50% i prezzi dei piani tariffari Internet se abbinati ai servizi voce di *WIND Business*.

I clienti *WIND Business* che viaggiano spesso per lavoro e scelgono le offerte *All Inclusive Unlimited Premium* e *All Inclusive Top Mondo* dal 9 novembre hanno rispettivamente 3 GB e 2 GB di traffico Internet incluso all'estero nei paesi previsti dai singoli piani tariffari.

Per i clienti *WIND Business* che sottoscrivono un'offerta *All Inclusive* presso un negozio WIND dal 12 ottobre è disponibile la *Special Edition Partita IVA*, la quale prevede alcuni smartphone "top di gamma" con un anticipo iniziale di soli 99,90 euro. In più per tutte le attivazioni *All Inclusive Partita IVA* effettuate tra il 9 novembre e il 10 gennaio 2016 è incluso un ticket Sky Online Cinema o Intrattenimento valido per 6 mesi oppure un ticket Sky Online per tutte le partite della propria squadra del cuore (a scelta tra Juventus, Roma, Lazio, Inter, Milan, Fiorentina, Napoli e Genoa) fino alla fine del campionato di Serie A.

Per quanto riguarda *Smart Innovation*, il portafoglio *All Inclusive* offre a condizioni vantaggiose ed esclusive anche il servizio innovativo *Mobile POS* sviluppato in collaborazione con BNL e BNL Positivity, che consente ai professionisti e alle PMI di poter accettare ovunque i pagamenti effettuati con carta sui circuiti nazionali e internazionali.

Dal 9 novembre l'offerta di servizi digitali disponibili presso i negozi WIND si arricchisce anche del nuovo servizio *Spotonway* che consente ai clienti *WIND Business* di creare il proprio programma di fedeltà digitale in modo da conoscere meglio le esigenze e le abitudini dei propri clienti, al fine di incrementare il proprio business. I nuovi *Servizi Digitali Cre@sito*, *Pec Smart*, *Mobile POS*, *WIND Smart Control*, *Windlex* e *Servizi 4 Mobility* completano l'offerta mobile dedicata alle imprese, garantendo una proposizione commerciale innovativa e vicina alle esigenze della clientela business. Il servizio *Cre@sito* offre la possibilità di creare autonomamente un sito web attraverso un'interfaccia user friendly, di avere un Dominio di II livello ed una casella di posta. La *Pec Smart* è un servizio di posta elettronica certificata obbligatoria a norma di legge per professionisti ed aziende con valore legale equiparato ad una raccomandata con ricevuta di ritorno.

*WIND Smart Control* è l'innovativa soluzione di Mobile Device Management di *WIND Business* pensata per tutte le piccole e medie aziende che hanno necessità di mettere in sicurezza, configurare e monitorare, in maniera semplice, rapida ed efficace, Smartphone e tablet utilizzati dai dipendenti con un canone di soli 2 euro al mese. A marzo 2015 grazie alla partnership con *4Mobility* nascono i nuovi servizi per la gestione ottimale delle attività lavorative in mobilità: organizzare al meglio gli interventi della giornata e documentarli con rapporti, foto e video; gestire i contatti e pianificare le visite, avere cataloghi, prodotti e documenti digitali in mobilità; digitalizzare e gestire in modo semplice le note spese creandole e trasferendole in tempo reale.

Al fine di ampliare il portafoglio di offerte e servizi dedicati alle PMI viene siglata una partnership di rilevante importanza con Microsoft per offrire ai propri clienti Office 365, la suite di produttività nel Cloud di Microsoft. Con Office 365 le aziende hanno a disposizione tutti gli strumenti necessari per lavorare in mobilità al meglio e ovunque, su qualsiasi dispositivo (smartphone, tablet, laptop, PC, Mac) per gestire, modificare e condividere documenti in tempo reale, all'insegna della massima sicurezza.

*WIND Business* propone i servizi Microsoft Office 365 in tre pacchetti: *Basic*, *Plus* e *Top* per rispondere alle diverse esigenze delle aziende a partire da 4 euro al mese per singolo account. Inoltre, per le aziende che scelgono anche *WIND Smart Office*, la nuova soluzione di centralino virtuale di *WIND Business*, sono incluse in promozione fino al 10 gennaio 2016 3 licenze gratuite di Office 365 Basic.

### *Servizi innovativi*

WIND ha mantenuto la sua proposizione di offerta di contenuti digitali come app, giochi, musica, film, e-books e magazine digitali che il cliente può scaricare da Google Play Store e Windows Phone Store utilizzando il proprio conto telefonico quale strumento di pagamento, senza bisogno di carta di credito. La partnership con Google è stata ulteriormente rafforzata grazie all'inserimento all'interno dell'offerta *All Inclusive Young* di 3 euro mensili da spendere nello store e da alcune iniziative promozionali che hanno consentito ai clienti di scaricare contenuti a un prezzo vantaggioso. Il Mobile Ticketing ha raggiunto le 40 città in cui il servizio è attivo, tra cui Firenze, Genova, Padova e

Milano, dove è stato possibile acquistare anche il biglietto per raggiungere Expo. WIND ha promosso il primo "WIND Ticket Day", che prevedeva per tutti i clienti WIND, il biglietto gratuito dei mezzi di trasporto pubblici nelle città in cui era attivo il servizio per l'intera giornata del 16 settembre, giorno di riapertura delle scuole. L'iniziativa ha ottenuto riscontri molto positivi sui canali Social ed è stata segnalata dalle principali testate di stampa locale e nazionale, dando un forte contributo alla diffusione della conoscenza del servizio. L'iniziativa è stata replicata anche sulla sola città di Firenze in occasione della visita del Papa.

WIND è inoltre intervenuta per evitare ai clienti l'attivazione inconsapevole di servizi a valore aggiunto durante la navigazione su Internet da telefono, introducendo un'ulteriore step di conferma nel processo di attivazione e un messaggio di alert prima del pagamento dell'abbonamento attivo.

#### *Roaming Internazionale*

I clienti WIND possono utilizzare i loro servizi di telefonia mobile, compresi SMS, MMS e servizi dati (GPRS, EDGE, 3G, HSDPA), ove disponibili, in altri paesi attraverso il roaming garantito da accordi con 496 operatori in 219 paesi di cui 207 coperti da roaming terrestre e 12 da satellitare e 22 da LTE.

Sono state lanciate offerte *All Inclusive* per chi viaggia nel mondo per promuovere l'utilizzo degli Smartphone anche in roaming ed estendere il concetto di "roam like home" alle offerte per i clienti alto spendenti. Tutta l'offerta roaming è conforme alle norme stabilite dalla regolamentazione Europea.

#### *Vendite e distribuzione*

Nell'ambito della propria strategia, che vede la distribuzione come un fattore sempre più cruciale per la propria crescita, WIND continua a migliorare la qualità dei suoi canali di distribuzione ed a rafforzare la propria rete di vendita. WIND commercializza i propri prodotti e servizi mobili, comprese schede SIM, scratch card e cellulari, attraverso una serie di punti vendita esclusivi che, al 31 dicembre 2015, includono 153 negozi di proprietà e 481 punti vendita in franchising operanti in esclusiva col marchio WIND. La rete di vendita non esclusiva è composta da 949 rivenditori WIND, 631 punti vendita nelle catene di negozi di elettronica e 4.133 altri punti vendita nelle più piccole città italiane gestiti da SPAL SpA, il più grande distributore WIND in termini di punti vendita.

Dal sito [www.wind.it](http://www.wind.it), ottimizzato sia per la navigazione da desktop che da mobile, è possibile attivare offerte e servizi, acquistare telefoni, Smartphone e tablet, ed aderire alle esclusive offerte "*All Digital*", disponibili solo online, pensate proprio per clienti con una forte propensione all'utilizzo dei canali digitali. Inoltre, è possibile ricaricare online da tutti i cellulari pagando tramite Carta di Credito, PayPal o addebito sul proprio Conto Telefonico Infostrada o WIND con un semplice click. Il sito è stato arricchito con la possibilità di visualizzare online le mappe di copertura di WIND, integrate con Google Map. In tal modo si può verificare lo stato della copertura 2G, 3G e 4G sul territorio.

Dal sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it) è possibile inoltre richiedere direttamente l'attivazione di una nuova linea telefonica.

## Telefonia Fissa e Internet

WIND offre ai clienti consumer e microbusiness una vasta gamma di servizi di rete fissa diretta e indiretta, internet a banda larga e servizi di trasmissione dati commercializzati attraverso il marchio Infostrada.

WIND offre servizi a banda larga sia ai clienti diretti (unbundling), noleggiando da Telecom Italia il cosiddetto "ultimo miglio" della rete di accesso che viene disconnesso dagli apparati di Telecom Italia e connesso agli apparati WIND presenti nella centrale telefonica, che a quelli indiretti dove WIND rivende ai propri clienti un servizio che acquista all'ingrosso da Telecom Italia.

In risposta alle tendenze in atto nel mercato, WIND ha concentrato i propri sforzi sulla crescita del numero di abbonati ai servizi diretti voce (unbundling) ed ai servizi Internet in banda larga.

Inoltre, WIND vende servizi ultra-broadband in modalità FTTH nella città di Milano dove commercializza offerte in fibra ottica che consentono all'utente finale di raggiungere velocità fino a 100 Mega in download e 10 Mega in upload.

E' stato esteso anche ai siti unbundling di recente apertura il nuovo servizio di *ADSL Vera* che consente di stabilizzare la linea del cliente alla massima velocità supportata, fino ad un massimo di 20 Mega in download, fornendo le migliori prestazioni disponibili e garantendo una linea sempre stabile. Continua il piano di espansione della propria Rete in Accesso Diretto iniziato a gennaio 2015 che porterà a coprire in unbundling oltre il 70% delle linee rafforzando ulteriormente il posizionamento di WIND come operatore alternativo a Telecom Italia nel mondo del Fisso.

### Servizi voce

La base clienti voce di rete fissa WIND è pari, al 31 dicembre 2015, a 2,8 milioni di abbonati, in diminuzione del 2,4% rispetto al 31 dicembre 2014; la componente dei clienti voce diretti aumenta dello 0,9% rispetto all'esercizio precedente. La tabella seguente riporta i principali indicatori di rete fissa.

<b>Telefonia fissa</b>	<b>2015 12 M</b>	<b>2014 12 M</b>	<b>Variazione</b>
Base clienti (migliaia di linee)	2.754	2.823	(2,4%)
di cui ULL (migliaia) <sup>(1)</sup>	2.395	2.373	0,93%
Ricavi (mln di euro)	1.101	1.197	(8%)
Traffico voce (mld di minuti)	11,1	12,9	(14%)
ARPU (euro/mese)	27,9	29,4	(5,1%)

(1) Include clienti in Virtual ULL.

### Internet e dati

WIND offre una vasta gamma di servizi internet e trasmissione dati sia per i clienti consumer che per i clienti business. Al 31 dicembre 2015, WIND ha 2,3 milioni di clienti internet a banda larga e 0,01 milioni di abbonati a banda stretta. La tabella seguente riporta i principali indicatori di accesso a internet.

Servizi internet e dati	2015 12 M	2014 12 M	Variazione
Internet Customer Base ('000)	2.266	2.199	3,0%
di cui Narrowband ('000)	7	8	(12,5%)
di cui Broadband ('000)	2.259	2.191	3,1%
di cui ULL ('000)	2.045	1.911	7,0%
di cui Shared Access ('000)	7	9	(22,2%)

#### *Servizi a pacchetto e convergenti*

WIND è tra i principali fornitori in Italia di servizi Internet, voce e dati su linea fissa e servizi di telefonia mobile con un'infrastruttura integrata ed una copertura di rete che si estende in tutto il paese consentendole di offrire pacchetti integrati di servizi che combinano questi prodotti.

Per rendere ancora più esclusivo il posizionamento di WIND nell'ambito dei servizi integrati continua il push sull'offerta *Powered Infostrada* rivolta a tutti i clienti mobili prepagati di WIND con un abbonamento *All Inclusive*, *NOI* e *Call Your Country* a cui viene offerto a prezzo speciale uno dei prodotti di telefonia fissa a scelta tra *Absolute* e *All Inclusive Unlimited*. A novembre la *Powered Infostrada* si arricchisce di una promozione esclusiva che, oltre a garantire ai clienti WIND che sottoscrivono un'offerta ADSL un prezzo assolutamente competitivo, aggiunge 20 giga di traffico internet ogni anno al bundle dati da poter utilizzare sul proprio smartphone; continua la promozione *Internet Everywhere* indirizzata alla clientela che vuole navigare da casa con l'ADSL e in mobilità con la Internet Key o con il Tablet grazie anche all'offerta *Super Tablet*, che prevede un Tablet a partire da 3 euro al mese con 1 GIGA di traffico incluso. Inoltre, per rafforzare ulteriormente l'offerta ADSL tutti i nuovi clienti Infostrada (consumer e micro) potranno scegliere gratuitamente uno dei tre pacchetti di Sky on line; Squadra del cuore, Intrattenimento o Cinema: la visione gratuita avrà la durata di 6 mesi.

A novembre è stata lanciata la nuova offerta in Fibra (tecnologia FTTC) sui principali comuni Italiani; l'offerta prevede velocità fino a 30 Mega in download e 3 Mega in upload. Gli stessi servizi sono disponibili attraverso il canale di vendita negozi anche nella versione "*Affari*" dedicata ai clienti del segmento Microbusiness/SOHO. Nel portafoglio "*Affari*" sono inoltre sempre incluse le chiamate verso fissi e mobili aziendali. La spinta all'acquisizione di clienti sia fissi che mobili viene sostenuta con la nuova proposizione commerciale *Powered Magnum*, che combina l'offerta di telefonia fissa e connettività ADSL con la nuova offerta di telefonia mobile *WIND Magnum*.

Prosegue la vendita presso i negozi WIND della soluzione completa *SMART HOME PACK* per la sicurezza e protezione della propria abitazione: Smart Plug, Motion Sensor, Videocamera e SIM Dati inclusa nell'offerta a soli 3 euro mese.

Per i clienti *WIND Business* dal 9 novembre è disponibile nella gamma dei servizi digitali, il nuovo Servizio Hotspot Wi-Fi, che consente ai clienti con Partita IVA di offrire ai propri clienti finali una connessione Wi-Fi gratuita presso la propria attività commerciale, garantendo oltre alla fidelizzazione della clientela, anche una più accurata conoscenza tramite il portale di gestione sul quale vengono storicizzati gli accessi degli utenti registrati.

#### *Offerta voce e dati aziendale*

WIND fornisce alle aziende del mercato Large Business servizi voce su rete fissa PSTN, ISDN e VoIP, servizi dati, VAS e connettività, capitalizzando l'esperienza sviluppata con ENEL e utilizzando un call center dedicato. Su tale segmento WIND è anche in grado di personalizzare la propria offerta in base alle esigenze specifiche ed ai requisiti stabiliti dalle gare d'appalto. Le offerte rivolte alle aziende prevedono anche soluzioni di tipo flat, con tariffazione basata sul numero di utenti, che permettono il completo controllo della spesa.

Alle grandi aziende l'accesso diretto alla rete è garantito tramite collegamenti in ponte radio, connessioni dirette in fibra ottica o accesso diretto ULL; nelle zone in cui tale accesso diretto non è disponibile, si utilizzano linee dedicate affittate da Telecom Italia.

Inoltre, sempre per il mercato delle grandi aziende, WIND sta ampliando la propria offerta attraverso servizi *Cloud*, allargando la propria proposta commerciale con soluzioni ICT e Managed Services, sia su rete fissa che su rete mobile. WIND ha una partnership con la divisione Enterprise di Google che le consente di proporre alle Aziende soluzioni di collaborazione e comunicazione basate su *Cloud* Google Apps. WIND ha predisposto un'offerta, *WIND Cloud per Aziende*, composta da un ricco catalogo di servizi IaaS e, in particolare per le aziende di medie dimensioni, da bundle pre-configurati di servizi Data Center e connettività, in grado di soddisfare le esigenze di questa clientela ed essere disponibili in tempi brevissimi.

Inoltre, facendo leva sui propri asset aziendali ed in particolare in relazione ai paradigmi dell'enterprise mobility e del cloud, WIND ha lanciato sia il prodotto *WIND Cloud Line*, soluzione di IP PBX in cloud, che integra il mondo mobile e quello fisso, che la soluzione *Work & Life*, nata per dare una risposta integrata alle richieste di Smart Working emergente nelle aziende.

Il portafoglio d'offerta su rete fissa PSTN rivolta al mercato delle Partite IVA, ed in particolare agli studi professionali e piccole imprese che richiedono fino a quattro linee fisse analogiche o 2 ISDN, è composto da listini bundle voce e ADSL (*All Inclusive Business L* e *All Inclusive Business Unlimited*) che offrono chiamate illimitate verso tutti i fissi e mobili nazionali e ADSL illimitata, dai listini *Absolute ADSL Business* che offrono connettività ADSL illimitata e chiamate voce a consumo e dai listini *Noi Unlimited Affari* che offrono chiamate illimitate verso tutti i fissi e mobili nazionali, chiamate illimitate verso i fissi e telefonini del conto telefonico WIND-Infostrada ed ADSL a consumo. L'intero portafoglio di offerta è disponibile in copertura di rete WIND sia su linea già attiva con altro operatore che su nuova linea.

Per tutti i clienti con Partita IVA sia nuovi che già acquisiti continua la possibilità di sottoscrivere la nuova offerta seconda linea, che prevede una linea solo voce aggiuntiva, utilizzabile anche per ricevere ed inviare fax, ed utilizzare il POS. I clienti Telecom ISDN e Fastweb o Vodafone con numerazione aggiuntiva possono così finalmente scegliere di passare ad Infostrada senza perdere i propri numeri telefonici.

I piani *Absolute ADSL Business* e *All Inclusive Business Unlimited*, diventano più vantaggiosi grazie alle corrispondenti versioni "Super": soluzioni integrate tra telefono fisso, ADSL, fonia mobile e Dati.

A completamento dell'offerta vengono proposti, a prezzi estremamente concorrenziali, dei pack "plug&play" per rispondere alle esigenze più comuni: l'*Internet Pack*, composto da un Router Wi-Fi, da una Internet key 3G, offerto in abbinamento ad una SIM dati con due mesi di traffico incluso completamente gratuito, consente di navigare su rete mobile in attesa dell'attivazione del servizio ADSL e di avere una linea di back-up su rete mobile ad attivazione completata; l'*Internet-&Video Pack* contiene invece oltre al Router Wi-Fi ed alla internet Key, una videocamera IP per consentire al cliente di video-controllare il proprio ambiente professionale, di registrare le immagini ed accedervi da PC o dispositivi mobili.

Per le PMI, WIND offre un'ampia gamma di prodotti dual-play (voce + internet) con piani tariffari basati su tecnologia VoIP con traffico senza limiti verso numeri fissi e mobili nazionali e verso rete fissa Internazionale (Europa Occidentale, USA e CANADA), ADSL senza limiti fino a 20MB con una banda minima garantita di 300kbps e indirizzo IP statico. L'offerta è disponibile sia in versione con 2 linee (*All Inclusive Aziende Smart*), che in versione da 3 a 8 linee (*All Inclusive Aziende*). L'offerta VoIP diventa ancora più vantaggiosa grazie alla *Super All Inclusive Aziende*, se combinata con i piani mobili *Unlimited* sia in Abbonamento che Ricaricabile fino ad un massimo di 10 SIM e con *Super Internet*, se combinata con le nuove offerte dati. Disponibile inoltre *WIND Smart Office*, la nuova offerta che



include un centralino virtuale pensata per le piccole e medie imprese, basata su tecnologia VoIP. *WIND Smart Office* è disponibile in due profili: *Small*, che consente di attivare fino a 10 interni fissi o mobili con 3 chiamate in contemporanea, e *Large* per le aziende che hanno necessità di avere fino a 100 interni, di cui al massimo 25 fissi, con 6 chiamate in contemporanea. Anche con *Super Smart Office* è possibile usufruire di sconti sulla connettività se si attivano anche le offerte mobili.

Dal 7 settembre è disponibile inoltre *Netride Smart*, una soluzione che offre notevoli possibilità di personalizzazione e flessibilità ideata per soddisfare le esigenze dei clienti SME. Nel portafoglio offerte è sempre attivabile anche l'offerta *WIND Impresa* che offre da un minimo di 6 a un massimo di 60 chiamate in contemporanea ed offre la possibilità di sottoscrivere un servizio di noleggio, gestione e manutenzione dei centralini telefonici.

#### *Vendita e distribuzione servizi di rete fissa*

La strategia distributiva è basata sul concetto di omnicanalità (negozi, web o telefono) seguendo le esigenze del cliente che sceglie autonomamente il canale di vendita a lui più congeniale.

In termini di performance il canale di vendita più rilevante è il retail (negozi monomarca e multimarca) che attraverso le offerte integrate continua a crescere di peso. A seguire c'è il call center 159 ed il web, mentre sono ormai residuali le attività dei call center outbound, utilizzati per lo più per attività di acquisizione su segmenti molto specifici di clientela.

#### **Servizi di Interconnessione**

WIND offre ad altri Operatori i propri servizi wholesale, attraverso i quali mette a disposizione la propria capacità di rete e gestisce il traffico di terminazione di chiamata in entrata e in uscita sulla propria rete per operatori nazionali ed internazionali. Come corrispettivo per la gestione delle chiamate che terminano sulla propria rete mobile o fissa, WIND riceve dagli altri Operatori un compenso. Allo stesso modo, WIND è tenuta a pagare tariffe di terminazione agli altri Operatori per le chiamate che terminano sulle loro reti di telefonia mobile o fissa. Le tariffe di interconnessione da mobile a mobile, da mobile a fisso, da fisso a mobile e da fisso a fisso, sono regolate dall'AGCOM.

#### **Servizio Clienti e Caring**

Le attività del servizio assistenza clienti WIND sono coordinate dalla Direzione Customer Management, organizzata al fine di supportare le diverse esigenze: clienti con ricaricabile (mobile), abbonamenti (telefonia fissa, mobile ed Internet) e clientela aziendale. Al fine di fornire un servizio su misura, per alcuni segmenti di clientela particolarmente rilevanti come le comunità etniche, WIND offre il servizio assistenza clienti anche in lingua straniera. I call center dedicati alla clientela residenziale sono dislocati su tutto il territorio nazionale.

Il servizio clienti WIND prosegue nell'evoluzione della propria organizzazione operativa focalizzandosi, oltre che sulla fase di attivazione anche sulla sempre crescente necessità di assistenza multiservizio Mobile-Fisso-Internet. Continua inoltre l'integrazione tra i propri Customer Care e le strutture di vendita al fine di offrire un servizio di assistenza al cliente diffuso capillarmente anche attraverso i propri punti vendita sul territorio, rendendolo così più diretto e trasparente.

In un mercato saturo, con forti dinamiche e con un incessante rinnovo e ampliamento del portafoglio offerta, occorre detenere una visione che ponga il cliente al centro del proprio business. E' cruciale realizzare delle politiche di gestione del cliente, coerenti e sinergiche tra i vari settori che costituiscano un fattore discriminante e di successo.

Questa visione rappresenta un patrimonio storico di WIND, una filosofia che coinvolge ed unisce tutti i settori aziendali, dal marketing alle vendite, dall'assistenza clienti alle funzioni tecniche della rete e dell'information technology.

E' stato predisposto un articolato set di attività di monitoraggio dei diversi punti di contatto tra il Cliente e l'Azienda per misurare la soddisfazione e la raccomandabilità di WIND, attraverso la metodologia di rilevazione NPS. Così da rilevare prontamente le esigenze dei clienti, fornire risposte specifiche e mirate e, più in generale, individuare le principali aree di sviluppo in linea con le attese raccolte dai clienti stessi.

La direzione Customer Relationship Management di WIND si pone così l'obiettivo di comprendere, anticipare e rispondere ai bisogni dei clienti attuali e potenziali con l'obiettivo di accrescere il valore della relazione su tutti i segmenti presidiati, sul consumer (mobile e fisso) e sul mercato aziende, con una struttura organizzativa focalizzata per mercato.

Un fattore di successo per le iniziative di CRM che ha acquisito maggior rilievo nel corso del 2015, è la capacità di saper intercettare *real-time* il cliente, durante il suo ciclo di vita ed in particolare in presenza di determinati comportamenti di consumo. Questo è stato possibile grazie alla sofisticazione e l'evoluzione degli strumenti di analisi e campaign management.

In coerenza con la rilevazione dei bisogni del cliente, il CRM WIND offre opportune soluzioni in termini di prodotto e offerta, veicolate attraverso canali di relazione tradizionali e digitali. Le azioni commerciali sulla clientela sono condotte ricorrendo anche alla propria rete distributiva che si è evoluta da canale di acquisizione di nuovi contratti a canale che cura anche di gestione del cliente.

WIND pone molta attenzione alla gestione dei punti di contatto digitali e agli strumenti di assistenza clienti online garantendo standard qualitativi elevati e spingendone l'utilizzo.

L'APP MyWIND, che ormai si avvicina ai 10 milioni di download, rappresenta il punto di contatto digitale privilegiato con i clienti WIND in possesso di uno smartphone o Tablet. La versione 4.0 ha visto una profonda rivisitazione grafica e funzionale ed un notevole miglioramento della user experience, riscontrando un notevole successo da parte dei clienti che hanno confermato MyWIND come App con il miglior rating del mercato sugli store.

Oltre al Widget Android, è ora disponibile anche quello per iOS, che consente di avere le informazioni principali sullo stato della propria offerta direttamente dal Centro Notifiche del proprio iPhone, e la funzione "tile" per visualizzare i dati sulla schermata principale del Windows Phone. Il 2015 è stato anche l'anno della WIND Talk, una App di messaggistica integrata che rappresenta un nuovo modo di interagire con il cliente e di proporre servizi esclusivi. La WIND Talk, infatti, oltre ad offrire le medesime potenzialità delle principali App di messaggistica già presenti sul mercato, offre la possibilità di contattare via Chat l'Assistenza Clienti WIND o alcuni negozi WIND. Tramite WIND Talk si può inoltre richiedere biglietti per il trasporto pubblico e trasferire credito telefonico in maniera semplice ai propri contatti in possesso di linea prepagata WIND.

Anche i Social Network continuano ad essere per WIND un importante punto di contatto, di ascolto e di gestione dei clienti, registrando una crescita della fan base fino ad avvicinarsi al milione di Fan su Facebook, ma soprattutto del numero di contatti. WIND continua a mantenere livelli di eccellenza nelle speciali classifiche di Social care "Top Brands" di Facebook e Twitter pubblicate mensilmente da Blogmeter (Blogmeter.com) nella rapidità di gestione dei contatti.

## Marketing e Branding

### Advertising Offline

WIND consolida la propria strategia Advertising e apre l'anno con una nuova campagna TV con il format "movie" ed il genere cinematografico della fantascienza. Durante tutto il primo trimestre 2015 Giorgio Panariello e il suo compagno Giovanni Esposito sono protagonisti di una avventura nello spazio a bordo della tecnologica stazione orbitante WIND che, a partire da marzo, in seguito ad un ammaraggio di fortuna, li sposterà su un'isola deserta. Durante tutto il secondo trimestre continua la pubblicità dedicata all'offerta *All Inclusive Music* con l'on air realizzato con stralci di videoclip del DJ di Calvin Harris. Dal 6 giugno la campagna estiva, con un trattamento "Action anni 80", lancia una coppia inedita 'Rosario Fiorello-Carlo Conti', on air fino a fine luglio. A settembre Fiorello e Conti chiudono la saga con due spot: *ADSL Infostrada* e *All Inclusive Young*. In autunno WIND torna in TV con Giorgio Panariello, che interpreta, nel format Movies, l'Agente 320: dopo il lancio con un teaser, la campagna continua con i prodotti *All Inclusive 2 Giga*, *Passa a WIND*, *Porta i tuoi amici* e *Christmas Ricarica*. Si aggiunge inoltre un'affissione nazionale a supporto dell'offerta in abbonamento *WIND Magnum*, con testimonial Vanessa Incontrada. Sempre in ambito "Out Of Home" (OOH), WIND è presente in Stazione Centrale a Milano con due soggetti: il primo dedicato alla Orange Week, cui segue un soggetto *Porta i tuoi amici*, on air fino al 31 dicembre. Durante il 2015, a supporto del lancio della *All Inclusive Music*, WIND è presente in una serie di trasmissioni a tema musicale: Forte Forte Forte, Sanremo, The Voice, WIND Music Awards e, da settembre, XFactor 9. Nel 2015 il segmento business ed in particolare le offerte *All Inclusive Unlimited* sono promosse tramite una serie di campagne radio con testimonial Vanessa Incontrada. A maggio, nell'area Nord Est Italia parte una campagna radio e affissioni, rivolta al target delle piccole e medie aziende, con l'obiettivo di aumentare l'awareness del brand *WIND Business* in un territorio con un'alta concentrazione di imprese. Tra le iniziative più significative a livello locale da maggio ad ottobre WIND è presente a Milano, in occasione dell'EXPO 2015, con l'iniziativa WIND Ti Dona che punta a diffondere l'awareness del brand Digital Home & Life.

### Advertising Online

Sono significativi e costanti, durante tutto l'anno, gli investimenti nei media digitali volti a garantire una awareness continuativa di tutti i Brand aziendali e di tutte le tipologie di offerte a portafoglio. Le pianificazioni coprono tutti i principali siti desktop e mobile, con l'utilizzo di formati standard, impact e video, i social media, la search adv e le attività unconventional. Per quanto riguarda il brand WIND si segnalano, oltre alle campagne display a supporto delle principali offerte mobili, le attività di engagement online riferite ai programmi musicali The Voice e XFactor9 che hanno garantito al brand e all'offerta *All Inclusive Music* una visibilità cross mediale. A novembre, in occasione del Black Friday, WIND ha proposto inoltre, attraverso impattanti posizioni sul sito Amazon.it, una speciale promozione rivolta al target tech.

Con particolare riferimento ai brand Infostrada e *WIND Business* sono da segnalare le attività no stop mirate alla conversion online, nel caso del brand di telefonia fissa e adsl, e la lead generation nel caso del brand partita iva e SME.

Continuativi sono anche gli investimenti online a supporto delle offerte a target Etnico, che hanno goduto ad ottobre di un forte push, nonché le campagne tattiche a supporto delle promozioni riservate a chi ricarica online. Tone of voice e format di comunicazione delle attività di online advertising, pur adattandosi ai diversi target di riferimento, garantiscono continuità con quanto pubblicizzato sui mezzi offline al fine di massimizzare gli investimenti aziendali nella comunicazione.

## Corporate Advertising e Progetti Speciali

Il percorso strategico istituzionale di lungo periodo intrapreso nel 2014, per ribadire il valore della vicinanza alle persone alla base del posizionamento WIND, è stato ribadito in occasione della Festa del Papà, il 19 marzo 2015, quando WIND è stata “più vicina” ai suoi clienti proponendo, solo per un giorno in prime-time, due inediti passaggi televisivi del cortometraggio “Papà”. La campagna è stata rilanciata anche on line sui principali social network e blog in target e ha ottenuto buoni apprezzamenti dal popolo del web raggiungendo importanti risultati: circa 2 milioni di visualizzazioni, il premio NC come ‘Miglior Campagna Istituzionale dell’anno’, il primo premio nella categoria ‘Migliore Viral/Mobile Marketing Campaign’ ed il secondo premio nella categoria ‘Migliore Brand Content/ Entertainment’. Il cortometraggio ha inoltre ricevuto altri 3 prestigiosi bronzi all’Eurobest, all’Epica Awards e al New York Festival e 4 riconoscimenti agli NC Digital Awards.

Ad agosto l’Azienda è tornata ad esplorare la vicinanza e il rapporto fra uomo e tecnologia con il lancio del nuovo corto ‘Una grande giornata’. Nel nuovo film per il web, WIND ha scelto di raccontare ancora una storia che parla di comunicazione e di vicinanza tra le persone. Protagonista è un ragazzino che deve scegliere se trascorrere un pomeriggio con i videogame, davanti allo schermo di un tablet, o uscire e giocare a pallone con i suoi amici del cuore. Il lancio è stato supportato da una campagna sui canali social e da un piano stampa sui principali quotidiani nazionali. A solo un mese dal lancio, il video ha totalizzato oltre 8 milioni e mezzo di visualizzazioni su Facebook e più di 1 milione e 200 mila visualizzazioni su Youtube confermando l’apprezzamento del Web per una formula narrativa di maggior respiro rispetto agli standard della comunicazione.

A novembre il cortometraggio WIND ha vinto il bronzo agli Eurobest Awards nella categoria Film come “Viral Film”.

Giunti alla nona edizione, i WIND MUSIC AWARDS sono tornati, il 4 giugno, nel magnifico scenario dell’Arena di Verona e sono stati trasmessi in diretta in prima serata su Rai 1 raggiungendo uno share del 26,3%. Per ribadire la vicinanza di WIND alla musica e promuovere l’offerta *All Inclusive Music* by Napster in sinergia con l’evento WMA, quest’anno l’Azienda ha ideato e promosso un contest indirizzato a tutti gli utenti del web che consentiva ai partecipanti di aggiudicarsi dei pass per il backstage della serata e l’offerta *All Inclusive Music* gratis per 12 mesi.

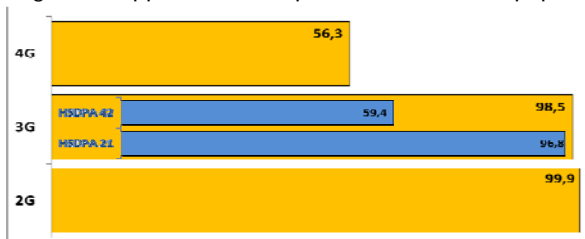
In ambito istituzionale prosegue il contributo di WIND ai giovani imprenditori attraverso il progetto WIND Business Factor. Dopo aver premiato a febbraio i vincitori dello Startup Award 2014 WIND ha aperto a marzo le qualificazioni al WIND Green Award, competizione dedicata a tutte le iniziative di sviluppo imprenditoriale, culturale e sociale con obiettivo la sostenibilità. A giugno l’incubatore virtuale di WIND ha lanciato l’edizione 2015 del WIND Startup Award contest rivolto alle startup innovative nei principali settori della digital economy.

## LA RETE

WIND ha sviluppato un'infrastruttura integrata di rete trasmissiva ad alta capacità su tutto il territorio nazionale fornendo una importante copertura sia per servizi fissi che mobili.

Al 31 dicembre 2015, la rete fissa di WIND copre con servizi a larga banda ADSL il 64,5% della popolazione italiana, mentre la rete mobile copre il 99,9% della popolazione italiana. In particolare, le reti UMTS/HSPA ed LTE sono rispettivamente disponibili sul 98,5% e sul 56,3% della popolazione italiana.

Il grafico rappresenta la copertura mobile della popolazione italiana al 31 dicembre 2015:



Al 31 dicembre 2015 le reti mobile e fissa utilizzano 22.300 km di backbone e 5.091 km di rete MAN su cavo in fibra ottica. Le reti mobile e fissa di WIND utilizzano una piattaforma di rete intelligente, la cui capacità è stata ampliata così da fornire servizi integrati anche su rete IP. L'integrazione della rete fissa e mobile permette di offrire servizi ai clienti di telefonia mobile, rete fissa, Internet e VAS. WIND ha circa 496 accordi di roaming con altri operatori di telecomunicazioni italiani e internazionali in tutto il mondo.

### Fixed-Line Network

La rete di trasporto fissa è costituita da fibra ottica con 22.300 km di backbone e 5.091 km di rete MAN che collega tutti i capoluoghi di provincia e le principali città d'Italia e una rete di trasmissione radio con 16.193 collegamenti radio.

La rete nazionale di commutazione consiste di una rete NGN/IMS costituita da 4 Call Control nodes, 4 Media Gateway Controller e 42 Trunking Gateway. La rete nazionale è supportata da una rete NGN (Next Generation Network) dedicata all'interconnessione con gli operatori internazionali costituita da 2 Media Gateway Controller e 8 Trunking Gateway. WIND è in grado di gestire tutto il traffico di backbone su infrastrutture proprie, con scarsa necessità di affittare ulteriore capacità da terze parti.



Al 31 dicembre 2015 WIND ha 1.636 siti LLU per le connessioni ad abbonati diretti, con una capacità pari a circa 3,37 milioni di linee, ed è interconnessa con 613 SGUs, che permettono la Carrier Selection "indirect" in tutta Italia, così come i servizi WLR.

Nel 2015 Wind ha investito sulla fibra attivando i servizi a banda ultra larga su circa il 10% della popolazione sfruttando le tecnologie Fiber To The Cabinet e Fiber To The Home. A Milano è attivo il servizio FTTH ed in prospettiva verrà esteso ad altre città sfruttando l'accordo di intenti firmato con Metroweb. Nel corso dell'anno si è inoltre sostanzialmente completata la migrazione del traffico voce di interconnessione con altri operatori nazionali in tecnologia IP.

La rete WIND per l'accesso ad Internet è costituita da una rete IP, con oltre 50 POP (Point of Presence), attraverso i quali è possibile accedere ai servizi Internet diretti (xDSL) e indiretti nonché alla rete privata virtuale per servizi aziendali (xDSL, Fibra Ottica). I nodi d'accesso alla rete IP sono costituiti da 53 BRAS per i servizi Consumer e da 75 Edge Routers per l'utenza Business, dislocati nei PoP per garantire la copertura ottimale del territorio nazionale.

## Mobile Network

WIND offre servizi di telefonia mobile attraverso tre differenti reti di Copertura 2G, 3G, 4G. Lo sviluppo della rete 2G è iniziato nel 1998 e fornisce servizi voce e dati su piattaforma EDGE.

La rete 3G fornisce servizi voce e dati sfruttando la tecnologia HSPA+.

WIND nel 2015 ha completato un significativo piano di refarming a 900MHz della rete UMTS. Cambiando l'uso di una parte del suo spettro, precedentemente utilizzato per il servizio GSM (un blocco di 5 MHz), è stato possibile migliorare la copertura indoor dei servizi 3G grazie ad una migliore propagazione delle frequenze a basso spettro.

WIND ha inoltre messo in atto un intenso piano di roll out della rete 4G LTE (long term evolution), rete di ultima generazione per fornire servizi mobili a larga banda.



La tabella fornisce un'analisi della rete mobile GSM / GPRS e UMTS / HSDPA di WIND al 31 dicembre 2015.

<b>GSM/GPRS</b>	
Radiating sites	14.793
BSC (Base Station Controllers)	233
MSC (Mobile Switching Centers)	22
HLR/HSS (Home Location Register)*	12
SGSN (Service GPRS Support Node)	6
GGSN (Gateway GPRS Support Node)*	12
<b>UMTS</b>	
Node B	14.105
RNC (Radio Network Controller)	127
MSC-Server	26
MGW (mediagateway)	29
SGSN (Service GPRS Support Node)*	12 (6 dual access; 6 triple access)
<b>LTE</b>	
Enodeb	2.789
MME	6
HSS	2
PDN-GW	6
S-GW	6

\* Condiviso con UMTS/LTE

## ATTIVITÀ DI RICERCA E SVILUPPO

Al fine di selezionare le migliori tecnologie e le migliori soluzioni architetture, per la rete fissa e mobile, WIND ha continuato a mantenere un forte presidio per studiare e sperimentare nuove soluzioni volte a incrementare le prestazioni e la "customer experience" per i clienti a banda larga per la rete mobile e fissa con particolare attenzione agli aspetti "green": a titolo di esempio si riporta la predisposizione della Rendicontazione Energetica per poter accedere a sgravi previsti dal MISE (a partire dal 2016). Sulla rete mobile, nel 2015 WIND ha continuato ad investire sul 3G per l'ottimizzazione della rete, l'incremento di copertura realizzando nuovi siti anche per aumentare la 'customer experience' dei propri clienti. WIND ha già introdotto nel corso del 2015, in aree ad alto traffico, delle soluzioni small cell, valutandone i benefici sia in termini di consumi energetici che soddisfazione della clientela. Nel corso del 2016 saranno valutate e approfondite tali soluzioni per migliorare sempre di più la qualità offerta dalla rete mobile.

Nel corso del 2015 WIND ha continuato a sviluppare un importante piano di roll-out della tecnologia 4G LTE sfruttando le frequenze in banda 800 MHz e 2600MHz acquisite nel corso dell'asta del 2011 con un'attenta analisi delle dotazioni spettrali per ottimizzazioni e per riuso delle frequenze GSM 900 e 1800. Lo sviluppo della rete mobile broadband sia HSPA che LTE passa attraverso l'utilizzo di tecnologie di nuova generazione quali la Single RAN (ossia una sola infrastruttura per le diverse tecnologie radio 2G, 3G, LTE) che è ormai il riferimento per la rete WIND ed il costante potenziamento del backhauling in fibra ottica delle BTS e dei ponti radio IP ad alta capacità. Studi per migliorare l'applicabilità di uno scenario di virtualizzazione e centralizzazione dei servizi VAS (SMS, MMS, VMS, IVR) sono stati condotti nel corso del 2015. Data l'importanza dei nuovi servizi e della necessità di standardizzazione per le soluzioni M2M, WIND partecipa alle valutazioni qualitative su scenari di national roaming tra gli operatori e valuta i vantaggi delle soluzioni su piattaforme centralizzate. Sulla rete fissa di accesso, WIND ha continuato a mantenere la leadership sul mercato ADSL impostando un piano di ulteriore potenziamento della copertura nazionale con infrastrutture proprietarie il cui roll-out si realizzerà anche nel corso del 2016. Sull'area di Milano è continuato lo sviluppo commerciale dei servizi FTTH (Fiber To The Home) di ultima generazione che verrà esteso nel corso del 2016 ad altre aree nazionali.

WIND ha proseguito il percorso di selezione ed introduzione in rete di nuove tecnologie al fine di semplificare ed ottimizzare l'architettura di rete globale verso un paradigma "all-IP" e "future proof" che comprenda tutti i livelli di rete (fissa, mobile, trasporto e core).

Confermando la propria vocazione, nel corso del 2015, WIND ha promosso l'introduzione di soluzioni volte a migliorare le potenzialità di offerta e di business dell'azienda nonché di ottimizzazione dei processi interni. Dopo gli approfondimenti e test dell'anno precedente, nel 2015 sono state implementate soluzioni relative alle aree tecnologiche:

1. Mobility: rafforzate le soluzioni per l'offerta di nuovi servizi di mobile personal cloud mobile commerce ("Crea il tuo sito"), localizzazione di persone e oggetti, controllo per domotica e videosorveglianza, machine-to-machine (es. soluzioni Digital Home & Life), mobile device management (App MyWind), dematerializzazione contratti;
2. Big Data: approfondite nel rispetto delle norme vigenti nuove soluzioni per la sentiment analysis, semantic analytics, social network analysis, network and service experience analytics;
3. Customer Experience Management: soluzioni di customer insight con arricchimento da dati social, tavoli interattivi per miglioramento dell'esperienza di vendita, nuove soluzioni text-to-speech, mobile service experience e qualità della rete E2E (end to end).



Nel 2015 WIND ha continuato ad allargare la ricerca di soluzioni innovative al mondo delle start-up italiane con particolare riferimento a quelle dei programmi Wind Business Factor e LUISS EnLabs che WIND sostiene e promuove; inoltre, WIND partecipa nel gruppo VimpelCom al progetto "Make Your Mark" per aiutare i giovani in nuove iniziative. Nel corso del 2015 WIND ha partecipato attivamente a diversi progetti di ricerca, in grado di sfruttare le opportunità di finanziamento disponibili a livello di Comunità Europea, nonché a livello Pubblica Amministrazione locale concentrando la propria attenzioni sui temi di interesse:

1. Soluzioni per la Mobilità sostenibile mediante l'uso di dati raccolti dalla rete mobile e da sensori distribuiti per applicazioni di geo-localizzazione, sicurezza, pianificazione traffico e turismo sostenibile e sviluppo di soluzioni per analisi BIG DATA in collaborazione con enti di ricerca, normativi ed università;
2. Soluzioni per la gestione della sicurezza e della privacy per l'accesso ai dati nel caso di uso di terminali mobili secondo il modello "BYOD" (Bring Your Own Device);
3. Soluzioni volte alla Green ICT con particolare attenzione ai data center "green" realizzati secondo nuove regole volte al miglioramento dell'uso dell'energia sia grazie all'uso di apparati innovativi che grazie a processi ottimizzati di produzione e controllo presso il data center che coinvolgono anche i fornitori di energia.

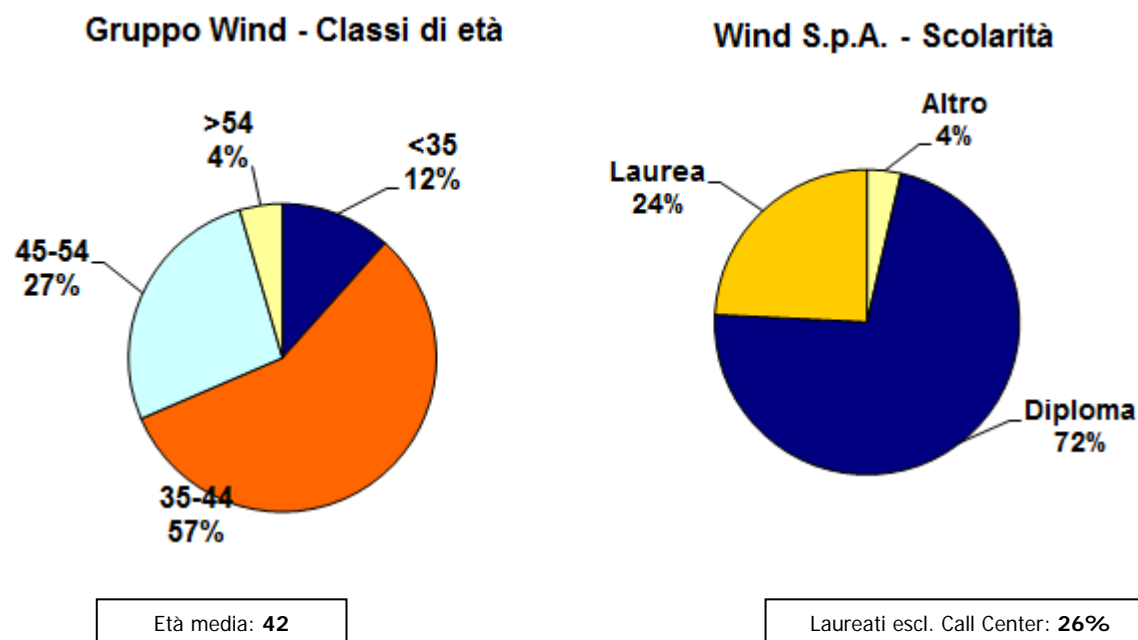
## RISORSE UMANE

Il personale presente nel Gruppo WIND al 31 dicembre 2015 è pari a 6.814 unità.

	Consistenza al		Num. medio dipendenti nel Periodo	
	31/12/2015	31/12/2014	2015	2014
Dirigenti	120	124	122	127
Quadri	630	621	626	623
Impiegati	6.064	6.149	6.117	6.204
<b>Totale Gruppo WIND</b>	<b>6.814</b>	<b>6.894</b>	<b>6.865</b>	<b>6.954</b>

Nel corso del 2015 nella Capogruppo si sono registrate complessivamente 119 assunzioni e 135 cessazioni. Inoltre con decorrenza 26 marzo, 67 risorse della società Galata SpA sono uscite dal gruppo.

Di seguito sono illustrate le caratteristiche del personale del gruppo WIND.



La presenza femminile è pari al 47%.

Dal punto di vista geografico l'allocazione del personale WIND vede oltre il 74% del personale distribuito tra le sedi di Milano, Roma, Napoli e Ivrea.

Sedi	31/12/2015	31/12/2014
Milano*	13%	12%
Ivrea	9%	9%
Roma	34%	34%
Napoli*	18%	18%
Altro	26%	27%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Milano include la sede di Rho, Napoli include la sede di Pozzuoli

Di seguito la distribuzione del personale per dipartimenti:

Dipartimenti	31/12/2015	31/12/2014
Network	35%	34%
Information Technology	11%	6%
Customer Care	17%	23%
Marketing & Vendite	25%	25%
Staff	12%	12%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Organizzazione

Con decorrenza 18 febbraio 2015, è stato conferito alla nuova società Galata SpA il ramo aziendale delle attività di gestione e manutenzione di parte delle torri di telecomunicazione WIND.

Nel corso del mese di maggio, in continuità con il percorso teso all'innovazione digitale, WIND ha costituito la nuova Business Unit Digital con l'obiettivo di definire le offerte commerciali rivolte al crescente segmento di clientela "fully digital".

Nel corso del terzo trimestre 2015 sono state ri-organizzate le funzioni di marketing e sviluppo prodotti consumer e SME in ottica di una maggiore focalizzazione di prodotto; inoltre, al fine di potenziare l'offerta rivolta al mercato Large, sono state razionalizzate le funzioni di supporto alla vendita per migliorarne l'efficacia e l'efficienza operativa.

Nel corso del quarto trimestre infine, con l'obiettivo di massimizzare la focalizzazione e il presidio strategico delle piattaforme e dei sistemi informativi e di rete e in coerenza con l'evoluzione del business, sono state costituite le Direzioni tecniche di Information Technology e Network a diretto riporto dell'Amministratore Delegato.

## Sviluppo

A fine gennaio 2015 è stato avviato l'annuale processo di valutazione, che si conferma come strumento orientato allo sviluppo individuale e alla gestione della prestazione. Al 30 settembre 2015, il 99,94% della popolazione ha ricevuto la valutazione ed il 92,10 % ha concluso il processo di feedback.

## Formazione

Nel corso del 2015 sono state erogate 40.155 giornate di formazione/uomo, riconducibili principalmente alle attività di formazione del New Sourcing Model per WIND.

In merito alle attività formative di reskilling, conseguenti all'accordo sindacale firmato nel mese di luglio 2014, sono state realizzate nel 2015 per i progetti New Sourcing Model 28.816 giornate di formazione/uomo, che hanno coinvolto un totale di 647 dipendenti, realizzate sia da parte di fornitori specializzati esterni (70%), sia con la collaborazione dei dipendenti interni afferenti alle aree sopraindicate, esperti delle tematiche più specifiche del mondo WIND. Alcune attività formative sono ancora in corso e verranno realizzate nei prossimi mesi. Il 23% delle attività organizzate con i fornitori sono state finanziate, utilizzando i fondi disponibili, predisponendo 7 piani presentati e già approvati in termini di rendiconto finale da Fondimpresa.

Il progetto di formazione on line del Modello 231 ha coinvolto durante l'anno un totale di 545 dipendenti; in totale a fine 2015 risulta formata il 98% della popolazione aziendale per quanto riguarda il modulo generale, e il 97% della popolazione target per quanto riguarda la fase formativa, sempre on line, focalizzata alle aree di rischio del modello peculiari rispetto al business e indirizzata a quadri e dirigenti.

Nel mese di ottobre 2015 è partita la formazione on line sul Codice di Condotta, che ha già coinvolto 487 dipendenti. Tutte le attività on line di cui sopra proseguiranno, fino a completamento, nel prossimo anno.

## **Relazioni industriali**

Nel corso dell'anno si sono tenuti diversi incontri tra l'Azienda e le OO.SS. – sia a livello nazionale che territoriale - nel corso dei quali è stato analizzato l'avanzamento dei processi finalizzati al new sourcing model, così come previsto dall'accordo sindacale del 29 luglio 2014.

In questa sede l'Azienda ha illustrato nel dettaglio le attività oggetto di internalizzazione e le iniziative di formazione a sostegno del personale interessato dai processi di riqualificazione e mobilità professionale.

Inoltre, sono stati sottoscritti una serie di accordi tra l'Azienda e le OO.SS. per richiedere a Fondimpresa, fondo interprofessionale per la formazione, il finanziamento di piani formativi finalizzati a sostenere le iniziative di riconversione professionale previste dall'accordo del 29 luglio 2014.

Nel mese di febbraio è stata esperita la procedura ex art. 47 della Legge 428/90 relativa al conferimento della struttura Towers Development in Galata SpA, società per il cui sviluppo WIND ha individuato un primario operatore di settore specializzato nelle infrastrutture di rete. A valle della procedura è stato sottoscritto un verbale di accordo tra l'Azienda e l'OO.SS. che ha previsto per il personale interessato dal conferimento, il mantenimento dei principali trattamenti economici e normativi attualmente in essere in WIND, fermo restando quanto previsto dall'art. 2112 del Codice Civile.

Nel quadro delle iniziative mirate al contenimento del costo del lavoro è stato firmato un accordo finalizzato a facilitare l'utilizzo delle ferie attraverso la definizione di un programma di chiusure collettive.

Nel corso dell'anno non si sono registrate iniziative di sciopero e, comunque, non si sono avuti impatti sull'operatività aziendale per effetto di iniziative sindacali. In data 9 febbraio 2016 è stato firmato un accordo con il sindacato per rendere più efficiente il modello di business dell'Azienda attraverso il completamento del piano di internalizzazione di attività già avviato e le conseguenti azioni di riqualificazione del personale. A sostegno di questo processo è stata concordata l'applicazione dei contratti di solidarietà per ulteriori 18 mesi, con l'obiettivo di riassorbire completamente le eccedenze, anche utilizzando strumenti innovativi quali il telelavoro ed altre forme flessibili di lavoro.

Inoltre è stata condivisa l'applicazione della procedura prevista dalla legge Fornero per consentire la risoluzione consensuale del rapporto di lavoro ad un massimo di 50 lavoratori che, entro il 2016, si trovino a non più di quattro anni dal perfezionamento dei requisiti per la pensione.

Da ultimo è stato deciso che, per l'anno 2017, verrà istituito un sistema di "flexible benefits" tramite il quale i dipendenti potranno accedere, entro limiti di spesa definiti, ad un portafoglio di beni e servizi in convenzione beneficiando, in tal modo, dei vantaggi riconosciuti dalla nuova normativa fiscale (artt. 51 e 100 del TUIR).

## CORPORATE RESPONSIBILITY

WIND ha avuto fin dalla sua costituzione un'attenzione particolare per le attività di corporate responsibility, finalizzate ad adottare un comportamento responsabile nei confronti di tutti gli stakeholder interni ed esterni e ad integrare sempre meglio gli aspetti sociali ed ambientali con le proprie attività di business. Questo approccio è continuato anche nel 2015 con una serie di attività ormai consolidate affiancate a nuovi progetti.

A giugno 2015, WIND ha pubblicato il proprio dodicesimo Bilancio di Sostenibilità, per rendicontare ai propri stakeholders le performance economiche, sociali ed ambientali realizzate l'anno precedente. Con un approccio innovativo, il Bilancio ha coinvolto direttamente rappresentanti delle diverse categorie di stakeholders, per definire insieme a loro le aspettative nei confronti dell'azienda nel quadro delle principali sfide future del settore telecomunicazioni. Integrando l'obiettivo di trasparenza con quello di fruibilità, il Bilancio, redatto secondo le linee guida G4 della Global Reporting Initiative, è disponibile in versione web, in un mini-sito integrato con il sito istituzionale Windgroup.

Nel corso del 2015 WIND ha sviluppato ulteriormente il proprio impegno in iniziative a sostegno delle giovani generazioni e di tutte quelle forme di "innovazione sociale" che nascono grazie alle nuove tecnologie digitali.

E' continuata con successo l'iniziativa Wind Business Factor - piattaforma web nata nel 2011 che aiuta gli aspiranti imprenditori a trasformare la propria idea di business in una concreta attività imprenditoriale – che con il "WIND Green Award" ha voluto premiare progetti di sviluppo imprenditoriale e sociale che avessero obiettivi di sostenibilità. Sono, inoltre, proseguite la partnership con l'incubatore LUISS Enlabs di Roma, nata nel 2013, e quella nata nel 2014 con Sistemi Informativi Confindustria ne "Latuaidead'impresa", iniziativa rivolta a diffondere la cultura imprenditoriale nelle scuole superiori. Il lancio, a Gennaio, del brand VimpelCom "Make Your Mark", del quale Wind Business Factor e Latuaideadimpresa sono entrati a far parte, testimonia l'interesse per tali temi a livello di Gruppo.

A marzo si è tenuta la prima edizione dei "WIND Transparency Awards", i premi della trasparenza, dedicati alle iniziative innovative di *openness* in Italia, selezionate da un apposito Comitato Scientifico. L'evento ha ospitato anche la premiazione del concorso riservato agli utenti di Wind Transparency Forum, la piattaforma web lanciata da WIND a ottobre 2014 che raccoglie e racconta in un magazine digitale le iniziative innovative di trasparenza che nascono sul web grazie alla condivisione aperta di dati e informazioni ed alle nuove forme di collaborazione *on-line*.

Infine, sempre in tema di innovazione a impatto sociale legata alle tecnologie digitali, a dicembre l'azienda ha lanciato la piattaforma Wind For Fund. Si tratta di una piattaforma di crowdfunding, creata in partnership con Derev, che consente a coloro che creano e vogliono promuovere un progetto non solo di finanziarsi in modo pubblico e trasparente, ma anche di testare direttamente la validità della propria idea di fronte al giudizio della community. La piattaforma è dedicata a iniziative di valore sociale selezionate in tre grandi aree: no profit, startup e tecnologia, progetti civici.

Dal punto di vista della tutela dell'ambiente, WIND ha dato seguito nel corso dell'anno alla partnership con WWF su clima ed energia avviata sul finire dell'anno precedente. Grazie agli investimenti in efficienza energetica, l'azienda nel 2015 ha registrato una riduzione del 36% delle proprie emissioni di CO<sup>2</sup> per unità di traffico rispetto alla "*baseline*" di due anni prima. Inoltre, dal 2015 WIND ha incrementato in modo sostanziale l'utilizzo di energie rinnovabili, portandole al 70% dell'energia elettrica acquistata.

Dal punto di vista delle iniziative di *charity* e solidarietà sociale, infine, WIND ha continuato nel 2015 la propria strategia di coinvolgimento attivo di clienti e dipendenti, coerentemente con il suo claim istituzionale "più vicini".

L'iniziativa *All Inclusive Solidale*, lanciata a dicembre 2013, ha registrato la nuova partnership con il progetto "Illuminiamo il Futuro" promosso da Save The Children a sostegno dei bambini a rischio di emarginazione educativa in Italia. I clienti WIND possono contribuire a sostenere i "punti luce", centri per il recupero scolastico di Save The Children, direttamente attraverso il proprio piano tariffario, con WIND che raddoppia le somme donate.

Con "WIND adotta una scuola", realizzata dal 2013 in collaborazione della fondazione Sodalitas, anche nel 2015 l'azienda ha consentito ai propri dipendenti di essere "mentori" nei confronti degli studenti di tre istituti tecnici delle periferie di Milano, Roma e Napoli, città nelle quali WIND ha le proprie sedi principali, seguendoli in quella fase importantissima della vita individuale che dalla scuola li avvicina al mondo del lavoro o alle scelte universitarie. In termini di volontariato aziendale, hanno inoltre confermato un notevole successo le donazioni del sangue svolte nelle principali sedi aziendali, e la partecipazione alla "Race for the cure", la corsa per la lotta contro i tumori al seno.

Infine è proseguito, grazie al progetto "Insieme Si Può", nato nel 2014, il coinvolgimento diretto dei dipendenti WIND nel proporre e votare, attraverso la intranet aziendale, le iniziative di solidarietà che l'azienda contribuirà a finanziare. Una modalità di scelta partecipata della *charity*, che dà preferenza alle iniziative vicine alle sedi aziendali alle quali i dipendenti possano partecipare anche come volontari.

## SCENARIO REGOLAMENTARE AL 31 DICEMBRE 2015

### Mercato Fisso

#### **Attività Antitrust**

##### Procedimento I761

In data 4 aprile 2013, l'AGCM ha avviato un procedimento per possibile intesa nel mercato dei servizi tecnici accessori all'ingrosso alla rete telefonica fissa sulla base di una segnalazione effettuata da WIND nel 2012. Il procedimento, denominato I761, è stato inizialmente volto ad accertare l'esistenza di violazioni dell'articolo 101 del TFUE (intese tra società tecniche che forniscono servizi tecnici accessori all'ingrosso alla rete telefonica fissa di Telecom Italia). In data 10 luglio 2013, il procedimento è stato esteso dall'Antitrust anche a Telecom Italia (TI) per l'attività di influenza da quest'ultima esercitata sull'operato delle società tecniche. Il procedimento è stato successivamente prorogato dall'Antitrust fino al 31 dicembre 2015 per poter attuare una serie di approfondimenti. Il 6 ottobre 2015 si è svolta dinanzi all'Autorità l'Audizione finale.

L'Autorità il 23 dicembre 2015 ha chiuso il procedimento pubblicando nel proprio bollettino il provvedimento finale, sanzionando Telecom Italia e 6 System (Alpitel, Ceit Impianti, Sielte, Sirti, Site, Valtellina) dopo aver accertato la violazione dell'articolo 101 del TFUE. La sanzione complessiva è stata di circa 28 milioni di euro.

Il provvedimento del 10 luglio 2013, con cui l'AGCM ha esteso il procedimento I761 nei confronti di Telecom Italia, è stato da quest'ultima impugnato dinanzi al TAR Lazio. In occasione dell'udienza dell'11 giugno 2014, Telecom Italia ha chiesto la cancellazione ed il rinvio dell'udienza. Il TAR ha accolto la richiesta di Telecom Italia ed ha pertanto disposto la cancellazione della causa dal ruolo.

##### Procedimento A428C

In data 15 luglio 2015, l'AGCM ha avviato un procedimento nei confronti di Telecom Italia contestandole la violazione di cui all'articolo 15, comma 2, della legge n.287/90 per inottemperanza alle lettere a) e c) del provvedimento dell'Autorità n. 24339 del 9 maggio 2013 (provvedimento emesso a conclusione del procedimento A428). L'Autorità ha, infatti, ritenuto che i nuovi elementi acquisiti, a fronte di segnalazione di alcuni operatori, evidenzino il perpetuarsi di condotte anticoncorrenziali nello svolgimento delle attività di fornitura di servizi di accesso all'ingrosso, nei confronti degli operatori alternativi e che tali comportamenti violano la diffida ad astenersi dal porre in essere comportamenti analoghi a quelli oggetto dell'infrazione accertata per abuso di posizione dominante con il sopra citato provvedimento n. 24339/2013. Il 4 gennaio 2016, l'AGCM ha pubblicato la propria decisione di prorogare il termine di conclusione del procedimento fino al 31 luglio 2016.

#### **Offerte di Riferimento di Telecom Italia**

Nel mese di settembre 2014 è stata pubblicata la consultazione pubblica sull'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa all'interconnessione fissa per l'anno 2013 (delibera 71/14/CIR). AGCOM ha sottoposto al vaglio della Commissione Europea il proprio schema di decisione. Successivamente AGCOM ha pubblicato in data 26 giugno 2015 la decisione finale (delibera 52/15/CIR).

Alla fine del mese di dicembre 2014 è stata avviata con la delibera 135/14/CIR la consultazione pubblica relativa all'offerta di riferimento ULL e co-locazione 2014 di Telecom Italia per tutte le tematiche di carattere tecnico e procedurale oltre che le condizioni economiche dei servizi soggetti ad orientamento al costo, quali i contributi una tantum e i servizi di co-locazione secondo quanto prospettato nello schema di provvedimento di analisi di mercato.

In data 7 gennaio 2015 è stata avviata con la delibera 136/14/CIR la consultazione pubblica relativa all'offerta di riferimento WLR 2014 di Telecom Italia per tutte le tematiche di carattere tecnico e procedurale oltre che le condizioni economiche dei servizi in essa inclusi. Tali condizioni economiche sono valutate sulla base dell'orientamento al costo per contributi e servizi accessori, in linea con i preliminari orientamenti della nuova analisi di mercato che ne prevede la valutazione annuale nel procedimento di approvazione dell'offerta di riferimento. La decisione finale sull'OR WLR 2014 è stata pubblicata da AGCOM con la decisione 168/15/CIR, mentre la decisione sull'OR ULL 2014 è stata pubblicata da AGCOM con la decisione 169/15/CIR. Per i canoni di accesso sia del WLR che dell'ULL 2014 la valutazione è stata svolta nell'ambito dell'analisi di mercato dell'accesso fisso.

A febbraio 2015 con la delibera 17/15/CIR, AGCOM ha avviato la Consultazione pubblica concernente l'approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2014 relativa ai servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti terminating, flussi di interconnessione e raccordi interni di centrale). Anche in tale consultazione sono state valutate tutte le tematiche di carattere tecnico e procedurale oltre che le condizioni economiche dei servizi soggetti ad orientamento al costo, quali i contributi una tantum e i flussi di interconnessione lasciando invece la definizione dei canoni dei servizi terminating all'approvazione della relativa analisi di mercato in corso. La decisione finale sull'OR terminating 2014 è stata adottata da AGCOM con la decisione 167/15/CIR.

Successivamente è stata avviata, la consultazione pubblica sullo schema di provvedimento di approvazione delle due offerte di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2014 relative ai servizi di accesso alle infrastrutture NGAN e al servizio di accesso End-to-End. La decisione finale sulle OR appena citate è stata adottata da AGCOM con la delibera 171/15/CIR.

A luglio 2015 è stata avviata la consultazione pubblica sullo schema di provvedimento di approvazione delle due offerte di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2014 relative ai servizi bit-stream su rete in rame e ai servizi bitstream NGA (e VULA). Le consultazioni sono ancora in corso.

Nel mese di ottobre 2015 con la delibera 119/15/CIR, AGCOM ha avviato la consultazione pubblica sull'OR di interconnessione 2014 di Telecom Italia. In tale consultazione AGCOM sottopone alle osservazioni del mercato anche una revisione delle tempistiche sottostanti la procedura di Number Portability pura del fisso. La consultazione è in corso.

Nel mese di gennaio 2015, AGCOM ha avviato la consultazione pubblica per la revisione delle OR ULL 2015 e 2016 di Telecom Italia. La Consultazione è in corso.

Nel mese di marzo 2014, Telecom Italia ha notificato i ricorsi per l'annullamento delle delibere 746/13/CONS e 747/13/CONS, contestando in massima parte l'approccio adottato dall'Autorità per la determinazione del WACC, il parametro che indica la remunerazione del capitale investito su cui, tra l'altro, si basa il prezzo ULL. WIND si è costituita in giudizio, in difesa di AGCOM, in entrambi i procedimenti. Anche Fastweb, per motivi diversi, ha impugnato le predette delibere per il 2013. BT ha impugnato invece soltanto la delibera 746/13/CONS, relativa alla determinazione del prezzo per il WBA 2013.

Il ricorso di BT non è stato notificato ma WIND ha deciso di intervenire nel predetto procedimento.

L'udienza per la discussione del merito, relativa sia ai ricorsi presentati da Telecom Italia per l'annullamento delle delibere 747/13/CONS e 746/13/CONS, sia ai ricorsi presentati da Fastweb per l'annullamento delle medesime delibere e da BT per l'annullamento parziale della delibera 746/13/CONS era prevista per il 19 novembre 2014.



Con sentenza del 18 febbraio 2015, il TAR Lazio ha respinto i ricorsi presentati da Telecom Italia, Fastweb e BT per l'annullamento della delibera 746/13/CONS (approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2013 relativa ai servizi bitstream). Con sentenza del 9 marzo 2015, il TAR Lazio ha respinto i ricorsi presentati da Telecom Italia e Fastweb per l'annullamento della delibera 747/13/CONS (approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2013 per i servizi di accesso ULL).

Il 18 maggio 2015 Telecom Italia e Fastweb hanno notificato a WIND il ricorso in appello al Consiglio di Stato per la riforma o l'annullamento della sentenza del TAR di rigetto del ricorso presentato per l'annullamento della delibera 746/13/CONS (WBA 2013). WIND si è costituita in giudizio il 5 giugno 2015 e, a valle dell'udienza svoltasi il 24 settembre 2015, le cause sono state trattenute in decisione. Siamo quindi in attesa della sentenza del Consiglio di Stato.

Il 9 giugno 2015 Telecom Italia e l'11 giugno Fastweb hanno anche notificato a WIND il ricorso in appello al Consiglio di Stato per la riforma o l'annullamento della sentenza del TAR di rigetto del ricorso presentato per l'annullamento della delibera 747/13/CONS (ULL 2013). Il 24 giugno 2015 WIND si è costituita in giudizio e, a valle dell'udienza svoltasi il 24 settembre 2015, le cause sono state trattenute in decisione. Siamo quindi in attesa della sentenza del Consiglio di Stato.

BT ha presentato ricorso in appello al Consiglio di Stato per la riforma o l'annullamento della sentenza del TAR di rigetto del ricorso presentato per l'annullamento della delibera 746/13/CONS (WBA 2013). In data 6 giugno 2015 WIND ha notificato a BT l'atto di intervento in giudizio. L'udienza si è svolta il 24 settembre e la causa è stata trattenuta in decisione. Siamo quindi in attesa della sentenza del Consiglio di Stato. Telecom Italia ha inoltre impugnato nel mese di novembre 2014 le delibere 67-68-69-70/14/CIR relative al prezzo per il WLR 2013, accesso NGAN 2013, NGA bit-stream e VULA 2013 e servizi trasmissivi a capacità dedicata 2013. WIND si è costituita in tutti i giudizi a sostegno della posizione di AGCOM. Anche Fastweb ha impugnato la delibera 67/14/CIR e WIND si è costituita in giudizio. Le date delle udienze non sono ancora fissate.

### **FTTCab e tavolo tecnico subloop unbundling**

Recentemente è stato istituito da AGCOM il tavolo tecnico sul sub-loop unbundling, allo scopo di definire tematiche sia tecniche che procedurali inerenti questo servizio, che fornisce la base per l'erogazione da parte degli operatori alternativi di servizi NGA di tipo FTTCab.

Nei primi quattro incontri (21 febbraio e 7, 21 e 28 marzo 2014), gli operatori hanno fatto le loro proposte sulle specifiche tecniche dei cabinet che accoglieranno gli apparati degli OLO (affiancati agli esistenti cabinet di Telecom Italia) e dei sopralzi (sia sul cabinet OLO che sul cabinet di Telecom Italia). Inoltre, sono state presentate proposte sulle procedure di annuncio per l'alloggiamento di uno o più unità ottiche (ONU) degli OLO nei sopra citati cabinet e sopralzi. In base agli elementi emersi sul tavolo, l'Autorità ha pubblicato la delibera 155/14/CONS (impugnata da Telecom Italia e da Fastweb con motivi aggiunti ai ricorsi principali presentati al TAR Lazio per l'annullamento delle delibere 747/13/CONS e 746/13/CONS, che, come detto, sono stati respinti dal TAR Lazio con sentenze del 18 febbraio 2015 e del 9 marzo 2015), in cui di fatto è stato riconosciuto un principio di modularità per gli OLO che entreranno nel processo di infrastrutturazione solo in un momento successivo: il cabinet multi-operatore dovrà essere realizzato prevedendo un modulo base per 1 OLO e moduli da sopralzo aggiuntivi da 1 OLO. Tutti i moduli, base e sopralzo, disporranno di una porta di accesso autonoma. Ogni operatore dovrà poter accedere alla sua parte in modo autonomo. Gli OLO che abbiano realizzato, per il tramite di Telecom Italia, un armadio adiacente dovranno in seguito fornire accesso agli altri OLO interessati ad installare il proprio sopralzo senza opporre ostacoli, seppure nei limiti

della fattibilità tecnica ed integrità della rete. Per il solo anno 2014 è prevista una procedura transitoria applicabile agli armadi per i quali Telecom Italia ha già avviato i lavori di predisposizione. Dal 2015 si applicherà la procedura a regime. I lavori del tavolo tecnico stanno proseguendo con la definizione di un requisito per il cosiddetto Multi Operator Vectoring (MOV). Un primo documento di specifiche MOV è stato inviato dall'Autorità alle imprese manifatturiere.

A luglio 2015, in un comunicato stampa inerente lo schema di delibera di analisi dei mercati dell'accesso all'ingrosso alle rete fissa di Telecom Italia, l'Autorità ha anticipato di aver definito regole per l'uso del vectoring, in modalità MOV (Multi-Operator Vectoring), nel caso di accesso al cabinet. La Commissione Europea ha accolto favorevolmente l'intenzione dell'Autorità di elaborare un processo inteso a diffondere il MOV in Italia, basato sui requisiti tecnici approvati dall'Autorità ed ha osservato che gli eventuali obblighi simmetrici che ne deriveranno dovranno essere conformi all'articolo 5 della direttiva accesso. La Commissione ha chiesto all'Autorità di rispettare tale disposizione nell'elaborare i futuri accordi per la realizzazione del MOV in Italia, il cui ambito d'applicazione, secondo la Commissione, deve essere notificato a norma dell'articolo 7 della direttiva quadro. In delibera 623/15/CONS, l'Autorità ha stabilito che a far data dalla pubblicazione delle proprie specifiche tecniche inerenti al MOV, Telecom Italia e gli operatori che intendono adottare sistemi di trasmissione vectoring si conformino alle prescrizioni tecniche e procedurali nelle stesse contenute.

#### **Test di replicabilità delle offerte di Telecom Italia**

Con la delibera n. 537/13/CONS avente ad oggetto "*Obblighi di non discriminazione: aggiornamento della metodologia dei test di replicabilità*" – pubblicata in data 15 ottobre 2013 – AGCOM ha dato avvio al procedimento istruttorio finalizzato all'adeguamento dei metodi e degli strumenti alla base dei test di prezzo volti ad accertare la replicabilità economica delle offerte al dettaglio di Telecom Italia. Tali test mirano a verificare se i prezzi *retail* praticati dall'operatore regolato sono sostenibili da un operatore alternativo efficiente che adopera i servizi all'ingrosso regolati, al fine di garantire l'applicazione del principio di parità di trattamento interno-esterno ed evitare fenomeni di compressione dei margini a danno della concorrenza.

Nell'ambito del procedimento avviato con la delibera 537/13/CONS, nel mese di novembre 2013, AGCOM ha dato avvio ad una fase di studio volta a valutare: le procedure ed i termini del procedimento di test di prezzo e gli strumenti da impiegare allo scopo di accertare la replicabilità economica delle offerte *retail* dell'operatore con significativo potere di mercato (SMP) ovvero Telecom Italia. WIND ha inviato ad AGCOM il proprio posizionamento in data 20 gennaio 2014 ed è stata successivamente udita dall'Autorità. Inoltre, in data 21 maggio 2014, l'AGCOM ha richiesto agli operatori fissi i costi di alcune componenti di rete nell'ambito delle attività di aggiornamento dei modelli di replicabilità ai sensi della Delibera 499/10/CONS.

In data 31 luglio 2014, l'AGCOM ha proposto l'aggiornamento del cosiddetto Mix produttivo per la valutazione della replicabilità delle offerte al dettaglio a banda ultra-larga su fibra ottica.

Si evidenzia infine che ad ottobre 2014, WIND ha inviato un contributo al BEREC in merito ad una consultazione pubblica sugli aspetti operativi del test di replicabilità delle offerte retail.

Ad aprile 2015, AGCOM ha pubblicato la Delibera 119/15/CONS che sospende i termini del procedimento istruttorio di cui alla delibera n. 537/13/CONS fino ad una nuova data da definirsi (successiva alla conclusione dell'analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa avviato con delibera n. 390/12/CONS) che verrà comunicata mediante apposita delibera pubblicata sul sito web dell'

Autorità. In data 24 dicembre 2015 AGCOM ha pubblicato la delibera n. 660/15/CONS per il riavvio del procedimento istruttorio avente ad oggetto l'aggiornamento della metodologia dei test di replicabilità di cui alla delibera n. 537/13/CONS e l'avvio della consultazione pubblica relativa.

### **Analisi di Mercato – Accesso Fisso**

In data 4 aprile 2013, è stata pubblicata la consultazione pubblica 238/13/CONS relativa alle analisi dei mercati 1-4-5. WIND ha inviato il proprio posizionamento.

In data 1 agosto 2013, AGCOM, con la delibera 453/13/CONS, ha prorogato il procedimento relativo all'analisi dei mercati 1, 4 e 5 per tenere in considerazione il progetto di separazione della rete di accesso prospettato da Telecom Italia.

In data 24 febbraio 2014, l'AGCOM con la delibera 65/14/CONS, ha prorogato di ulteriori 90 giorni il termine di conclusione del procedimento istruttorio di cui alla delibera n. 390/12/CONS. E' stata concessa agli operatori la possibilità di inviare integrazioni alla documentazione già presentata in relazione a fatti ed elementi fortemente innovativi avvenuti a partire dal secondo semestre 2013. Inoltre, AGCOM in data 20 marzo 2014 ha richiesto agli operatori una serie di informazioni supplementari sulle linee d'accesso retail e wholesale relativamente agli anni 2012 e 2013. Durante il mese di marzo 2015, facendo seguito alla consultazione 238/13/CONS e degli elementi emersi nel frattempo, con la delibera 42/15/CONS AGCOM ha avviato una ulteriore consultazione relativa all'analisi di mercato dei servizi di accesso fisso per il periodo 2014-2017.

A luglio 2015, in un comunicato stampa, AGCOM ha comunicato di aver approvato per i successivi commenti della Commissione Europea, lo schema di delibera di analisi dei mercati dell'accesso all'ingrosso alle rete fissa di Telecom Italia, valido per il periodo 2014-2017. Con questa decisione, AGCOM intende definire regole e prezzi per l'accesso alla rete di Telecom Italia in rame e fibra da parte degli operatori concorrenti, uniformi su tutto il territorio nazionale.

Dopo il parere della Commissione Europea, AGCOM ha pubblicato in data 22 dicembre 2015 la decisione finale 623/15/CONS relativa ai servizi di accesso fisso Wholesale di Telecom Italia per il periodo 2014-2017.

Relativamente ai servizi di accesso per gli anni 2010-2012, AGCOM ha avviato in data 11 novembre 2013 con la delibera 563/13/CONS un apposito procedimento di esecuzione delle sentenze del Consiglio di Stato relative alle delibere n. 731/09/CONS e n. 578/10/CONS concernenti i prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia. In data 20 giugno 2014, AGCOM con la delibera 258/14/CONS ha avviato la consultazione pubblica contenente gli orientamenti relativi all'ottemperanza alle sentenze del Consiglio di Stato. In data 15 dicembre 2014, AGCOM ha comunicato che nella riunione tenutasi in pari data *"La decisione, adottata dal Consiglio stabilisce che: i) il canone di unbundling per l'anno 2012 si riduce a 9,05 euro/mese, per effetto della rideterminazione dei costi di manutenzione correttiva; ii) i contributi per il servizio di unbundling si collocano in un paniere distinto da quello dei canoni e sottoposto a un diverso price cap. La riduzione del canone del servizio di unbundling si riflette anche sui valori relativi agli anni 2010 e 2011, che scendono rispettivamente a 8,65 ed 8,90 euro/mese. Per i profili relativi ai canoni dei servizi bitstream e WLR, si dovrà attendere invece l'esecuzione di un'altra sentenza del Consiglio di Stato, riguardante il canone del servizio bitstream naked per il 2009, il cui esame è all'ordine del giorno di una delle prossime riunioni del Consiglio."* Successivamente come sopra anticipato, a seguito del confronto anche con la commissione Europea e della ulteriore sentenza del consiglio di Stato sul bitstream Naked 2009, con il comunicato stampa del 25 febbraio 2015 AGCOM ha reso noto che *"Il Consiglio dell'Autorità [...] ha approvato [...] la proposta [...]"*

*con cui si dà esecuzione alle Sentenze del Consiglio di Stato nn. 1837/13, 1645/13, 1856/13, relative ai prezzi dei servizi d'accesso all'ingrosso alla rete fissa per gli anni 2010-2012."* In particolare AGCOM ha evidenziato di aver rivisto le tariffe dei canoni ULL e dei contributi ULL.

A marzo 2015 con la delibera 68/15/CONS, AGCOM ha poi avviato la Consultazione pubblica in merito all'esecuzione della sentenza del Consiglio di Stato n. 5733/2014 relativa alla delibera n. 71/09/CIR concernente l'approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2009 relativa ai servizi bitstream. A seguito della consultazione AGCOM ha poi notificato in Commissione Europea la propria proposta di decisione finale inerentemente i servizi WLR e Bitstream per il periodo 2010-2012 e per il canone del Bitstream Naked per l'anno 2009. Le decisioni sono state vagliate dalla Commissione Europea. Le decisioni finali sono state pubblicate da AGCOM in data 11 novembre 2015 con le delibere 578/15/CONS (bitstream Naked 2009) e 579/15/CONS (WLR e bitstream 2010-2012).

In data 9 aprile 2015, AGCOM ha pubblicato la delibera 86/15/CONS relativa all'approvazione finale delle tariffe dei canoni ULL e dei contributi ULL per il periodo 2010-2012 a seguito delle Sentenze del Consiglio di Stato nn. 1837/13, 1645/13, 1856/13 sopra citate.

La delibera 86/15/CONS è stata recentemente impugnata dagli operatori Fastweb e Telecom Italia. In particolare, Fastweb ha notificato a WIND il 5 giugno 2015 ricorso al Consiglio di Stato lamentando l'inottemperanza sostanziale di AGCOM, con la delibera 86/15/CONS, a quanto stabilito nelle precedenti sentenze. Nell'ambito del medesimo procedimento Telecom Italia ha notificato a WIND, lo scorso 5 agosto, ricorso incidentale, lamentando l'inottemperanza dell'Autorità. WIND si è costituita in giudizio il 24 giugno 2015 e l'udienza, inizialmente fissata per il giorno 8 ottobre 2015, è stata posticipata al 22 ottobre 2015. Con sentenza n. 5708/2015 del 17.12.2015 il Consiglio di Stato ha rigettato i ricorsi presentati da FW e da TI (in via incidentale) confermando la validità della delibera n. 86/15/CONS.

Fastweb ha anche notificato ricorso al TAR chiedendo l'annullamento della delibera 86/15/CONS per i medesimi vizi lamentati nel ricorso innanzi al Consiglio di Stato. Il ricorso è stato notificato a WIND in data 8 giugno 2015 e WIND si è costituita in giudizio il 26 giugno 2015. Si è in attesa di fissazione della data d'udienza.

Anche Telecom Italia ha notificato ricorso al TAR chiedendo l'annullamento della delibera 86/15/CONS. Il ricorso è stato notificato a WIND in data 8 giugno 2015 e WIND si è costituita in giudizio il 26 giugno 2015. Si è in attesa di fissazione della data d'udienza.

### **Linee guida per le condizioni di accesso wholesale alle reti a banda ultra larga destinatarie di contributi pubblici**

Ad ottobre 2015 AGCOM ha indetto, con delibera 575/15/CONS una consultazione pubblica concernente le linee guida per le condizioni di accesso wholesale alle reti a banda ultra larga destinatarie di contributi pubblici.

Una varietà di soggetti sia pubblici che privati è coinvolta nell'implementazione di rete in fibra ottica, pertanto l'Autorità ha ritenuto essenziale definire un quadro di regole a livello wholesale che garantisca a tutti (operatori che realizzano l'infrastruttura e soggetti che operano nel mercato a valle) la giusta remunerazione degli investimenti, così da incentivarne la rapida diffusione dei servizi. Il termine per la presentazione delle comunicazioni di risposta alla consultazione pubblica è stato fissato, con delibera 635/15/CONS, al 7 gennaio 2016.

## **Indagine conoscitiva sulle piattaforme digitali e i servizi di comunicazione elettronica**

Con la delibera 357/15/CONS AGCOM ha indetto un'indagine conoscitiva sulle piattaforme digitali rivolta a tutti i soggetti che operano lungo la catena del valore dei nuovi servizi digitali erogati attraverso internet. L'indagine si propone di i) comprendere i modelli di business impiegati da tali soggetti; ii) definire strumenti a tutela degli utenti e del mercato nel suo complesso; iii) valutare l'opportunità di definire regole volte a stabilire un "level playing field" tra i nuovi soggetti e i soggetti tradizionali; iv) comprendere il funzionamento delle piattaforme di distribuzione delle app e delle tecnologie sottostanti alle app; v) comprendere quale ruolo rivestano nel nuovo ecosistema digitale le app sociali di comunicazione (es. Whatsapp, Viber, WeChat, Facebook Messenger, Skype). L'indagine è ancora in corso.

### Analisi di Mercato – Accesso Fisso: Linee Affittate – segmenti Terminating Mercato 6

Il 4 novembre 2013, AGCOM ha avviato con delibera 603/13/CONS il procedimento di identificazione ed analisi del mercato della fornitura all'ingrosso di segmenti terminali di linee affittate, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata per fornire la capacità affittata o riservata (Mercato n. 6 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2007/879/CE). A seguito della raccolta informativa, nel mese di novembre 2014 è stata avviata la consultazione pubblica 559/14/CONS, relativamente alla quale WIND ha inviato le proprie osservazioni. Con la delibera 412/15/CONS AGCOM ha pubblicato la decisione finale relativamente al mercato della fornitura all'ingrosso di segmenti terminali di linee affittate.

### Terminazione fissa

La delibera 229/11/CONS stabiliva che dal 1 gennaio 2012 le tariffe di terminazione sarebbero state simmetriche tra Telecom Italia e gli altri operatori, in particolare le tariffe di terminazione TDM saranno simmetriche a livello SGU, mentre le tariffe di terminazione IP saranno simmetriche e definite a seguito di due procedimenti uno tecnico su interconnessione IP e uno economico per la definizione del modello BULRIC. Successivamente, a seguito di una sentenza del Consiglio di Stato del 15 febbraio 2013, la simmetria tra terminazione fissa di Telecom Italia e degli OLO è stata annullata. Successivamente i valori di terminazione degli OLO per l'anno 2012 sono stati approvati a marzo 2013 da AGCOM con la delibera 187/13/CONS. Il valore di terminazione fissa sulla rete di Telecom Italia ai vari livelli di interconnessione sono stati decisi con la delibera 92/12/CIR.

La delibera 187/13/CONS è stata impugnata dinanzi al Tar Lazio da Telecom Italia per cercare di ottenere un prezzo di terminazione OLO più basso rispetto a quello stabilito da AGCOM. Fastweb ha invece impugnato la stessa delibera per cercare di ottenere un prezzo più alto. A seguito dell'udienza di merito, svoltasi il 23 aprile 2014, il TAR ha respinto entrambi i ricorsi di Telecom Italia e Fastweb. Con ricorso notificato a WIND in data 14 ottobre 2014, Fastweb ha proposto appello avverso tale sentenza del TAR. Anche Telecom Italia ha impugnato detta sentenza. WIND si è costituita a supporto di AGCOM. Il 22 gennaio 2015 si è svolta l'udienza dinanzi al Consiglio di Stato. Con sentenza del 30 settembre 2015 il Consiglio di Stato ha respinto entrambi gli appelli.

Nel mese di dicembre 2013, AGCOM, con la delibera 668/13/CONS, ha deciso definitivamente i prezzi dei servizi wholesale di interconnessione fissa per gli anni 2013-2015 applicabili alle reti degli operatori Telecom Italia e operatori alternativi, indipendentemente dalla tipologia di rete sottostante (TDM o IP).

Con la delibera n. 182/15/CONS, AGCOM ha riavviato nel mese di maggio 2015 il nuovo ciclo di analisi di mercato relativamente ai servizi di interconnessione nella rete telefonica pubblica fissa. Il procedimento è in corso e al momento si è conclusa la fase di prima fornitura delle informazioni quantitative e qualitative richieste da AGCOM e sono state avviate da AGCOM richieste di informazioni aggiuntive.

### **Procedure di Migrazione e di Number Portability pura**

A seguito di un tavolo tecnico tra operatori presso AGCOM per l'aggiornamento delle procedure di migrazione tenendo conto dei servizi di sub-loop ULL, della possibilità di gestire operatori virtuali nel fisso e della necessità di gestire le migrazioni sulle offerte NGA di Telecom Italia nel fisso ed a seguito di apposita consultazione pubblica (31/13/CIR) in data 20 novembre 2013, tramite la delibera 611/13/CONS, AGCOM ha emesso le integrazioni alle procedure di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso per servizi NGAN (VULA FTTCab-FTTH, Bitstream FTTCab naked e condiviso, bitstream FTTH, End to End, Accesso al segmento di terminazione in fibra ottica) e subloop di Telecom Italia (fornendo le nuove matrici di sovrascrittura) e per la rivendita a livello wholesale dei servizi di accesso (cd. Procedure OLO retail/OLO wholesale).

In merito alle procedure di attivazione/migrazione, si segnala che in data 17 luglio 2014, AGCOM ha emesso la delibera 309/14/CONS nella quale ha diffidato Telecom Italia a rispettare le regole che governano le procedure di trasferimento delle utenze. E' in corso un monitoraggio da parte di AGCOM in merito all'implementazione da parte di Telecom Italia delle disposizioni contenute nella delibera 309/14/CONS.

Durante il mese di marzo 2015, AGCOM ha reso noto agli operatori una prima informativa sulle indagini svolte dal gruppo di lavoro AGCOM inerente l'attività di monitoraggio sul fenomeno della migrazione della clientela di rete fissa. Relativamente a tale informativa ed agli elementi riscontrati AGCOM ha richiesto agli operatori del mercato le proprie osservazioni. Il procedimento di valutazione da parte di AGCOM è ancora in corso. Inoltre, nel mese di ottobre 2015 con la delibera 119/15/CIR AGCOM ha sottoposto a consultazione una revisione delle tempistiche sottostanti la procedura di Number portability pura del fisso. La consultazione è in corso.

### **Decisioni e consultazioni pubbliche della Commissione Europea e del BEREC**

Nel corso del 2015 WIND ha partecipato inviando i propri contributi e posizionamenti alle consultazioni pubbliche della Commissione europea e del BEREC. In particolare si segnalano di seguito le principali:

- risposta al questionario sull'analisi e regolazione degli Oligopoli (BEREC – Gennaio 2015 ) e risposta alla draft opinion sull'analisi e regolazione degli Oligopoli (BEREC – Agosto 2015);
- risposta alla survey sulla Copertura Broadband in UE (Commissione Marzo 2015);
- risposta alla Report Lamy e futuro uso della frequenza UHF TV (Commissione Aprile 2014);
- risposta a consultazione sui Report su Virtual Access Products e sull' analisi dei mercati Oligopolistici e regolazione (BEREC – Agosto 2015);
- risposta alla consultazione sui report relativi a gli OTT services e IoT- M2M (BEREC – Novembre 2015);
- risposta alle consultazioni sulla Revisione del Framework Regolamentare delle Telecomunicazioni, sulle esigenze in termini di velocità e qualità di Internet oltre il 2020, sul quadro normativo per le piattaforme, gli intermediari online, i dati e il cloud computing e l'economia collaborativa in seno alla Digital Single Market strategy adottata dalla Commissione (Commissione – Dicembre 2015).

Inoltre, a novembre 2015, a seguito di un processo legislativo di più di 18 mesi è stato adottato il Regolamento "Connected Continent" Telecom Single Market, avente in oggetto disposizioni sul Roaming (vedi punto corrispondente) e sulla Net Neutrality. Le principali disposizioni in merito alla Net Neutrality prevedono: il principio relativo alla garanzia degli Internet end-users rights, che richiede il trattamento egualitario di tutto il traffico e una Rete aperta a tutela dei diritti del cittadino di non discriminazione e di accessibilità della Rete stessa.

## **Mercato Mobile**

### **Attività antitrust - Procedimento I757**

Nel settembre 2012, l'AGCM aveva avviato nei confronti di Telecom Italia, Vodafone e WIND il procedimento I757 che, sulla base di una segnalazione del provider di servizi mobili BIP Mobile, aveva ipotizzato una presunta intesa orizzontale restrittiva della concorrenza finalizzata ad ostacolare l'accesso al mercato di BIP Mobile. In data 23 gennaio 2013 e 27 giugno 2013, l'AGCM aveva inviato due richieste di informazioni a cui WIND ha fornito le proprie risposte. Nel gennaio 2014, l'AGCM aveva poi contestato alle sole Telecom Italia e WIND un'intesa verticale. WIND ha dunque presentato impegni il 4 aprile 2014 e la successiva consultazione pubblica (market test), la quale ha visto la partecipazione di due intervenienti, ha confermato la piena attitudine delle misure proposte da WIND a rimuovere efficacemente le preoccupazioni concorrenziali.

Conseguentemente il 22 dicembre 2014, a chiusura del procedimento I757 (previsto per il 31 dicembre 2014), l'AGCM ha pubblicato sul proprio sito sia il provvedimento di archiviazione sulla presunta intesa orizzontale finalizzata ad ostacolare l'accesso al mercato di BIP Mobile, sia il provvedimento di accoglimento dei rispettivi impegni presentati da WIND e da Telecom Italia con riferimento al profilo di intesa verticale. Il procedimento si è dunque concluso per WIND dimostrando la correttezza e trasparenza del proprio operato e quindi senza infrazioni né sanzioni.

Il 30 marzo 2015, WIND ha inviato in AGCM la propria relazione di ottemperanza agli impegni approvati dall'Autorità.

L'Autorità il 20 maggio 2015 ha preso atto della relazione di ottemperanza agli Impegni di WIND e l'ha ritenuta conforme con gli impegni assunti e resi obbligatori nel provvedimento di chiusura del procedimento I757.

### **Analisi di Mercato - Terminazione Mobile**

La delibera 621/11/CONS del 4/1/2012 i) ha individuato 4 mercati distinti (uno per ciascuna rete dei 4 operatori mobili), ii) al momento dell'attività di monitoraggio ha evidenziato che non ci sono MVNO con archi di numerazione propria e infrastrutturali, iii) ha confermato la notifica di significativo potere di mercato (SMP) per i 4 MVNO, ciascuno sul proprio mercato di riferimento, iv) ha confermato per i 4 SMP gli obblighi di: Accesso e di uso di determinate risorse di rete (OR pubblica), Trasparenza (OR pubblica), Non Discriminazione (OR pubblica), Contabilità regolatoria e Controllo dei prezzi (definiti sulla base del modello di costo BU LRIC adottato con delibera 60/11/CONS), e v) ha calcolato i prezzi di terminazione tramite il modello BULRIC adottato con delibera 60/11/CONS il quale include un ragionevole tasso di remunerazione del capitale impiegato (WACC) pari a 10,4% (nella 667/08/CONS era 12,4%). Il 30 settembre 2015 l'Autorità, con la delibera 497/15/CONS, dopo il vaglio della proposta di decisione da parte della Commissione Europea, ha pubblicato la decisione finale sull'analisi di mercato della terminazione mobile nel quadriennio 2014/17, avviata con la delibera 16/15/CONS regolando il valore di terminazione mobile applicabile al traffico originato da clienti di operatori EU/EEA fino al 2017.

E' stata anche avviata da AGCOM, come anche indicato nel comunicato stampa del 5 febbraio 2015, un'attività di monitoraggio da parte dell'Autorità mirata all'analisi delle condizioni di fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso da parte degli operatori di rete mobile agli operatori mobili virtuali. L'attività di monitoraggio è in corso.

Diversi Operatori hanno impugnato la delibera 621/11/CONS. Il principale motivo degli appelli proposti, separatamente, da WIND, Vodafone e Telecom Italia è stata l'asimmetria concessa da AGCOM ad H3G anche oltre la fine del 2012 e fino alla prima metà del 2013. Il Tar Lazio, accogliendo in parte i ricorsi, ha ordinato ad AGCOM di fornire al riguardo un'adeguata motivazione ed ha parzialmente annullato la delibera 621/11/CONS con riferimento alla previsione relativa all'asimmetria tariffaria di H3G. L'AGCOM, al fine di ottemperare alle suddette sentenze del Tar, ha emesso la delibera 11/13/CONS confermando i contenuti della delibera 621/11/CONS. WIND, Telecom Italia, Poste Mobile e Vodafone hanno così proposto ricorso, per gli stessi motivi, dinanzi al Tar Lazio, per l'annullamento della delibera 11/13/CONS. WIND, Vodafone, Fastweb ed H3G hanno inoltre proposto appello, dinanzi al Consiglio di Stato, per la riforma delle sentenze del Tar Lazio sulla delibera 621/11/CONS sopra citate. A seguito di tale sentenza, l'AGCOM ha adottato la delibera 259/14/CONS. WIND, Vodafone e Telecom hanno proposto ricorso, dinanzi al Consiglio di Stato, per l'ottemperanza alla sentenza 725/2014. In aggiunta, WIND, Vodafone e Telecom hanno proposto ricorso al TAR Lazio per l'annullamento in sede di legittimità della delibera 259/14/CONS. Anche H3G, per motivi opposti, ha proposto analoghi ricorsi per l'ottemperanza dinanzi al Consiglio di Stato e di legittimità dinanzi al TAR. L'udienza relativa ai ricorsi di WIND, Telecom, Vodafone e H3G dinanzi al Consiglio di Stato per l'ottemperanza alla sentenza 725/14 si è svolta il 17 dicembre 2014. Il 23 gennaio 2015 il Consiglio di Stato ha respinto tutti i ricorsi per ottemperanza. L'udienza dinanzi al TAR Lazio non è ancora fissata.

Inoltre, in accoglimento alle sentenze del consiglio di Stato n. 21 del 7 gennaio 2013 e n. 3636 del 9 luglio 2013, è stato riavviato il procedimento per la rideterminazione della terminazione mobile sulla rete di H3G nel periodo 1 novembre 2008 – 30 giugno 2009. All'avvio del procedimento è seguita una consultazione pubblica emessa da AGCOM nel mese di novembre 2013 dove la stessa AGCOM ha proposto a consultazione un range di possibili valori per la terminazione sulla rete mobile di H3G. WIND ha partecipato alla consultazione pubblica. Con la delibera 365/14/CONS pubblicata ad ottobre 2014, AGCOM ha dato esecuzione alle sentenze del Consiglio di Stato n. 21 del 7 gennaio 2013 e n. 3636 del 9 luglio 2013. Tale delibera è stata impugnata sia da WIND che dagli altri operatori dinanzi al TAR Lazio per l'annullamento in sede di legittimità e dinanzi al CDS per ottemperanza. L'udienza dinanzi al CDS si è svolta il 23 aprile 2015. Con sentenza del 21 luglio 2015 il Consiglio di Stato ha respinto il ricorso per ottemperanza proposto da H3G e dichiarato inammissibili quelli proposti da WIND, Vodafone e Telecom. L'udienza dinanzi al TAR Lazio non è ancora fissata.

### **Analisi di mercato: Servizi di messaggistica – Terminazione SMS**

Nel mese di marzo 2013, AGCOM, a valle del parere positivo della Commissione Europea sulla proposta di decisione di AGCOM di non regolare tale mercato, ha pubblicato la sua decisione finale (delibera 185/13/CONS), che conferma la non regolazione del mercato all'ingrosso dei servizi di terminazione SMS. BIP mobile ha impugnato, dinanzi al TAR Lazio, la delibera 185/13/CONS. L'udienza di merito si è tenuta il 26 marzo 2014. Il TAR ha respinto il ricorso. Rimane l'impegno espresso da AGCOM di un monitoraggio dell'andamento del mercato. Con la recente decisione 497/15/CONS sulla terminazione mobile relativa al quadriennio 2014/17 AGCOM ha ribadito le conclusioni già raggiunte nella delibera 185/13/CONS.



## Roaming Regulation

Il 30 maggio 2012, il Consiglio Europeo ha approvato il testo della III Roaming Regulation in cui è previsto l'inserimento di soluzioni strutturali volte ad aumentare il livello di concorrenza nella fornitura dei servizi di roaming internazionale nonché l'obbligo di fornitura di una offerta di accesso wholesale per i servizi di roaming. È inoltre confermata la progressiva riduzione dei cap sia wholesale che retail a partire dal 1 luglio 2012, con l'inserimento di cap retail anche per la fornitura dei servizi dati.

Il 30 giugno 2012 è stata pubblicata la nuova regolamentazione Roaming 531/12 che introduce le misure di separazione strutturale dei servizi di roaming dalla fornitura dei servizi domestici (decoupling, più Local break Out – LBO - per i soli servizi dati). Tali misure sono operative dal 1 luglio 2014 e la Commissione ha definito attraverso l'“Implementation Act”, pubblicato il 14 dicembre 2012, i principi sottostanti le modalità di realizzazione.

A luglio 2013, il BEREC, a conclusione della relativa consultazione pubblica, ha pubblicato le linee guida relative all'implementazione delle soluzioni strutturali di Decoupling e LBO. Dal 1 luglio 2014 sono entrati in vigore i nuovi cap per voce, sms e dati previsti dalla regolamentazione Roaming 531/12.

Nel frattempo il BEREC, in risposta alla proposta sul Roaming contenuta nella bozza di regolamento “Connected Continent” emesso dalla Commissione Europea l'11 settembre 2013 e alla prima lettura adottata dal Parlamento Europeo il 4 aprile 2014, ha continuato l'azione di analisi del mercato per l'individuazione dei criteri di *fair use* associato alla possibile introduzione futura del roaming like at home (RLAH), sia a livello retail che wholesale. In tale ambito, a novembre 2014, WIND ha fornito il suo contributo alla “Preliminary Analysis of a RLAH scenario based on the proposal of the European Parliament adopted on 3 April 2014”. Il BEREC il 17 dicembre 2014 ha pubblicato il suo documento “Analysis of the impacts of “Roam Like at Home” (RLAH)” dove ha sottolineato la difficoltà di una equa introduzione del “Roaming like at Home” alla luce delle significative variazioni in diversi parametri di mercato, nei vari paesi Europei, e sottolinea come la regolamentazione vigente preveda già la revisione delle regole a metà 2016.

Il Consiglio di Europa il 4 marzo 2015 ha emesso una proposta di introduzione graduale del “Roaming Like at Home” per la negoziazione con il Parlamento Europeo e la Commissione, che prevede un periodo transitorio in cui si ammette un surcharge, seppur limitato, per i servizi di il Roaming regolati dalla cd. RIII in EU. Dopo diversi incontri tra Commissione Europea, Consiglio Europeo e Parlamento Europeo, il 30 giugno 2015 attraverso un comunicato stampa la Commissione Europea ha annunciato che è stato raggiunto un accordo di massima, per una introduzione del *Roaming Like at Home* a partire dal 15 giugno 2017, limitatamente a volumi di traffico definiti “Fair use”. Oltre tali volumi (da definirsi) sarà possibile applicare un surcharge. Dal 30 aprile 2016 è annunciato un regime transitorio che prevede prezzi massimi per i servizi di roaming regolati pari a quelli domestici maggiorati di un surcharge pari all'attuale cap wholesale previsto dalla regolamentazione Roaming III.

Entro giugno 2016 la Commissione Europea proporrà modifiche ai cap wholesale che decorreranno dal 15 giugno 2017 al fine di rendere possibile l'applicazione del Roaming Like at Home. Verranno inoltre previsti ulteriori obblighi informativi verso i clienti finali in ragione della nuova struttura di pricing.

Il 23 settembre 2015 il Consiglio dell'Unione Europea ha pubblicato la versione della proposta di modifica della regolamentazione Roaming III (n. 531/12), votata dal Parlamento EU, senza emendamenti, in data 27 ottobre 2015.

Il 26 novembre 2015 è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Europea la regolamentazione n. 2015/2120 che modifica la Roaming Regulation n. 531/12 che ufficializza le modifiche già sopra anticipate.

Inoltre, il 17 dicembre 2015 la Commissione Europea ha pubblicato il regolamento di esecuzione n. 2015/2352 del 16 Dicembre 2015 che definisce la media ponderata delle tariffe massime di terminazione delle chiamate mobili in tutta l'Unione da utilizzare come valore di surcharge minutorio massimo per le chiamate ricevute in roaming nell'EEA.

### **Indagine conoscitiva AGCOM su Machine to Machine (M2M)**

Nel mese di aprile 2015 AGCOM ha pubblicato con la delibera n. 120/15/CONS i risultati dell'Indagine conoscitiva concernente i servizi di comunicazione machine to machine (M2M). In tale delibera l'AGCOM pur non prevedendo alcuna disposizione di tipo regolamentare ha comunicato l'istituzione di un comitato permanente sul M2M e di attività di vigilanza e Monitoraggio dei servizi e del mercato M2M.

Il 28 luglio 2015 l'Autorità ha istituito, con la delibera n. 459/15/CONS, il "Comitato permanente per lo sviluppo dei servizi di comunicazione Machine To Machine", ossia un gruppo di lavoro multilaterale con funzioni consultive, aperto alla partecipazione dei principali soggetti interessati (pubblici e privati), che ha l'obiettivo di approfondire ed individuare le eventuali opzioni regolamentari, in coerenza con le iniziative promosse a livello europeo ed internazionale per favorire lo sviluppo dei servizi M2M.

Il 6 novembre 2015 WIND ha inviato il proprio contributo alla consultazione pubblica emessa dal BEREC sul draft di report relativo ai fattori abilitanti l'Internet of Things di prossima pubblicazione nella sua versione finale.

Inoltre in data 15 dicembre 2015 presso l'AGCOM si è tenuta la prima sessione tematica del Comitato Permanente per lo sviluppo dei servizi di comunicazione Machine To Machine.

### **Settore dei media audiovisivi**

Con delibera 286/15/CONS del 12 maggio 2015, AGCOM ha avviato un procedimento volto all'individuazione del mercato rilevante, nonché all'accertamento di posizioni dominanti nel settore dei servizi di media audiovisivi. Il procedimento è in corso.

### **Frequenze**

Con la pubblicazione della delibera 259/15/CONS, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha concluso il procedimento avviato a febbraio 2015 con la delibera 18/15/CONS la consultazione pubblica sulle procedure per l'assegnazione di diritti d'uso di frequenze radioelettriche da destinare a servizi di comunicazione elettronica mobili per applicazioni del tipo Supplemental Down Link (SDL) con l'utilizzo della banda 1452-1492 MHz. Il Ministero dello Sviluppo Economico, con determina DGSCERP 1 luglio 2015, ha dato avvio alla procedura per il rilascio dei diritti d'uso delle frequenze per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche, secondo quanto previsto dalla delibera AGCOM 259/15/CONS con termine previsto per la presentazione delle domande in data 08 settembre 2015. L'esamina delle offerte ha evidenziato solo due domande pervenute con le seguenti aggiudicazioni: Telecom per il lotto A (frequenze 1452 - 1472 MHz) per 230 milioni di euro (importo a base d'asta); Vodafone per il lotto B (frequenze 1472 -1492 MHz) per 232 milioni di euro.

Con la delibera 321/15/CONS AGCOM, a seguito del piano banda ultra larga del Governo e del "Radio Spectrum Policy Programme" Europeo, ha avviato in data 1 luglio 2015 la consultazione pubblica sulle procedure per l'assegnazione di diritti d'uso delle frequenze nella banda 3.600-3.800 MHz (c.d. banda 3.7 GHz). La consultazione si è conclusa con pubblicazione della delibera 659/15/CONS "Procedure e regole per l'assegnazione e l'utilizzo delle frequenze disponibili nella banda 3.600-3.800 MHz per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche".

Con la delibera 659/15/CONS AGCOM ha pubblicato nel mese di Dicembre 2015 la decisione finale sulle procedure di assegnazione delle frequenze 3.600-3.800 MHz. Le procedure di assegnazione dovranno essere avviate dal Ministero dello Sviluppo Economico.

In data 23 marzo 2015, l'International Telecommunication Union (ITU) ha aperto un Conference Preparatory Meeting (CPM) per la prossima World Radiocommunications Conference 2015 (WRC-15). Il meeting ha consolidato un report che è stato presentato al WRC-15.

In data 19 giugno 2015, l'International Telecommunication Union, organizzazione che si occupa di definire gli standard nelle telecomunicazioni, ha elaborato un cronoprogramma per definire i principali requisiti della quinta generazione mobile (5G). L'obiettivo è arrivare alla composizione completa del quadro entro il 2020, con i primi test sul campo già nel 2016. Tra il 2 ed il 27 novembre 2015 si è tenuta a Ginevra la World Radiocommunication Conference 2015 nella quale è stata rivista la "Radio Regulation", ovvero il trattato internazionale che governa l'utilizzo dello spettro radio.

Su Gazzetta Ufficiale del 23 giugno 2015, n. 143, è stato pubblicato il Decreto Ministeriale del 27 maggio 2015 del MISE recante "Approvazione del nuovo Piano Nazionale di Ripartizione delle frequenze da 0 a 3000 GHz".

Su Gazzetta Ufficiale del 3 Agosto 2015, n. 178, è stata pubblicata la Legge del 29 luglio 2015, n. 115 "Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione Europea – Legge Europea 2014", che apporta delle modifiche al Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D. Lgs. n. 70/2012) ed in particolare l'art. 5 "Disposizioni relative ai costi amministrativi a carico dei fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche. Procedura di infrazione n. 2013/4020" modifica la determinazione dei diritti amministrativi.

## **Ulteriori Tematiche**

### **Piano Nazionale di Numerazione e Alias su SMS/MMS**

In data 20 febbraio 2015, a seguito della consultazione pubblica 62/14/CIR, AGCOM ha pubblicato la delibera 8/15/CIR, recante l'adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il precedente piano di numerazione di cui alla delibera n.52/12/CIR. A seguito della pubblicazione della delibera sono ripresi i lavori del "Tavolo tecnico sulle tematiche del Piano di numerazione".

Il 26 giugno 2015 è stata pubblicata la delibera 56/15/CIR, che integra l'articolo 22 della delibera n. 8/15/CIR in relazione alle modalità d'uso dei codici 499, associati ai servizi di raccolta fondi per campagne che promuovono la partecipazione alla vita politica.

Mel mese di dicembre 2015, con delibera 166/15/CIR, AGCOM ha prorogato, fino al 31 marzo 2017, i termini della sperimentazione di indicatori alfanumerici (alias) per l'identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale già in corso.

### **Banca di dati di tutte le reti di accesso ad internet**

Al fine di elaborare soluzioni innovative volte a colmare il divario digitale tra banda larga e ultralarga e conseguire una mappatura della rete di accesso ad internet, AGCOM ha avviato, ad ottobre 2015, una consultazione pubblica sulle specifiche tecniche per la realizzazione di una banca di dati di tutte le reti di accesso ad internet di proprietà sia pubblica sia privata esistenti nel territorio nazionale (ai sensi dell'art. 6, comma 5-bis, del decreto-legge 23 dicembre 2013, n. 145, "Destinazione Italia", convertito con modifiche dalla legge n. 9 del 2014). E' previsto che siano dettagliate le relative tecnologie nonché il grado di utilizzo delle stesse.

## **Servizio Universale**

AGCOM, con la delibera 46/13/CIR e con la delibera 100/14/CIR, ha definito un costo netto del servizio universale nullo sia per l'anno 2006 che per l'anno 2007, le quote di contribuzione degli operatori per il 2006 e il 2007 sono relative al solo costo di revisione. Telecom Italia ha impugnato tali delibera. WIND si è costituita a sostegno di AGCOM. Le udienze non sono state ancora fissate.

Non sono ancora disponibili le risultanze del procedimento istruttorio, avviato da AGCOM nel settembre 2014, concernente l'individuazione dei criteri per la designazione di uno o più operatori incaricati di fornire il servizio universale nelle comunicazioni elettroniche.

Nel mese di maggio 2014, il TAR Lazio ha accolto i ricorsi di Vodafone sulla rinnovata contribuzione del servizio universale per gli anni 1999/2000/2002/2003 che era stata confermata da AGCOM, con il supporto del parere dell'AGCOM; il giudice ha annullato le relative delibere nelle parti relative alle quote di contribuzione di Vodafone per gli anni in questione. AGCOM e Telecom Italia hanno presentato appelli contro la suddetta sentenza del TAR dinanzi al Consiglio di Stato. Con sentenza del 7 luglio 2015, il Consiglio di Stato ha respinto gli appelli di Telecom Italia ed AGCOM ed in data 25 settembre 2015, Telecom ha notificato ricorso in Cassazione avverso la sentenza del Consiglio di Stato.

Inoltre, con sentenza del 22 gennaio 2015, il TAR Lazio ha accolto il ricorso di Telecom presentato ad aprile 2008 per l'annullamento della delibera n. 1/08/CIR in cui AGCOM aveva definito la nuova metodologia di calcolo del costo netto del Servizio Universale.

A marzo 2015 WIND, AGCOM e Vodafone hanno presentato appello al Consiglio di Stato per chiedere l'annullamento della sentenza del TAR Lazio. Con sentenza del 2 ottobre 2015 il Consiglio di Stato ha accolto parzialmente gli appelli proposti da WIND, Vodafone e AGCOM. Il Consiglio di Stato ha confermato l'annullamento dei nuovi criteri di calcolo fissati dalla delibera limitatamente all'applicazione al periodo 2004-2007 mentre ha riconosciuto la legittimità della delibera a partire dall'esercizio 2008.

## **Diritto D'Autore**

WIND, in qualità di operatore di accesso e di operatore che fornisce servizi di *hosting* e che ospita sulle proprie piattaforme contenuti caricati da soggetti terzi, è soggetta al regolamento che definisce la procedura di tutela del diritto d'autore ed i ruoli dei singoli soggetti coinvolti, pubblicato a dicembre 2013 dall'AGCOM. Il regolamento è entrato in vigore il 31 marzo 2014.

## **Principali novità regolamentari a tutela del consumatore**

Con delibera 602/13/CONS l'AGCOM ha disciplinato le modalità di realizzazione e gestione del Sistema Informativo Nazionale Banda larga (SINB). Tale sistema è stata adottato al fine di garantire uno standard minimo di trasparenza verso gli utenti finali sulla copertura geografica dei servizi di accesso ad internet a banda larga e ultralarga indipendentemente dalla piattaforma utilizzata (rame, fibra ottica, radiomobile, WiMax, WiFi/Hyperlan). A tal fine è stata disposta la realizzazione di uno strumento interattivo fruibile dall'utenza che, attraverso l'accesso organico alle informazioni relative alla copertura di rete fissa e mobile sul territorio nazionale, contribuisca all'incremento del livello di conoscenza delle offerte dei servizi a banda larga disponibili sul territorio.

Diversamente da quanto accade per le reti fisse e mobili, per altre tipologie di reti (ad esempio Wifi, WiMax ecc.) non sono disponibili per l'utenza informazioni chiare sulla copertura della rete a banda larga. Al fine di rendere disponibili

all'utenza tutte le informazioni sulla copertura di rete in un unico portale, l'AGCOM ha ritenuto necessaria un'attività di integrazione e di interoperabilità dei diversi database di copertura dei vari operatori per realizzare una mappatura geografica della disponibilità delle offerte di servizi a banda larga e ultra-larga. A tale scopo, la delibera impone agli operatori di fornire i dati necessari per alimentare la base informativa del SINB e consentire l'interoperabilità dello stesso con i propri sistemi informativi relativi alla copertura broadband del territorio nazionale. Da gennaio 2015 è stato riavviato il tavolo tecnico tra gli operatori, l'AGCOM e la FUB allo scopo di individuare una soluzione soddisfacente per tutti che tenga conto dei costi di implementazione di detto sistema e delle novità nel frattempo introdotte dalla normativa (cd. RING "Registro delle Infrastrutture di Nuova Generazione").

Il 13 giugno 2014 sono entrate in vigore le modifiche al Codice del Consumo, introdotte dal D.Lgs. n. 21/2014, relative ai contratti a distanza e ai contratti conclusi fuori dai locali commerciali. In considerazione delle novità introdotte dal D.Lgs 21/2014 l'Autorità ha posto in consultazione un nuovo Regolamento del. 645/14/CONS - Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche. WIND ha risposto alla consultazione nel febbraio 2015. E' stato presentato anche tramite AssTel un posizionamento comune ai principali operatori.

La consultazione si è conclusa con l'adozione della delibera 519/15/CONS inerente il "Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" e con la delibera 520/15/CONS con cui sono stati approvati alcuni orientamenti per il mercato per la conclusione tramite telefono di contratti per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica. L'AGCOM ha inteso così rafforzare le tutele offerte agli utenti di comunicazioni elettroniche dal d.lgs. 259/2003 e, in generale, dal novellato Codice del consumo intervenendo sugli obblighi informativi previsti in capo agli operatori, in particolare nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, sulle modalità di comunicazione delle rimodulazioni tariffarie. Relativamente al tema della durata del contratto (art.5) e sua entrata in vigore, l'Autorità, a seguito delle istanze degli operatori, ha riconosciuto la proroga al 1 luglio 2016.

Con delibera 276/13/CONS, l'Autorità ha approvato le linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori. Al fine di garantire una sostanziale uniformità nell'applicazione del regolamento conciliativo su tutto il territorio, l'AGCOM ha ribadito l'ambito, soggettivo ed oggettivo, di applicazione dello stesso.

Con la delibera 712/13/CONS l'AGCOM ha avviato tre progetti di ricerca che saranno svolti dalla Fondazione Ugo Bordoni tra cui il progetto "Comparazione dei prezzi dei servizi di comunicazione elettronica". Il progetto ha l'obiettivo di realizzare un sito internet AGCOM per la comparazione delle offerte commerciali di servizi di comunicazione elettronica forniti dagli operatori e sottoscrivibili dalla clientela attraverso contratti per adesione. A marzo 2014, l'AGCOM ha avviato il tavolo tecnico che vede la presenza degli operatori e della Fondazione Ugo Bordoni. L'Autorità ha abbandonato tale tavolo tecnico avviando una successiva consultazione pubblica per la revisione delle previsioni normative in tema di trasparenza e comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica (delibera 181/15/CONS in seguito dettagliata).

Con delibera 414/14/CONS, è stata avviata una consultazione pubblica su modifiche alla delibera 244/08/CSP recante "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP". A dicembre 2014 è stata pubblicata la delibera 656/14/CONS, recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa".

Con delibera 410/14/CONS, l'AGCOM ha approvato il nuovo Regolamento in materia di sanzioni amministrative e impegni che disciplina l'attività preistruttoria e istruttoria finalizzata all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni amministrative di competenza dell'Autorità, nonché l'istituto degli impegni. Con tale delibera, inoltre, l'Autorità ha avviato una Consultazione pubblica sul documento recante linee guida per l'applicazione dei criteri dettati dalla legge 24 novembre 1981, n. 689, sulle sanzioni amministrative, per la quantificazione concreta delle sanzioni pecuniarie irrogate dall'AGCOM. WIND ha depositato il proprio contributo anche per il tramite di Asstel partecipando all'audizione.

Con delibera 23/15/CONS l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica per la *modifica della delibera n.418/07/cons, recante "disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza" ai fini dell'adozione di ulteriori misure di trasparenza contrattuale per l'utilizzo dei nuovi servizi digitali*. L'Autorità ha ritenuto necessario un intervento di aggiornamento e modifica dei temi relativi alla trasparenza della bolletta telefonica, blocco selettivo mobile, attivazione servizi a sovrapprezzo. Wind ha risposto alla consultazione nel marzo 2015. E' stato presentato anche tramite AssTel un posizionamento comune ai principali operatori.

Con delibera 227/15/CONS l'AGCOM ha avviato una consultazione pubblica per la modifica del sistema di indennizzi per i disservizi nel settore delle comunicazioni elettroniche. L'AGCOM propone alcune modifiche ed integrazioni del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con la delibera 73/11/CONS del 16 febbraio 2011. Sono previsti indennizzi maggiorati per i disservizi che coinvolgono clienti di reti a banda ultra-larga. Si propone, inoltre, di rendere più operativo il meccanismo dell'indennizzo automatico. Infine, sono messi a consultazione meccanismi volti a facilitare l'individuazione della responsabilità degli operatori. WIND sta predisponendo il documento di risposta. E' in corso di definizione anche un posizionamento comune ai principali operatori che verrà presentato tramite AssTel.

Con delibera 181/15/CONS l'AGCOM ha avviato una consultazione pubblica per la revisione delle previsioni normative in tema di trasparenza e comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica oggi disciplinate dalle delibera 96/07/CONS e 126/07/CONS. L'AGCOM intende intervenire nella gestione di un proprio motore di calcolo per la comparazione tariffaria proponendo un nuovo flusso e nuovo format per la fornitura delle informazioni destinate alla fornitura del servizio di comparazione tariffaria.

Da segnalare il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 recante l'attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori). La Direttiva 2013/11/UE ha lo scopo di armonizzare le procedure ADR esistenti nei singoli Stati membri. Tra tali procedure viene inclusa anche la Conciliazione Paritetica tra Aziende e Associazioni Consumatori. Al fine di recepire la direttiva nell'ordinamento italiano, il decreto attuativo ha previsto integrazioni e modifiche al Codice del consumo.

A seguito di una serie di lavori svolti tra gli operatori mobili, l'AGCOM e la Fondazione Ugo Bordoni nell'ambito del tavolo tecnico, è stata pubblicata la nuova delibera 580/15/CONS di modifica alla delibera 154/12/CONS recante disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali.

## Privacy

Con il decreto legislativo 69/12, con il quale l'Italia ha recepito la Direttiva Europea 136/2009 (c.d. e – Privacy) in materia di Telecomunicazioni, sono state introdotte novità di rilievo in ambito privacy.

Tale decreto ha introdotto con l'art 32-bis del D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy) la definizione di "Violazione dei dati personali" (Data Breach) e un obbligo di comunicazione all'Autorità e agli abbonati nel caso in cui si manifesti una violazione dei dati personali dell'utente e comunque, nel caso in cui si verifichi un pregiudizio dei dati. In data 4 aprile 2013, il Garante privacy ha emanato il provvedimento in materia di attuazione della disciplina sul Data Breach, WIND ha quindi adottato le relative procedure ed ha concluso la formazione per i responsabili del trattamento.

Il decreto citato ha altresì modificato l'art. 122 del Codice Privacy introducendo il regime di *opt-in* per gli e-cookies, distinguendoli in "cookies tecnici" (e.g. monitoraggio di sessioni, esecuzione di autenticazioni informatiche, ecc.), necessari per l'erogazione del servizio e non soggetti a tale regime, e "cookies non tecnici" (e.g. monitoring dei siti web visitati, raccolta dati dell'utente ecc.), utilizzati per finalità di marketing e che, presentando particolari criticità in materia di privacy, necessitano del consenso preventivo ed informato da parte del contraente/utente. Mediante Provvedimento n.229/2014, il Garante Privacy ha individuato delle modalità semplificate per l'informativa privacy e l'acquisizione del consenso per l'uso dei cookie, a seguito del quale è stato aperto un tavolo di lavoro sia interno che inter-operatore, volto ad adempiere a quanto prescritto dall'Autorità entro il termine di adeguamento previsto pari ad un anno.

Nel corso del 2013 è stato riaperto il tavolo di lavoro inter-operatori per la costituzione di un Data Base dei morosi in ambito delle telecomunicazioni, quale strumento complementare ai Sistemi di Informazione Creditizia (SIC), per il contrasto alla morosità anche in ambito comunicazioni elettroniche. Nel mese di aprile 2014 è stata avviata una consultazione pubblica su uno schema di Provvedimento del Garante Privacy, allo scopo di acquisire contributi e suggerimenti sul tema, forniti lato AssTel nel mese di maggio 2014. Successivamente si è riaperto il workshop con il Garante, al quale sono intervenute anche le associazioni dei consumatori per la protezione dei dati personali. In data 8 ottobre 2015, è stato adottato un provvedimento, pubblicato in G.U. del 4 novembre 2015, per la costituzione di una banca data relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico (S.I.Mo.I.Tel.) al quale WIND sta dando attuazione.

Con provvedimento pubblicato in G.U. del 3 gennaio 2014, è stata avviata una consultazione pubblica, diretta a tutti gli operatori che operano nell'ambito del Mobile Remote Payment, allo scopo di acquisire contributi ed osservazioni sul tema. A tal proposito, è stato inviato al Garante per la privacy un documento che ha recepito le osservazioni condivise durante il tavolo di lavoro inter-operatore, a seguito del quale l'Autorità ha pubblicato un Provvedimento riguardante sia il servizio di Mobile Remote Payment che i cd. Servizi VAS (Servizi a valore aggiunto).

E' stato aperto un nuovo tavolo di lavoro sia interno che inter-operatore, volto ad analizzare gli impatti e le potenziali criticità connessi all'attuazione di quanto disposto dall'Autorità, a seguito del quale si è convenuto di inviare un'istanza interpretativa e di riesame con particolare riferimento alle misure di sicurezza (crittografia/PIN adult) da adottare ed alla modalità di acquisizione del consenso per finalità promozionali da parte dei clienti.

A seguito del riscontro da parte dell'Autorità in merito all'istanza, è stata inviata una richiesta di proroga dei termini entro i quali adempiere alle prescrizioni previste dal Provvedimento, la quale è stata accolta, concedendo il termine al 31 marzo 2015. Con Provvedimento del Garante privacy n. 53/2014 è stato previsto un aggiornamento delle prescrizioni in tema di profilazione. A tal proposito, è stato aperto un tavolo di lavoro interno.

Con provvedimento pubblicato in G.U. del 23 maggio 2014 è stata avviata una consultazione pubblica, diretta a tutti i titolari di trattamenti biometrici, riguardo ad uno schema di provvedimento in tema di riconoscimento biometrico e firma grafometrica, allo scopo di acquisire contributi ed osservazioni sul tema.

A tal proposito, è stato inviato al Garante privacy un documento che ha recepito le osservazioni condivise durante il tavolo di lavoro inter-operatore, a seguito del quale è stato emanato dal Garante Privacy apposito Provvedimento.

Con provvedimento pubblicato in G.U. del 4 maggio 2015 è stata avviata dal Garante per la protezione dei dati personali una consultazione pubblica finalizzata ad acquisire osservazioni e proposte riguardo alle nuove tecnologie classificabili come "Internet of Things". A tal proposito è stato aperto un tavolo di lavoro sia interno che inter-operatore, volto all'invio di un documento che ha recepito le osservazioni condivise durante il tavolo di lavoro inter-operatore entro i termini stabiliti dall'Autorità.

Con provvedimento pubblicato in G.U. del 30 settembre 2015 il Garante per la protezione dei dati personali ha avviato una consultazione pubblica volta ad acquisire osservazioni e commenti sull'adeguatezza delle misure ipotizzate nonché eventuali ed ulteriori proposte operative a cura di tutti i soggetti che operano nell'ambito del Mobile Ticketing. A tal proposito è stato aperto un tavolo di lavoro sia interno che inter-operatore, finalizzato a valutare l'opportunità di inviare un documento di contributo entro i termini stabiliti dall'Autorità mediante AsSTel.

Nel mese di dicembre a WIND è stato notificato il Provvedimento di autorizzazione del Garante Privacy in risposta alla procedura di Prior Checking su nuovi modelli di analisi dei dati per profilazione della clientela, caratterizzandosi come il lavoro più innovativo e importante fatto negli ultimi anni in materia privacy, costituendone una nuova frontiera regolamentare in Italia.

### **Controversie tra operatori dinanzi AGCOM**

Con delibera 64/14/CIR, in riferimento alla controversia instaurata da WIND nei confronti di Telecom Italia relativa alla migrazione del traffico sull'interconnessione IP e relativi servizi, l'AGCOM ha disposto a favore di WIND la migrazione amministrativa da dicembre 2013 a luglio 2014 secondo un décalage predefinito e la migrazione tecnica del traffico TDM verso l'interconnessione IP entro giugno 2015. Per effetto della migrazione amministrativa, WIND, a far data da agosto 2014, non sosterrà più alcun costo per i canoni relativi ai flussi e alle porte di interconnessione alla rete TDM di Telecom Italia).

Nel mese di luglio 2014, Telecom Italia ha avviato dinanzi l'AGCOM nei confronti di WIND due controversie, ancora pendenti, rispettivamente in materia di interventi di fornitura e manutenzione a vuoto e in materia di condizioni economiche del servizio di raccolta delle chiamate verso numerazioni non geografiche di Telecom Italia originate da rete fissa WIND. Per quanto riguarda gli interventi di fornitura e manutenzione a vuoto, a fine luglio 2015 con la determina 6/DRS/15, l'AGCOM ha archiviato la controversia per incompetenza dell'Autorità in merito all'oggetto del contendere. La controversia sulle condizioni economiche di raccolta verso le numerazioni geografiche di Telecom Italia ha formato oggetto di un accordo transattivo tra le parti; pertanto il procedimento verrà a breve archiviato dall'AGCOM per rinuncia da parte di Telecom Italia a tutte le ragioni e pretese indicate nella sua istanza di apertura della controversia.

Ad agosto 2015 è stata pubblicata sul sito dell'AGCOM la delibera 226/15/CONS recante il nuovo Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori con cui viene abrogata la precedente delibera 352/08/CONS.



## GESTIONE ECONOMICA, PATRIMONIALE E FINANZIARIA CONSOLIDATA

Nei prospetti seguenti sono riportati i principali dati economici, patrimoniali e finanziari di Gruppo relativi all'esercizio 2015, redatti in conformità agli IFRS adottati dall'Unione Europea e messi a confronto con i corrispondenti valori del 2014.

<b>Dati economici</b> (milioni di euro)	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Ricavi	4.428	4.633
EBITDA <sup>(1)</sup>	1.671	1.804
Risultato operativo	945	573
Saldo dei proventi e (oneri) finanziari	(510)	(1.346)
Risultato prima delle imposte	419	(812)
Risultato d'esercizio di Gruppo	428	(709)

<sup>(1)</sup> Risultato operativo ante ammortamenti, ripristini/svalutazioni di attività non correnti e plusvalenze/minusvalenze da realizzo di attività non correnti

<b>Investimenti</b> (milioni di euro)	<b>2015</b>	<b>2014</b>
	787	784

<b>Dati patrimoniali</b> (milioni di euro)	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2014</b>
Totale attivo	14.887	14.758
Patrimonio netto		
di pertinenza del Gruppo	547	111
di pertinenza di terzi	0,0	0,0
Totale passività	14.340	14.647
Indebitamento finanziario netto	8.777	9.654

## La Gestione Economica

Nel prospetto seguente si riportano i risultati economici conseguiti dal Gruppo nel 2015, confrontati con quelli relativi al 2014.

<i>(milioni di euro)</i>	2015	2014	Variazioni	
			Assolute	%
Ricavi	4.304	4.393	(89)	(2,0)%
Altri ricavi	124	240	(116)	(48,3)%
<b>Totale ricavi</b>	<b>4.428</b>	<b>4.633</b>	<b>(205)</b>	<b>(4,4)%</b>
Acquisti di materiali e servizi esterni	(2.290)	(2.338)	48	2,1%
Altri costi operativi	(154)	(178)	24	13,5%
Costi del personale	(294)	(313)	19	6,1%
Costi di ristrutturazione	(19)	0	(19)	n.s.
<b>Risultato operativo ante ammortamenti, ripristini/svalutazioni di attività non correnti e plusvalenze/minusvalenze da realizzo di attività non correnti</b>	<b>1.671</b>	<b>1.804</b>	<b>(133)</b>	<b>(7,4)%</b>
Ammortamenti	(1.177)	(1.214)	37	3,0%
Ripristini (svalutazioni) di attività non correnti	(31)	(13)	(18)	100,0%
Plusvalenze (minusvalenze) da realizzo di attività non correnti	482	(4)	486	n.s.
<b>Risultato operativo</b>	<b>945</b>	<b>573</b>	<b>372</b>	<b>64,9%</b>
Proventi finanziari	157	68	89	n.s.
Oneri finanziari	(667)	(1.414)	747	54,6%
Utili (perdite) su cambi – nette	(16)	(39)	23	n.s.
<b>Risultato prima delle imposte</b>	<b>419</b>	<b>(812)</b>	<b>1.231</b>	<b>n.s.</b>
Imposte	9	103	(94)	(91,3)%
<b>Risultato d'esercizio</b>	<b>428</b>	<b>(709)</b>	<b>1.137</b>	<b>n.s.</b>
Risultato attribuibile agli azionisti terzi	0	0	0	n.s.
<b>Risultato d'esercizio di Gruppo</b>	<b>428</b>	<b>(709)</b>	<b>1.137</b>	<b>n.s.</b>

### Ricavi

Nel 2015, il Gruppo ha realizzato ricavi totali per 4.428 milioni di euro, in diminuzione di 205 milioni di euro rispetto al 2014.

I **Ricavi** ammontano nel 2015 a 4.304 milioni di euro, in decremento di 89 milioni di euro (-2,0%) rispetto al precedente esercizio. Nella seguente tabella è fornito il dettaglio della voce in analisi e le variazioni rispetto al 2014.

<i>(milioni di euro)</i>	2015	2014	Variazioni	
			assolute	%
Ricavi da vendite	296	220	76	34,5%
Servizi di telefonia	3.465	3.641	(176)	(4,8)%
Traffico da interconnessione	380	381	(1)	(0,3)%
Roaming internazionale	39	36	3	8,3%
Prestazioni autorità giudiziarie	6	6	0	0,0%
Altri ricavi da prestazioni	118	109	9	8,3%
<b>Totale</b>	<b>4.304</b>	<b>4.393</b>	<b>(89)</b>	<b>(2,0)%</b>

Il trend negativo è legato principalmente al decremento dei ricavi per servizi di telefonia attribuibile al difficile contesto macroeconomico ed alla contrazione del mercato, con una diminuzione che si è mantenuta pari a circa 4,8% nei dodici mesi del 2015 grazie all'aumento della base clienti mobile e allo sviluppo di offerte dedicate alla navigazione internet sul mobile.

Inoltre, è stato registrato un lieve decremento nei ricavi per traffico di interconnessione principalmente per effetto della riduzione delle tariffe unitarie solo parzialmente compensata dai maggiori volumi di traffico mobile e dai maggiori ricavi relativi al traffico dei servizi VAS Not Voice principalmente conseguenti all'incremento dei relativi volumi di traffico.

I ricavi da vendita si incrementano nel 2015 principalmente per l'incremento della vendita dei terminali di telefonia mobile di fascia alta. I ricavi per roaming internazionale nonostante la riduzione delle tariffe della voce e dei dati mostrano un incremento del volume.

Gli **Altri ricavi** ammontano a 124 milioni di euro nel 2015 (240 milioni di euro nel 2014), e si riferiscono essenzialmente agli effetti derivanti dalla chiusura di accordi transattivi con alcuni fornitori.

### Costi operativi

I costi operativi, pari nel 2015 a 2.757 milioni di euro, presentano un decremento di 72 milioni di euro rispetto al precedente esercizio.

Gli **Acquisti di materiali e servizi esterni** ammontano nel 2015 a 2.290 milioni di euro, in decremento di 48 milioni di euro rispetto al 2014. Nella seguente tabella è fornito il dettaglio della voce in analisi per il 2015, confrontato con il precedente esercizio.

<i>(milioni di euro)</i>	2015	2014	Variazioni	
			assolute	%
Traffico da interconnessione	561	608	(47)	(7,7)%
Affitti	568	674	(106)	(15,7)%
Costi di acquisizione clienti	168	193	(25)	(13,0)%
Costo delle merci vendute e consumi di materiali	288	226	62	27,4%
Outsourcing, consulenze e prestazioni professionali	293	160	133	83,1%
Pubblicità e servizi promozionali	84	96	(12)	(12,5)%
Costi di manutenzione e riparazione	52	86	(34)	(39,5)%
Utenze	106	130	(24)	(18,5)%
Roaming nazionale ed internazionale	28	30	(2)	(6,7)%
Altro	142	135	7	5,2%
<b>Totale</b>	<b>2.290</b>	<b>2.338</b>	<b>(48)</b>	<b>(2,05)%</b>

La variazione della voce è dovuta essenzialmente a:

- decremento di 106 milioni di euro nei costi per *Affitti* principalmente come effetto derivante dalla cessione finalizzata il 26 marzo 2015 del 90% di Galata SpA, società costituita il 18 febbraio 2015 ed alla quale era stata conferita la Business Unit "Tower development" composta da 7.377 torri insieme ai relativi contratti di affitto oltre che ad una diminuzione dei volumi per quanto riguarda i servizi WLR, ULL e Bitstream;
- decremento di 47 milioni di euro nei costi per *Traffico da interconnessione* principalmente dovuto alla diminuzione delle tariffe ed al decremento dei volumi degli SMS uscenti;
- incremento netto di 62 milioni di euro nel *Costo delle merci vendute e consumi di materiali* riconducibile principalmente ad un decremento delle vendite di terminali di telefonia mobile solo parzialmente compensato dall'incremento dei costi unitari di acquisto dovuto ad uno spostamento delle vendite verso terminali di fascia alta;
- incremento di 133 milioni di euro nei costi per *Outsourcing, consulenze e prestazioni professionali* principalmente dovuto al contratto di servizi con Galata SpA sottoscritto nell'ambito dell'accordo con Cellnex Telecom oltre che alle consulenze e prestazioni professionali.

I **Costi del personale** presentano un decremento pari a 19 milioni di euro (6,1%) rispetto al 2014. La variazione rispetto all'esercizio precedente è riconducibile principalmente agli effetti derivanti dall'accordo sindacale del 29 luglio 2014 che ha previsto l'attivazione di contratti di solidarietà per un periodo di 18 mesi (a partire da settembre 2014) nonché dalla diminuzione del numero medio dei dipendenti durante il 2015, principalmente come effetto derivante dalla cessione finalizzata il 26 marzo 2015 del 90% di Galata SpA. Tali effetti sono stati solo parzialmente compensati dagli aumenti dei minimi contrattuali da aprile 2014, come previsto dal Contratto Nazionale di Lavoro in vigore fino al 31 dicembre 2014 e dall'incremento della stima dell'onere riferibile al piano di compensation finalizzato alla retention ed incentivazione a lungo termine del management.

## **EBITDA**

Nel 2015, il risultato operativo ante ammortamenti, ripristini e svalutazioni di attività non correnti e plusvalenze e minusvalenze da realizzo di attività non correnti (EBITDA) ammonta a 1.671 milioni di euro, in diminuzione di 133 milioni di euro rispetto al 2014.

## **Risultato operativo**

L'utile operativo ammonta nel 2015 a 945 milioni di euro, in aumento di 372 milioni di euro rispetto al precedente esercizio. Il decremento dell'EBITDA per 133 milioni di euro è stato compensato dalla plusvalenza di 491 milioni di euro derivante dalla cessione del 90% di Galata SpA oltre che dal decremento della voce Ammortamenti relativi sia agli Immobili impianti e macchinari (decremento di 8 milioni di euro rispetto al 2014), principalmente a fronte della cessione del 90% di Galata SpA che alle Attività immateriali (decremento di 29 milioni di euro rispetto al 2014) essenzialmente a fronte del trend decrescente delle capitalizzazioni dei costi acquisizioni clienti.

## **Proventi e oneri finanziari**

La situazione finanziaria del Gruppo ha generato nell'esercizio 2015 un saldo negativo tra proventi e oneri per 510 milioni di euro (1.346 milioni di euro nel 2014). Il decremento netto è principalmente riconducibile ai minori oneri

finanziari quale conseguenza delle operazioni di rifinanziamento concluse dal gruppo nel corso dell'esercizio precedente.

## Risultato di esercizio di Gruppo

Il 2015 chiude con un utile di 428 milioni di euro, che si confronta con una perdita di 709 milioni di euro nel 2014.

## La Gestione Patrimoniale

Il seguente stato patrimoniale riclassificato aggrega secondo criteri gestionali i valori attivi e passivi dello schema predisposto in conformità agli IFRS.

<i>(milioni di euro)</i>	<b>Al 31 dicembre 2015</b>	<b>Al 31 dicembre 2014</b>	<b>Variazioni</b>	
			<b>assolute</b>	<b>%</b>
<b>Capitale immobilizzato</b>				
Immobili, impianti e macchinari	2.855	3.273	(418)	(12,8)%
Attività immateriali	8.038	8.283	(245)	(3,0)%
Attività finanziarie valutate al costo	2	15	(13)	(86,7)%
Partecipazioni contabilizzate con il metodo del patrimonio netto	77	0	77	n.s.
<b>Totale Capitale immobilizzato</b>	<b>10.972</b>	<b>11.571</b>	<b>(599)</b>	<b>(5,2)%</b>
<b>Capitale di esercizio netto</b>				
Rimanenze	30	23	7	30,4%
Crediti commerciali	996	949	47	5,0%
Debiti commerciali	(1.609)	(1.661)	52	3,1%
Attività e passività per imposte sul reddito	(318)	(342)	24	7,0%
Altre attività	224	273	(49)	(17,9)%
Altre passività	(787)	(813)	26	3,2%
<b>Totale Capitale di esercizio netto</b>	<b>(1.464)</b>	<b>(1.571)</b>	<b>107</b>	<b>6,8%</b>
Benefici per i dipendenti	(66)	(60)	(6)	(10,0)%
Fondi	(118)	(176)	58	33,0%
<b>Capitale investito netto</b>	<b>9.324</b>	<b>9.765</b>	<b>(441)</b>	<b>(4,5)%</b>
Patrimonio netto di pertinenza del Gruppo	547	111	436	n.s.
Patrimonio netto di pertinenza di Terzi	0	0	0	0,0%
<b>Totale Patrimonio netto</b>	<b>547</b>	<b>111</b>	<b>436</b>	<b>n.s.</b>
<b>Indebitamento finanziario netto</b>	<b>8.777</b>	<b>9.654</b>	<b>(877)</b>	<b>(9,1)%</b>
<b>Totale Coperture</b>	<b>9.324</b>	<b>9.765</b>	<b>(441)</b>	<b>(4,5)%</b>

Il **capitale immobilizzato** che presenta un saldo positivo per 10.972 milioni di euro, si riduce per 599 milioni di euro essenzialmente per effetto degli ammortamenti di periodo il cui importo è risultato superiore agli investimenti a cui si somma l'effetto della cessione di Galata SpA.

Il **capitale di esercizio**, che presenta un saldo negativo per 1.464 milioni di euro, si riduce di 107 milioni di euro principalmente quale effetto dell'incremento dei *Crediti Commerciali* e del decremento dei *Debiti Commerciali*.

Il **patrimonio netto** al 31 dicembre 2015 ammonta a 547 milioni di euro. La seguente tabella mostra le principali movimentazioni del patrimonio netto consolidato nel 2015 e nel 2014.

(milioni di euro)	2015	2014
<b>Inizio esercizio</b>	<b>111</b>	<b>787</b>
Risultato dell'esercizio	428	(709)
Variazione della riserva di Cash Flow Hedge	14	39
Riserva attuariale	(6)	(5)
Altre variazioni	(6)	(1)
<b>Fine esercizio</b>	<b>547</b>	<b>111</b>

La tabella seguente mostra la composizione dell'**indebitamento finanziario netto consolidato** al 31 dicembre 2015 e le variazioni rispetto al 31 dicembre 2014.

<i>(milioni di euro)</i>	Al 31 dicembre 2015	Al 31 dicembre 2014	Variazioni assolute	%
<b>PASSIVITA' FINANZIARIE</b>				
<b>Passività finanziarie non correnti</b>				
Prestiti obbligazionari	10.135	8.844	1.291	14,6%
Finanziamenti da banche	671	1.722	(1.051)	(61,0)%
Finanziamenti da altri	128	228	(100)	(43,9)%
Strumenti di finanza derivata	36	74	(38)	(51,4)%
<b>Passività finanziarie correnti</b>				
Prestiti obbligazionari	158	142	16	11,3%
Finanziamenti da banche	8	166	(158)	(95,2)%
Finanziamenti da altri	19	105	(86)	(81,9)%
Strumenti di finanza derivata	18	-	18	n.s.
<b>INDEBITAMENTO FINANZIARIO LORDO TOTALE (A)</b>	<b>11.173</b>	<b>11.281</b>	<b>(108)</b>	<b>(1,0)%</b>
<b>ATTIVITA' FINANZIARIE</b>				
<b>Attività finanziarie non correnti</b>				
Strumenti di finanza derivata	985	412	573	n.s.
Crediti finanziari	1.109	991	118	11,9%
<b>Attività finanziarie correnti</b>				
Crediti finanziari	20	21	(1)	(4,8)%
<b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti</b>	<b>282</b>	<b>203</b>	<b>79</b>	<b>38,9%</b>
<b>TOTALE ATTIVITA' FINANZIARIE (B)</b>	<b>2.396</b>	<b>1.627</b>	<b>769</b>	<b>47,3%</b>
<b>INDEBITAMENTO FINANZIARIO NETTO (A-B)</b>	<b>8.777</b>	<b>9.654</b>	<b>(877)</b>	<b>(9,1)%</b>

L'indebitamento finanziario netto si decrementa di 877 milioni di euro, rispetto al 31 dicembre 2014, essenzialmente per effetto della vendita di Galata SpA il cui provento è stato utilizzato per ridurre il debito oltre che quale conseguenza delle variazioni nella composizione delle passività finanziarie e delle operazioni effettuate nel corso del 2014 per i cui dettagli si rinvia alla nota 14 del Bilancio Consolidato.

## Rendiconto finanziario

I flussi finanziari consolidati del 2015 sono rappresentati nel seguente rendiconto finanziario e sono posti a confronto con quelli relativi al 2014.

<i>(milioni di euro)</i>	Al 31 dicembre 2015	Al 31 dicembre 2014	Variazioni	
			assolute	%
<b>Flussi di cassa da/(per) attività operativa</b>				
Risultato delle attività in funzionamento	428	(709)	1.137	n.s.
<b> Rettifiche per riconciliare il risultato al flusso di cassa da/per attività operativa</b>				
Ammortamenti, svalutazioni di attività non correnti	1.208	1.227	(19)	(1,5)%
Variazione netta dei fondi e benefici per i dipendenti (Plusvalenze) minusvalenze da realizzo di attività non correnti	(44)	(98)	54	55,1%
(Plusvalenze) minusvalenze da cessione di investimenti	9	4	5	n.s.
Pro-quota del risultato delle partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto	(491)	0	(491)	n.s.
Variazione attività correnti	13	0	13	n.s.
Variazione passività correnti	(68)	(16)	(52)	n.s.
	(180)	375	(555)	n.s.
<b>Flusso di cassa da attività operativa</b>	<b>875</b>	<b>783</b>	<b>92</b>	<b>11,7%</b>
<b>Flussi di cassa da attività di investimento</b>				
Acquisizioni di immobili, impianti e macchinari	(559)	(555)	(4)	(0,7)%
Acquisizioni di attività immateriali	(221)	(201)	(20)	(10,0)%
Dismissioni di partecipazioni in controllate	669	0	669	n.s.
Raccolta/(uscite) di prestiti concessi	(31)	(775)	744	96,0%
<b>Flusso di cassa per attività di investimento</b>	<b>(142)</b>	<b>(1.531)</b>	<b>1.389</b>	<b>90,7%</b>
<b>Flussi di cassa da attività di finanziamento</b>				
Variazioni dei finanziamenti	(654)	810	(1.464)	n.s.
<b>Flusso di cassa per attività di finanziamento</b>	<b>(654)</b>	<b>810</b>	<b>(1.464)</b>	<b>n.s.</b>
<b>Flusso netto complessivo d'esercizio</b>	<b>79</b>	<b>62</b>	<b>17</b>	<b>27,4%</b>
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti a inizio esercizio	203	141	62	44,0%
<b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti a fine esercizio</b>	<b>282</b>	<b>203</b>	<b>79</b>	<b>38,9%</b>

Il flusso di cassa generato dall'attività operativa, pari a 875 milioni di euro nei dodici mesi del 2015, si è incrementato di 92 milioni di euro rispetto al precedente esercizio principalmente per effetto delle variazioni del capitale circolante legate al regolamento di attività e passività correnti.

L'attività d'investimento ha assorbito cassa durante l'esercizio 2015 per un ammontare complessivo di 142 milioni di euro, in decremento di 1.389 milioni di euro rispetto al precedente esercizio, principalmente per effetto della cessione di Galata SpA, per l'incremento negli investimenti in immobilizzazioni per 24 milioni di euro principalmente nella tecnologia LTE e per l'erogazione alla controllante WIND Acquisition Holdings Finance SpA di circa 31 milioni di euro (durante l'esercizio 2014 erano stati erogati a WIND Acquisition Holdings Finance SpA 938 milioni di euro solo



parzialmente compensati dalla chiusura del credito finanziario della Capogruppo verso la controllante indiretta Wind Telecom SpA per 163 milioni).

Nel corso dell'esercizio 2015 l'attività di finanziamento ha assorbito cassa per 654 milioni di euro principalmente per effetto:

- del rimborso delle tranche Senior Facility Agreement in essere al 30 marzo 2015 per 1.782 milioni di euro;
- dell'emissione il 30 marzo 2015 di obbligazioni Senior Secured Notes per un importo complessivo pari a 775 milioni di euro e scadenza 2020, tramite una combinazione di obbligazioni a tasso variabile Euribor maggiorato del 4,125% per 400 milioni di euro (Floating Rate Notes) ed un'emissione tap delle obbligazioni Senior Secured Notes 2020, attualmente in circolazione, per 375 milioni di euro con cedola al 4%;
- della rinegoziazione di nuove senior facilities con scadenza 2018 (pari a 700 milioni di euro) effettuata in data 12 marzo 2015;
- del rimborso di 100 milioni di euro della tranche Revolving del Senior Facility Agreement;
- del pagamento di 19 milioni di euro di fee principalmente correlate all'operazione di rifinanziamento finalizzata il 30 marzo 2015;
- del rimborso, di 20 milioni di euro, di parte del debito verso istituti finanziari a fronte del piano di rimborso differito del fair value degli strumenti derivati estinti nell'ambito del rifinanziamento del debito di gruppo del 26 novembre 2010;
- del rimborso di 162 milioni di euro della totalità del debito verso il Ministero dello Sviluppo Economico acceso nel 2011 a seguito dell'assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze mobili.

Inoltre, l'attività di finanziamento include al 31 dicembre 2015 il rimborso dello scoperto di conto corrente pari a 42 milioni di euro.

## DATI DI SINTESI DELLA CAPOGRUPPO WIND TELECOMUNICAZIONI SPA E DELLE SOCIETÀ CONTROLLATE

I dati economici e patrimoniali esposti nelle due tabelle seguenti si riferiscono al bilancio separato della Capogruppo WIND Telecomunicazioni SpA al 31 dicembre 2015, redatto in conformità agli IFRS adottati dall'Unione Europea.

<b>Dati economici</b> (milioni di euro)	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Ricavi	4.428	4.633
EBITDA <sup>(1)</sup>	1.659	1.801
Risultato operativo	941	570
Saldo dei proventi e (oneri) finanziari	(695)	(870)
Risultato prima delle imposte	230	(301)
Risultato dell'esercizio	297	(349)

<sup>(1)</sup> Risultato operativo ante ammortamenti, ripristini/svalutazioni di attività non correnti e plusvalenze/minusvalenze da realizzo di attività non correnti

<b>Dati patrimoniali</b> (milioni di euro)	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2014</b>
Totale attivo	13.835	14.213
Patrimonio netto	743	422
Totale passività	13.092	13.791

Si riportano di seguito i principali dati economici e patrimoniali relativi all'esercizio 2015 delle società controllate da WIND Telecomunicazioni SpA. Tali dati si riferiscono ai bilanci o reporting delle controllate, redatti in conformità agli IFRS adottati dall'Unione Europea.

### WIND Retail Srl

<b>Dati economici</b> (milioni di euro)	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Ricavi	81	80
EBITDA <sup>(1)</sup>	6	4
Risultato operativo	4	3
Saldo dei proventi e (oneri) finanziari	(0)	(0)
Risultato prima delle imposte	4	3
Risultato dell'esercizio	2	2

<sup>(1)</sup> Risultato operativo ante ammortamenti, ripristini/svalutazioni di attività non correnti e plusvalenze/minusvalenze da realizzo di attività non correnti

<b>Dati patrimoniali</b> (milioni di euro)	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2014</b>
Totale attivo	83	68
Patrimonio netto	36	34
Totale passività	47	34

## WIND Acquisition Finance SA

<b>Dati economici</b> (milioni di euro)	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Ricavi	0	0
EBITDA <sup>(1)</sup>	(2)	(1)
Risultato operativo	(2)	(1)
Saldo dei proventi e (oneri) finanziari	185	(477)
Risultato prima delle imposte	183	(515)
Risultato dell'esercizio	129	(365)

<sup>(1)</sup> Risultato operativo ante ammortamenti, ripristini/svalutazioni di attività non correnti e plusvalenze/minusvalenze da realizzo di attività non correnti

<b>Dati patrimoniali</b> (milioni di euro)	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2014</b>
Totale attivo	10.213	8.789
Patrimonio netto	(133)	(245)
Totale passività	10.347	9.034

## **FATTI DI RILIEVO AVVENUTI DOPO LA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO**

Relativamente agli eventi successivi al 31 dicembre 2015 si rimanda alla nota 41 del Bilancio consolidato e alla nota 38 del Bilancio separato di WIND Telecomunicazioni SpA al 31 dicembre 2015.

## **PRESIDIO DEI RISCHI**

Per quanto riguarda l'informativa sulla gestione dei rischi finanziari, si prega di fare riferimento a quanto riportato alla nota 2.5 del Bilancio consolidato al 31 dicembre 2015 e alla nota 2.4 del Bilancio separato di WIND Telecomunicazioni SpA al 31 dicembre 2015.

## **RAPPORTI CON ENTITÀ CORRELATE**

Si specifica che i rapporti con entità correlate, ivi comprese le operazioni infragruppo, rientrano nella normale attività di gestione e che, dal punto di vista economico, sono stati contrattualizzati a condizioni di mercato e sono dovuti prevalentemente a rapporti con operatori telefonici. Inoltre, la fiscalità del Gruppo e la sua rappresentazione contabile recepiscono gli effetti derivanti dall'esercizio, avvenuto nel 2006 e rinnovato nel 2009, 2012 e 2015 da parte della controllante italiana Wind Telecom SpA, dell'opzione di adesione alla procedura di consolidato fiscale nazionale.

Le informazioni sui rapporti con entità correlate sono presentate nella nota 37 del Bilancio consolidato e nella nota 34 del Bilancio separato di WIND Telecomunicazioni SpA al 31 dicembre 2015, alle quali si rimanda.

Le società del Gruppo non detengono al 31 dicembre 2015, né hanno detenuto nel corso dell'esercizio, azioni proprie della Capogruppo WIND Telecomunicazioni SpA né direttamente, né per il tramite di fiduciarie, né azioni della controllante WIND Acquisition Holdings Finance SpA o della controllante indiretta Wind Telecom SpA.

## **INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 2497 TER DEL CODICE CIVILE**

Non ci sono eventi da segnalare ai sensi dell'articolo 2497 ter codice civile italiano, con riferimento all'attività di gestione e coordinamento su WIND.

## **EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE**

La buona performance commerciale ed il continuo processo di ottimizzazione della struttura dei costi ha consentito al Gruppo di confermare la propria posizione competitiva nel 2015, in un contesto di mercato in leggera contrazione e in uno scenario macroeconomico che, seppur difficile, mostra segnali di lenta ripresa. L'integrazione con il Gruppo VimpelCom continua a supportare il suddetto processo di efficienza e contenimento dei costi attraverso lo sviluppo delle sinergie realizzabili. Nel corso dei primi tre mesi dell'anno, il Gruppo ha portato a termine, la vendita del 90% della propria società di gestione del parco torri Galata SpA a Cellnex Telecom (precedentemente denominata Abertis). I proventi dell'operazione sono stati utilizzati per ridurre ulteriormente il debito dell'azienda. Nel mese di agosto VimpelCom e CK Hutchison Holdings Ltd, la società controllante di 3 Italia, hanno annunciato di aver siglato un accordo per la creazione di una joint venture paritetica che controllerà i rispettivi business delle telecomunicazioni in Italia, WIND e 3 Italia. Tale joint venture, la quale è soggetta ad approvazione dei relativi organi regolatori ed antitrust Europei ed Italiani, darà vita ad uno dei principali operatori di telecomunicazioni convergenti in Italia.

Nel corso del 2016, il Gruppo continuerà ad esplorare e sviluppare le opportunità più promettenti derivanti dalla combinazione di nuove tecnologie e nuove esigenze espresse dal mercato, in particolare sviluppando i canali digitali sia nello sviluppo dei propri servizi, che nei canali di interazione con i clienti, che nell'efficienza dei processi. Un maggiore focus verrà posto anche sul segmento Business. Il Gruppo continuerà a rafforzare la propria posizione nei segmenti mobile, fisso-voce e internet e continuerà a sviluppare il proprio modello di business convergente. Una forte attenzione sarà posta sulla crescita dell'efficienza e sull'ulteriore ottimizzazione della struttura dei costi.

## **PROPOSTA DI DESTINAZIONE DEL RISULTATO DELLA CAPOGRUPPO WIND TELECOMUNICAZIONI SPA**

La Capogruppo WIND Telecomunicazioni SpA chiude l'esercizio 2015 con un utile di 297 milioni di euro.

Il Consiglio di Amministrazione propone agli Azionisti di approvare il bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2015 e di riportare l'utile ad incremento della riserva di *Utili e Perdite a nuovo*.

## GLOSSARIO

**ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line):** tecnologia che, attraverso un modem, utilizza il normale doppino telefonico e trasforma la linea telefonica tradizionale in una linea di collegamento digitale ad alta velocità per il trasferimento di dati multimediali in modalità asimmetrica.

**ATM (Asynchronous Transfer Mode):** tecnologia di commutazione che permette la trasmissione di diversi tipi di informazione quali voce, dati e video.

**Backbone:** parte della rete di telecomunicazioni che sopporta il traffico più intenso e da cui si estendono le diramazioni della rete necessarie a servire determinate aree locali.

**Base station controller (BSC):** interfaccia con la centrale di commutazione MSC. Ha funzioni di supervisione e controllo delle risorse radio sia nella fase di instaurazione della chiamata sia nella fase di mantenimento.

**Bitstream:** servizio consistente nella fornitura, da parte dell'incumbent all'operatore alternativo, della capacità trasmissiva tra la postazione di un cliente finale ed un punto di interconnessione o PoP (Point of Presence) dell'operatore alternativo che vuole offrire servizi a banda larga ai propri clienti finali.

**Broadband:** servizi caratterizzati da una velocità di trasmissione pari ad almeno 2 Mbit/s.

**Centrale di commutazione:** nodi di rete che gestiscono l'avvio e l'instradamento del segnale verso la destinazione desiderata.

**Cloud Computing:** rappresenta il modello emergente di sviluppo, implementazione delle infrastrutture ICT che supportano l'erogazione e la distribuzione dei Cloud Services, ovvero di servizi in cui il bene "immateriale" offerto è acquistabile e fruibile in tempo reale attraverso Internet.

**Commutazione di pacchetto:** tecnica di trasmissione di informazioni in base alla quale ogni messaggio è suddiviso in pacchetti, che sono poi inviati verso la destinazione (non necessariamente secondo lo stesso percorso).

**Crowdsourcing:** neologismo che identifica un modello con cui un'azienda o un'istituzione demanda lo svolgimento di un'attività assegnata normalmente a dipendenti ad un gruppo, generalmente numeroso e non predeterminato, in modalità "open call" utilizzando internet (facendo outsourcing).

**EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution):** evoluzione dello standard GPRS per il trasferimento dati sulla rete GSM che permette di raggiungere maggiori velocità di trasferimento.

**EIR (Equipment Identity Register):** database che contiene i dati per convalidare l'accesso alla rete da parte di un telefono cellulare attraverso il suo codice IMEI.

**ESP (Enhanced Service Provider):** operatore che fornisce al pubblico servizi di telecomunicazioni avvalendosi di un accordo con un operatore di rete mobile licenziatario.

**FEMTO Cell:** stazioni base a bassa potenza per accesso cellulare in aree indoor. Le FEMTO Cell permettono di connettere terminali mobili standard alla rete di un operatore mobile utilizzando la rete casalinga DSL o broadband via cavo.

**FNR: (Flexible Numbering Register):** modulo nel quale vengono allocati i numeri telefonici del vecchio e nuovo operatore rispetto ad uno stesso cliente

**FR (Frame Relay):** tecnica di trasmissione a commutazione di pacchetto.

**Gateway:** nodo di rete che permette di interfacciarsi con un'altra rete che utilizza protocolli diversi.

**GGSN (Gateway GPRS Support Node):** nodo che funge da gateway tra una rete wireless GPRS e una rete Internet o privata.

**GPON (Gigabit Passive Optical Network):** rete ottica di accesso.

**GPRS (General Packet Radio Service):** sistema di trasmissione dati a pacchetto sulla rete GSM per il trasferimento di dati a media velocità.

**GSM (Global System for Mobile Communications):** architettura standard per le comunicazioni cellulari digitali operante su banda 900 MHz e 1800 MHz. E' attualmente lo standard di telefonia mobile più diffuso del mondo.

**HLR (Home Location Register):** database centralizzato che contiene i dettagli relativi a ciascun cliente di telefonia mobile autorizzato ad accedere alla rete GSM.

**HSDPA (High Speed Downlink Packet Access):** protocollo che permette di migliorare le prestazioni delle reti UMTS aumentandone la capacità ed ampliando la larghezza di banda.

**Internet:** rete di computer mondiale ad accesso pubblico. Internet costituisce l'interfaccia per reti basate su differenti tecnologie ma che usano il protocollo TCP/IP.

**ISP (Internet Service Provider):** operatore che fornisce l'accesso a Internet.

**IP (Internet Protocol):** protocollo di rete a pacchetto che permette di interconnettere reti con caratteristiche tecniche eterogenee.

**IPTV (Internet Protocol Television):** sistema che veicola contenuti audiovisivi in formato digitale attraverso connessione internet broadband.

**ISDN (Integrated Services Digital Network):** tecnologia a commutazione di circuito che permette di trasmettere voce e dati su linee telefoniche tradizionali.

**MAN (Metropolitan Area Network):** infrastruttura di rete telematica che si estende all'interno del territorio urbano.

**MGW (Media Gateway):** collega diversi tipi di reti, (es. PSTN; Next Generation Networks; 2G e 3G) una delle sue principali funzioni è quella di convertire tra le diverse tecniche di codifica e trasmissione.

**MSC (Mobile Switching Center):** elemento della rete di telefonia mobile GSM che, oltre a fungere da interfaccia di rete svolge funzioni di controllo delle chiamate, commutazione del traffico e emissione di cartellini (utilizzati per la tariffazione del traffico).

**MSC-Server:** elemento del core network della rete 3G.

**MMS (Mobile Multimedia Services):** servizio di messaggi multimediali per telefoni cellulari.

**Modem:** dispositivo che permette la modulazione e la demodulazione dei segnali contenenti le informazioni, consentendo la trasmissione di dati digitali su canali analogici.

**MVNO (Mobile Virtual Network Operator):** operatore di telefonia mobile che non possiede una propria rete telefonica né dispone di frequenze proprie, e per offrire servizi di telefonia mobile utilizza l'infrastruttura e le frequenze di altri operatori di telefonia mobile.

**NGN/IMS: (Next-Generation Networks/ IP multimedia subsystem)** consente il trasporto di tutte le informazioni ed i servizi (voce, dati, comunicazioni multimediali) incapsulando le stesse in pacchetti: le reti di tipo NGN sono basate sul protocollo IP.

**Nodo:** giunzione topologica della rete, comunemente un centro di commutazione o una stazione.

**Node B:** termine che, nella tecnologia UMTS, denota la stazione radio base per mezzo della quale viene realizzata la copertura della cella.

**Nodo SGSN:** è l'elemento della rete di telefonia mobile che si occupa del trasferimento dei pacchetti dati da e per stazioni mobili all'interno dell'area di sua competenza.

**Nodi MNP/FNR:** (Mobile Number Portability/ Flexible Number Ring) vedi FNR

**PoP (Point of Presence):** punto di accesso alla rete fornito da un ISP per instradare il traffico dei clienti finali ad esso connessi.

**RNC (Radio Network Controller):** elemento della rete UMTS che ha funzioni di supervisione e controllo dei Node B.

**Roaming:** servizio mediante il quale gli operatori di telefonia mobile permettono ai propri clienti di collegarsi utilizzando una rete non di loro proprietà. Il servizio si attiva quando il terminale è utilizzato all'estero (se gli operatori del paese ospitante aderiscono alla rete GSM), oppure quando il cliente si trova nel paese di origine del proprio operatore ma questo non ha una copertura totale della nazione.

**SGSN (Serving GPRS Support Node):** gestisce il trasferimento dei pacchetti di dati da e verso le stazioni mobile all'interno della propria area di competenza.

**Shared Access:** indica la condivisione dell'accesso al doppino dell'utente tra l'incumbent e un altro fornitore di servizi LLU.



**SIM (Subscriber Identity Module):** chip al quale è associato un numero seriale che sui sistemi informativi di un operatore telefonico consente di risalire a un determinato cliente dei propri servizi di telefonia mobile, e che consente al cliente l'accesso ai servizi.

**SME (Small and Medium Enterprises):** piccole e medie imprese (o PMI).

**SMS:** brevi messaggi di testo da e verso telefoni cellulari su rete GSM.

**Softswitch:** dispositivo centrale di una rete telefonica che gestisce l'instradamento delle chiamate tra le varie linee interamente per mezzo di software (anziché mediante centralini fisici).

**TDM (Time-Division Multiplexing):** tecnica di condivisione di un canale di comunicazione in base alla quale due o più segnali sono trasmessi in modo apparentemente simultaneo all'interno del canale, ma che prevede in realtà, a turno, un uso esclusivo del canale stesso per un breve lasso di tempo.

**Trunking Gateway:** interfaccia tra la rete VoIP e la rete telefonica tradizionale.

**UMTS (Universal Mobile Telecommunications System):** è la tecnologia di telefonia mobile di terza generazione (3G), successore del GSM, consistente in un sistema di trasmissione a larga banda in cui i dati viaggiano su una larghezza di banda di circa 2Mb al secondo.

**Unbundling:** vedi LLU.

**LLU (Unbundling del Local Loop):** indica l'accesso disaggregato alla rete locale, ossia la possibilità per gli operatori alternativi di usufruire, a fronte del pagamento di un canone, delle infrastrutture dell'incumbent per offrire ai clienti servizi propri.

**Short Message Service Center:** elemento della rete di telefonia mobile che consegna i messaggi SMS.

**Siti di accesso radio (o BTS, Base Transceiver Station):** trasmettitore di segnale radio che invia, tramite antenna, il segnale radio GSM per la copertura di un'area (cella).

**VAS:** acronimo di Value Added Service (servizi a valore aggiunto).

**VDSL2: (Very High Digital Subscriber Loop):** Sistema trasmissivo ad alta velocità su cavo in rame.

**VMS (Voicemail System):** sistema centralizzato di gestione dei messaggi telefonici.

**Virtual Unbundling:** il VULL cioè "LLU virtuale" è un completo distacco della linea del vecchio gestore solo ai fini amministrativi. La fonia continua ad essere servita dalla centrale del vecchio gestore, mentre il servizio dati e internet è fornito dal nuovo gestore.

**VoIP:** tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet o un'altra rete dedicata che utilizza il protocollo IP, anziché passare attraverso la rete telefonica tradizionale.

**Web 2.0:** termine che indica genericamente un'evoluzione del World Wide Web, e si riferisce all'insieme delle applicazioni online caratterizzato da un elevato livello di interazione tra il sito e l'utente.

**WAP (Wireless Application Protocol):** Protocollo che consente di connettersi ad internet tramite telefono cellulare.

**Webmail:** applicazione che permette di gestire un account di posta elettronica attraverso un browser (navigatore) web.

**Wholesale Line Rental (WLR):** servizio mediante il quale un operatore telefonico alternativo all'incumbent può instaurare un rapporto commerciale esclusivo con i propri clienti, anche al di fuori delle aree di copertura del servizio LLU, prendendo a nolo a condizioni d'ingrosso le linee dei clienti stessi dall'incumbent.

**WiMax (Worldwide Interoperability for Microwave Access):** tecnologia che consente l'accesso senza fili a reti di telecomunicazioni a banda larga.