

Policy sui Diritti Umani



INDICE

PREMESSA	4
1. DESTINATARI	5
2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
3. RIFERIMENTI	7
4. DESCRIZIONE DEL PROCESSO E DELLE RESPONSABILITÀ	8
5. ALLEGATI	10

PREMESSA

Noi crediamo che il rispetto dei Diritti Umani sia il fondamento della Libertà, Giustizia e Pace¹ e il nostro impegno per i Diritti Umani è riportato nel nostro Codice Etico e di Condotta e in tutte le nostre policy rilevanti, come quelle riguardanti le Risorse Umane, la Corporate Shared Value in Telecom Italia, i nostri fornitori (la policy Rapporti con i fornitori nel processo di acquisto del Gruppo Telecom Italia) e i nostri clienti, in particolare quelli più vulnerabili (ad es., le Linee guida per la definizione dei casi di pornografia infantile in ambito Telecom Italia).

Nel 2002 abbiamo sottoscritto il Global Compact delle Nazioni Unite², e sosteniamo e incoraggiamo i nostri partner ad approvare:

- la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e le Convenzioni Internazionali riguardanti i Diritti Civili e Politici, oltre ai Diritti Economici, Sociali e Culturali (la cosiddetta “Carta Internazionale dei Diritti Umani dell’ONU”);
- la Dichiarazione sui Principi e Diritti Fondamentali del Lavoro, emessa dall’Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO);
- i Principi Guida su Imprese e Diritti Umani (The Guiding Principles on Business and Human Rights) approvati dal Consiglio delle Nazioni Unite sui Diritti Umani (UN Council on Human Rights) nel giugno 2011;
- le Linee Guida per le Aziende Multinazionali, emesse dall’OCSE nel 2011;
- le Linee Guida ISO 26000 per le organizzazioni private e pubbliche di tutte le dimensioni.

Nella convinzione che una Impresa responsabile debba difendere i Diritti Umani anche al di fuori del proprio ambito, **ci siamo impegnati ad essere un leader proattivo** nelle iniziative e nei network riguardanti i Diritti Umani a livello sia locale sia internazionale, sia di settore sia intersettoriale.

In particolare, siamo uno dei fondatori e partecipanti attivi nei Network locali del Global Compact Italia e Brasile e nel Joint Audit Cooperation (JAC), un’iniziativa del settore ICT che ha l’obiettivo comune di elevare gli standard

1 Amnesty International, Sezione italiana, “Dichiarazione Universale dei Diritti Umani”.

2 Tutti i 192 Paesi che aderiscono all’Organizzazione delle Nazioni Unite hanno sottoscritto il Global Compact; a fine luglio 2015, le imprese che hanno sottoscritto il Patto erano oltre 8.300 (su base mondiale).

dei Diritti Umani (sociali, ambientali ed etici) all'interno della catena di fornitura³. Inoltre, gestiamo i progetti con le ONG che lavorano in difesa dei Diritti Umani e sosteniamo attivamente i Diritti Umani nelle Istituzioni e Organizzazioni nazionali e sovranazionali (ad esempio, il progetto Italia-Brasile "Educare i nuovi cittadini globali", realizzato da Oxfam Italia⁴).

Nella nostra "catena di valore" globale, **la nostra sfida è quella di diventare uno dei promotori dei Diritti Umani**, con l'impegno di evitare qualsiasi tipo di abuso dei Diritti Umani attraverso:

- il rispetto, il sostegno e la promozione di tutti i Diritti Umani riconosciuti a livello internazionale. Noi non violiamo i Diritti Umani come tali, anche se le leggi e i regolamenti nazionali non sono sufficienti o sono assenti;
- l'adozione di un'accezione estesa di Diritti Umani che supera i Diritti Umani "di base", considerando la specificità della nostra attività d'impresa;
- l'incoraggiamento ai nostri partner a diventare essi stessi supporter dei Diritti Umani;
- l'orientamento alla soluzione degli impatti negativi sui Diritti Umani che possiamo causare o contribuire a causare, tramite processi legittimi;
- la messa a disposizione di meccanismi di denuncia, da utilizzare in caso di violazione.

Questa sfida sarà affrontata anche cercando di colmare qualsiasi lacuna prodotta dalle nuove tecnologie che, frequentemente, sono più veloci delle leggi.

³ Il JAC è stato costituito nel gennaio 2010 e, attualmente, vi aderiscono dieci Operatori di telecomunicazioni (Belgacom, Deutsche Telekom, KPN, Orange, Swisscom, Telecom Italia, Telenor, Telia Sonera, Verizon, Vodafone). Società terze specializzate effettuano gli audit sociali sulla base dei criteri definiti dai membri del IAC, osservando gli standard internazionali specifici come SA 8000, ISO 18000 e 14000. I topics oggetto di audit sono: il lavoro minorile e giovanile, il lavoro forzato, la salute & sicurezza nei posti di lavoro, la libertà di associazione, la discriminazione, le pratiche disciplinari, l'orario di lavoro, i salari e i compensi, l'ambiente e l'etica nel business.

⁴ Il progetto ha contribuito alla formazione di una cittadinanza globale, aumentando la consapevolezza dei giovani sulla interdipendenza delle questioni che riguardano la nostra vita quotidiana, come la giustizia tecnologica e l'ambiente. L'analisi ha utilizzato l'approccio fondato sul Ritorno Sociale dell'investimento (SROI), una metodologia di misurazione dell'impatto sociale delle attività, dei progetti o programmi, che assegna un valore monetario al cambiamento generato.

1. DESTINATARI

La presente policy si applica a tutte le persone del Gruppo Telecom Italia.

2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo di questa policy è di rendere il rispetto dei Diritti Umani un requisito essenziale nello svolgimento delle attività operative di Telecom Italia.

Sia in Italia sia nelle nostre società estere, abbiamo messo in atto i processi attraverso i quali ci impegniamo a rispettare i Diritti Umani e abbiamo identificato i Diritti Umani che possono essere influenzati negativamente dalle nostre attività, direttamente o indirettamente⁵:

- ✓ i Diritti Umani fondamentali (ad es., orario di lavoro, retribuzioni eque, età minima per l'ingresso nel mondo del lavoro⁶, condizioni del posto di lavoro, accessibilità alle persone diversamente abili, tutela della maternità, divieto di molestie, lavoro forzato/obbligatorio/vincolato) delle:
 - persone del Gruppo;
 - risorse umane dei Fornitori;

- ✓ i diritti riguardanti la salute e la sicurezza (consideriamo che l'elevato standard di salute e sicurezza sia una pietra miliare del nostro successo e il nostro obiettivo è ridurre al minimo gli infortuni e le malattie professionali) delle:
 - persone del Gruppo;
 - risorse umane dei Fornitori;

- ✓ i diritti concordati con i sindacati e inseriti nei Contratti di Lavoro Nazionali. Le persone del Gruppo Telecom Italia sono libere di scegliere autonomamente ed aderire ai sindacati che le rappresentano in linea con gli standard riconosciuti a livello internazionale, come quelli dell'ILO.

⁵ L'elenco è soggetto ad aggiornamento ogni volta che dovessero cambiare gli scenari geografici, aziendali o tecnologici, come pure in funzione del miglioramento continuo.

⁶ Telecom Italia condanna ogni forma di sfruttamento dei bambini e dei giovani, lavora per sensibilizzare l'opinione pubblica a riguardo di tale sfruttamento e collabora con le Autorità preposte per affrontare i casi di sfruttamento di cui venga a conoscenza.

Le persone del Gruppo che agiscono come rappresentanti sindacali non sono né svantaggiate né favorite in alcun modo;

- ✓ i diritti riguardanti la diversità, l'uguaglianza e la non discriminazione. Noi:
 - rispettiamo i Diritti Umani di ogni individuo e non discriminiamo sulla base della religione, età, sesso, orientamento sessuale o identità di genere, opinione politica, condizione sociale e origine, razza o etnia, colore, lingua, disabilità fisica o mentale;
 - trattiamo tutte le nostre persone in modo equo e onesto, indipendentemente dal loro lavoro.

I diritti di cui sopra riguardano anche i terzi che entrano in rapporti di affari con Telecom Italia.

I nostri processi interni, nel vagliare i Diritti Umani, considerano anche una serie di diritti della persona su cui incide il nostro core-business, come di seguito riportato:

- i diritti all'accesso ai servizi di telecomunicazione e all'innovazione (ad es., l'inclusione digitale, sociale e geografica). Consideriamo le esigenze della persona nello sviluppare servizi e prodotti;
- i diritti alla privacy delle nostre persone e dei clienti del Gruppo, nonché alla loro sicurezza. A partire dal 2003, abbiamo adottato un modello organizzativo che richiede la presenza della Funzione Privacy, la quale assicura la supervisione della corretta applicazione delle norme vigenti;
- i diritti alla libertà di espressione, supportata dall'accesso alla tecnologia della telecomunicazione;
- i diritti derivanti dall'approccio aziendale di tolleranza zero verso qualsiasi forma di corruzione;
- i diritti potenzialmente violati dai servizi a valore aggiunto (tra cui i servizi con contenuti riservati agli adulti e il gioco d'azzardo). Abbiamo numerose iniziative per proteggere i bambini da contenuti che possono ledere lo sviluppo psico-fisico (ad es., contenuti violenti, razzisti, offensivi dei sentimenti religiosi, pornografici, ecc.)⁷;

⁷ Contenuti sia offerti direttamente dalle società del Gruppo sia di proprietà di Terzi che offrono servizi propri, acquistando spazi all'interno dei portali di Telecom Italia.

- i diritti dei bambini e dei giovani a essere protetti dal bullismo o dalle molestie;
- i diritti dei nostri clienti ad una pubblicità responsabile;
- i diritti alla tutela dell'ambiente (in particolare i campi elettromagnetici, CEM);
- i diritti delle Comunità nelle quali Telecom Italia svolge la propria attività, con particolare attenzione ai gruppi vulnerabili di persone;
- i diritti connessi all'impiego della sicurezza armata, secondo i più elevati standard e prassi internazionali e con la più ampia trasparenza possibile (diritto alla vita e alla sicurezza delle persone, sulla base delle linee guida e delle convenzioni dell'ONU).

3. RIFERIMENTI

I riferimenti interni sono i seguenti:

- il Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia (comprensivo del Codice Etico e di Condotta),
- la Responsabilità Sociale nel Gruppo Telecom Italia (Documento riepilogativo delle politiche di Gruppo in merito a tematiche sociali),
- le Procedure Operative di Acquisto (cod. 2010-00068),
- i Rapporti con i Fornitori nel processo di Acquisto del Gruppo Telecom Italia,
- le Carte dei servizi (ad es., Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base),
- le policy in materia di Servizi a Valore Aggiunto della telefonia mobile (ad es., SMS/MMS/Internet) e protezione dei minori (*Codice di Condotta per l'Offerta dei Servizi a Sovrapprezzo e la Tutela dei Minori*; Linee Guida per la definizione dei casi di Pedopornografia in ambito Telecom Italia: cod. 2008-00035);

- la policy anticorruzione del Gruppo Telecom Italia,
- le linee guida in materia di coinvolgimento degli stakeholder in Telecom Italia,
- la procedura per la Gestione dei conflitti di interessi nel Gruppo Telecom Italia (cod. 2013-00154),
- la policy di Gruppo Business Process Management (cod. 2014-00151).

I riferimenti esterni al Gruppo Telecom Italia sono i seguenti:

- UN *Universal Declaration of Human Rights*, 1948,
- UN *International Covenant on Civil and Political Rights*, 1976,
- UN *International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights*, 1976,
- UN Human Rights Council, *Guiding Principles on Business and Human Rights: Implementing the United Nations “Protect, Respect and Remedy” Framework*, A/HRC/17/31, 2011,
- UN Global Compact Office and Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights, *A Guide for Business: How to Develop a Human Rights Policy* (2011 e 2015),
- UNICEF and The Danish Institute for Human Rights, *Children’s Rights in Impact Assessments*, December 2013,
- International Labor Organization, *Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work*, 1998,
- International Labor Organization, Conventions 14, 29, 30, 87, 98, 100, 105, 111, 135, 138, 144, 155, 161, 171, 175, 182, 183,
- International Labor Organization Tripartite Declaration of Principles concerning Multinational Enterprises and Social policy,
- Amnesty International – italian chapter, *Dichiarazione Universale dei Diritti Umani*,

- CSR Europe *Assessing the effectiveness of company grievance mechanisms*, 2013,
- European Commission, *ICT Sector Guide on Implementing the UN Guiding Principles on Business and Human Rights*, 2013,
- OECD, *Guidelines for Multinational Enterprises*, 2011;
- Carta delle Pari Opportunità e l'uguaglianza sul lavoro, sottoscritta da Telecom Italia nel 2010.

4. DESCRIZIONE DEL PROCESSO E DELLE RESPONSABILITÀ

Tutte le attività riportate nel paragrafo sub 2) “Scopo e campo di applicazione” della presente policy **sono soggette ad una due diligence interna periodica, effettuata sulla base dei Principi Guida su Imprese e Diritti Umani**, approvati dal Consiglio dei Diritti Umani dell'ONU nel giugno 2011⁸.

L'intero processo di due diligence è coordinato da Corporate Shared Value, la quale invita determinate funzioni e società del Gruppo alla compilazione di un apposito questionario di autovalutazione (cfr in allegato, che rispecchia i Principi Guida sopra riportati)⁹, dopo aver fornito adeguata spiegazione dei contenuti e finalità.

Tra gli obiettivi della due diligence sono da evidenziare:

- l'identificazione e mappatura dei rischi sui Diritti Umani che derivano dalle attività operative del Gruppo;
- la conferma che ogni tematica sia disciplinata da apposito quadro normativo interno (ad es., policy, procedure), abbia un sistema di gestione che monitora e traccia le prestazioni regolarmente (se possibile attraverso opportuni indicatori, come quelli riguardanti la salute e la sicurezza), abbia le relative responsabilità assegnate;
- la definizione di un percorso di miglioramento graduale che, a partire dal semplice rispetto delle leggi locali, orienta le politiche e i processi dei Diritti Umani verso la condivisione con gli opportuni stakeholder, attraverso appropriate iniziative di coinvolgimento degli stakeholder stessi.

⁸ La prossima sarà effettuata anche in considerazione delle Linee guida dello standard GRI (Global Reporting Initiative)-G4 (opzione comprehensive).

⁹ Il tool utilizzato da Telecom Italia per la due diligence sui Diritti Umani si chiama “Organisational Capacity Assessment Instrument” ed è stato sviluppato dal Global Compact network Germania e TwentyFifty Ltd.

Se dal processo di autovalutazione dovesse emergere una situazione di potenziale rischio con riferimento al tema dei Diritti Umani, la funzione interessata è tenuta a comunicare il relativo action plan a *Corporate Shared Value*, la quale monitorerà lo stato di avanzamento dello stesso.

Al fine di garantire la massima trasparenza, i risultati della due diligence e degli audit sui Diritti Umani realizzati sui Fornitori del Gruppo Telecom Italia sono riportati nel Bilancio di sostenibilità e nella sezione di sostenibilità del sito web del Gruppo.

Sono previsti meccanismi di denuncia non filtrata e anonima secondo quanto previsto dalle procedure aziendali, disponibili all'indirizzo <http://www.telecomitalia.com/tit/it/sustainability/our-approach/codes-policies/reports-penalties.html>. Garantiamo che tutte le denunce o esposti, ricevuti nell'osservanza di tali procedure, siano considerati attentamente¹⁰.

Il Presidente del Gruppo Telecom Italia ha approvato i principi stabiliti nel presente documento.

La Funzione People Value è responsabile dell'osservanza del presente documento per quanto riguarda il coinvolgimento delle persone di Telecom Italia, la Funzione Purchasing è responsabile del suo rispetto in relazione al coinvolgimento dei fornitori di Telecom Italia, la Funzione Compliance presidia il rischio di non conformità alle normative di riferimento e la Funzione Corporate Shared Value è responsabile per l'aggiornamento della policy (ogni due anni o meno, in caso di sviluppi nazionali o internazionali), coinvolgendo le parti interessate, e il coordinamento delle attività di *due diligence* previste nella presente policy.

La policy in esame è stata comunicata alle persone del Gruppo, fornitori e partner, ed è stata discussa nell'ambito dei Network tedesco e italiano del Global Compact.

Tutte le Funzioni di Telecom Italia sono invitate a richiamare esplicitamente questa policy (e i Diritti Umani) nelle proprie policy e procedure operative e nei sistemi di gestione (ad es., per quanto riguarda l'ambiente, la salute e la sicurezza, l'assenza di discriminazioni).

¹⁰ Il meccanismo è legittimo, accessibile, prevedibile, equo, trasparente, fonte di apprendimento continuo, compatibile con i diritti, fondato sull'impegno e dialogo, come richiesto dai Principi Guida su Imprese e Diritti Umani delle Nazioni Unite.

Il Gruppo Telecom Italia ha costituito un *Point of Contact* per i Diritti Umani a livello aziendale (nella Funzione *Corporate Shared Value*), che si fa carico di eventuali richieste di chiarimenti o informazioni in tema di Diritti Umani (groupsustainability@telecomitalia.it).

Incoraggiamo tutti i nostri stakeholder a fornire un feedback su questa policy, al fine di migliorarla. Un corso di formazione specifico, per quanto riguarda gli impatti sui Diritti Umani causati dalle attività operative del Gruppo Telecom Italia, verrà fornito a breve ai dipendenti del Gruppo.

5. ALLEGATI

Questionario OCAI