



IL VALORE DEI VALORI

BILANCIO DI SOSTENIBILITA'
EDIZIONE 2001

TELEFONIA FISSA, MOBILE, INTERNET, MEDIA, IT, THE NEXT THING[®]

**TELECOM**
ITALIA

www.telecomitalia.it

Sommario

Scenario	2
Metodo	6

Carta dei valori	8
Carta dei servizi	9
Carta ambientale	11



GLI STAKEHOLDER ESTERNI

I clienti consumatori	14
I fornitori	30
I concorrenti	33
Lo Stato	36
Le generazioni future: ambiente e sviluppo sostenibile	38
La Comunità	56



GLI STAKEHOLDER INTERNI

I dipendenti	74
Gli azionisti	87



Parere PricewaterhouseCoopers	92
Linee programmatiche	94
Elenco indicatori	96

APPENDICE

Il Gruppo Telecom Italia	97
Conto economico riclassificato e valore aggiunto	100



La ricerca del profitto, attraverso l'aumento della produttività e lo sviluppo della capacità competitiva sul mercato, è l'obiettivo primario dell'impresa ma va perseguito in modo socialmente responsabile ed ecologicamente compatibile.

Sviluppo sostenibile, compatibilità ambientale, responsabilità e rendicontazione sociale esprimono convinzioni fortemente condivise tra i leader politici internazionali e dall'opinione pubblica mondiale divenendo concetti familiari alla moderna cultura aziendale.

Un numero crescente di grandi imprese considera lo sviluppo compatibile e la responsabilità sociale dell'impresa obiettivi strategici e redige annualmente bilanci ambientali e sociali in aggiunta e ad integrazione dei bilanci economico-finanziari, al fine di valutare e comunicare sistematicamente i risultati della propria attività nei suoi diversi aspetti e renderne conto pubblicamente in modo accurato, esauriente e accessibile ai diversi stakeholder.

Al Forum economico mondiale di Davos (gennaio 2000) il segretario generale dell'ONU Kofi Annan ha proposto ai leader delle maggiori imprese mondiali, delle principali organizzazioni di volontariato e della Confederazione Internazionale dei Sindacati Liberi un patto globale (Global Compact) per migliorare le pratiche di gestione d'impresa e le politiche dei governi con riguardo a nove principi o valori fondamentali che sono espressione di accordi universalmente condivisi sui diritti umani, sugli standard di lavoro e sulla tutela ambientale.

Il Gruppo Telecom Italia ha svolto un ruolo di avanguardia nell'introdurre in Italia il bilancio socio-ambientale concepito come strumento integrato di valutazione e di comunicazione delle strategie e delle prestazioni gestionali dell'impresa nell'ottica dello sviluppo sostenibile.

Il Gruppo Telecom Italia è convinto che tale strumento contribuisca a migliorare il governo dell'impresa e a gestire efficacemente, attraverso il dialogo e la comunicazione trasparente, i rapporti con gli stakeholder, affermando il valore dei valori: la sostenibilità.

Enrico Bondi

Amministratore Delegato

Telecom Italia S.p.A.



SCENARIO

La rendicontazione sociale d'impresa ha assunto differenti significati in momenti storici e in contesti sociali diversi. Le sue radici concettuali possono essere fatte risalire alla letteratura accademica statunitense degli anni quaranta; le sue prime formulazioni teoriche compiute emergono dal dibattito che si è svolto negli Stati Uniti intorno al 1970 ma i primi esempi di bilancio sociale d'impresa sono realizzati nell'Europa continentale.

La teoria del bilancio sociale si è sviluppata con l'introduzione del concetto di stakeholder. Si definiscono stakeholder le persone e i gruppi che hanno pretese, titoli di proprietà, diritti o interessi, relativi a una impresa e alle sue attività, passate, presenti e future e, in primo luogo, coloro senza la cui continua partecipazione l'impresa non può sopravvivere come complesso funzionante.

Nell'ultimo decennio si è assistito a un grande sviluppo di nuove esperienze, soprattutto da parte di imprese transnazionali prevalentemente di matrice anglosassone.

Le principali ragioni che inducono le imprese a dotarsi di strumenti di rendicontazione sociale sono:

- le trasformazioni economiche e culturali connesse alla globalizzazione;
- la pressione esterna della società;
- l'efficacia della gestione degli stakeholder come strumento di governo dell'impresa.

Le organizzazioni internazionali e i governi richiedono come requisito per la collaborazione con le imprese informazioni e criteri di rendicontazione rigorosi.

Diversi gruppi di stakeholder e l'opinione pubblica richiedono di valutare le prestazioni dell'impresa in relazione agli specifici interessi di cui sono portatori, così come gli imprenditori e i manager, al fine di programmare la propria attività e di controllarne gli esiti.



Sono ormai numerosi i leader di grandi imprese mondiali che hanno accolto l'invito di Kofi Annan a sottoscrivere un patto globale:

- per sostenere la protezione dei diritti umani internazionali nelle loro sfere di influenza e assicurarsi che le loro imprese non siano complici nella violazione di tali diritti;
- per favorire la libertà di associazione e l'effettivo riconoscimento del diritto alla contrattazione collettiva, l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato, l'effettiva abolizione del lavoro minorile e di ogni tipo di discriminazione occupazionale;
- per adottare un approccio di precauzione nei confronti delle sfide ambientali, sviluppare iniziative per promuovere una maggiore responsabilità ecologica e incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie amiche dell'ambiente.

Nel vertice di Lisbona (primavera 2000) i capi di stato e di governo dei paesi dell'Unione europea hanno sollecitato la collaborazione delle imprese per realizzare uno sviluppo equo e sostenibile.

Nella conferenza di Bruxelles sulla responsabilità sociale dell'impresa (autunno 2000) tale collaborazione ha assunto impegni e connotati concreti.

La Commissione Europea (luglio 2001) ha pubblicato il Green Paper che promuove il quadro di riferimento europeo per la Corporate Social Responsibility.

Le riunioni dei capi di stato e di governo dei principali paesi industrializzati (G8) hanno progressivamente coinvolto leader di grandi imprese e di organizzazioni internazionali non governative nei gruppi di lavoro che devono proporre strategie di soluzione per problemi di rilevanza globale.

La Digital Opportunity Task Force ha lo scopo di ridurre il divario digitale, ovvero le profonde disuguaglianze tra i paesi sviluppati e non, nell'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

La Renewable Energy Task Force ha l'obiettivo di promuovere la diffusione delle forme di energia rinnovabile; fondi speciali come il Global Health Fund dovranno coinvolgere, accanto ai governi dei paesi maggiori, le principali aziende farmaceutiche, grandi imprese di altri settori e fondazioni benefiche per fornire farmaci e vaccini ai paesi poveri aiutandoli nella lotta contro la malaria, la tubercolosi e l'Aids.

Recentemente, il governo inglese ha nominato un ministro per la Corporate Social Responsibility con l'obiettivo di promuovere i comportamenti aziendali finalizzati a sviluppare la responsabilità sociale dell'impresa.



La globalizzazione provoca un graduale indebolimento delle prerogative nazionali e una costante crescita dell'influenza di nuovi attori economici globali: le imprese transnazionali.



L'idea della sostenibilità si è progressivamente affermata fino a definire una categoria di imprese quotate alla Borsa di New York che si distinguono in base al rispetto di un articolato insieme di requisiti: il Dow Jones Sustainability Index.

Il Ftse4good è una nuova famiglia di 4 benchmark etici lanciati dalla Financial Times Stock Exchange, società leader nella creazione e gestione di indici di Borsa, che ha deciso di analizzare 40 aziende italiane a larga capitalizzazione, tra cui Telecom Italia e TIM, per valutarne il grado di responsabilità sociale.

Riconoscendo le importanti conseguenze economiche, politiche e sociali delle attività delle imprese transnazionali, i vertici manageriali di imprese come l'inglese Body Shop, l'americana Procter and Gamble, la canadese Van City Savings Credit Union e l'indiana Tata hanno ripensato il ruolo dell'impresa e cercato nuovi criteri per misurarne il successo, considerando la sostenibilità delle strategie prima che i risultati economici.

Le iniziative delle Nazioni Unite, dell'Unione Europea e dei governi mostrano la volontà di affrontare la sostenibilità non con restrizioni normative all'attività del mercato, ma attraverso forme di partenariato tra le imprese, i governi e gli altri stakeholder e stimolando l'autoregolamentazione dei soggetti economici.

All'azione delle organizzazioni internazionali e dei governi si aggiunge la pressione esercitata dalla società civile, che chiede con sempre maggior forza alle imprese di rendere conto delle proprie azioni, giudicandone non soltanto gli "effetti", ma anche le "intenzioni".

Iniziative di boicottaggio da parte di consumatori, azioni organizzate da parte di gruppi di cittadini o di intere comunità locali, azioni di protesta da parte di organizzazioni non governative (come Green Peace o Amnesty International) e di movimenti collettivi come quelli ambientalisti, campagne di stampa, che divengono particolarmente estese e virulente in occasione di catastrofi naturali o di clamorose violazioni di diritti umani, sono tutte espressioni di una 'voce' sempre più forte della società civile.

Casi tipici sono quelli dell'americana Nike e dell'anglo-olandese Shell che hanno sviluppato i propri documenti di contabilità sociale per far fronte a critiche concernenti le diseconomie esterne e i costi sociali derivanti dai loro processi di produzione.

Risultati economico-finanziari, performance ambientale e performance sociale appaiono strettamente connessi. Lo sviluppo sostenibile, come rileva Zadek nel libro di prossima pubblicazione "The Civil Corporation", non esprime solo la moderna utopia di un ambiente vivibile e di una società socialmente giusta, ma fornisce anche l'architettura strategica e operativa fondamentale per le future imprese di successo.

Nelle esperienze più avanzate le nuove forme di rendicontazione sociale interagiscono con gli strumenti più tradizionali nella prospettiva della dual bottom line che unifica il bilancio ambientale e il bilancio sociale e, in prospettiva, della triple bottom line (secondo l'espressione coniata da Elkington nel 1994) che integra entrambi i precedenti con il conto economico e finanziario così da costituire un unico documento sintetico di tutti gli aspetti della performance dell'azienda.



Riconoscendo questa evoluzione in atto, l'United Nations Environment Program (UNEP), nella quarta edizione della sua benchmark survey internazionale sul corporate reporting, introduce per la prima volta il concetto di sostenibilità prendendo in considerazione, accanto ai tradizionali indicatori di performance ambientali, anche le prestazioni economiche e sociali delle imprese analizzate.

La performance economica non è valutata solo in base al valore prodotto e al rendimento del capitale investito, ma in base a contributi più diretti allo sviluppo sostenibile, come il contributo all'occupazione, alla crescita del capitale umano e delle conoscenze, allo sviluppo delle comunità locali, all'attuazione delle politiche dello sviluppo.

I migliori global reporters, secondo la survey dell'UNEP, sono risultati BAA, Novo Nordisk, Co-operative Bank, British Telecom, BP Amoco, Royal-Dutch Shell, WMC, ESAB, Bristol-Myers Squibb e Volkswagen. Nessuna azienda italiana fa parte del campione, ma il Gruppo Telecom Italia ha tenuto conto dei criteri di valutazione della survey come benchmarking nella redazione del suo bilancio di sostenibilità.

L'attività di rendicontazione sociale avviene in base a standard di processo condivisi, come i principi di qualità proposti da Accountability 1000 (inclusività, completezza, comparabilità, qualità dell'informazione, regolarità, comunicazione, verifica esterna, integrazione nei sistemi di gestione e miglioramento continuo) e in relazione a un nucleo di contenuti minimi relativi all'identità dell'azienda, ai meccanismi di corporate governance, al calcolo della distribuzione del valore aggiunto e alla relazione sociale.



La performance sociale include valutazioni relative all'etica degli affari.



METODO

Sono stakeholder fondamentali:

- ▶▶ i **clienti/consumatori**, di cui l'impresa soddisfa i bisogni realizzando il valore aggiunto ottenuto dalla produzione di beni e servizi;
- ▶▶ i **fornitori**, che conferiscono materie prime, beni e servizi intermedi necessari alla produzione contribuendo alla qualità del risultato finale;
- ▶▶ i **concorrenti** nel mercato che stimolano l'impresa alla produttività e all'efficienza;
- ▶▶ lo **Stato** a cui l'impresa conferisce risorse sotto forma di imposte, oneri sociali e previdenziali, contributo per l'esercizio di attività di telecomunicazioni e dividendi;
- ▶▶ le **generazioni future**, analizzate attraverso i dati sull'ambiente e sulla protezione civile, le cui capacità di soddisfare i propri bisogni non devono essere compromesse dal perseguimento degli obiettivi presenti;
- ▶▶ la **Comunità**, intesa come società civile cui l'impresa contribuisce con le proprie attività di rilevanza sociale nei campi della ricerca e innovazione, dell'educazione, della salute e solidarietà sociale, della cultura, arte, sport;
- ▶▶ i **dipendenti**;
- ▶▶ **gli azionisti**.



Nel Bilancio di sostenibilità – edizione 2001^(*) – è stata valutata la performance di Telecom Italia attraverso indicatori specifici e in base ai più attendibili standard internazionali:

- ▶▶ verso i “consumatori” sulla base dei criteri della “guida al consumo” del **CEP (Council of Economic Priorities)**;
- ▶▶ verso i “fornitori” sulla base dell’indice **SA 8000**;
- ▶▶ verso le “generazioni future” sulla base degli indicatori delle “sustainability reporting guidelines” di **GRI (Global Reporting Initiative)**;
- ▶▶ verso la “Comunità” in base allo schema del **London Benchmarking Group**;
- ▶▶ nei confronti dei “dipendenti” alla luce del modello della **Human Development Enterprise (HDE)**;
- ▶▶ nei confronti degli “azionisti” alla luce del **Dow Jones Sustainability Group Index^(**)**, del **Ftse4good** e del **ValueReporting™** (modello di rendicontazione societario) sviluppato da **PricewaterhouseCoopers**.

Questo approccio costituisce una tappa fondamentale nel processo di attuazione di una rendicontazione integrata, economico-finanziaria, sociale e ambientale (Triple bottom line) per un Bilancio unico. E’ attraverso questo percorso che il Gruppo Telecom Italia intende realizzare un equilibrio tra perseguimento del profitto, valorizzazione del capitale e responsabilità sociale e ambientale.

Un contributo alla valutazione, sia per quanto riguarda l’attendibilità dei dati esposti, sia per la completezza e la comprensibilità delle informazioni riportate, è dato dal parere espresso dalla PricewaterhouseCoopers.

(*) Realizzato in Telecom Italia dal gruppo di lavoro coordinato dalla Dr.ssa Aurora Sanza, con la collaborazione del Prof. Alberto Martinelli, professore di “Scienza politica” all’Università di Milano e presidente I.S.A. (International Sociological Association). L’edizione ‘98 ha avuto il riconoscimento dell’Oscar di Bilancio e della Comunicazione Finanziaria, premio speciale Bilancio Sociale “...per una virtuosa combinazione di contenuti ricchi e forma rigorosa...”.

(**) Il primo indice di sostenibilità globale a livello mondiale in cui Telecom Italia è stata selezionata, quale componente, nel 2000.



CARTA DEI VALORI^(*)

- ▶▶ Perseguire l'eccellenza nella produzione e la competitività nel mercato, creando valore economico e contribuendo al benessere dei propri clienti e della comunità in generale.
- ▶▶ Valorizzare il capitale umano, rispettare i diritti del personale, garantire pari opportunità, favorire lo sviluppo professionale, tutelare sicurezza e salute dei dipendenti.
- ▶▶ Sviluppare nel personale l'orientamento al servizio, il miglioramento della qualità e la rapidità di risposta nei rapporti con i clienti/consumatori.
- ▶▶ Rendere conto delle proprie strategie e attività a quanti sono influenzati dalle decisioni dell'impresa.
- ▶▶ Favorire la cooperazione tra tutti coloro che contribuiscono a realizzare gli obiettivi dell'impresa, promuovendo un circolo virtuoso di lealtà e fiducia reciproca.
- ▶▶ Rispettare la legalità, la correttezza e la trasparenza nei sistemi di gestione e nei rapporti con i propri interlocutori e concorrenti.
- ▶▶ Favorire l'innovazione attraverso un impegno costante nella ricerca e nello sviluppo.
- ▶▶ Rispettare e tutelare l'ambiente.
- ▶▶ Contribuire allo sviluppo sostenibile, perseguendo gli obiettivi presenti senza compromettere la capacità delle future generazioni di soddisfare i propri bisogni.
- ▶▶ Perseguire la coerenza tra valori, strategie e comportamenti.

(*) dal Bilancio socio-ambientale del gruppo Telecom Italia, ediz. '99



CARTA DEI SERVIZI^(*)

I NOSTRI PRINCIPI

Al fine di fornire costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità. Ecco cosa significano per noi questi principi:

- ▶▶ **Trasparenza:** adottiamo e verifichiamo il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conoscibili facilmente a tutti i Clienti e cerchiamo di far sì che le nostre procedure siano di facile comprensione per tutti.
- ▶▶ **Partecipazione:** ci impegniamo a soddisfare le esigenze dei Clienti raccogliendo suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi e la stessa Carta dei Servizi. A tal proposito Telecom Italia intrattiene inoltre rapporti sistematici di collaborazione e confronto con le Associazioni dei Consumatori.
- ▶▶ **Continuità:** nel rispetto reciproco delle regole, i servizi sono assicurati in maniera ininterrotta, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.
- ▶▶ **Efficienza:** l'obiettivo è di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei Clienti.
- ▶▶ **Uguaglianza e imparzialità:** forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione, sull'intero territorio nazionale.
- ▶▶ **Cortesia e disponibilità:** i nostri operatori e tutto il nostro personale è a disposizione per soddisfare le esigenze dei Clienti mettendo la massima attenzione all'ascolto costante delle loro richieste.

(*) estratto



I CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI

I nostri servizi presentano alcuni accorgimenti per consentirne l'utilizzo anche alle persone con bisogni speciali:

- tutti i nostri telefoni pubblici sono adatti all'uso da parte di Clienti portatori di apparecchio acustico;
- per evitare alle persone non vedenti impatti che possono risultare pericolosi per la loro incolumità, le nostre postazioni telefoniche pubbliche a "cupola" posizionate all'aperto, sono dotate alla loro base di una barra metallica che ne consente l'individuazione mediante il bastone in dotazione alle persone non vedenti;
- garantiamo la presenza su tutto il territorio di un numero adeguato di telefoni pubblici accessibile ai clienti disabili;
- nel nostro catalogo è presente una gamma di prodotti adatti a risolvere alcuni problemi dovuti all'età avanzata o a disabilità non gravi, quali per esempio telefoni con grandi tasti per clienti affetti da ipovisione o da tremore alle mani, telefoni con amplificazione della voce in ricezione per clienti con leggeri problemi di udito o con collegamento diretto alla protesi acustica per quei Clienti che ne fanno uso.

Per migliorare ulteriormente i servizi per i Clienti con bisogni speciali e aumentare la gamma di prodotti loro rivolti, siamo impegnati in una notevole attività di ricerca tecnologica e sperimentazione.

Inoltre promuoviamo e forniamo un notevole sostegno a numerose iniziative a carattere sociale attraverso diverse attività:

- un programma di emissione di schede telefoniche prepagate, contenenti messaggi di sensibilizzazione sociale, a favore di enti ed associazioni o in occasione di eventi di particolare rilevanza sociale;
- un programma di donazione ad enti ed associazioni del materiale informatico non più utilizzato.

L'AMBIENTE

Consideriamo il rispetto dell'ambiente come uno dei nostri valori di riferimento e, come operatore di telecomunicazione, riteniamo di poter contribuire concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile".

I nostri elenchi telefonici sono prodotti con oltre il 40% di carta riciclata. Relativamente alla gestione interna delle problematiche ambientali, insieme ad altri 20 operatori europei di telecomunicazioni, abbiamo sottoscritto nel 1996 l'"Environmental Charter", documento programmatico attraverso il quale le diverse aziende si sono impegnate ad avviare specifiche azioni orientate alla tutela dell'ambiente.

Coerentemente con gli impegni assunti, stiamo implementando un Sistema di Gestione Ambientale, progettato in conformità alla norma UNI EN ISO 14001. Tale sistema è finalizzato al raggiungimento di una migliore gestione della variabile ambiente, attraverso l'adozione di opportuni strumenti, quali una politica ambientale, sistemi di controllo interni, audit incentrati su alcuni fattori ambientali, specifici interventi formativi.



CARTA AMBIENTALE (*)

LA NOSTRA "VISION"

Lo Sviluppo Sostenibile è un obiettivo ambientale globale e strategico. Esprime il concetto di uno sviluppo che prende in considerazione la necessità di salvaguardare per le generazioni future sia l'ambiente naturale che le sempre più ridotte risorse naturali non rinnovabili. Siamo fermamente convinti di poter avere un ruolo importante nel raggiungimento di questo obiettivo. La presente Carta descrive

il nostro impegno verso lo sviluppo sostenibile attraverso:

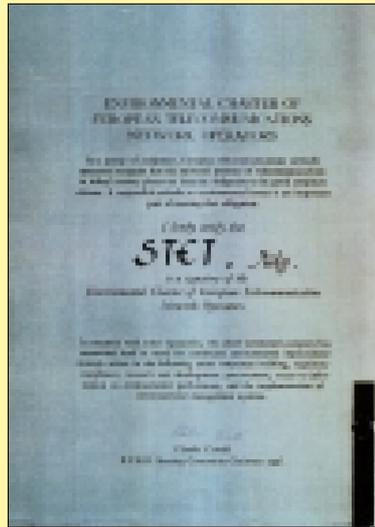
- la messa a disposizione di prodotti e servizi che abbiano un impatto positivo sull'ambiente; e
- la determinazione a svolgere le nostre attività in modo da ridurre al minimo gli impatti negativi sull'ambiente.

IL NOSTRO APPROCCIO

Riconosciamo che la presenza universale delle telecomunicazioni nella società attuale comporta per noi il dovere sociale di comportarci da membri responsabili della collettività.

Un atteggiamento responsabile nei confronti dei problemi ambientali costituisce un requisito essenziale per adempiere a tale dovere.

Il fatturato collettivo delle nostre società rappresenta una parte significativa di quello complessivamente attribuibile all'industria europea, e questo fatto dimostra che, in questa posizione così unica, siamo veramente in grado di fornire un contributo consistente.



Nel '96 non era ancora avvenuta la fusione per incorporazione della Telecom nella STET.

IL NOSTRO IMPEGNO

Ci impegniamo al miglioramento continuo, sia collettivamente che individualmente, attraverso azioni concrete nelle seguenti aree:

1. Presa di coscienza

Faremo in modo di identificare e riconoscere tutti gli impatti ambientali di nostra pertinenza, compresi gli impatti positivi e negativi dei prodotti e dei servizi da noi utilizzati e forniti. In particolare, l'ambiente sarà introdotto a pieno titolo nei programmi di formazione del nostro personale e nei programmi di comunicazione delle nostre società.

2. Conformità alle leggi

Ci impegneremo al fine di raggiungere non solo la piena conformità con tutti i requisiti legislativi ambientali pertinenti con le nostre attività, ma anche a superarli qualora ciò sia consistente con i nostri

obiettivi.

3. Ricerca e sviluppo

Intraprenderemo programmi di ricerca e sviluppo volti alla definizione di nuovi servizi di telecomunicazioni in grado di contribuire efficacemente allo sviluppo sostenibile.

4. Approvvigionamenti

Introdurremo considerazioni ambientali nei nostri processi di acquisizione di beni e servizi, con particolare attenzione a: consumo di energia, gestione dei rifiuti, requisiti di processo e di prodotto, uso di sostanze e materiali pericolosi.

5. Informazione

Forniremo dati ed informazioni sulle nostre prestazioni ambientali al nostro personale, ai nostri clienti, ai nostri azionisti ed alle pubbliche amministrazioni.

6. Sistemi di gestione ambientale

Svilupperemo e renderemo operativi al nostro interno sistemi di gestione ambientale che forniscano un supporto efficace ed organizzato alla protezione dell'ambiente.

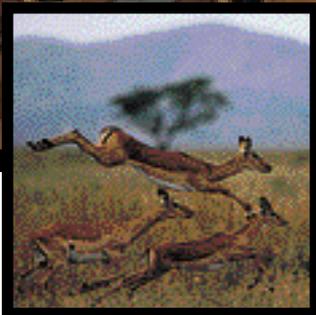
Tutte le Società firmatarie della presente Carta Ambientale dovrebbero porsi l'obiettivo di avere una dichiarazione di politica ambientale, un membro della Direzione investito di precise responsabilità ambientali, un (o più di uno) responsabile ambientale a cui sia demandato il coordinamento di programmi di miglioramento ambientale continuo.

Tutti gli operatori europei di reti di telecomunicazioni sono chiamati a sostenere la presente Carta e tutte le società sono invitate a sottoscrivere i principi della Carta stessa a livello individuale a dimostrazione del loro impegno.





GLI STAKEHOLDER ESTERNI



I CLIENTI CONSUMATORI

Nel 2000 si sono intensificati i fenomeni che già avevano caratterizzato l'anno precedente e, in particolare, lo sviluppo di Internet, l'entrata di nuovi operatori a seguito della deregolamentazione e la crescita del segmento dati in contrapposizione a quello voce, entrato ormai da tempo in una fase di maturità. L'obbligo - stabilito nell'anno dall'Autorità - di fornire agli altri operatori l'accesso disaggregato alla rete locale di Telecom Italia (Unbundling Local Loop - ULL) ha poi completato l'apertura alla concorrenza di tutti i segmenti di mercato.

In risposta a tali sollecitazioni si è anzitutto proceduto a concentrare le attività Internet nella nuova società Tin.it, successivamente integrata in Seat Pagine Gialle; quest'ultima ha poi stretto un accordo per l'acquisizione del terzo operatore televisivo italiano, a conferma della sempre più rapida convergenza che caratterizza il settore dell'Information & Communication Technology. Sono stati introdotti modelli tariffari innovativi di tipo forfettario, particolarmente favorevoli per la clientela residenziale ad elevato consumo di traffico. E' stata infine presentata all'Autorità l'offerta di riferimento per l'ULL.



La riorganizzazione di Telecom Italia si è concretizzata sia attraverso le prime dismissioni di attività non-core (fra cui il ramo "Grandi Immobili"), sia attraverso la costituzione di unità operative in grado di rispondere con efficacia alle esigenze di specifici segmenti di clientela; in tale ambito si è inquadrata la cessione del ramo "Esercizio dei sistemi informativi" a Netsiel.

Mass Market

La crescita (+12,5%) del traffico di fonia rispetto al 1999 è imputabile essenzialmente alla componente Internet e alle offerte commerciali lanciate nel corso dell'anno e, in particolare, alle offerte "Teleconomy".

Il 2000 ha segnato una svolta nella strategia di pricing nel mercato residenziale e affari minori. Nel primo semestre con il lancio dell'offerta "160/89" per risparmiare sulle chiamate interurbane e internazionali (l'offerta fissa il prezzo massimo al minuto per le telefonate interurbane e prevede uno sconto su quelle internazionali), Telecom Italia si è posizionata tra i "price leader" su alcuni segmenti di clientela.

Tale tendenza si è ulteriormente rafforzata a partire da giugno con le offerte "Teleconomy" ("24", "No Stop" e "24 Aziende"), con le quali sono stati abbattuti i tradizionali concetti di distanza, fascia oraria (con "24" e "24 Aziende" tutte le telefonate urbane e interurbane hanno un unico prezzo) e di durata (con "No Stop" è possibile effettuare telefonate urbane e interurbane

senza limiti, con prezzo a forfait). In novembre sono nate le offerte "Teleconomy ADSL", che uniscono alla convenienza delle telefonate a prezzi "Teleconomy" il vantaggio di un collegamento veloce a Internet (fino a 256 Kbit/s in ricezione e fino a 128 Kbit/s in trasmissione) ad un prezzo prestabilito, indipendente dal tempo di connessione. Nel 2000 le offerte di pricing hanno registrato un incremento più che doppio rispetto al 1999.

Telecom Italia è il primo operatore di rete fissa al mondo in grado di offrire il servizio SMS (Short Message Service) ai suoi clienti. Il servizio, attivato il 1° dicembre, consente di inviare e ricevere SMS su telefoni fissi appositamente predisposti, come il nuovo Sirio 187. Nel 2000 la gamma dei prodotti è stata radicalmente rinnovata anche attraverso l'introduzione di 11 nuovi cordless e la creazione del nuovo segmento "prodotti per Internet", con il lancio del web phone.

In dicembre è stato attivato il servizio di call return "400", che informa il cliente sull'ultima chiamata ricevuta, e alla quale non si è potuto rispondere, attraverso un messaggio vocale, e indica il numero telefonico, la data e l'ora della chiamata. Il servizio prevede inoltre la possibilità di richiamare automaticamente il numero registrato attraverso la selezione del tasto "1". Il cliente paga 100 lire (+IVA) per ciascuna consultazione; la stessa è gratuita se non contiene nuove informazioni rispetto all'ultima interrogazione.



Un livello crescente di customer satisfaction e la creazione di un rapporto continuativo e privilegiato con i clienti si sono confermati quali punti fondamentali della politica di loyalty di Telecom Italia. Tra febbraio e marzo sono stati lanciati, con l'obiettivo di fidelizzazione della clientela più pregiata, il club "Comunico" (riservato ai migliori clienti, cui vengono dedicate offerte speciali e anteprime) e "Minuti preziosi" (programma a premi in base alla spesa in bolletta), il cui successo è testimoniato dalle numerose adesioni ricevute.



La prima metà dell'anno è stata caratterizzata da una manovra tariffaria sul Fisso-Mobile (febbraio 2000) che ha rimodulato le tariffe delle chiamate da telefono fisso verso i cellulari in funzione del tipo di contratto del Cliente chiamante (residenziale/business) e del tipo di gestore chiamato (Omnitel, TIM, Wind, Blu).

Ad agosto sono state riviste le tariffe delle chiamate internazionali effettuate da telefono privato rendendo più conveniente e semplice telefonare all'estero.

In particolare è stato introdotto un unico prezzo indipendentemente dalla fascia oraria ed è stata semplificata la struttura di prezzo mediante la riduzione delle zone di destinazione del traffico internazionale da 12 a 7.

Sempre ad agosto sono variati i canoni d'abbonamento mensile registrando un aumento per

- linea RTG di categoria B e C (singolo e duplex);
- linea con contratto a basso traffico duplex;
- linea Unidirezionale Entrante per i clienti residenziali;
- linea Unidirezionale Entrante per i clienti affari;
- canale entrante per accesso base multiplo ISDN;
- canale entrante per accesso primario ISDN.

Restano invariati i rimanenti canoni delle categorie affari e residenziali, compresi il contratto a basso traffico singolo e la superlinea ISDN.

Nell'ultima parte dell'anno (dicembre 2000) è stata effettuata una manovra sul traffico interdistrettuale che ha portato ad una riduzione dei prezzi delle chiamate oltre i 30 Km.

Nel 2000 si è verificato un ulteriore sviluppo dei servizi di rete che, oltre ad accrescere la soddisfazione della clientela, differenziano l'offerta di Telecom Italia da quella dei competitor e rappresentano un efficace strumento di fidelizzazione. L'aumento delle adesioni al "Chi è" (visualizzazione del numero chiamante) è stato del 210% rispetto al 1999, mentre allo sviluppo di "Memotel" (segreteria telefonica centralizzata) hanno anche contribuito le nuove offerte "prepagata" e "pay per use".

La superlinea ISDN ha confermato il suo forte trend di sviluppo: la consistenza degli accessi base al 31 dicembre è infatti cresciuta dell'81,5% rispetto all'inizio dell'anno.

Per la **telefonia pubblica** sono proseguite le attività di diversificazione nell'offerta di schede prepagate, che hanno riguardato, in particolare, il lancio di concorsi a premi legati all'acquisto di schede e l'emissione di schede commemorative di particolari eventi. Per i collezionisti sono state emesse, anche in partnership con società editoriali specializzate, alcune serie a tiratura limitata in occasione di eventi specifici ed è stato lanciato un concorso che ha contribuito ad elevare la spesa media per cliente. Per il traffico internazionale uscente si è proceduto, in dicembre, al riposizionamento del pricing della scheda "Welcome" e per il traffico nazionale uscente all'adeguamento a quello dei principali gestori europei.



Le adesioni alla carta di credito telefonica "Call IT" sono aumentate del 23% rispetto al 1999, grazie anche al successo dell'offerta della carta ai soci del club "Comunico".



Nell'anno è stata completata positivamente la sperimentazione dei terminali "Internet Corner" per la navigazione mediante scheda telefonica ed è stata avviata la diffusione del servizio sul territorio. E' proseguita anche l'ottimizzazione del parco impianti, con la dismissione di 68.000 apparecchi e la sostituzione dei tradizionali telefoni pubblici con apparecchi più evoluti che sfruttano le potenzialità offerte dalla rete intelligente. Tale innovazione, basata sulla tecnologia ISDN, consentirà un ulteriore ampliamento dell'offerta, un miglioramento della qualità del servizio ed una riduzione dei costi di esercizio e di manutenzione. Il parco installato a fine esercizio è composto da 294.000 telefoni; dei 100.000 su rete intelligente, 45.000 si avvalgono di tecnologia ISDN.

E' stato lanciato il nuovo servizio "ZeroVia", che dà al cliente la possibilità di connettersi direttamente al numero richiesto digitando il tasto zero. A Bologna, in dicembre, è stato aperto, in via sperimentale, l'accesso a un portale vocale che consente al cliente, interagendo a voce, di ottenere in automatico informazioni su farmacie, cinema, meteo, viabilità e borsa. E' stato infine attivato il sito web www.info12.it per fornire, a partire dall'elenco on line, tutti i servizi di informazione di Telecom Italia via Internet nella logica "cerco-trovo-comunico". Sono inoltre state estese le competenze e la disponibilità del servizio clienti "187", reso fruibile sulle 24 ore dal lunedì alla domenica.

Con riferimento ai canali di vendita, si è proceduto: alla ridenominazione dei punti vendita attraverso il nuovo logo identificativo "Punto 187", che caratterizza 84 negozi diretti e 1.481 partner indiretti; allo sviluppo del canale telefonico "187", specializzandone la componente di vendita; alla specializzazione di un canale di e-commerce attraverso il sito www.187buy.it.

Nel 2000 il traffico di interconnessione è stato complessivamente di 66,6 miliardi di minuti, comprensivi del traffico da/verso altri operatori di rete fissa e mobile.

La qualità tecnica della rete, per le chiamate urbane ed interurbane, è infine riassunta dal suo "tasso di efficacia", che indica la percentuale di telefonate che raggiungono il numero chiamato e il cui andamento è esposto nella seguente tabella.

T.E.R.	2000	1999	1998
Chiamate urbane	99,6%	99,7%	99,5%
Chiamate interurbane	99,1%	99,1%	99,2%



Nel 2000 è iniziato il rinnovamento dei servizi di informazione. Per il servizio "12" è stato messo in esercizio un sistema di riconoscimento vocale che consente al cliente di ottenere in automatico le informazioni richieste seguendo le istruzioni di una voce guida.



Piccole e Medie Imprese

Nel 2000 Telecom Italia ha ulteriormente migliorato la propria offerta di servizi di telecomunicazioni per il comparto delle piccole e medie imprese (PMI), particolarmente trainante nella realtà produttiva italiana. Per quanto concerne la connettività generalizzata di fonia si evidenzia:

- l'incremento netto dei collegamenti ISDN, con 161.000 nuovi accessi BRA (*Basic Rate Access*) e 1.000 nuovi accessi PRA (*Primary Rate Access*), nell'ordine +39% e +145% rispetto alla consistenza al 1° gennaio; la penetrazione a fine anno è del 37% sul totale degli accessi di fonia (del 54% in termini di linee equivalenti);
- il significativo incremento dei numeri intelligenti (numeri verdi e addebito ripartito), con 2.200 nuovi codici.

Oltre alla proposta di base, per interpretare le necessità delle PMI sono state introdotte specifiche soluzioni a valore aggiunto riferite a voce, dati e Internet.

Nel comparto voce si segnalano:

- il lancio dell'offerta "Teleconomy 24 Aziende", che prevede uno schema di pricing estremamente

innovativo per trasparenza, semplicità e convenienza (tutte le telefonate urbane e interurbane a un unico prezzo indipendente dalla distanza e dalla fascia oraria); tramite tale offerta sono stati raggiunti apprezzabili risultati in termini di retention della clientela, testimoniati dalle 156.000 adesioni raggiunte a fine esercizio;

- "Easy St@rt", dedicata alle imprese in start-up, è un'offerta "chiavi in mano" di prodotti e servizi per tutte le esigenze di TLC tramite Telecom Italia come unico interlocutore per l'installazione di tutti i prodotti, con un servizio di assistenza "one call solution" e con un risparmio complessivo rispetto all'acquisto dei singoli prodotti e servizi che si traduce in aiuto concreto alle aziende della new economy.

In Italia le aziende in start-up rappresentano una parte rilevante del rinnovamento industriale: ogni anno nascono 54.000 nuove PMI con un capitale sociale tra 20 e 100 milioni, di cui il 74% ha meno di 9 addetti. La dotazione tipica di ICT a 3 mesi è rappresentata dal 65% con almeno due linee telefoniche, dal 46% con una linea ISDN, dal 65% con almeno un PC, dal 54% con un accesso a Internet e dal 30% con una LAN.



Il portale Tutto PMI (www.tuttopmi.it) rivolto alla piccola e media impresa è il sito di Telecom Italia per sviluppare il business del cliente tramite la creazione di un contesto in cui le imprese possano informarsi ed interagire offrendo un osservatorio privilegiato; in particolare, tramite una piattaforma di e-commerce, operativa a fine luglio 2001, saranno venduti on line i servizi di fonia business per le PMI. Nell'ambito del portale Tutto PMI è possibile accedere al sito di customer care 191 Web.



Nel comparto dati e Internet sono state avviate:

- l'offerta "Teleconomy ADSL", che al pricing di fonia particolarmente conveniente unisce il vantaggio di un collegamento veloce ad Internet con tariffa "flat" indipendente dal tempo di connessione;
- l'offerta "Neteconomy ADSL" ("Group" e "Multigroup"), tesa a facilitare l'entrata delle PMI nel mondo Internet; il servizio consente connessione ad alta velocità per gruppi di utenti in LAN e collegamento always-on a tariffa "flat"; i contratti stipulati dal lancio dell'offerta (fine settembre) sono stati circa 1.800;
- l'offerta "Full Business Company", che introduce le aziende nel mondo della new economy, offrendo servizi di rete, di sicurezza, Internet data center, hosting e applicativi di base;
- l'offerta "Easy Cabling", con la quale vengono realizzate soluzioni di cablaggio integrato fonia-dati in modalità flessibile.

Sono stati inoltre avviati, in via sperimentale, servizi in modalità Application Server Provider diretti alle aziende che si vogliono concentrare sul loro core business, delegando le competenze tecniche e gestionali del proprio sistema informativo. A tal fine sono stati stipulati accordi di partnership con società leader negli applicativi software per la gestione delle PMI.

Nel 2000 è stata infine rafforzata l'organizzazione commerciale, sia nelle componenti interne, con la costituzione di nuclei specializzati di vendita telefonica, sia con il reclutamento di ulteriori risorse esterne, che ha portato la rete

indiretta, lanciata nel 1999, a raggiungere i 900 agenti. Ne è conseguito un significativo incremento delle relazioni con i clienti anche attraverso campagne di vendita mirate, con effetti positivi sia sulla commercializzazione dei servizi, sia sulla tenuta delle quote di mercato di traffico.

Business Market

Nell'ottica dell'ampliamento del portafoglio di Telecom Italia, nel 2000 sono state introdotte le offerte: "Business One", finalizzate al supporto dei clienti nella gestione dei propri sistemi di telecomunicazioni e nella definizione dello sviluppo delle relative infrastrutture; "Full Business Company", per assistere le aziende nel processo di evoluzione verso modelli di e-company; "Full Business Security", per fornire ai clienti servizi di sicurezza in rete nelle applicazioni IP (Internet Protocol); "Dataw@n", per consentire, nell'ambito dei servizi dati, la connettività a livello corporate di aziende multisede.

E' stata inoltre definita l'offerta ADSL wholesale, rivolta a operatori che desiderano commercializzare servizi di accesso a Internet in tale tecnologia. Nell'ambito dei servizi IP è stato introdotto "Videonet" (videocomunicazione su IP). E' stata ampliata l'offerta dei servizi "Net Manager", volti al controllo, alla gestione e all'analisi dei consumi di telecomunicazioni, attraverso l'introduzione di "Internet SecurP@y", per il pagamento delle fatture tramite Internet con carta di credito, e di "Internet Billing",



per l'acquisizione delle fatture in formato elettronico con validità legale. Nell'ambito della fonia, l'offerta "Full Business Card" è stata ampliata con nuovi profili e funzionalità. E' stata, infine, ampliata l'offerta InterBusiness con nuove modalità di abbonamento.

Traffico Internazionale

Il 2000 è stato dedicato principalmente all'evoluzione dell'architettura di rete internazionale, dal tradizionale modello "bilaterale", in cui gestori di paesi diversi condividono i mezzi trasmissivi per trasportare i flussi di traffico entranti/uscenti, verso il modello "cross border", costituito da backbone (dorsali di rete) multilaterali ad estensione regionale, integrati nei servizi (voce/dati) e tra loro interconnessi. Le aree geografiche d'interesse sono l'Europa, in cui è in corso la realizzazione del PanEuropean Backbone; il Mediterraneo, con il progetto Mediterranean Nautilus; l'America Latina, con il progetto Latin American Nautilus. La nuova architettura, che inizialmente affiancherà quella preesistente, è destinata a supportare i nuovi modelli di business che si stanno affermando in uno scenario sempre più competitivo, fortemente caratterizzato dalla progressiva liberalizzazione dei mercati e dall'affermarsi di continue innovazioni tecnologiche che consentono la raccolta, l'instradamento e la terminazione del traffico internazionale con modalità alternative agli accordi bilaterali tra i corrispondenti.

Un notevole impegno è stato inoltre dedicato allo sviluppo della capacità trasmissiva sulla tratta transatlantica, per fronteggiare la crescita della domanda dei servizi di accesso a Internet, e alla razionalizzazione della rete di proprietà, nell'ottica del contenimento dei costi unitari di prodotto/servizio e dell'attenzione ai parametri di qualità. Rispetto al 1999 il costo medio dell'unità di banda utilizzata si è infatti ridotto di circa il 30%.

Lo sviluppo della rete internazionale ha contribuito al lancio di nuovi servizi che, ampliando ulteriormente l'offerta per i clienti wholesale e migliorando la capacità competitiva, hanno consentito il presidio della quota di mercato, nonché un incremento dei volumi di traffico. Le caratteristiche di affidabilità e di qualità del servizio hanno inoltre continuato a differenziare l'offerta della Società rispetto a quella dei concorrenti. Nel 2000, nonostante l'accentuata pressione competitiva abbia determinato un contenimento del traffico terminale entrante, è stato comunque raggiunto, rispetto al 1999, un significativo incremento dei volumi complessivi di traffico, come riportato nella tabella seguente:

Traffico internazionale	+11,5%
di cui entrante Italia	-0,1%
di cui uscente Italia	+13,2%
di cui di transito	+52,9%

Un considerevole incremento si è registrato anche relativamente ai servizi IP per l'accesso alla Big Internet attraverso il backbone



SEA-BONE; la capacità di banda commercializzata a fine 2000 è infatti più che triplicata (+205,5%) rispetto a quella venduta a fine 1999.

Nell'esercizio sono stati ulteriormente sviluppati i servizi cashless, col potenziamento del sistema di gestione delle schede telefoniche internazionali (la cui capacità ha raggiunto i 30 milioni di schede), e sono stati introdotti nuovi servizi per i mercati esteri.

La qualità della rete internazionale è misurata in termini di accessibilità ai servizi di fonia attraverso l'ABR (Answer Bid Ratio - rapporto tra le chiamate con risposta e i tentativi effettuati).

ABR	2000	1999
Uscente	54,5 %	55,1 %
Entrante	64,0 %	62,6 %

L'ABR uscente è ancora leggermente peggiorato a causa della crescita del traffico indirizzato verso corrispondenti con reti di bassa qualità, nonostante gli ulteriori interventi tecnici effettuati nell'anno.

Servizi innovativi

Nel 2000 **TIM** ha arricchito la propria gamma di servizi a valore aggiunto, riunendola sotto il nuovo marchio *i-TIM*. Questo comprende, in soluzione integrata, il WAP, la tecnologia SIM ToolKit, le informazioni in voce e le applicazioni UNI.TIM (numero universale che consente di gestire in modo integrato voce, fax, e-mail e navigazione in Internet) nella loro

versione più evoluta. I servizi di *i-TIM* consentono anche di accedere direttamente, in modo semplice e veloce, a Internet; gli stessi saranno sviluppati nei contenuti grazie agli accordi già stipulati con Seat-Tin.it e Yahoo! Europe.

Per quanto riguarda le applicazioni dedicate a mercati specifici, **TIM** è stato il primo operatore italiano a consentire alla propria clientela l'utilizzo su larga scala del cellulare per transazioni bancarie, basandosi su un'architettura che fornisce alti livelli di sicurezza in termini di autenticazione e cifratura delle comunicazioni. Parallelamente è continuata l'attività volta alla standardizzazione di tale architettura presso gli organismi internazionali. In ottobre **TIM** ha lanciato il servizio GPRS (General Pocket Radio Service) nelle zone di Roma e Milano, consentendo ad un primo gruppo di clienti di utilizzare la nuova tecnologia; l'estensione del servizio è prevista inizialmente per i clienti business, poi per quelli consumer.

La leadership sul mercato italiano consente alla business unit **I.T. Telecom** (che raggruppa Finsiel, Telesoft, Sodalia e la ex funzione Informatica di Telecom Italia) di inserirsi pienamente nel contesto evolutivo della catena del valore dell'ICT.

I punti di forza di I.T. Telecom sono: la gamma completa di offerta, la diffusa presenza sul territorio, la capacità di gestire grandi progetti, la conoscenza dei processi. Il mercato del software e dei servizi IT è ormai un mercato open, avendo perso le caratteristiche di mercato



Accompagnare imprese ed amministrazioni nell'approdo al web, mettere in rete applicazioni e basi informative dei clienti, essere loro partner nel valorizzare l'informazione e trasformarla in innovazione, ridurre i tempi di attesa quotidiani di imprese e cittadini, migliorare la qualità della vita.



captive, con particolare riferimento alla Pubblica Amministrazione. I.T. Telecom, in questo nuovo contesto competitivo, sviluppa e crea valore da nuovi mercati e da nuove offerte, assicurando nel contempo innovazione e sviluppo al sistema informativo dell'azionista e operando un forte contenimento dei costi.

La **SEAT** ha lanciato su tutto il territorio nazionale il nuovo servizio Pronto Pagine Gialle, attivo 24 ore su 24, erogato da un Call Center che fornisce nominativi, recapiti telefonici e indirizzi di operatori economici presenti in una zona indicata dal chiamante. Il servizio si rivolge prevalentemente ai possessori di telefono cellulare o comunque a chi si trova fuori casa o fuori ufficio, secondariamente a chi necessita di informazioni su aree per le quali non dispone del supporto cartaceo Pagine Gialle.



A disposizione dei clienti SEAT vi è un numero verde che mette in contatto con la struttura del Customer Service, in grado di evadere direttamente circa il 70% delle richieste pervenute, mentre le rimanenti vengono differite agli enti aziendali competenti alla risoluzione dei singoli problemi. Nel corso del 2000 il Customer Service ha ricevuto circa 640.000 chiamate.

SODDISFAZIONE DEI CONSUMATORI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli indicatori del grado di soddisfazione percepita dal cliente, a livello di rete, sviluppati e migliorati rispetto all'anno precedente, hanno mostrato nel 2000 un sostanziale miglioramento rispetto al 1999.

La loro analisi mostra che la "percentuale dei clienti con nessun problema nel corso dell'ultima conversazione urbana" ha un range compreso tra 95% e 96% nel caso ISDN (Residenziale Vip, Affari SVT, Affari Outbound), 96% e 98% nel caso RTG (Residenziale Vip, Medium, Basic, Affari SVT, Affari Outbound). Nel caso delle conversazioni interurbane il range è stato tra il 92% e 94% per ISDN e tra 96% e 98% per RTG. Relativamente al "numero di ore trascorse dalla prima segnalazione alla riparazione del guasto" (percepito dal cliente) risulta che il 75% delle riparazioni avvengono entro le 24 ore dalla segnalazione e l'83% entro le 48 ore.

Il cambiamento richiesto dal mercato in termini di specializzazione, assistenza e consulenza ai clienti è stato rappresentato ripetutamente dalla funzione Data.com di Wireline Services in termini pubblicitari, con messaggi e riferimenti diretti a esprimere le nuove offerte e prestazioni; in particolare sono state effettuate 13 campagne stampa. La rete commerciale ha dato ampia visibilità ai clienti e al mercato delle nuove offerte con supporto tecnico e



commerciale, studi di fattibilità, ricorsi a mailing e invio di brochure specializzate.

Data.com ha una struttura dedicata di caring distribuita sul territorio nazionale con personale specializzato a svolgere funzioni di front-end commerciale e di supporto alle diverse necessità.

L'accesso avviene, a vari livelli di personalizzazione, tramite il numero 803.123 (Gold Number) su 9 unità operative con competenza pluriregionale, organizzate in modo da fornire la massima assistenza telefonica e non al Cliente Top.

E' stato introdotto un Customer Care specializzato per assistere la clientela di Full Business Company e degli altri servizi erogati negli Internet Data Center.

La crescita nell'utilizzo delle reti di trasmissione dati e nella fattispecie l'infrastruttura di accesso a Internet ha innescato un processo di ottimizzazione e di riduzione dei tempi di attraversamento di molti processi aziendali, tipici dei Clienti Top.

La forte accelerazione nella fornitura di reti e di accessi alle reti aziendali ha reso più efficiente l'attività di molti settori delle aziende-cliente (acquisti, distribuzione, ordini) e soprattutto ha migliorato il livello di relazioni e di comunicazione di tutto il comparto dei servizi e dell'industria. Per quanto riguarda i Clienti Top di Telecom Italia, l'impatto dei nuovi sistemi di caring (numeri verdi, accessi personalizzati, e-mail) ha reso ancora più agevole il contatto cliente-fornitore velocizzando molte attività di tipo formale ed evitando, se non per gli incontri di tipo istituzionale, gli spostamenti sul

territorio. La rapidità di contatto e la personalizzazione hanno ridotto i tempi di fornitura migliorando i tempi di attesa e di conseguenza l'efficienza dei processi del Cliente. Sono inoltre state presentate offerte che impattano in maniera significativa sui cittadini, tra le quali da citare quelle relative alla Sanità (progetti relativi al 118 e ai Centri Unificati di Prenotazione) e alla tutela dell'ambiente (il Sistema di Supporto al Monitoraggio Ambientale per monitorare la qualità dell'aria).

I tempi medi, percepiti dalla clientela, relativi all'attivazione del servizio Trasmissione Dati - CDN (Circuiti Diretti Numerici) sono stati di 22,7 gg. nel 2000 (24,9 gg. nel 1999); la percentuale di clienti che dichiarano di aver ricevuto l'informazione richiesta al Gold Number 803.123 è stata di 46,7% nel 2000 (36,7% nel 1999); i tempi medi percepiti dalla clientela in relazione all'intervento per manutenzioni richieste per trasmissione dati - CDN sono state di 15,9 ore nel 2000 (20,7 ore nel 1999); la percentuale di soddisfazione riferita alla funzionalità operativa del servizio Business Frame/ATM è stata di 74,3%.

Tutti i servizi offerti dalla funzione Top sono realizzati secondo gli standard internazionali; in particolare quelli definiti da IETF per i servizi su Internet, mentre i servizi di Trasmissione Dati basati su Frame Relay seguono gli standard relativi all'ITU-T, all'ATMforum e al FRforum.



Per Data.com è iniziata nel 2000 la definizione della certificazione in base alle nuove norme ISO 9000:2000 (la ex funzione Top era certificata ISO 9001).



Le certificazioni ISO in TIM riguardano 7 sistemi di qualità della Vendita Business (UNI EN ISO 9001), 6 sistemi di qualità della Vendita Consumer (UNI EN ISO 9002), 1 sistema di qualità del processo di Progettazione e Fatturazione di servizi di Telecomunicazioni Mobili per la Clientela Corporate (UNI EN ISO 9001).

La percezione della clientela Affari relativamente alla qualità del servizio offerto per il provisioning e per l'assurance ha mostrato significativi elementi di positività. I sondaggi effettuati evidenziano che il 54% dei clienti dichiara di aver avuto tempi medi di riparazione guasti inferiori a 8 ore (75% entro 24 ore), con un livello di qualità del servizio offerto elevato (99% dichiara di essere rimasto soddisfatto per la cortesia dei tecnici e il 95,8% per la loro professionalità). In sintesi la qualità globale percepita dal cliente è risultata pari al 73% circa.

Indici di soddisfazione dei clienti TIM

- 74% i clienti soddisfatti sui tempi di attivazione dei servizi offerti;
- 76,4% la capacità dell'operatore del Servizio Informazione Abbonati di comprendere le esigenze del cliente e fornire risposte corrispondenti (per tutte le informazioni agli utenti sono a disposizione call center e il sito Internet TIM);
- 67,2% soddisfazione complessiva espressa dai clienti che hanno ottenuto Call Solution;
- 52% soddisfazione complessiva dei clienti che hanno ottenuto One Call Solution;
- 60% capacità del Numero Verde di fornire soluzioni e dare risposte adeguate.

Per i clienti di TIM è possibile utilizzare il 119 on-line (www.119.tim.it) per richiedere informazioni o chiarimenti sui prodotti o servizi offerti ed inoltre è possibile inviare le richieste di variazione, la dichiarazione di furto o smarrimento del proprio telefonino o della propria SIM Card ed i reclami. Le informazioni vengono fornite via e-mail oppure il cliente viene contattato direttamente da un operatore TIM.

Per assistere i propri clienti dispone inoltre di 5.406 punti vendita, di numeri verdi (800-555333 per i servizi interattivi UNI.TIM e WAP di i-TIM), del sito web-Internet (www.tim.it e www.i-tim.it) e di oltre 1.000 Centri di Assistenza Tecnica.

I disservizi con impatto di rilievo sul traffico smaltito dai vari elementi di rete sono stati 14 nel corso del 2000 e la durata media di un disservizio è stata pari a 2h47'.

Il dato di uscita dicembre 2000 di soddisfazione della clientela per la qualità della rete è stato pari a 87%.

Presso il Network Management Center (Centro Nazionale di Supervisione della Rete) sono installati sistemi di supervisione e controllo attraverso i quali è possibile monitorare istante per istante lo stato di funzionamento di tutta la rete TIM.

Complessivamente la Rete di TIM si avvale di 1.500 persone, delle quali circa 300 operano in Direzione Generale e 1.200 sono distribuite sul territorio.



PROCEDURA DI CONCILIAZIONE ED ARBITRATO

Il 2000 è stato il settimo anno della procedura di Conciliazione ed Arbitrato fra Telecom Italia e le Associazioni dei consumatori.

Il progetto, esperienza quantitativamente più significativa in Italia, ha ricevuto dal 1995 al 1998 il sostegno economico da parte dell'Unione Europea.

Nel 2000 l'attività, pur in assenza di una nuova sovvenzione, è proseguita senza soluzione di continuità a riprova della volontà di non privare la clientela di uno strumento rivelatosi idoneo a favorire ed accelerare, senza costi per il cliente, la risoluzione del contenzioso.



L'esperienza di Conciliazione ed Arbitrato di Telecom Italia ha costituito, con i risultati ed il significato acquisiti sino ad oggi, un effetto di traino per le grandi aziende diventando uno strumento di risoluzione extragiudiziale delle controversie anche al di fuori del comparto telefonico.

Indicazioni legislative comunitarie, nonché organismi di garanzia e regolazione del mercato, hanno legittimato la scelta a favore di procedure rapide e poco costose analoghe a quelle di Telecom Italia, idonee ad agevolare l'accesso alla giustizia anche per le controversie in materia di consumo.

Il numero di domande pervenute e discusse in Conciliazione dall'inizio della procedura (1994) è giunto a 26.380, di cui 22.789 conciliate (la percentuale rimane sempre superiore all'86%) e 3.591 non conciliate.

Nel corso del 2000 sono pervenute 1.739 domande di Conciliazione (nel '99 ne erano arrivate 2.488) di cui 1.578 discusse dalle 18 Commissioni regionali.

La continuazione del calo del numero di domande di conciliazione pervenute, che è direttamente riconducibile al calo del numero dei reclami, mostra allo stesso tempo un costante miglioramento nei rapporti con i clienti e nella gestione dei reclami.

Le domande di Arbitrato, dall'avvio della procedura fino al 2000, sono state 273: fra queste, in 177 casi si è raggiunto un accordo davanti all'Arbitro, in 77 casi l'Arbitro ha dato ragione alla Telecom ed in 9 casi si è espresso a favore del cliente. Al 31.12.2000 erano in attesa di discussione 10 domande.

Una breve disamina dei dati ci consente di rilevare una progressiva tendenza ad una diminuzione (circa il 30%) del numero delle domande di Conciliazione pervenute, immediatamente riconducibile al



numero dei reclami pervenuti, notevolmente inferiore rispetto agli anni precedenti.

Un quadro d'insieme, quindi, significativo di un rapporto migliore con la clientela ma soprattutto di un'ottimizzazione della gestione dei reclami tout court.

Un **Seminario di Formazione Nazionale** è stato realizzato a dicembre a Napoli per la formazione e l'informazione dei nuovi operatori del progetto, esponenti delle Associazioni dei consumatori e di Telecom Italia.

Convinti che la vita di un'azienda dipende dal consenso che riesce ad ottenere su tematiche di attenzione verso la clientela, Telecom ha partecipato al convegno organizzato dall'Unione Europea "EEJ-NET" quale testimonial dei successi conseguiti nell'adozione di procedure conciliative extragiudiziali.

In questo quadro il consumatore, e le Associazioni che lo rappresentano, assume il ruolo di informatore del **policy maker** dell'azienda in termini di critica o di consenso e punto di riferimento per i Regolatori.

DIRITTI DEI CONSUMATORI

La strada del confronto collaborativo con le Associazioni dei consumatori, intrapresa già da alcuni anni da Telecom Italia, è proseguita anche nel 2000 con tavoli di lavoro comuni ed informazione sistematica verso questi interlocutori, delle offerte di servizi, del lancio dei nuovi prodotti e dei nuovi prezzi.

In un'ottica fortemente orientata alla trasparenza, l'azienda ha fornito alla clientela informativa in bolletta riguardo alle modalità per accedere alla procedura di Conciliazione ed Arbitrato, dandone quindi ulteriore evidenza rispetto all'informazione già presente in Avantielenco.



L'INFORMAZIONE TELEMATICA

Uno spazio in rete dedicato ai consumatori è disponibile sul sito web all'indirizzo:
<http://www.187.it>.



CARTA DEI SERVIZI E CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO

In relazione al mutato scenario competitivo e regolatorio delle TLC, Telecom Italia ha definito nuovi strumenti più flessibili e trasparenti, che disciplinano il rapporto con la clientela per il continuo miglioramento degli standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il rapporto con il cliente, lavorando costantemente a migliorare la qualità.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Abbonamento, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la clientela.

La Carta è pubblicata sugli elenchi telefonici, è presente all'interno del sito di Telecom Italia all'indirizzo www.187.it ed è anche disponibile presso la rete di vendita "Punto 187".



In concreto, Telecom Italia garantisce che:

- l'allaccio della nuova linea o il trasferimento della linea in caso di trasloco avverrà entro 10 giorni e in caso di ritardo pagherà al cliente un indennizzo, pari al 50% del canone mensile corrisposto, per ogni giorno lavorativo di ritardo;

- i guasti dovranno essere riparati entro due giorni non festivi dalla segnalazione, con l'indennizzo di cui sopra per ogni giorno lavorativo di ritardo;

- i reclami per importi che i clienti pensano di non dover pagare, presentati entro i termini di scadenza della bolletta e comunque con il pagamento della bolletta contestata, riceveranno risposta scritta entro 30 giorni;

- nel caso di errato inserimento o di mancato inserimento del nome o del numero telefonico del cliente in elenco si prevedono indennizzi pari rispettivamente a due e quattro mensilità del canone di abbonamento corrisposto;

- nel caso in cui per ragioni tecniche Telecom debba cambiare il numero di telefono di un cliente, dovrà avvertirlo con tre mesi di anticipo e garantire un'informazione registrata gratuita per i 45 giorni successivi al cambio;

- entro dieci giorni dal perfezionamento del contratto (che coincide con l'attivazione del servizio) il cliente avrà il diritto di recedere dal contratto.

Modalità d'informazione per i clienti

La bolletta costituisce uno strumento a diffusione capillare presso la clientela che permette a Telecom Italia di comunicare informazioni di varia natura. In particolare, la prima pagina è completamente destinata a tali messaggi, che possono essere:

- Variazioni tariffarie.
- Variazioni normative/contrattuali (p.e. Carta dei Servizi).
- Segnalazioni di nuovi servizi/prodotti.



- Avvisi relativi alle modalità di fatturazione (p.e. recupero di traffico pregresso).
- Avvisi di particolare importanza (p.e. Trojan Horse, possibilità di disdetta accessori).

La fattura è stata rivisitata di recente per essere più leggibile e fornisce, nella prima pagina, i dati di consistenza del cliente e i dati aggregati (contributi, abbonamenti, traffico).

Di seguito, vengono forniti, invece, i dati di dettaglio (scontistica, tipologia di chiamate, ecc.). A richiesta del cliente, gratuitamente, è possibile avere, in allegato alla fattura, la documentazione delle chiamate effettuate.

Effetti sulla qualità della vita degli utenti

Questi nuovi servizi offriranno al cliente la possibilità di pagare la bolletta telefonica scegliendo la soluzione più idonea alle proprie esigenze. In pratica non sarà più costretto a ricercare l'ufficio postale o bancario più vicino con evidenti disagi riconducibili all'utilizzo dell'autovettura, al traffico cittadino e al parcheggio, alle code agli sportelli, ecc..

Infatti, utilizzando le carte di credito commerciali, il cliente potrà, attraverso Internet, saldare la bolletta stando comodamente seduto a casa davanti al computer, senza doversi muovere; oppure, mediante la domiciliazione della propria bolletta su CCC (carta di credito commerciale), trovare una forma alternativa alla più nota domiciliazione bancaria. Alla comodità di pagamento va aggiunto il vantaggio economico dovuto alla gratuità dei due servizi.

Inoltre, la capillarità dei punti vendita FIT garantirà una valida alternativa agli uffici postali e bancari considerato l'orario di accesso al pagamento per il pubblico, protratto mediamente fino alle ore 20.00, e la possibilità di effettuare il pagamento anche nella giornata di sabato.

Infine, i "Punti 187" offriranno ai clienti che oggi accedono al negozio per informazioni e/o acquisto di prodotti e servizi di avvalersi anche della possibilità di pagare la bolletta.

Controversie/contenziosi

Il contenzioso civile aperto nei confronti di Telecom Italia nel 2000 ha subito, rispetto ai dati dell'anno di esercizio precedente, un drastico ridimensionamento.

Risultano infatti notificate n. 2.252 atti di citazione per vertenze passive, per un controvalore stimato di circa 46.500 milioni di lire.

Di queste, 184, per circa 520 milioni di lire, risultano definite nel corso dell'anno.



Telecom Italia ha previsto di estendere i punti di esazione delle proprie bollette mediante l'introduzione di nuovi canali d'incasso: Internet, carte di credito commerciali, tabaccai e negozi "Punto 187".



In particolare, 52 cause risultano evase (inviate a settori di competenza o a società assicuratrici), 25 si sono concluse favorevolmente, 14 le cause chiuse per rinuncia al ricorso da parte dell'attore, 10 quelle concluse con sentenza sfavorevole a Telecom Italia ed 83 le cause transatte. Rispetto ai dati del 1999, anno nel quale risultano notificate 3.721 atti di citazione passivi per un controvalore stimato di 114.787 milioni di lire circa, vi è stata una evidente diminuzione del contenzioso passivo pari al 39% del valore assoluto.

Il numero dei contenziosi aperti nel 2000 per tutto ciò che attiene i reclami relativi al contratto di abbonamento al servizio telefonico (in tale tipologia rientrano anche i casi relativi alla contestazione del traffico o all'attivazione di servizi mai richiesti) evidenzia una sostanziale equivalenza dei contenziosi aperti con la clientela nel 1999 ed un ridimensionamento rispetto ai dati del 1998.

Il contenzioso di TIM con i clienti consumatori annovera 114 controversie di cui 85 in corso, 2 favorevoli, 1 sfavorevole e 26 transatte, mentre quello con la catena di vendita (ex dealer e TBP) ne conta 12 di cui 11 in corso e 1 favorevole.

Un elemento fortemente positivo è dato dalla diminuzione delle cause relative a clienti che citano Telecom Italia per danni derivanti dagli errori od omissioni in elenco. I dati di tale contenzioso evidenziano infatti una diminuzione delle richieste giudiziarie da parte della clientela poiché si passa da 107 cause insorte nel 1999, con richieste di risarcimenti danni pari a 6.300 milioni di lire alle 78 richieste pervenute nel 2000 per un controvalore pari a circa 2.500 milioni di lire.

Per quanto concerne le contestazioni di errori nelle pubblicità acquisite sui prodotti editoriali della SEAT, nel 2000 sono state transatte 29.700 pratiche per un valore di 28,9 miliardi di lire.

Per ciò che riguarda il contenzioso legale della SEAT con i clienti sono state notificate 165 cause (per un valore di 15,9 miliardi di lire), mentre quelle definite sono state 91, di cui 41 con transazione (con esborso di 388 milioni di lire), 40 con sentenza favorevole e 10 con sentenza sfavorevole (con esborso di 296 milioni di lire).



I FORNITORI

Per valutare l'apporto del Gruppo Telecom Italia ai fornitori, oltre le voci di bilancio concernenti i consumi di materie prime e di servizi esterni (al netto del contributo per l'esercizio di attività di telecomunicazioni che è stato inserito nella quota di valore aggiunto prodotto destinata allo Stato), sono stati considerati gli investimenti industriali, deducendo la quota concernente le parti correlate e le capitalizzazioni interne.

L'apporto alle economie esterne (al netto del contributo per l'esercizio di attività di telecomunicazioni e delle quote afferenti alle parti correlate e alle capitalizzazioni interne) è cresciuto rispetto al '99. Va rilevato il forte aumento degli investimenti industriali del Gruppo che sono triplicati rispetto all'anno precedente. Nei bilanci di sostenibilità l'incremento degli investimenti è considerato un indicatore di particolare rilievo del miglioramento della performance economica dell'impresa.



Consumi di beni e servizi esterni e investimenti industriali		
Miliardi di Lire	Esercizio 2000	Esercizio 1999
GRUPPO TELECOM ITALIA		
• Consumi di materie prime e servizi esterni (al netto del canone o contributo)	22.127	20.357
- di cui parti correlate	730	469
• Investimenti industriali	32.932	10.560
- di cui parti correlate e capitalizzazioni interne	2.218	3.294
• Totale apporto	55.059	30.917
- di cui parti correlate e capitalizzazioni interne	2.948	3.763
* Totale apporto netto	52.111	27.154
TELECOM ITALIA S.p.A.		
* Consumi di materie e servizi esterni (al netto del canone o contributo)	12.687	13.557
- di cui parti correlate	4.209	4.901
* Investimenti industriali	4.974	5.926
- di cui parti correlate e capitalizzazioni interne	1.827	2.344
* Totale apporto	17.661	19.483
- di cui parti correlate e capitalizzazioni interne	6.036	7.245
* Totale apporto netto	11.625	12.238

VALUTAZIONE DEI FORNITORI

Nel corso del 2000, a seguito della rivisitazione della struttura organizzativa di Telecom Italia S.p.A., le attività di acquisto, tradizionalmente accentrate in un'unica struttura centralizzata, sono state disaggregate e ricondotte nell'ambito delle diverse Business Unit al fine di avvicinare al cliente interno e rendere più efficace il processo di acquisto. Tale riorganizzazione ha portato, in coerenza con le scelte organizzative, a riposizionare la gestione del processo di qualificazione dei fornitori nell'ambito delle diverse Business Unit, ognuna per i fornitori di propria competenza.

La riorganizzazione precitata non ha modificato le politiche generali di qualificazione dei fornitori e, pertanto, anche nel 2000 i processi di valutazione degli stessi sono stati basati su politiche di qualità che ricomprendono i temi della sicurezza sul luogo di lavoro e di tutela dell'ambiente. In particolare la griglia di selezione dei fornitori Telecom Italia comprende le valutazioni relative sia al grado di efficienza ambientale, verificando anche l'eventuale presenza di certificazioni ambientali, sia il completo rispetto delle prescrizioni di legge in materia di sicurezza sul luogo di lavoro.

Nell'ambito dei processi di acquisto è, inoltre, prevista e regolata da specifica procedura aziendale la puntuale verifica degli adempimenti, da parte delle



L'Albo dei fornitori individua le aziende con le quali SARITEL intrattiene rapporti di collaborazione per la fornitura di beni e prestazioni. I fornitori che superano i 50 milioni annui di fornitura devono essere qualificati. La qualificazione per quelli delle categorie A e B avviene secondo la normativa ISO 9000 e per la C secondo un iter ridotto.

imprese appaltatrici e subappaltatrici, degli obblighi di legge in materia di versamenti previdenziali, assicurativi e relativi alla Cassa Edile. Tali aspetti vengono verificati nell'ambito delle visite tecniche di controllo della qualità effettuate presso i fornitori sia qualificati sia in corso di qualificazione.

TIM non richiede espressamente ai fornitori lo svolgimento di specifiche politiche di qualità, sicurezza, rispetto dell'ambiente, ecc., tuttavia per alcune tipologie contrattuali talune clausole prevedono il rispetto di norme nazionali ed internazionali vigenti in materia ambientale e di sicurezza impiantistica.

Inoltre, nell'ambito del processo di qualificazione, esistono delle domande specifiche tese a verificare gli standard qualitativi del fornitore e le sue politiche di sicurezza e di rispetto dell'ambiente.

La valutazione dei fornitori per TIM si basa su un'analisi delle principali caratteristiche giuridiche, economico-finanziarie e tecnico-organizzative; sulla scelta non incide la localizzazione e l'ubicazione territoriale onde favorire lo sviluppo economico del contesto esterno.

La qualificazione dei fornitori per SEAT avviene con tecniche di vendor rating attraverso cui le aziende fornitrici vengono valutate sia sotto il profilo economico-finanziario che sotto quello prestazionale, attraverso parametri di qualità ed indici di affidabilità. In considerazione della tipologia di acquisti (prevalentemente servizi) non vengono applicati capitoli

specifici per la sicurezza ed il rispetto delle normative ambientali. I criteri di scelta dei fornitori in vigore tendono a privilegiare quelli più affidabili e competitivi. Per le commesse più consistenti l'appalto viene conferito attraverso gare in cui ai fornitori potenziali sono chiaramente precisati i parametri di valutazione delle loro offerte. Le logiche di scelta sono inoltre rese il più possibile trasparenti.

Contenzioso con i fornitori

L'analisi dell'andamento del contenzioso civile passivo di Telecom Italia S.p.A. consta di 4 vertenze (il cui valore stimato risulti superiore a 700 milioni di lire) tra cui 1 giunta a definizione nel 2000 e 3 attualmente pendenti.

Delle 3 controversie promosse dall'INPS nei confronti di Telecom Italia per conseguire contributi previdenziali non corrisposti dalle imprese appaltatrici, 2 sono state avviate a conclusione con esito positivo per la nostra azienda ed 1 è ancora pendente.

Le vertenze di TIM con i fornitori ammontano a 5 di cui 3 in corso e 2 transatte.

Per SEAT sono attualmente pendenti 3 vertenze con fornitori per inadempimenti contrattuali o precontrattuali. Nel corso del 2000 sono invece state risolte 4 vertenze con fornitori relative a contestazioni di anni precedenti.



I CONCORRENTI

Nel corso del 2000 è proseguito, e si è anzi sviluppato, rispetto all'anno precedente, il processo verso la completa liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni, come è stato rilevato dal Presidente dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. L'iter regolamentare ha affrontato questioni di grande importanza per il raggiungimento di un assetto pienamente concorrenziale, quali l'abuso di posizione dominante e la pubblicità comparativa e ingannevole.

Telecom Italia ha attivamente preso parte a tale processo in spirito di piena collaborazione con l'Autorità di settore, nella convinzione che

l'avvio della concorrenza nel cosiddetto "ultimo miglio" e nei servizi innovativi a larga banda sia di impulso allo sviluppo stesso del mercato generando valore per tutti gli attori coinvolti.

La condotta di Telecom Italia riflette le proprie scelte strategiche che basano la sua competitività sul rispetto delle regole di mercato e della normativa antitrust affinché vengano valorizzate la propria capacità innovativa e l'efficienza gestionale. In quest'ottica, Telecom Italia opera nel convincimento che lo sviluppo di un corretto ambito concorrenziale sia un'opportunità di crescita per tutto il sistema delle telecomunicazioni.



Procedimenti istruttori avviati dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in relazione alle attività di Telecom Italia S.p.A. nel periodo 1° gennaio 2000 – 13 marzo 2001

(I procedimenti istruttori considerati riguardano sia la fattispecie di abuso di posizione dominante ex art. 3 L. 287/90, sia le operazioni di concentrazione suscettibili di eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza ex art. 6 L. 287/90 per cui l'Autorità ha avviato una istruttoria)

I procedimenti istruttori a carico di Telecom Italia conclusi dall'Autorità nel periodo di riferimento sono 5, di cui uno (quello a seguito di denuncia presentata dall'Associazione Italiana Internet Providers) si è concluso con la comminazione di una sanzione amministrativa ammontante a 1.248.000.000 di lire ed un altro (quello su denuncia di Infostrada-tecnologia ADSL) risulta ancora pendente.

1. In data 17 novembre 1999 l'Autorità suddetta, su denuncia di Infostrada S.p.A., ha avviato un procedimento istruttorio al fine di verificare l'eventuale abusività di alcuni comportamenti tenuti da Telecom Italia in relazione alla commercializzazione di servizi di trasmissione dati basati su tecnologia ADSL.

2. In data 28 gennaio 2000 si è chiuso il procedimento istruttorio per abuso di posizione dominante avviato contro Telecom Italia a seguito di una denuncia presentata dall'Associazione Italiana Internet Providers (AIIP). Detta denuncia aveva ad oggetto dei comportamenti che Telecom Italia S.p.A. avrebbe tenuto nei mercati dei servizi di accesso alla rete Internet.

3. L'Autorità nella sua adunanza del 13 luglio 2000 ha chiuso il procedimento istruttorio per abuso di posizione dominante avviato contro Telecom Italia a seguito delle denunce inoltrate da Tiscali S.p.A. ed Albacom S.p.A., nonché da Infostrada S.p.A. per presunti comportamenti abusivi di T.I. in merito:

- alla prestazione di servizi di terminazione delle chiamate sulle reti fisse di telecomunicazioni;
- alla fornitura di reti di telecomunicazioni commutate (cosiddette reti di raccolta) agli ISP (Internet Service Provider).

L'Autorità ha deliberato che gli impegni presentati da Telecom Italia alla medesima nell'ambito del documento pervenuto in data 10 marzo 2000, relativi all'applicazione di una nuova offerta standard per la terminazione sulle reti degli OLO (operatori titolari di licenza individuale), risultano idonei a far cessare i comportamenti costituenti violazione dell'art. 3 della legge n. 287/90 e a compensare gli effetti economici derivanti da tali comportamenti nell'intero periodo in cui questi sono stati realizzati.

4. Nella sua adunanza del 27 luglio 2000 l'Autorità ha deliberato di autorizzare l'operazione di concentrazione consistente nell'acquisizione del controllo esclusivo della società Seat Pagine Gialle S.p.A. da parte di Telecom Italia S.p.A. ed avente il fine di integrare e concentrare le attività Internet delle due società in un unico contesto, prescrivendo il pieno rispetto di alcune condizioni.



5. In data 23 gennaio 2001 l'Autorità ha autorizzato l'operazione di concentrazione consistente nell'acquisizione da parte di SEAT del controllo esclusivo di Cecchi Gori Communications S.p.A. prescrivendo il rispetto da parte del Gruppo Telecom di alcune misure.

Procedimenti Istruttori avviati dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato su impulso di Telecom Italia

Durante il 2000 si è concluso positivamente il caso Stream /Telepiù, che è l'unico avviato su denuncia di una società del Gruppo, riguardante presunti comportamenti restrittivi della concorrenza posti in essere da Telepiù S.p.A. nel mercato della televisione a pagamento. La società Telepiù è stata vincolata a presentare, entro 180 giorni dalla data di notificazione del provvedimento di chiusura dell'istruttoria, una relazione in merito alle concrete misure volte a rimuovere le infrazioni denunciate.

**Procedimenti istruttori per pubblicità ingannevole e comparativa
Periodo 1° gennaio 2000 – 13 marzo 2001**

Durante il periodo considerato sono stati conclusi **14** procedimenti istruttori avviati nei confronti di Telecom Italia (o società del Gruppo) per presunti casi di pubblicità ingannevole. Di questi, **11** si sono conclusi con **esito negativo**, essendo stata riconosciuta l'ingannevolezza del messaggio pubblicitario contestato, **2** con un **esito parzialmente positivo**, essendo stata ravvisata

la legittimità di alcuni dei messaggi contestati e l'ingannevolezza di altri, mentre **1** si è concluso con esito **completamente positivo**.

Esiste **1** procedimento in corso presso l'Autorità Antitrust per l'acquisizione da parte di FINSIEL del controllo della società Crued [aumento del 2% della quota azionaria (49%) già posseduta da Finsiel S.p.A.].

In merito alla decisione dell'Antitrust del 28 settembre 1999, che condannava TIM e Omnitel al pagamento di sanzioni pecuniarie a fronte di comportamenti collusivi nella definizione delle tariffe per le chiamate fisso-mobile, per il periodo 1995-1998, in dicembre il Consiglio di Stato ha accolto parzialmente i ricorsi delle società. E' stata infatti annullata la più grave delle tre sanzioni inflitte (pari a circa 62 miliardi di lire), riguardante i presunti comportamenti collusivi tenuti nel corso del 1998. L'ammenda, originariamente inflitta a TIM di 100 miliardi di lire (pagata il 30 giugno 2000 per non incorrere nelle eventuali sanzioni aggiuntive previste dalla legge) è stata così ridotta a 38 miliardi di lire.

Per TIM è in corso un procedimento giudiziale relativo all'aggiudicazione della gara Consip per la telefonia della Pubblica Amministrazione. Il TAR del Lazio ha pubblicato il dispositivo della propria decisione confermando l'aggiudicazione a favore di Wind. TIM è in attesa di conoscere le motivazioni.

In merito alle evoluzioni dei procedimenti istruttori del 2001 si rinvia alla relazione semestrale dello stesso anno.



LO STATO

Allo Stato italiano va il 23,5% del valore aggiunto (8.733 miliardi)

Gruppo Telecom Italia

Miliardi di lire

	2000	1999
Contributo per l'esercizio di attività di telecomunicazioni (*)	962	1.124
Imposte indirette e tasse	270	215
Imposte dirette società italiane	4.962	6.172
Oneri sociali a carico aziende italiane (1) (*)	2.420	2.404
Dividendi pagati a Ministero del Tesoro	119	118
	8.733	10.033

(*) tali valori tengono in considerazione solo le imprese italiane del Gruppo.

(1) compresi gli oneri verso INPS ex lege n. 58/1992, rispettivamente di L. 297 miliardi nel 2000 e di L. 364 miliardi nel 1999, e il contributo straordinario all'INPS di L. 150 miliardi, a seguito della soppressione del Fondo Previdenza Telefonici (FPT) e del passaggio delle posizioni contributive direttamente a Fondo Pensioni Lavoratori Dipendenti.

La riduzione rispetto al '99 è imputabile alle minori imposte dirette a fronte della riduzione del tax rate derivante dai benefici fiscali sugli investimenti di cui ha usufruito TIM e dalla tassazione

con imposta sostitutiva delle plusvalenze derivanti dalle cessioni di partecipazioni e dal conferimento del ramo d'azienda "Grandi immobili" dalla Capogruppo a IM.SER..

Il Gruppo ha incassato 79,6 miliardi di lire di contributo a fondo perduto e 115 miliardi di lire di finanziamento agevolato di cui, di competenza Telecom Italia S.p.A., 33,4 miliardi di lire di contributo a fondo perduto e 3,4 miliardi di lire di finanziamento agevolato. Nell'ambito di Telecom Italia S.p.A. i principali programmi/progetti che hanno dato luogo ai suddetti incassi sono:



- **Fondo Europeo di Sviluppo Regionale – FESR – Quadro Comunitario di Sostegno 1989/93**
- **Ammodernamento degli impianti per le telecomunicazioni dell'Asse Calabro Campano (Campania e Calabria)**
- **Accelerazione delle dotazioni di telecomunicazioni della Fascia del Basso Adriatico (Puglia e Abruzzo)**

Tali programmi che si inseriscono nelle iniziative comunitarie finanziate dai fondi strutturali per la realizzazione di infrastrutture nel Mezzogiorno, nell'anno 2000 hanno dato luogo ad una erogazione di contributi a fondo perduto per complessivi 25,7 miliardi di lire circa.

Progetto Trento 1991-93
Progetto Bolzano 1982-94

I piani speciali di Trento e Bolzano hanno avuto come obiettivo di dotare il territorio delle due provincie di infrastrutture avanzate di TLC, tramite l'estensione della rete numerica, l'introduzione di servizi ISDN, il potenziamento della rete di distribuzione e l'introduzione della tecnologia GSM. Per questi programmi si è avuta una erogazione pari a circa 2,7 miliardi di lire di contributo a fondo perduto.

Alluvione 1993 – Liguria - L. 25.7.94 n. 471

A seguito degli eventi alluvionali che hanno colpito, tra le Regioni, anche la Liguria, e nell'anno '93 la provincia di Genova, il Ministero dell'Industria ha erogato, tramite la C.C.I.A.A. di Genova, un contributo di 271 milioni di lire.

Programma S.I.G.R.A. – Progettazione e realizzazione di un sistema grafico distribuito e integrato per la pianificazione e lo sviluppo della rete di TLC– L. 46/82

Il progetto è stato inserito in un più vasto programma di iniziative ammesse ai benefici del Fondo Innovazione Tecnologica ed aveva l'obiettivo di creare uno strumento flessibile ed integrato di supporto alla pianificazione e progettazione/realizzazione degli impianti di TLC. Il finanziamento agevolato erogato su tale progetto è stato pari a circa 3,4 miliardi di lire.

Ampliamento della Stazione del Fucino – (AQ) iniziativa cointestata tra la Telecom Italia e la Telespazio

L'iniziativa ha riguardato l'ampliamento dell'impianto per la ricezione, amplificazione, diffusione, elaborazione, trattamento dati e segnali da e per lo spazio, ubicato nel comune di Ortucchio (L'Aquila). Per tale iniziativa sono stati incassati da Telecom Italia circa 4,7 miliardi di lire.

Nell'ambito del Gruppo, le Società che hanno beneficiato di agevolazioni sono state:

- **CSELT**
- **FINSIEL**
- **ITALTEL**
- **TELESPAZIO**



LE GENERAZIONI FUTURE: ambiente e sviluppo sostenibile

Il bilancio di sostenibilità attribuisce particolare importanza alle generazioni future accanto a quelle attuali rappresentate dai diversi stakeholder dell'impresa. Sviluppo sostenibile significa infatti la capacità della generazione attuale di realizzare un tipo di sviluppo che soddisfacendo i bisogni del presente non comprometta la capacità delle future generazioni di rispondere alle proprie esigenze.

Le telecomunicazioni svolgono un ruolo di particolare importanza nella realizzazione di uno sviluppo ecologicamente compatibile. Da un lato, infatti, la missione aziendale delle imprese del settore è lo sviluppo di beni e servizi che consentono la comunicazione e lo scambio di informazioni con modalità alternative a quelle del trasporto

fisico e che quindi offrono un grande contributo oggettivo alla conservazione delle risorse naturali e alla tutela dell'ambiente.

Dall'altro, pur non essendo un settore a elevato impatto ambientale, le telecomunicazioni, in virtù delle loro dimensioni economiche e dell'entità dei loro investimenti, presentano una grande capacità di acquisto di materie prime, beni e servizi con rilevanti effetti potenziali sulla tutela degli ecosistemi in cui operano.

Sia le strategie generali sia le specifiche politiche ambientali di imprese, come quelle del Gruppo Telecom Italia, sono quindi particolarmente significative per l'attuazione di una prospettiva di sviluppo sostenibile.



Come ribadisce il 6° Programma di Azione Ambientale dell'Unione Europea, dal titolo "Ambiente 2010: il nostro futuro, la nostra scelta", nella formulazione e nella attuazione della politica ambientale è necessaria una stretta collaborazione degli organi di governo con le imprese, il settore finanziario, i consumatori, le autorità locali e altri gruppi di interesse. E come afferma la relazione governativa sullo stato dell'ambiente, il cammino verso lo

sviluppo sostenibile richiede l'adesione, anche sul piano delle scelte e dei comportamenti, di una pluralità sempre più ampia di attori, imprese, istituzioni, consumatori, associazioni, esperti, attraverso cui si esprimono interessi diversi e spesso conflittuali. Le imprese devono svolgere responsabilmente il loro ruolo, perseguendo la compatibilità tra la crescita competitiva e la tutela ambientale.

PROGRAMMI AMBIENTALI DEL GRUPPO (*)		Valori aziendali			
		A	B	C	D
Mobilità sostenibile	Piani di spostamento casa-lavoro per le sedi nei Comuni interessati	X	X	X	X
	Supporti/servizi a sostegno di politiche ambientali di Enti locali		X	X	X
Servizi e Prodotti	Introduzione di criteri ambientali negli acquisti di prodotti e/o servizi			X	X
	Introduzione di LCA(*) per specifiche tecniche di prodotti		X	X	X
	Sviluppo di prodotti con utilizzo di materiali riciclati		X	X	X
Emas	Applicazione sperimentale dell'EMAS		X	X	X
Emissioni	Mappatura fonti di emissioni elettromagnetiche	X	X	X	
	Mappatura rumore	X	X	X	
	Metanizzazione impianti riscaldamento		X	X	X
Energia	Riduzione indice di consumo energetico per linea telefonica di centrale		X	X	X
Rifiuti	Sviluppo tecniche alternative al conferimento in discarica per il riutilizzo dei pali disinstallati		X	X	
	Impregnazione pali con sostanze eco-compatibili		X	X	
Scavi	Utilizzo tecniche scavo alternative		X	X	
Audit	Svolgimento audit ambientali	X		X	
Formazione	Aumento del livello di formazione su ambiente/salute/sicurezza dei dipendenti			X	X
Bilancio Ambient.	Introduzione della contabilità ambientale in Telecom Italia		X		

CARTA DEI VALORI GRUPPO TELECOM (1998)

A. RISPETTARE LE LEGGI

B. FAVORIRE L'INNOVAZIONE

C. RISPETTARE E TUTELARE L'AMBIENTE

D. CONTRIBUIRE ALLO SVILUPPO SOSTENIBILE

(*) Alcuni dei programmi ambientali citati rappresentano attività continuative iniziate negli anni precedenti.

(*) Life Cycle Assessment



GLI IMPEGNI AZIENDALI IN TEMA DI AMBIENTE

Nel novembre 1996, insieme con altri 20 gestori di reti di telecomunicazioni aderenti all'ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association), Telecom Italia ha sottoscritto la "Carta Ambientale degli Operatori Europei di Reti di Telecomunicazioni" (*), attraverso la quale questo settore industriale, che si riconosce come trainante nello sviluppo economico e

sociale del terzo millennio, vuole manifestare il proprio impegno verso la tutela ambientale e lo sviluppo sostenibile, ponendosi obiettivi concreti e sfidanti. Attualmente i firmatari della "Carta Ambientale" sono saliti a 25 e, dal 1998, Telecom Italia ricopre la presidenza del Gruppo di Lavoro istituito dall'ETNO per garantire il raggiungimento degli obiettivi sottoscritti e facilitare la cooperazione fra gli operatori di telecomunicazioni sui temi ambientali.



Telecom Italia, avvertendo la necessità di adottare un approccio più strutturato sulle tematiche ambientali, ha progettato nella seconda metà degli anni '90 un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) ispirandosi al modello indicato dalla norma internazionale UNI EN ISO 14001. Con tale strumento, che è in corso di attuazione, intende ridisegnare organicamente il processo di gestione dei temi ambientali e rendere concreti gli impegni presi nella Carta Ambientale (CA) ai quali si è ispirata la **politica ambientale dell'azienda**:

- Garantire la conformità ai requisiti di legge ed individuare logiche di azioni preventive ed aree di possibile miglioramento attraverso l'adozione di propri standard.
- Promuovere e sostenere la ricerca e lo studio di tecnologie finalizzate alla minimizzazione dell'impatto ambientale.
- Diffondere all'interno dell'azienda la cultura ambientale attraverso opportune azioni informative e formative nei confronti del personale.
- Contribuire alla sensibilizzazione dell'opinione pubblica sulle problematiche ambientali e sul possibile ruolo delle telecomunicazioni per la minimizzazione dell'impatto sull'ambiente.
- Collaborare con Enti e Associazioni per la definizione di intese e di eventuali accordi di programma.
- Ottimizzare l'utilizzo delle fonti energetiche, delle risorse naturali, dei materiali e dei prodotti, privilegiando l'impiego di tecnologie pulite per ridurre l'impatto sull'ambiente.
- Migliorare la gestione dei rifiuti orientando i propri sforzi verso il reimpiego, il riutilizzo ed il riciclo di materiali e prodotti.
- Adottare politiche di acquisto sensibili alle problematiche ambientali, anche attraverso il coinvolgimento dei fornitori.
- Sviluppare ed attuare un Sistema di Gestione Ambientale, con periodica verifica dell'applicazione.
- Divulgare dati ed informazioni relativi alla performance ambientale.

(*) Informazioni dettagliate al riguardo sono reperibili nelle pagine web dell'ETNO, all'indirizzo www.etno.be

Roma, settembre 1998



INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE

Telecom Italia ritiene che, per potere sviluppare coerentemente la dichiarazione di adesione ai principi della sostenibilità, sia indispensabile che divengano sempre più patrimonio comune del Gruppo elementi quantitativi e qualitativi riguardanti:

1. La mission aziendale, che si estrinsechi in un documento di formale politica ambientale ed in una coerente organizzazione di gestione dell'ambiente.
2. La gestione corrente, in termini riassuntivi ed aggregati, dei macro-temi ambientali più rilevanti per il Gruppo:
 - a) la gestione dei rifiuti;
 - b) il consumo di risorse naturali;
 - c) la qualità dell'aria ed i cambiamenti climatici;
 - d) l'inquinamento elettromagnetico.

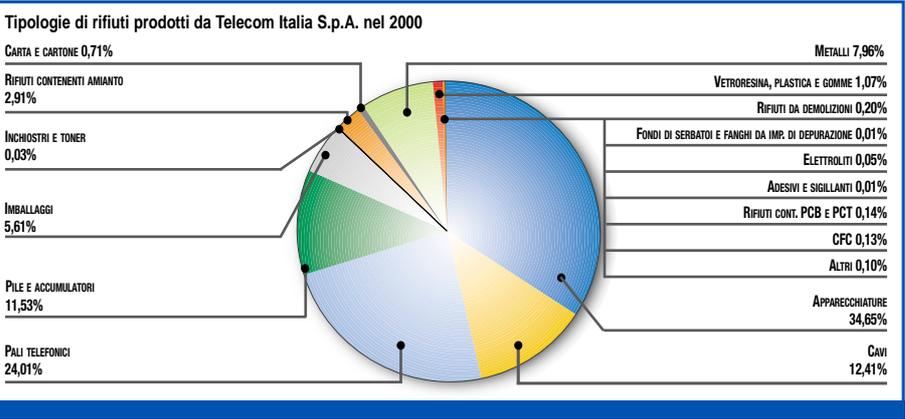
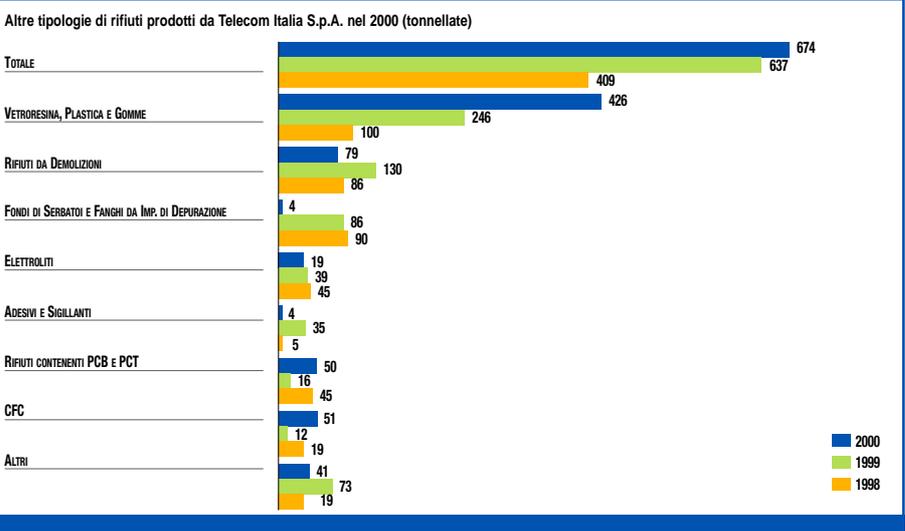
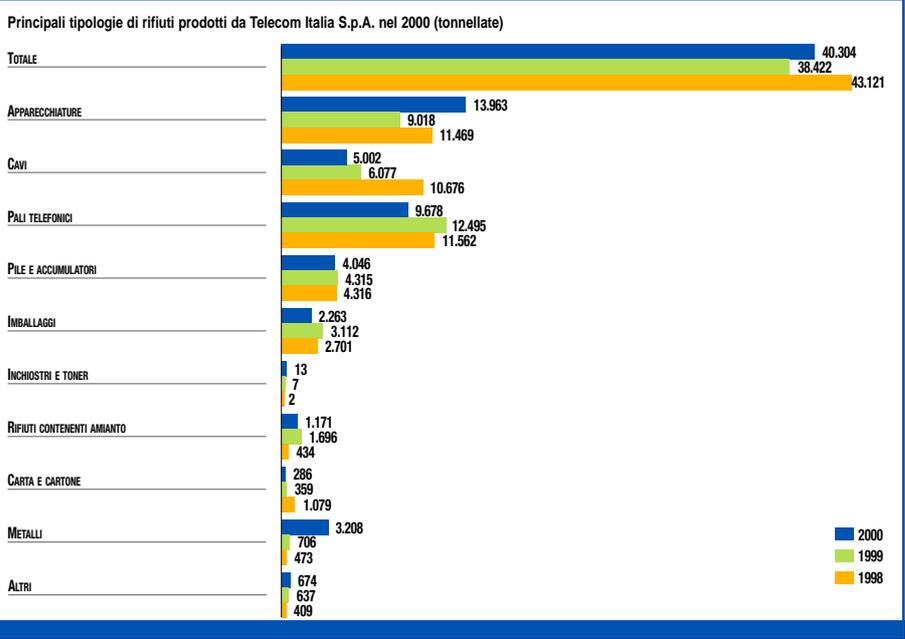
Il Bilancio di sostenibilità non è per Telecom Italia una semplice fotografia della situazione a consuntivo, tale quindi da non potere incidere sulle cause che hanno portato ai risultati descritti: rappresenta invece uno strumento gestionale prezioso, sia per i rapporti interni e le strategie di sviluppo, sia per introdurre nel dibattito con gli stakeholder esterni alcuni dati importanti.

In funzione dei macro-temi precedentemente individuati, viene nel seguito presentata la performance ambientale di Telecom Italia S.p.A. messa in relazione, ove possibile, con quella delle altre Società del Gruppo. Nel corso del 2000 il Gruppo ha vissuto consistenti mutamenti organizzativi e la fotografia che ne deriva potrà talvolta non essere completa; queste situazioni verranno evidenziate di volta in volta.

LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Date le proprie dimensioni ed il costante aggiornamento delle proprie infrastrutture Telecom Italia produce annualmente rifiuti di varie tipologie. La gestione dei rifiuti di tipo industriale, prodotti e materiali per telecomunicazioni, dal 1999 viene curata da una sola azienda a livello nazionale. I dati esposti nel seguito si riferiscono ai rifiuti prodotti dalle funzioni della Business Unit Wireline Services, che gestisce la rete di telecomunicazioni, e da quelle della Business Unit Real Estate che gestisce il patrimonio immobiliare: tali funzioni sono responsabili della produzione di una percentuale di rifiuti stimabile intorno al 95% del totale. I dati relativi alle altre funzioni non sono pervenuti.

Il quantitativo di rifiuti prodotti nel 2000 è leggermente superiore a quello relativo all'anno precedente. E' aumentato considerevolmente il quantitativo di metalli e di apparecchiature, attribuibile alle operazioni di aggiornamento delle infrastrutture di rete. Inoltre nel corso del 2000 è stato completato il





programma di smaltimento delle coibentazioni in amianto dei gruppi elettrogeni.

Circa l'85% del totale dei rifiuti prodotti da Telecom Italia viene avviato a processi di recupero, riutilizzo e riciclaggio.

LA GESTIONE DEI PALI TELEFONICI

Il processo di gestione dei pali di pino per linee telefoniche aeree merita una particolare considerazione. Tale processo è regolamentato da una apposita Procedura interna emessa nel marzo 1999, che fa riferimento al decreto legislativo n. 22 del 5/2/97 (decreto Ronchi), al decreto Ministeriale del 5/2/98 "Individuazione dei rifiuti non pericolosi sottoposti alle procedure semplificate di recupero ai sensi degli articoli 31 e 33 del decreto legislativo 5/02/97, n. 22" e alla legge del 9/12/98 n. 426 "Nuovi interventi in campo ambientale". Nel corso dell'anno 2000 la situazione relativa ai pali di pino è stata la seguente:

- 155.000 pali acquistati per una spesa complessiva di 19 miliardi di lire;
- 95.500 pali dismessi interi;
- 39.000 spezzoni di pali dismessi.

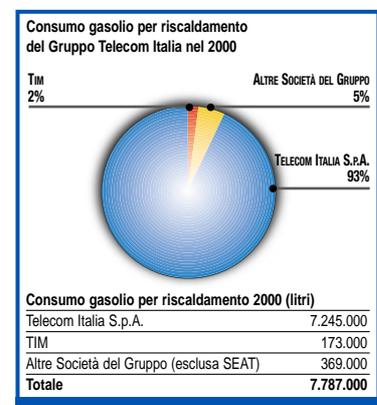
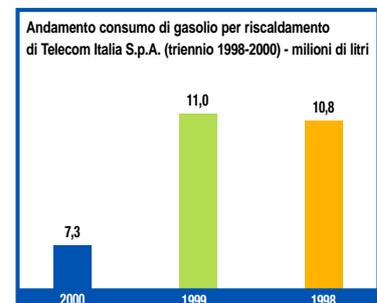
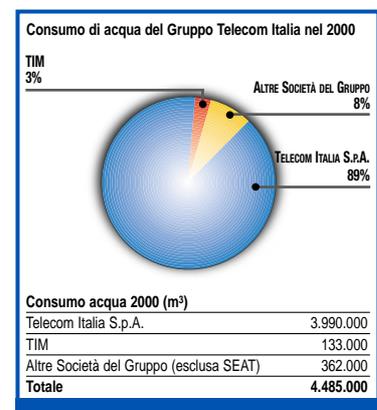
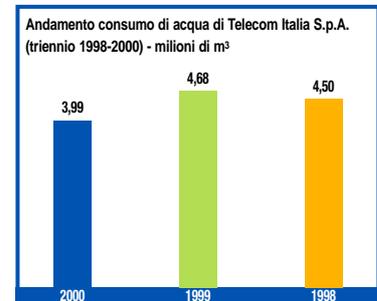
I pali provengono da foreste rinnovabili del nord dell'Europa; i pali di pino acquistati (77%) sono del tipo cosiddetto "ecologico" poiché sono stati impregnati con sali organici a ridotto impatto ambientale; l'impregnazione è necessaria al fine di preservarli dagli agenti atmosferici e soprattutto da funghi, insetti e muffe che potrebbero, attaccando

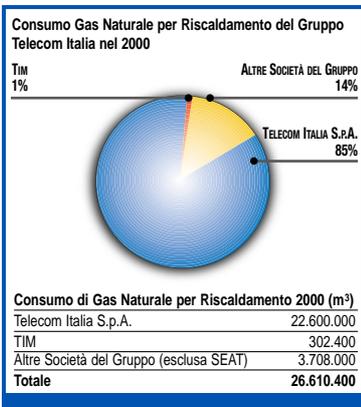
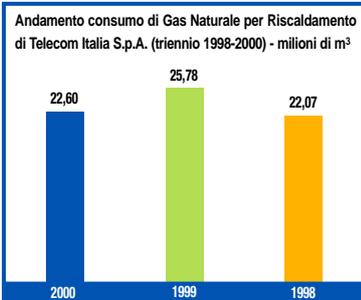
il legno, indebolirne la struttura. Il ricavo determinato dalla dismissione dei 134.500 pali è stato di circa 605 milioni di lire. L'86% dei pali disinstallati e avviati al recupero/smaltimento è stato destinato alla commercializzazione secondo le forme previste per legge, il 5% circa è stato avviato al riciclaggio attraverso processi di deimpregnazione e l'8% circa è stato recuperato per il riutilizzo nelle linee aeree. La percentuale destinata allo smaltimento in discarica risulta inferiore all'1%.

IL CONSUMO DI RISORSE NATURALI E L'ENERGIA

Oltre al consumo di materie prime, utilizzate nei processi produttivi, e dei materiali e degli apparati che Telecom Italia impiega per rendere disponibili al pubblico i propri servizi attraverso le proprie infrastrutture e le attività gestionali, un impatto considerevole è dovuto al consumo diretto ed indiretto di risorse naturali:

- il consumo di acqua, utilizzata essenzialmente per usi sanitari, nel corso del 2000 è diminuito del 15% rispetto all'anno precedente, ed è equivalente all'89% del consumo dell'intero Gruppo (il dato si basa sulle informazioni relative ai consumi del 2000 aggiornate al 30/09/2001);
- il consumo di gasolio per riscaldamento, rispetto al 1999, ha subito una consistente diminuzione, pari a circa il 34%, ed è pari al 93% del consumo dell'intero Gruppo;

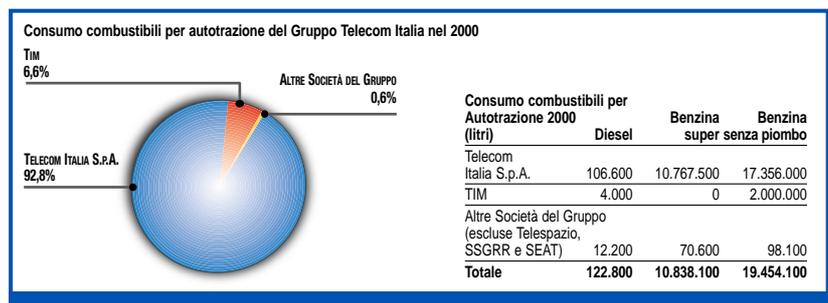
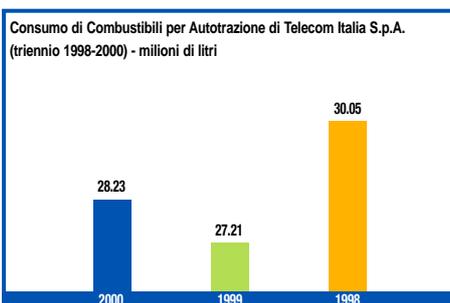
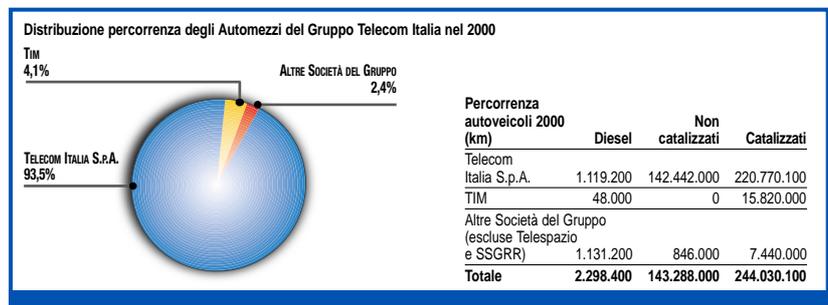
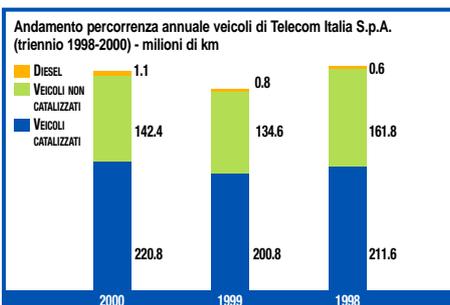
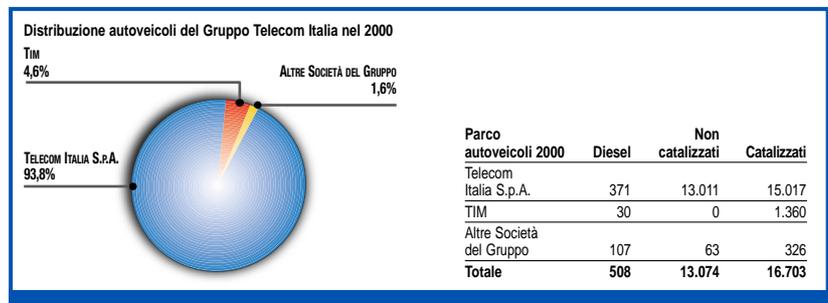
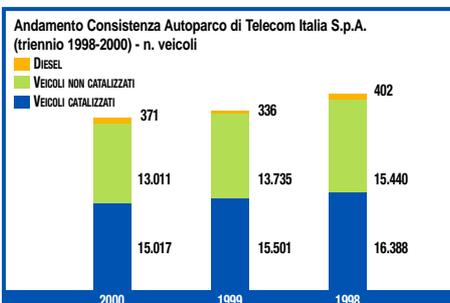




- il consumo di gas naturale per riscaldamento è diminuito del 12% ed è pari all'85% del consumo dell'intero Gruppo;
- i combustibili per autotrazione rappresentano una parte consistente dei consumi di risorse derivate dal petrolio; il parco veicoli di Telecom Italia, che rappresenta quasi il 94% dell'intero Gruppo, è in costante diminuzione negli anni, infatti nel corso del 2000 ha subito un'ulteriore riduzione pari al 4% rispetto all'anno precedente, mentre la percorrenza è aumentata di circa l'8,4% e di conseguenza anche il consumo di combustibili ha subito un aumento che è stato pari a circa il 4%.

• l'energia elettrica utilizzata da Telecom Italia rappresenta un consumo indiretto di risorse naturali, dal momento che la maggior parte di essa (stimabile intorno al 77%) viene generata per combustione di combustibili fossili; le azioni, di tipo principalmente gestionale, intraprese da Telecom Italia per ottimizzare e quindi ridurre nel tempo i consumi di energia elettrica si sono dimostrate efficaci anche nel 2000, permettendo un'ulteriore riduzione complessiva di circa il 2%. La riduzione è anche valutabile attraverso un indicatore specifico che è il consumo per linea equivalente (*), passato da 65,7

(*) il numero di linee equivalenti (pari nel 2000 a 30.382.135) è la somma dei collegamenti telefonici d'utente più le linee di riserva attive presenti in centrale e delle linee comprese nei flussi ISDN uscenti dalle centrali.



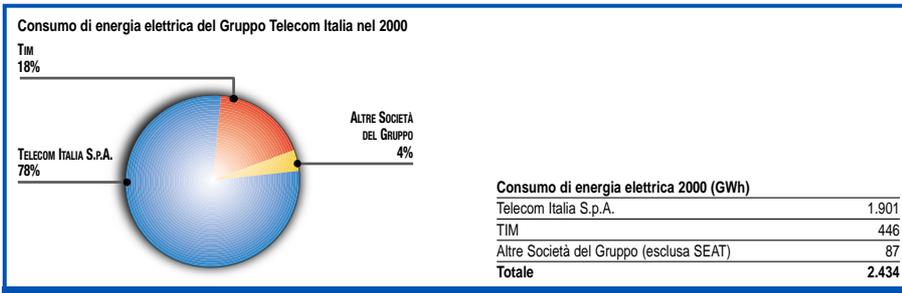
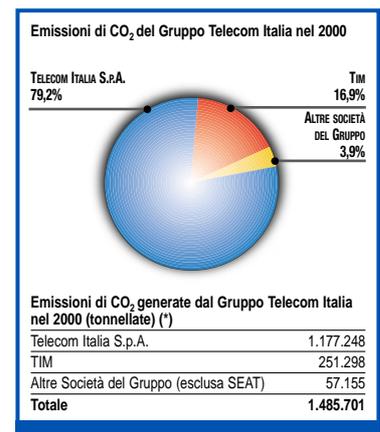
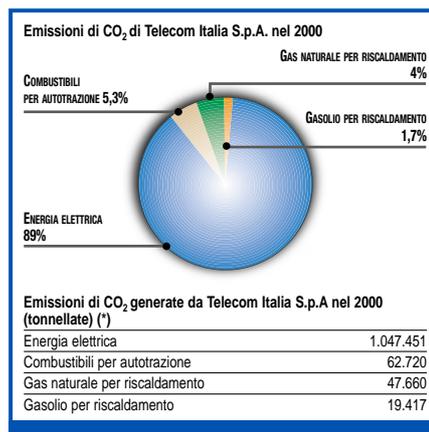
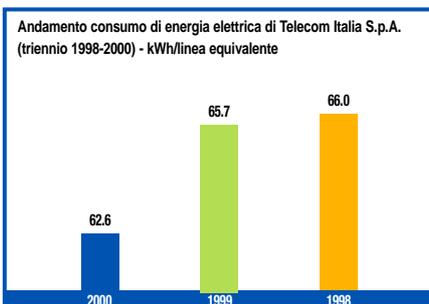
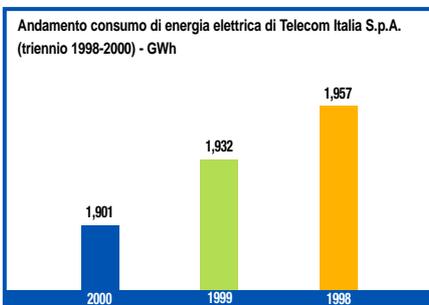


a 62,6 kWh (-4,7%). Un dato particolarmente significativo è infatti costituito dalla diminuzione da 1.805 GWh consumati nel 1999 a 1.735 GWh consumati nel 2000 da parte della Business Unit Wireline Services, che gestisce la rete di comunicazioni dell'Azienda, a fronte dell'attivazione di nuovi impianti che da soli nello scorso anno hanno consumato 30 GWh. Il risparmio di energia, quindi, a parità di configurazione della rete, sarebbe stato di 100 GWh, pari ad oltre 5,5%. L'energia elettrica utilizzata da Telecom Italia S.p.A. costituisce il 78% del consumo dell'intero Gruppo.

QUALITÀ DELL'ARIA E CAMBIAMENTI CLIMATICI

L'utilizzo diretto ed indiretto di combustibili fossili genera specie inquinanti, ed in particolare anidride carbonica (CO₂), responsabile dell'effetto serra insieme ad altri gas la cui produzione nei processi citati è però più contenuta. La riduzione della produzione dell'anidride carbonica è alla base degli accordi di Kyoto. Il primo passo per il controllo delle emissioni di gas serra è la misura, in termini quantitativi, del contributo che ciascun soggetto civile e industriale dà al processo di cambiamento del clima attraverso le proprie attività.

Come si può vedere nei grafici riportati, la maggior parte delle emissioni di CO₂ di Telecom Italia S.p.A. è imputabile al consumo di energia elettrica per l'89%.



(*) Le emissioni sono state calcolate in base alle indicazioni delle linee guida UNEP (The GHG Indicator, ed. 2000) e delle linee guida sviluppate dall'ETNO nell'ambito del progetto "Climate Change". Per l'energia elettrica i dati utilizzati sono quelli pubblicati nel Rapporto Ambientale 1999 dell'Enel.

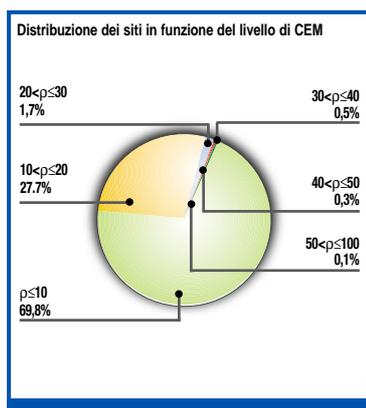


L'INQUINAMENTO ELETTROMAGNETICO

Tutti gli impianti di trasmissione del Gruppo Telecom Italia operano nel pieno rispetto delle leggi nazionali e delle norme internazionali che regolano le emissioni di Campi Elettromagnetici (CEM).

La caratterizzazione del livello di Campi Elettromagnetici (CEM) delle strutture porta antenne

Nel corso del 2000 è stata condotta un'indagine per approfondire la conoscenza del livello di esposizione professionale ai Campi Elettromagnetici dei tecnici di Telecom Italia che operano sugli apparati di TLC con portante radio. Ciò ha consentito di meglio definire le misure di prevenzione e protezione necessarie per controllare il rischio e quindi migliorare le condizioni di lavoro dei tecnici. Il livello di esposizione è stato misurato valutando la densità di potenza emessa. Sono stati oggetto dell'indagine tutti i siti di Telecom Italia sede di impianti di trasmissione dotati di più antenne; sono stati infatti esclusi gli impianti monocanale (del tipo ponte radio o yagi) in quanto caratterizzati da un'emissione molto bassa e non aventi altre sorgenti di emissione nelle vicinanze.



L'indagine è stata condotta in tre fasi consecutive:

- **censimento dei siti** - con metodologie di analisi larga banda caratterizzate da minore accuratezza ma elevata rapidità di esecuzione;
- **approfondimento nei siti critici** - con metodologie di analisi larga banda maggiormente accurate;
- **valutazione del rischio** - con metodologie di analisi selettive in frequenza nei siti confermati critici dalla seconda fase.

Ciò ha permesso di limitare le risorse tecnico/economiche impiegate nei siti caratterizzati da livelli di esposizione trascurabile rivolgendo invece il massimo dell'attenzione ai siti più significativi. In ciascuna fase il valore caratteristico del livello di esposizione ai CEM assegnato al sito è sempre stato il valore più elevato misurato in tutta la struttura. L'esposizione ai CEM è stata espressa tramite il parametro ρ (ρ) che è un numero, normalmente compreso tra 0 e 1 (o tra 0% e 100%), dove 1 (o 100%) è pari al limite massimo consentito. Sono state prese come riferimento le tabelle relative all'esposizione professionale pubblicate dall'ICNIRP (International Council for Non-Ionizing Radiation Protection). La maggior parte dei 2.657 siti censiti ha fatto rilevare valori estremamente bassi. Come è possibile vedere dalla tabella seguente, il livello di CEM rilevato tramite il parametro ρ , che esprime in termini percentuali il raggiungimento dei limiti di esposizione professionale ammessi,



si attesta mediamente sul valore del 9% e solo in tre siti, pari allo 0,1% del totale, supera il valore del 50%.

ρ max	n° siti
0÷10%	1853
10÷20%	735
20÷30%	44
30÷40%	13
40÷50%	7
>50%	3

Attività specifiche di TIM

Il gestore di telefonia mobile del Gruppo Telecom Italia svolge un'attività specifica per garantire un'elevata qualità del servizio nel pieno rispetto delle norme in vigore; vale la pena ricordare che TIM dispone di strumenti software di simulazione utilizzati proprio per la pianificazione e il dimensionamento delle antenne. Tali strumenti vengono aggiornati continuamente. TIM svolge inoltre campagne di misura sistematiche delle emissioni elettromagnetiche per verificare la rispondenza alle normative vigenti. Le attività di controllo dei campi elettromagnetici possono essere raggruppate nelle due seguenti categorie:

- attività relative all'esecuzione di misure, predisposizione di relazioni tecniche con planimetrie ed elaborazione della documentazione necessaria per verificare la rispondenza delle Stazioni Radio Base alle normative;
- definizione di piani di monitoraggio con gli enti locali, tramite la messa a disposizione delle risorse necessarie per lo svolgimento dei controlli da parte degli stessi enti.

Nell'ambito delle ricerche commissionate da TIM a CSELT è compreso il progetto denominato "Effetti biologici" che ha lo scopo di effettuare ricerche teoriche (simulazioni) e sperimentali (misure di irradiazione su fantocci) sugli effetti biologici dei campi elettromagnetici indotti nel corpo umano dai terminali radiomobili.

ALTRE ATTIVITÀ

Tecnologie di realizzazione a basso impatto socio-ambientale

La realizzazione delle infrastrutture per organizzare la distribuzione di un qualunque servizio, e quindi le operazioni di scavo necessarie per la posa e la riparazione di cavi/condotte, presentano un significativo impatto sia sociale sia ambientale.

No-dig leggero: Telecom Italia ha investito molto nelle tecnologie **no-dig** (tecnica di trivellazione orizzontale guidata per passaggio di cavi senza ricorso a scavi a cielo aperto) sviluppando quella denominata **no-dig leggero** (posa di due-tre monotubi di 40 mm di diametro), abbattendo significativamente i costi e rendendola non invasiva per essere utilizzata in particolari condizioni, come all'interno dei centri urbani o negli attraversamenti di strade, ferrovie e corsi d'acqua.

Microtrincea: già sviluppata nel corso del '98, consente la posa diretta di cavi in fibra ottica in solchi, scavati all'interno del tappeto di asfalto, di appena 1-1,5 centimetri di larghezza e 7÷10 cm



di profondità. I vantaggi principali sono: velocità di esecuzione, minori disagi alla circolazione stradale, minor costo rispetto alle tecniche tradizionali, riduzione dell'impatto ambientale (scavi) e riduzione dei costi sociali.

Minitrincea: altro sistema di posa che consente la posa diretta di infrastrutture costituite da 2-3 tubi, che consiste in un solco di larghezza variabile, a seconda delle esigenze, tra 5 e 10 cm e profondo 30 cm. I vantaggi sono analoghi alla microtrincea. Nel corso del 2000 sono stati posati con questa tecnica circa 10 km di cavi in fibra ottica e circa 3 km di cavi in rame.

Studi condotti in collaborazione fra Telecom Italia e CSELT hanno permesso di evidenziare i vantaggi legati alle tecniche di scavo non invasive. La valutazione, effettuata sulla perforazione orizzontale guidata (POG) di tipo secco e umido in confronto alle tecniche di scavo tradizionale, è basata sui risultati ottenuti da un'analisi LCA (Life Cycle Assessment) con successiva monetizzazione degli impatti sull'ambiente mediante il metodo EPS (Environmental Priority Strategies).

MISURA DELL'INQUINAMENTO ACUSTICO PRODOTTO DAGLI IMPIANTI

La funzione Rete della Business Unit Wireline Services, a partire dal mese di giugno del 2000, ha emesso disposizioni alle proprie strutture territoriali affinché procedessero alla mappatura acustica dei centri

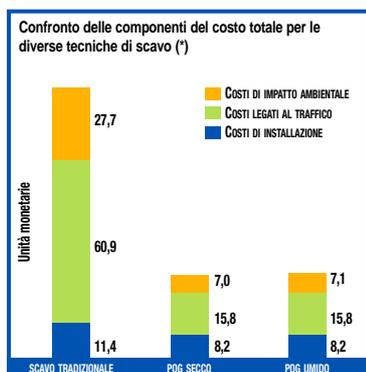
più significativi sotto l'aspetto dell'inquinamento acustico. Alla fine del 2000 è stato monitorato il 47% degli impianti (629 su 1.345). La mappatura sarà completata nel 2001.

SVILUPPO DI AUDIT AMBIENTALI E DI SICUREZZA

Nel corso del 2000 è proseguito il presidio sulle tematiche di ambiente e sicurezza sul lavoro attraverso l'esecuzione di audit presso alcune strutture territoriali della Business Unit Wireline Services.

Sono stati condotti due interventi revisionali sui fattori di impatto ambientale, riguardanti tra l'altro la gestione di particolari categorie di rifiuti (accumulatori, centrali telefoniche, pali di pino, trasformatori ad olio diatermico) prodotti dai centri di lavoro, nonché sulle emissioni sonore generate dagli impianti di condizionamento e di produzione dell'energia ausiliaria installati negli edifici aziendali. Tali interventi sono stati eseguiti da auditor certificati ed iscritti nell'albo dei revisori ambientali. La formazione degli auditor ambientali riveste una particolare importanza per l'Azienda, che investe su questo particolare aspetto per garantirne la preparazione.

Per quanto concerne la sicurezza (safety), altri due audit sono stati rivolti all'attuazione del processo di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro connesso allo svolgimento di attività caratterizzate da fattori di rischio specifico, con particolare riguardo ai lavori in quota, ai lavori nei manufatti sotterranei con eventuale presenza di gas endogeni



(*) La somma dei costi relativi allo scavo tradizionale è stata posta pari a 100 (unità monetarie arbitrarie). I costi relativi alle altre tecniche sono rapportati a questo valore.



ed agli interventi in impianti di telecomunicazioni dotati di antenne trasmettenti, e quindi caratterizzati da emissione di campi elettromagnetici.

L'attività di audit – che ha richiesto un impegno temporale complessivo pari a circa 120 giornate lavorative, distribuite nell'arco dei due semestri - ha consentito alle strutture revisionate di migliorare il proprio sistema di controllo interno attraverso azioni di sensibilizzazione sugli adempimenti correlati ai fattori d'impatto ambientale, nonché di assicurare un più puntuale presidio sui rischi lavorativi a seguito della rivisitazione, a livello centrale, di normative interne.

INTERVENTI SU GRUPPI ELETTROGENI

Sono stati eseguiti interventi di adeguamento acustico per circa 700 milioni di lire e di adeguamenti di legge per circa 700 milioni di lire.

MONITORAGGIO SERBATOI PER STOCCAGGIO DI COMBUSTIBILI

La Business Unit Wireline Services ha diffuso istruzioni operative per procedere al censimento dei serbatoi utilizzati per i gruppi elettrogeni per lo stoccaggio del gasolio.

I dati raccolti saranno utilizzati per la pianificazione degli adeguamenti, delle dismissioni e delle sostituzioni dei serbatoi stessi.

Sono stati effettuati sul territorio 99 interventi su impianti di riscaldamento per risparmio energetico (sostituzione caldaie

a gasolio e a gas con caldaie a migliore rendimento).

PROCESSI DI SPECIFICAZIONE E ACQUISTO

Telecom Italia, già nella seconda metà degli anni '90, ha progettato un Sistema di Gestione Ambientale nel quale vengono descritte le metodologie e le politiche aziendali di controllo dei temi attinenti la tutela ambientale e lo sviluppo sostenibile; nel corso del 1999 è stata poi definita una nuova versione del documento "**Requisiti ambientali nelle specifiche tecniche di prodotto**" che ha consentito di introdurre i requisiti ambientali in tutte le specifiche tecniche della rete di trasporto e di accesso.

In particolare, per quanto attiene la definizione delle specifiche tecniche di prodotto, Telecom Italia si è impegnata:

- a promuovere la ricerca di tecnologie finalizzate a minimizzare l'impatto ambientale;
- a richiedere il reimpiego ed il riciclo, dove possibile, di materiali e prodotti;
- ad adottare politiche di acquisto che tengano conto delle problematiche ambientali inserendo nei Capitolati Tecnici dei paragrafi dedicati a tali temi.

Le specifiche tecniche vengono redatte quindi in conformità alle leggi e alle norme ambientali in vigore sia in ambito nazionale che in ambito europeo (quali la ISO Guide 64 e la IEC Guide 109) introducendo i criteri di eco-compatibilità che favoriscano anche lo smaltimento/riciclo dei prodotti alla



Nell'ambito del processo di acquisto, il punteggio tecnico assegnato ai prodotti nel corso delle gare privilegia, di norma, quelli con un più elevato livello di eco-compatibilità.

fine del loro ciclo di vita utile. In caso di materiali con componenti pericolose viene inoltre richiesta ai fornitori, prima della formalizzazione contrattuale, la presentazione della “**Scheda Dati di Sicurezza**”, in accordo con il D.Lgs. 52/97. Tale scheda contiene tutte le informazioni sui rischi connessi all'impiego dei prodotti, dei materiali e delle sostanze adottate all'interno della nostra Azienda. Proseguono in definitiva, in linea con quanto descritto per le problematiche in oggetto lo scorso anno, tutte le attività per mantenere sotto controllo il ciclo di vita dei prodotti (progettazione, produzione, uso e dismissione) al fine di ottenere un miglioramento degli impatti ambientali provocati dai prodotti impiegati da Telecom Italia. Tutti i Capitolati Tecnici emessi da Wireline Services nel corso del 2000 sono integrati con vari paragrafi inerenti le problematiche ambientali (impatto, riciclaggio, smaltimento o opzioni di fine vita), l'eco-design e il risparmio energetico. Ad esempio ai fornitori viene richiesto che i gruppi elettrogeni siano del tipo a **bassa emissività di inquinanti atmosferici** e che vengano forniti accompagnati dalla relativa documentazione d'attestazione. Anche dal punto di vista del rumore acustico viene espressamente richiesto ai fornitori che i motori principali dei gruppi elettrogeni (Diesel) siano caratterizzati da **basso impatto acustico**.

CONSUMO DI CARTA PER GLI ELENCHI TELEFONICI

Per quanto riguarda gli utilizzi industriali, ossia la carta utilizzata da SEAT per la stampa degli Elenchi Telefonici e delle Pagine Gialle, il fabbisogno 2000 è stato di 74.300 tonnellate (0,6% in meno rispetto all'anno precedente) di cui circa il 30% prodotto con fibre riciclate.

Nell'anno 2000 sono stati prodotti da SEAT circa 31 milioni di volumi di **elenchi telefonici**, ne sono stati distribuiti circa 27 milioni, recuperati circa 25 milioni.

La percentuale di recupero è pari a circa l'80%.

La SEAT ha distribuito direttamente 22 milioni di copie di Pagine Gialle, mentre il recupero degli elenchi della precedente edizione per il successivo riciclaggio è stato pari al 64%.

Sulle pagine Internet di SEAT e Telecom Italia sono già presenti motori di ricerca per fornire al pubblico informazioni sui soggetti abbonati al servizio telefonico e per facilitare la ricerca di aziende, esercizi commerciali e professionisti. In prospettiva l'affermarsi dell'uso di Internet a livello nazionale potrà consentire la riduzione dell'utilizzo di carta per la stampa degli elenchi.



CONTROVERSIE LEGALI

Si registrano 3 vertenze civili passive a carico di Telecom Italia, attualmente pendenti, nel settore edilizio/urbanistico e delle occupazioni telefoniche: quella con il condominio SURIA, che trae origine dalla costruzione di una nostra centrale a Frosinone in cui il ricorrente reclama il rispetto della normativa relativa alle distanze tra gli edifici, quella con un privato che ha per oggetto la richiesta di risarcimento danni da rumorosità per il funzionamento dei gruppi refrigeratori della nostra centrale Belle Arti in Roma (a cui si è aggiunto un filone della CTU di interesse TIM per inquinamento elettromagnetico prodotto dalle proprie antenne) e la vertenza IMEF per questioni inerenti la determinazione dell'indennità di esproprio di un'area già espropriata dall'Azienda di Stato dei Servizi Telefonici.

5 i contenziosi aperti nei confronti di TIM per inquinamento acustico degli impianti di cui 2 in corso, 2 favorevoli ed 1 sfavorevole e 24 quelli aperti per l'elettromagnetismo di cui 15 in corso e 9 favorevoli.

ATTIVITÀ INTERNE CSELT RIVOLTE ALLA TUTELA DELL'AMBIENTE E DELLA SICUREZZA

Nel settembre del 2000 CSELT ha reso operativo il proprio Sistema di Gestione Ambientale, in conformità alla norma UNI EN ISO 14001. Il Sistema, sviluppato da un gruppo di lavoro interno attraverso un progetto durato due anni, ha ottenuto la certificazione da parte del DNV all'inizio di marzo del 2001. Attraverso il Sistema di Gestione Ambientale CSELT ha concretizzato il suo forte impegno nella gestione delle proprie attività nel rispetto dell'ambiente ed ha posto le basi per i miglioramenti futuri. Prima fra tutti l'integrazione fra la gestione ambientale e la gestione della sicurezza, secondo la norma OHSAS 18001, che è già stata parzialmente implementata. Nell'ambito della formazione continua sulla sicurezza, inoltre, è stato organizzato un seminario interno rivolto a dirigenti e preposti (in base al DL 626/94) nel quale sono stati trattati gli aspetti normativi, le responsabilità, il ruolo dell'ASL e la gestione della Sicurezza attraverso la norma precedentemente citata.



INIZIATIVE TELESPAZIO

L'attenzione sempre più crescente verso temi afferenti la salvaguardia ambientale trova la Telespazio impegnata su diversi fronti.

- L'incremento, all'interno del parco macchine, delle vetture di tipo eco-diesel.
- L'adozione, per le stampanti aziendali, delle cartucce rigenerate con percentuali vicine al 100%.
- Il consumo di carta, che si attesta sulle 12.480 risme annue, numero destinato a diminuire drasticamente vista la politica di progressiva eliminazione delle stampanti locali.
- Le ripetute campagne di misura condotte nei luoghi di lavoro e sia all'interno che all'esterno delle antenne, per verificare il livello di CEM, hanno costantemente rilevato livelli di gran lunga inferiori ai limiti di legge.
- Le visite ispettive, da parte della ASL di Roma, per la corretta applicazione del DL 626/94, che hanno dato esito completamente positivo.

Telespazio ha contribuito all'organizzazione della mostra A.S.I.T.A. sull'Osservazione della Terra e alla 4^a Conferenza Nazionale sull'Ambiente.

Un capitolo di notevole rilevanza per la salvaguardia dell'ambiente riguarda la vasta gamma di servizi offerti dalla Telespazio e, più in particolare:

- relativamente alle reti V-SAT occorre ricordare il collaudo positivo del sistema SARC, realizzato per

conto del ministero degli Interni, per il monitoraggio dell'autostrada Salerno – Reggio Calabria. Il sistema offre concrete possibilità di sviluppo sia in termini di servizi da rendere che di copertura geografica.

- Di primaria importanza è l'acquisizione diretta dalla NASA del contratto per il disegno preliminare della missione FIRES (early warning degli incendi).

- La conclusione della fase progettuale di CosmoSkymed, principale iniziativa dell'ASI (Agenzia Spaziale Italiana), la cui responsabilità specifica della Telespazio riguarda tutto il segmento di terra, che ha per obiettivo la creazione del primo sistema di Osservazione della Terra per applicazioni civili e militari, basato su una costellazione di satelliti in grado di fornire dati ad alta risoluzione (discriminazione di particolari intorno al metro) in ogni condizione di illuminazione.

- Il supporto alle amministrazioni locali, nel cui ambito rientra il Centro Servizi che svolge, tra gli altri, servizi di rilevamento ambientale, di gestione delle emergenze e, più in generale, di supporto alla Protezione Civile (provincia di L'Aquila, Ancona e regione Abruzzo).

- Il monitoraggio degli eventi franosi tramite tecnologia GPS che costituisce una soluzione alternativa e/o complementare alla strumentazione tradizionale, nonché le applicazioni sviluppate nell'ambito dell'interferometria SAR differenziale, tecnologia particolarmente utile per la misura a livello centimetrico degli spostamenti del terreno, specialmente in ambito urbano e in caso di frane.



- Infine, nell'area dei Sistemi e Servizi Spaziali le attività di ricerca e sviluppo sono proseguite nell'ambito dei programmi ASI per le nuove piattaforme standard e, nel contempo, si sono anche orientate verso lo studio di sistemi completi per missioni innovative, quali la localizzazione degli incendi e delle chiamate di soccorso.

DIFESA E PROTEZIONE CIVILE

Il Gruppo Telecom Italia è da sempre impegnato con uomini, mezzi e risorse economiche nel campo del Crisis Management ed in particolare nel settore della Difesa e Protezione Civile, contribuendo così alla soluzione di importanti problemi che possono investire il complesso del nostro Paese. La pianificazione e la prevenzione sono i concetti fondamentali del progetto di Crisis Management sviluppato da Telecom Italia. Il piano d'emergenza di Difesa e Protezione Civile, in particolare, delinea l'organizzazione aziendale straordinaria che, limitatamente alla durata dell'emergenza, integra quella ordinaria per la gestione della crisi e descrive le procedure, sviluppate nel corso dell'anno, richieste per l'operatività, mirate alla protezione ed al ripristino delle reti di telecomunicazioni nonché alla fornitura dei supporti di TLC agli organi istituzionali. Vengono così attivati i "Gruppi di Crisi", riuniti in centri di coordinamento polifunzionali dotati di tecnologie avanzate ed in collegamento con le unità statali (EMERCOM) e le unità interne all'azienda.

In tali centri è disponibile, a supporto dei processi decisionali, il sistema informativo CI.PRO, costituito da una banca dati centralizzata e collegabile in rete per rendere disponibili le mappature di aree a rischio sismico, vulcanico, idrogeologico, nucleare, chimico-industriale e la conoscenza della dislocazione delle risorse necessarie ad affrontare le diverse emergenze.

Nel corso dell'anno l'architettura del CI.PRO è stata rivisitata per accrescerne la funzionalità. I suoi due aspetti peculiari sono un profilo tecnologico più avanzato, secondo la moderna configurazione Internet, che semplifica la fruizione del prodotto e ne migliora le potenzialità, ed un profilo strutturale più efficace, che trasforma lo strumento di supporto nel contrasto dell'emergenza in un valido ausilio nello studio delle soluzioni in tema di prevenzione. La prevenzione, infatti, è ormai un obiettivo sempre più sentito da Telecom, come testimonia il piano di emergenza Vesuvio che, sviluppato in quest'ottica, presenta una serie di misure di sicurezza tecnico/organizzative e realizzazioni tecniche alternative per evitare, in caso di emergenza, il blackout telefonico e garantire il rapido ripristino del servizio ed il contestuale soddisfacimento di tutte le richieste provenienti dagli organi istituzionali di soccorso.

Il modello organizzativo delineato nel piano di emergenza di Difesa e Protezione Civile e nelle relative procedure ha mostrato ancora una volta la sua efficacia in occasione della crisi in Piemonte e



Valle d'Aosta dell'ottobre 2000, che ha impegnato per una settimana responsabili e addetti del "Gruppo di Crisi" di Torino nonché la rappresentanza aziendale presso l'Unità di Crisi nazionale (EMERCOM).

La rete trasmissiva, significativamente colpita dall'alluvione, è stata prontamente ripristinata utilizzando anche vie alternative, mantenute per emergenze di questo tipo. E' stato possibile altresì fornire tutti i servizi richiesti dalle autorità (dipartimento Protezione Civile, prefetture, comuni, vigili del fuoco, ecc.) in tempi estremamente rapidi tanto che il dipartimento di Protezione Civile ed il ministero dell'Interno hanno pubblicamente riconosciuto, attraverso comunicazioni formali ai vertici dell'azienda, la soddisfazione per l'impegno profuso anche in questa situazione.

L'impegno prioritario resta, comunque, sempre legato allo sviluppo di una cultura della gestione dell'emergenza sia all'interno che all'esterno dell'azienda. Sono stati effettuati, nelle principali città italiane, corsi specifici ed interventi mirati per responsabili e addetti ai "Gruppi di Crisi" territoriali, così come sono proseguite le iniziative di comunicazione sia, ad esempio, attraverso la pubblicazione nell'Avantielenco sui comportamenti da tenere in caso di terremoto che attraverso la progettazione e realizzazione di schede telefoniche che riportano consigli da utilizzare durante e dopo il terremoto.

SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

I dati di consuntivo della formazione erogata nel 2000 direttamente dal personale del Servizio Prevenzione Protezione e Ambiente di Telecom Italia in tema di sicurezza e salute dei lavoratori sono stati i seguenti:

- Personale coinvolto: 8.033
- Ore di formazione d'aula erogate: 27.451

Le principali tematiche trattate sono state:

- DL 626/94 e legislazione in materia;
- documento di valutazione dei rischi;
- norme di sicurezza;
- procedure di sicurezza e ambiente;
- piani di gestione delle emergenze.

Il numero totale di verifiche ispettive effettuate nel 2000 da enti tutori (ASL, VVFF, ecc.) sono state **163**, di cui 117 su siti presidiati e 46 su siti non presidiati.

Il numero di verifiche effettuate dai medici competenti, con la collaborazione del Servizio di Prevenzione e Protezione territoriale, presso locali con videoterminale sono state **1.318**.



Nelle maggiori aziende del Gruppo le ore dedicate alla formazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro sono state circa 5.000.

In TIM dal 2000 le risorse neo-assunte fruiscono di un CD-Rom con informazioni specifiche sui temi suddetti, in coerenza con il D. Lgs. 626.



Andamento degli infortuni in Telecom Italia S.p.A. tra gli anni 1990 e 2000:

Anno (*)	Numero Infortuni	Indice di Gravità	Indice di Frequenza	Infortuni x 100 lav.	Durata Media	Indice di Improd.
1990	2.934		20,3	3,5	123,8	2,5
1991	2.894		19,7	3,3	129,0	2,5
1992	2.551		17,1	2,9	134,7	2,3
1993	2.239		15,2	2,6	130,7	2,0
1994	1.949		12,0	2,0	124,9	1,5
1995	1.661		10,8	1,8	115,4	1,2
1996	1.552	0,55	10,5	1,8	125,7	1,3
1997	1.529	0,43	11,0	1,8	122,37	1,3
1998	1.371	0,43	10,3	1,7	125,7	1,3
1999	1.373	0,40	10,8	1,8	139,86	1,5
2000	1.121	0,78	12,8	2,1	141,6	1,8

Il numero degli infortuni nel decennio 1990-2000 è diminuito del 62%.

(*) Fino al 1993 dati S.I.P.

(*) Dal 1996 l'indice di gravità è calcolato secondo la norma UNI 7249-dic.95, per questo motivo non è confrontabile con gli anni precedenti.

(*) I dati non sono comprensivi del personale dirigente. Dal 1998 non si tiene conto dei cosiddetti infortuni "in itinere" occorsi al di fuori dell'orario di lavoro.

Il fenomeno infortunistico in alcune aziende del Gruppo nel 2000

	Numero infortuni	N° infortuni x 100 lavoratori
TIM	135	1,43
Finsiel	31	1,07
Telesoft	0	0
Seat-Tin.it	22	1,5
Cselt	4	0,35
Telespazio	9	0,89
Saritel	2	0,4

Telecom Italia ha proseguito per i **Piani Territoriali di Sicurezza** il programma di lavori edili ed impiantistici di adeguamento alle norme legislative riferite soprattutto alla sicurezza (abbattimento barriere architettoniche, servizi igienici per handicappati, eliminazione amianto, piani di sfollamento, ecc.).

Sono state realizzate 8 grafiche per un totale di 7 milioni di pezzi raffiguranti "Gioielli del Mare" (le conchiglie più rare e più belle esistenti) per le schede di telefonia pubblica dedicate alla natura.

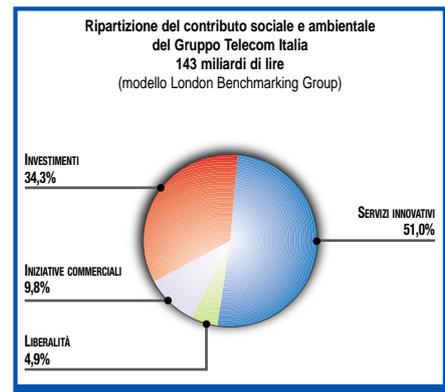
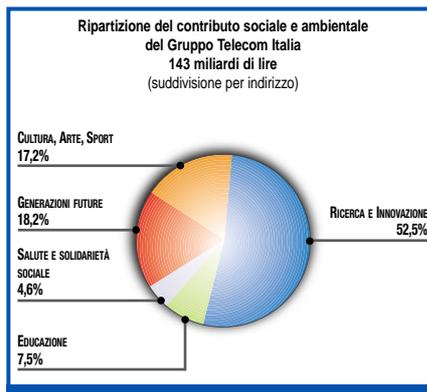
Il Gruppo Telecom Italia ha erogato contributi per iniziative legate all'ambiente e ad associazioni con attività attinenti alla sicurezza.



LA COMUNITA'

Con riferimento allo stakeholder Comunità sono illustrati i principali interventi del Gruppo Telecom Italia a favore della ricerca, dell'educazione, della salute e della solidarietà sociale, della cultura, dell'arte e dello sport.

Il contributo del Gruppo Telecom Italia agli stakeholder Comunità e Generazioni Future è stato nel 2000 di 143 miliardi di lire (*) (nell'anno precedente era stato di 141 miliardi di lire), pari all'1% del Risultato Operativo di Gruppo, così suddiviso:



(*) Dati gestionali

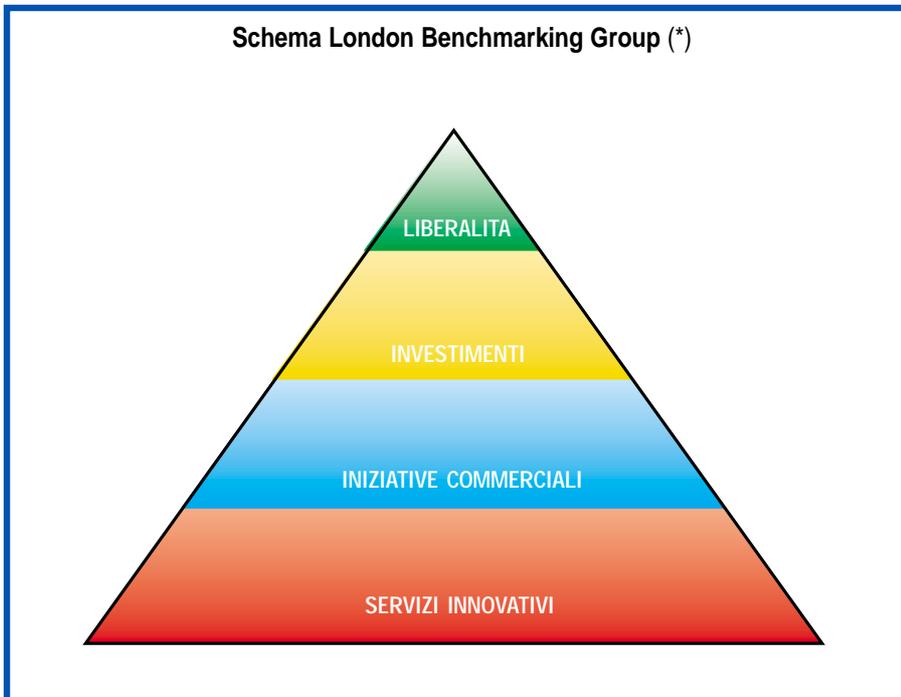


La riclassificazione di tale contributo secondo il modello del London Benchmarking Group può essere così stimata:

LIBERALITA'	7 miliardi
INVESTIMENTI	49 miliardi
INIZIATIVE COMMERCIALI	14 miliardi
SERVIZI INNOVATIVI	73 miliardi

La catalogazione delle diverse attività di rilevanza socio-ambientale dell'impresa nelle quattro categorie proposte dal modello del London Benchmarking Group non è agevole in quanto lo stesso intervento può avere valenze diverse e multiple.

La determinazione dell'esatto valore economico di tali attività è stimata, poiché esse sono comprese in voci di bilancio aggregate come i "consumi di materie e servizi esterni", gli "investimenti in beni materiali e immateriali", il "costo del personale", ecc.. Tuttavia, si è ritenuto opportuno procedere ad una prima e parziale stima quantitativa del costo di tali interventi poiché tale determinazione è già contenuta nei dati riferiti alla riclassificazione del conto economico.



(*) Il London Benchmarking Group fondato nel 1994 è costituito da 18 grandi società internazionali e rappresenta, al momento, il punto di riferimento europeo nell'evoluzione dei temi in oggetto (cfr. pre-pubblicazione "Getting to measure", maggio 2000).

Questa rappresentazione grafica riflette la possibilità di misurare i benefici e i ritorni di business derivanti dalle diverse attività. Alla base della piramide il ritorno è facilmente misurabile poiché connesso al core business; all'apice le attività di erogazione sono strettamente connaturate al senso di responsabilità sociale e morale del Gruppo.



RICERCA E INNOVAZIONE

► Progetti cofinanziati dal MURST

Telecom Italia Lab ha recentemente lanciato due progetti altamente innovativi riguardanti le città digitali e i servizi dati del futuro, che sono stati avviati nel 2000 e approvati all'inizio del 2001 dal ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica.

Per quanto riguarda i servizi, sia su Internet sia su reti mobili, sono stati individuati da un lato quelli di pubblica utilità per i cittadini, incluso disabili e anziani, per le scuole, per l'utenza residenziale in genere. Dall'altro lato si è pensato a soluzioni tecnologiche d'interesse per le associazioni, le imprese, in particolare le piccole e medie. Un capitolo particolarmente innovativo sarà poi quello delle "Comunità virtuali multimediali", gruppi di persone accomunate da interessi su temi specifici che vengono affrontati in rete con un alto grado di interattività. A livello tecnologico le soluzioni individuate più innovative sono quelle di interazione vocale, di codifica e sicurezza dell'informazione, di ricerca intelligente e mirata alle informazioni.

Attraverso questi progetti Telecom Italia ha avviato un nuovo ciclo di investimenti al fine di creare una positiva sinergia tra ricerca di base, ricerca applicata e sviluppo di impresa. La motivazione è la volontà di accrescere la leadership del Gruppo, attraverso Telecom Italia Lab, nell'innovazione in campo ICT.

In un'ottica di miglioramento continuo dei servizi offerti alla propria clientela, Telecom Italia Wireline Services si è avvalsa per il 2000 del contributo del centro studi CSELT per lo sviluppo di nuovi servizi per la Clientela Residenziale, lo studio di nuove problematiche antifrode, l'evoluzione del servizio 12 automatico, lo studio di problematiche e la definizione di requisiti per la realizzazione di un portale di e-care accessibile dal sito Telecom Italia e per un supporto al marketing strategico.

Telecom Italia ha inoltre sostenuto convegni e manifestazioni quali "Sportello integrato Catania", Piazza Italia SMAU, da "e-business a business", ecc.

CSELT, come sua consuetudine, ha molto operato per quanto riguarda la presentazione verso il grande pubblico delle possibilità aperte dalle nuove tecnologie telematiche e multimediali, in occasione di eventi di grande risonanza come la mostra Orizzonte Innovazione in SMAU a Milano e la Fiera del Libro di Torino, dove ha portato in dimostrazione tecnologie e applicazioni sulle possibilità offerte dagli ultimi risultati della ricerca.

Sul piano dell'editoria scientifica ha curato la rivista "Rapporti Tecnici CSELT", distribuita gratuitamente ad oltre 100 università e centri di ricerca in Italia e nel mondo, e pubblicato due libri tecnici destinati al mondo universitario (quello sui principi e servizi dell'UMTS, le tecnologie per la telefonia mobile della terza generazione, è stato presentato in numerose scuole



Telecom Italia Lab partecipa al Consorzio Digital Life del MIT-MediaLab di Boston, che consente di avere visibilità su tutte le attività di ricerca del MediaLab stesso e l'utilizzo dei relativi risultati senza dover pagare nulla per i diritti di proprietà intellettuale.



ed università italiane e ne sono state vendute oltre 4.500 copie).

Sul tema delle comunicazioni mobili del futuro è stato progettato e realizzato un CD interattivo che presenta una serie di esempi di applicazione dei servizi UMTS per la comunicazione multimediale senza fili, inserito nel CD dal titolo "XXI Secolo" prodotto e distribuito dal Corriere della Sera in occasione di SMAU.

A cura CSELT sono stati organizzati importanti convegni di taglio economico-sociale e tecnico-scientifico ("Le metamorfosi della comunicazione", "La memoria del sapere in rete", "Verso la net-economy: il ruolo degli information provider", disponibili anche in rete) e realizzate pubblicazioni divulgative allo scopo di diffondere e rendere disponibile la cultura dell'ICT a settori sempre più allargati della comunità.

I rapporti con la collettività si sono concretizzati in frequenti incontri, finalizzati a dibattere e sviluppare temi di interesse reciproco, ed iniziative volte ad approfondire le conoscenze relative alla realtà imprenditoriale e culturale locale o territoriale mediante l'attivazione di ricerche sul territorio (PMI).

"Technology Review" (edizione italiana), parzialmente basata sull'omologa del MIT, ha continuato a svolgere un ruolo fondamentale nei confronti dell'ambiente tecnico-scientifico italiano come punto di incontro e dibattito di idee avanzate sulla ricerca e sulla innovazione tecnologica.

La biblioteca CSELT, la maggiore in Italia nel campo dell'ICT, ha costituito l'usuale punto di

riferimento anche per utilizzatori dell'ambiente accademico con la necessità di accedere ad una informazione completa ed aggiornata nei più avanzati settori delle telecomunicazioni.

TIM si è avvalsa dello CSELT per lo svolgimento delle attività di ricerca e sviluppo; i progetti più significativi sviluppati sotto il profilo della innovazione dei servizi erogati sono stati i seguenti :

- Nuovi servizi di Rete Intelligente
- Il sistema UMTS
- Piattaforme VAS su rete GSM
- Nuovi servizi dati per GSM
- Servizi innovativi e terminali per applicazioni mobili
- Servizi di messaggistica vocale
- Sistemi mobili speciali.

TIM ha altresì sostenuto vari convegni tra cui "Wireless Forum", "Wireless 2003", "Reti Aziendali di TLC", ha commissionato uno studio su "Internet e consumerismo" e divulgato servizi a valore aggiunto quali Bancomat, Telechek-in, Tim Taxi, ecc.

INSIEL (Gruppo Finsiel) ha sostenuto un convegno presso il Consorzio per l'Area di Ricerca di Trieste ("Porta verso la società dell'informazione") e la sponsorizzazione di un CD-ROM sulla storia del comune di Codroipo.

BANKSIEL (Gruppo Finsiel) ha contribuito ad una ricerca commissionata alla società NewFin dell'università Bocconi di Milano su "E-Finance e E-Commerce – Banche e nuovi competitors".



Telecom Italia ha lanciato, nel settembre 2000, il premio di Marketing Brain Exchange, un'iniziativa rivolta al mondo universitario che ha permesso ad una selezione di studenti di confrontarsi con la realtà aziendale Telecom. Gli studenti per una settimana sono stati a stretto contatto con i manager dell'area marketing di TIWS svolgendo un business game e sviluppando un progetto di marketing, al termine del quale nove di essi sono stati selezionati per uno stage aziendale di sei mesi e relative borse di studio.

VENIS (Gruppo Finsiel) ha sponsorizzato "Settimana Web", manifestazione organizzata a Venezia per promuovere l'utilizzo di Internet, ed il convegno internazionale Tele Region Network svoltosi a Venezia sul tema dell'ICT in Europa.

SODALIA fa parte del Comitato-guida della divisione territoriale (TransAlpine Chapter) della "Society for Technical Communication" portando per la prima volta sul territorio italiano conferenze sulla comunicazione tecnica, fondando il primo gruppo di redattori tecnici operanti in Italia ed ospitando il terzo meeting del TransAlpine Chapter. Partecipa come membro al programma IST della Comunità Europea, che sviluppa progetti (Angelo e Cadenus) finalizzati alla realizzazione di tecnologie innovative per l'automazione del lavoro all'interno di un Call Center ed allo sviluppo di metodi innovativi per la gestione di Service Level Agreements in reti "Premium IP". In qualità di membro del TeleManagement Forum, Sodalìa fa parte dei gruppi di modeling dei processi di business (SLA Handbook, Integrated Customer Care Projects) ed ha partecipato ai

Catalyst Project (progetti finalizzati allo sviluppo di soluzioni multi-vendor innovative) presentati in occasione del TeleManagement World svoltosi a Chicago "Plug and Play IP VPN Management" e "Plug and Play IP Service Management". Sodalìa, oltre a fare parte dell'Object Management Group (ente finalizzato a stabilire standard per il settore dell'informatica), partecipa ai lavori dei gruppi di validazione per le nuove norme ISO (ISO 9001 e VISION 2000), standard per la definizione dei sistemi di gestione della qualità.

La SCUOLA SUPERIORE G. REISS ROMOLI ha erogato servizi nell'ambito del progetto SkillPass curato da Sviluppo Italia progettando e realizzando formazione on line su tre percorsi tecnico-manageriali della Net Economy: Project Manager di E-Commerce, Internet Marketing Manager, Change Manager.

Il Gruppo Telecom Italia ha erogato contributi ad associazioni con attività di ricerca scientifica ed innovazione tecnologica.

EDUCAZIONE

►► Le borse di studio

Sono state circa 100 le borse di studio erogate dal Gruppo Telecom Italia a laureati e laureandi tra cui:

- 35 erogate al Consorzio Elis per aiutare giovani meritevoli a frequentare i corsi biennali di formazione residenziale post-diploma per "Communication Manager" e "Tecnico Superiore Multimediale".



Progetto Telecom Italia/Università

La collaborazione con il mondo accademico, ormai consolidata nel tempo, mira ad avviare uno scambio proficuo tra Università e Azienda, con riferimento alle opportunità di inserimento professionale.

Questa attività rientra nell'ambito di convenzioni, stipulate con i principali atenei italiani (circa 20), specificatamente con le Facoltà di Ingegneria Elettronica ed Economia e, negli ultimi anni, anche con le principali Scuole di Management post-laurea ed Istituti di Specializzazione.



- 40 assegnate da TIM (Fellowship Programme) a laureandi e dottorandi provenienti da varie università ed istituti italiani.

►► Stage

- Gli **stage estivi** presso la Scuola Superiore Guglielmo Reiss Romoli per laureandi in Ingegneria Elettronica, Informatica e TLC e in Economia e Commercio hanno coinvolto 50 laureandi provenienti da tutta Italia. I partecipanti svolgono un progetto di simulazione connesso alla "Valutazione economica di alternative tecnologiche nell'ipotesi d'ingresso come operatore di TLC in un Paese estero" e redigono un Business Plan su tre differenti Paesi, comprendente il progetto tecnico di costruzione della rete di TLC economicamente più conveniente.

- I master in Business Administration prevedono generalmente nella fase conclusiva l'effettuazione di **project work** presso aziende. Di particolare rilevanza quello organizzato per i partecipanti al master della Luiss: quest'anno la persona coinvolta ha svolto un progetto di lavoro in ambito finanza.

- Presso le strutture di Telecom Italia sono stati ospitati 50 laureandi/laureati (per alcuni stagisti è stato previsto un rimborso spese forfettario), permettendo loro di sviluppare le proprie competenze all'interno dell'azienda.

- SODALIA ha dato l'opportunità di vivere un'esperienza aziendale di stage e di supporto all'elaborazione della tesi di laurea a 3 persone.

Telecom Italia Wireline Services ha promosso azioni per la diffusione della connettività ADSL/Internet attraverso borse di studio, stages e laboratori multimediali ed ha organizzato convegni mirati allo sviluppo delle TLC nelle PMI.

Telecom Italia ha da tempo sviluppato un proficuo rapporto con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, organizzando una **settimana di studio sulle telecomunicazioni**, arrivata alla dodicesima edizione, che ha coinvolto 25 studenti laureandi in Economia e Commercio i quali, attraverso testimonianze di esperti Telecom, hanno avuto l'opportunità di conoscere direttamente un contesto aziendale ed acquisire elementi utili in chiave di orientamento professionale.

Telecom Italia ha partecipato anche per il 2000 alla manifestazione denominata **Task**, organizzata da "Il Sole 24 Ore", che offre ai neo laureati un quadro delle possibili carriere e delle modalità di accesso al mondo del lavoro, fornendo gli strumenti operativi utili per orientare le proprie scelte e valutare in modo consapevole opportunità di crescita professionale.

Telecom Italia Lab ha partecipato al "Programma MIT-Italia", sponsorizzato dal Consiglio per le Relazioni tra Italia e USA, che ha l'obiettivo di favorire interscambi tra studenti dei rispettivi Paesi.

SEAT ha assicurato il proprio sostegno a favore della Fondazione IG Students per il progetto di formazione di giovani avviati al lavoro.



Nel corso del 2000 CSELT ha ospitato visite di studenti di scuola secondaria (circa 600 nei 12 mesi) e di discenti e professori di diverse università italiane (Torino, Padova, Pisa, ecc.). Ha inoltre partecipato attivamente alle iniziative del MURST promosse attraverso la Settimana Scientifica e Tecnologica, all'interno della quale ha organizzato un apposito evento dedicato alle scuole. 75 giorni di docenza sono state svolte dal personale CSELT presso università e istituti vari.



Con il "Fellowship Programme" TIM ha creato un network internazionale con le università, attraverso accordi di partnership che sta definendo con diversi poli accademici italiani e stranieri (ad oggi le università convenzionate sono 11: Politecnico di Milano, Federico II di Napoli, Università degli studi di Palermo, Università degli studi di Cagliari, Istituto S. Anna di Pisa, CERISDI di Palermo, ISUFI di Lecce, Cattolica di Milano, Università degli studi di Milano, Tor Vergata di Roma, Roma 3 di Roma) per promuovere la formazione e la crescita professionale degli studenti universitari, nei campi della new economy, del mobile-business e dell'ICT (circa 800.000 studenti coinvolti nelle attività del progetto). Il sito web www.timfellowship.it è stato concepito come strumento di comunicazione integrata tra l'azienda, le università coinvolte nel network e gli studenti universitari, per creare una comunità virtuale (corsi di formazione a distanza, forum, chat di discussione, e-library su tematiche legate alla new economy e al mobile-business).

La SCUOLA SUPERIORE G. REISS ROMOLI ha erogato corsi, nell'ambito del progetto Euroteam, al quale partecipano i principali gestori di TLC europei, con l'obiettivo di diffondere nel management una vision internazionale sugli scenari di riferimento ed ha collaborato con le università di Roma e di L'Aquila per attività di stage, tesi e tirocini.

SODALIA ha avviato programmi di collaborazione con l'università di Trento finalizzati sia alla diffusione sul territorio della metodologia di sviluppo aziendale sia allo sviluppo congiunto di prodotti software nell'ambito della ricerca (tool per il calcolo delle metriche software). Nel dicembre 2000 è stato siglato un accordo di collaborazione con l'università di Trento per effettuare ricerche applicative innovative. Ulteriori contatti sono stati avviati con le università di Napoli e Catalunya, a titolo di caso di studio, dove è stata presentata l'esperienza aziendale.

►► Interaction Design Institute

L'Istituto, promosso da Telecom Italia e da Olivetti che si sono assunte l'impegno di garantire la copertura finanziaria dell'iniziativa, sarà una scuola post-universitaria dove sarà possibile sviluppare le conoscenze tecniche e culturali nel settore delle comunicazioni e ricevere una preparazione manageriale e di iniziativa imprenditoriale. Parte integrante del progetto sarà la creazione di un laboratorio di ricerca che ospiterà giovani talenti con esperienze accademiche differenti, con l'obiettivo di creare un giusto mix fra design e tecnologie.

►► Le iniziative per la scuola

Realizzare un sistema di formazione innovativo, adeguato ai sistemi di comunicazione tecnologicamente avanzati e alle nuove sfide della società dell'informazione, è da oltre tre anni l'obiettivo perseguito da **Webscuola.it**, il servizio di Tin.it (ora SEAT Pagine Gialle) creato nel 1997 in collaborazione con il



ministero della Pubblica Istruzione. Solo attraverso interventi specifici ed operazioni dedicate è possibile favorire infatti lo sviluppo della società dell'informazione e dell'economia digitale, contribuendo a ridurre la carenza di profili professionali che, in assenza di precise misure dedicate all'education, supererà il milione e mezzo di unità nel 2002, secondo stime accreditate a livello europeo. Grazie alla nuova convenzione siglata con il ministero della Pubblica Istruzione nel mese di gennaio 2001, Webscuola.it propone oggi alle scuole, in aggiunta alle consolidate attività di didattica on line, soluzioni evolute di e-learning e servizi Internet specializzati quali la navigazione sicura con filtraggio dei contenuti non idonei, l'accesso veloce ad Internet con "ADSL 640" e "Easy SelfSite Plus", un ambiente di sviluppo personalizzato per realizzare facilmente il sito scolastico.

Il portale Webscuola.it offre contenuti e servizi dedicati ai mondi specifici che compongono l'universo della scuola, attraverso le aree **Aulaperta** (il sito delle classi) e **Professione Scuola** (il sito dei docenti).

Aulaperta è la sezione dedicata alle attività interattive delle classi. Durante le ore di lezione, sotto la guida dei propri insegnanti, esse possono consultare le risorse didattiche multimediali sviluppate in collaborazione con i partner editoriali del sito, che trovano in Webscuola un canale privilegiato ed innovativo per raggiungere in maniera efficace studenti e professori.

I laboratori bimestrali ed il fittissimo calendario di eventi on line, moderati dagli esperti della comunità di Webscuola e realizzati grazie anche alla collaborazione con i partner editoriali, costituiscono l'offerta centrale di queste attività: interazione, dialogo e comunicazione sono i punti chiave di un approccio innovativo all'insegnamento e all'apprendimento.

Professione Scuola è la sezione del sito mirata alle esigenze dei professionisti del mondo della scuola, siano essi docenti o dirigenti: integra un servizio informativo di news specializzate con seminari a distanza, forum e altri strumenti di guida all'utilizzo ottimale di Internet, per agevolare presso queste importanti categorie professionali lo svolgimento delle attività connesse tanto alla didattica in aula quanto all'aggiornamento della propria professione di insegnante o di manager dell'istituzione scolastica. Webscuola realizza inoltre ogni anno un concorso aperto a tutte le scuole d'Italia per stimolare la produzione di contenuti multimediali e favorire la sperimentazione delle nuove modalità di formazione offerte da Internet. I premi messi in palio sono forniti da prestigiose aziende del campo dell'education e dell'alta tecnologia, che scelgono di collaborare con Webscuola per contribuire alla diffusione di quelle competenze tecniche e culturali ormai indispensabili nella società contemporanea.

Varie le iniziative dedicate al mondo della scuola e del lavoro che TIM ha sostenuto: il convegno "TLC e Teoria

I numeri di Webscuola ^(*)	
30.000	studenti coinvolti
2.200	docenti iscritti al sito
970	classi iscritte al sito
30.000	pageviews giornalieri
Partnership attualmente in corso: EF Education, Hewlett Packard Italia, Editori Riuniti, Fratelli Alinari, Hochfeiler, Eufic, Bonsaka, Laboratorio di Tecnologie Audiovisive, Cliomedia, Officina.	

(*) dati aggiornati al 28 febbraio 2001



dell'Informazione – università degli studi della Calabria”, il convegno Confartigianato, quello Confindustria, il Convegno Nazionale Telecomunicazioni, quello sui “Capital markets in the age of euro”, il Salone del Franchising e le pagine dedicate sulla stampa periodica all'orientamento professionale dei giovani (Ateneo per Azienda) e per meglio comprendere e superare i colloqui di lavoro (Operazione Mercurius).

FINSIEL ha coordinato e gestito “Campus in Fabula”, un corso di formazione per “Operatori del turismo culturale ed ambientale” finanziato dal programma Youthstart del FSE (Fondo Sociale Europeo, erogato e gestito dal ministero del Lavoro) e promosso dall'assessorato alle Politiche Sociali del comune di Roma.

Il corso, della durata di 900 ore, è stato rivolto a 50 ragazzi/e dai 14 ai 19 anni a bassa scolarità e a rischio di esclusione sociale. Le attività sono iniziate nel novembre del 1998 e sono terminate a maggio del 2000. I partecipanti hanno svolto sia attività in aula (circa 700 ore) che uno stage di tre mesi (tra dicembre 1999 e aprile 2000) presso aziende del settore ricettivo/turistico.

INSIEL (Gruppo Finsiel), oltre ad aver partecipato con propri docenti al comitato IRRSAE-MCE per il progetto regionale “Scuole in rete”, ha tenuto corsi per studenti delle scuole medie inferiori e superiori sulle tecnologie Internet (12 ore), sui servizi telematici al cittadino (12 ore), ha ospitato visite scolastiche in azienda (20 ore), effettuato consulenza progettuale e formazione

agli insegnanti per la costruzione di siti web delle scuole e servizi annessi (28 ore), “hosting” di siti web delle scuole della regione Friuli Venezia Giulia sulla rete Insiel (60 ore), configurazione e gestione del laboratorio multimediale presso il consorzio universitario di Pordenone (60 ore), corsi di alfabetizzazione informatica per il diploma universitario per tecnici audiovisivi e multimediali dell'università di Udine (80 ore), corsi di informatica e grafica del territorio per il diploma universitario sulle politiche territoriali dell'università di Trieste (60 ore), un workshop sulle nuove tecnologie informatiche presso l'Area Science Park (12 ore) e convegni sulle nuove professioni in campo informatico, multimediale e telecomunicazioni per studenti delle scuole superiori e per universitari. Ha inoltre dato un contributo all'AIIESEC per un convegno organizzato presso l'università degli Studi di Trieste e progettato e collaborato alla pubblicazione di 10 lezioni, sulle tecnologie Internet e html programming, sul quotidiano “Il Piccolo” .

TELESOFT ha assicurato il proprio sostegno ad iniziative di orientamento al lavoro promosse da università italiane o da società ad esse collegate.

►► Occasioni di lavoro

L'impegno di TIM nei confronti di una politica di sviluppo delle risorse umane, che ha come punto di partenza la persona e come aree di intervento non solo la sfera lavorativa ma anche quella sociale, è caratterizzato anche da una maggiore flessibilità



nell'inserimento di giovani risorse (circa 5.000 con meno di 30 anni negli ultimi tre anni).

In SEAT nel corso del 2000 sono stati assunti 25 giovani laureati come prima occupazione, di cui 8 provenienti da stage aziendale, che rappresentano il 32% delle assunzioni totali.

La SARITEL nel 2000 ha assunto 49 giovani diplomati e 24 giovani laureati per un totale di 73 persone e con un incremento rispetto al '99 del 58%.

Il Gruppo Telecom Italia ha erogato contributi ad associazioni e ad istituti universitari aventi come scopo la formazione e la creazione di lavoro.

SALUTE E SOLIDARIETA' SOCIALE

Nell'ambito delle attività di solidarietà sociale all'interno di Telecom Italia S.p.A. sono presenti diversi **Gruppi Donatori Sangue**: si distinguono per il prodigarsi a favore di dipendenti, e loro familiari, che hanno necessità di sangue o derivati.

I Gruppi sono presenti in diverse realtà ed aderiscono a differenti associazioni (Croce Rossa Italiana, AVIS, ecc.); la loro opera è prevalentemente sentita nel Mezzogiorno dove le scorte di emoderivati sono più scarse.

TELESOFT ha favorito e sostenuto il gruppo dei 62 dipendenti donatori di sangue organizzando il punto di raccolta sangue.

Telecom Italia Wireline Services ha effettuato due campagne comunicazionali per il sociale: "**Charity 12**" nel mese di agosto (il Servizio 12 ha svolto azione di aiuto e sostegno per gli anziani nelle città di Milano e Napoli) e quella **contro il fenomeno dello sfruttamento della prostituzione** (attivazione di un numero verde per le richieste di aiuto) in collaborazione con la Presidenza del Consiglio.

Con il **Progetto Ginestra** TIM ha previsto la creazione di opportunità di lavoro per i detenuti di alcuni istituti di pena, organizzati in cooperative. Obiettivo è quello di favorire l'acquisizione di valide esperienze professionali, contribuendo alla concreta attuazione del fine rieducativo della pena che considera il lavoro come strumento di reinserimento sociale. L'iniziativa prevede l'esternalizzazione di alcune attività aziendali alla cooperativa "Out&Sider" del carcere di San Vittore a Milano, dove sono attualmente impiegati 15 detenuti, e alla cooperativa "E-team" del carcere di Rebibbia a Roma, dove sono attualmente impiegati 12 detenuti. In entrambi i casi si tratta di attività amministrative



Migliaia di giovani hanno partecipato al progetto di sviluppo professionalità Internet, presente nel sito istituzionale di Telecom Italia, volto all'inserimento di 500 nuovi assunti nelle diverse aziende del Gruppo, inviando i loro curricula attraverso il suddetto sito.

FLASH 2001

- Il Gruppo Telecom Italia ha stipulato un accordo con la YouManCom S.p.A. (azienda che opera nel Terzo Settore offrendo alle organizzazioni non-profit servizi di marketing e comunicazione finalizzati alla raccolta di fondi) grazie al quale, attraverso il "Portale Multiaccesso Info12", vengono fornite ai cittadini informazioni sul Terzo Settore.
- TIM Perù ha promosso un'iniziativa a favore del Puericultorio Pérez Aranibar destinando al medesimo una quota di "10 soles" per l'acquisto di ogni Tim Pack effettuato entro le ore 8 del 15 febbraio.



per il cui svolgimento TIM fornisce tutte le attrezzature necessarie e, grazie al coinvolgimento di propri manager, anche corsi di formazione per i detenuti lavoratori. I frutti del Progetto Ginestra sono già evidenti dalla crescita imprenditoriale delle due cooperative che stanno acquisendo competenze e professionalità e avviando contatti con nuovi clienti pubblici e privati. Grazie alle competenze acquisite, due dei detenuti della cooperativa milanese hanno addirittura trovato lavoro all'esterno.

Il **Progetto Arcobaleno** di TIM (collocamento "mirato e produttivo" di risorse disabili nei Customer Service, in attuazione della legge 12.03.99 n. 68) ha interessato nell'anno le sedi di Bologna, Padova, Napoli e Roma. Ad oggi sono stati inseriti 54 portatori di handicap ed altri lo saranno nel corso dell'anno. L'inserimento avviene attraverso un percorso articolato che prevede una formazione mirata e personalizzata, in base alle specifiche caratteristiche del disabile, ed un'opera di sensibilizzazione dei colleghi e dei responsabili incaricati di accogliere e gestire tali risorse. Il ricorso alle strutture territoriali esistenti e ad una società di consulenza specializzata in materia consente inoltre di offrire un sostegno costante alla funzione aziendale che le accoglie. Dal monitoraggio effettuato emerge non solo un elevato grado di soddisfazione da parte dei neo-inseriti, ma anche un arricchimento generale del know-how aziendale grazie allo sviluppo della capacità di problem solving che il rapporto con i lavoratori disabili ha stimolato in alcuni membri del personale.

TIM ha sostenuto convegni su "Elettromagnetismo", "Telemedicina", "Crimine Organizzato" (Convegno ONU) ed iniziative quali "Cena benefica bambini Kenia" (AICOS), "La città dei bambini" (Palazzo Isimbardi a Milano), "Convivio" (a favore Anlaid), "Sconcerto" (100 lire per la solidarietà) e "Premio Fondazione Marconi".

SEAT ha erogato contributi alla Fondazione La Stampa - Specchio dei Tempi, in favore delle popolazioni colpite dall'alluvione di ottobre 2000, e all'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù per l'acquisto del FACS, un'apparecchiatura di straordinaria importanza per la ricerca scientifica, necessaria per la diagnosi e la ricerca di malattie che spaziano dall'immunologia all'ematologia, oltre che per lo studio del rischio del rigetto dei trapianti d'organo.

Per la giornata di raccolta fondi di **Telefono Azzurro** (25-26 aprile 2000, per ogni ortensia azzurra 25.000 lire o libero contributo a sostegno del progetto) Tin.it (incorporata in SEAT Pagine Gialle in data 15.11.2000) ha prodotto a proprie spese 100.000 CD-ROM con all'interno documenti di Telefono Azzurro e l'abbonamento ad Internet Clubnet gratuito (la grafica è stata realizzata da Telefono Azzurro). Sulla home page di Tin.it e Telefono Azzurro (www.azzurro.it, promo ancora attiva) c'era la possibilità di abbonarsi on-line a Tin.it. I 100 mila CD sono stati distribuiti da volontari in 2.000 piazze d'Italia. Per ogni attivazione da CD oppure on-line Tin.it donava 5.000 lire a Telefono Azzurro.



Gli attivati sono stati circa 2.000, per cui Tin.it ha donato a Telefono Azzurro 10 milioni di lire.

In occasione della settimana dell'ONU (fine ottobre 2000) Tin.it ha prodotto 10.000 CD-ROM in collaborazione con Skynet. La grafica è stata realizzata da ONU ITALIA in partnership con il Senato e la Camera dei Deputati. Sono stati distribuiti 2.000 CD a tutti i Parlamentari dopo la conferenza stampa del Segretario generale italiano Staffan De Mistura a palazzo Giustiniani. Il CD conteneva documenti ONU sui propri obiettivi e contenuti umanitari, oltre all'abbonamento ad Internet Clubnet gratuito.

Un'importante rete V-SAT è quella realizzata da TELESPIAZIO per conto del World Food Program per collegare 15 paesi africani con la sede di Roma; è stata successivamente assegnata alla Telespazio anche la realizzazione della sottorete del Centro Sud America. Forte di questo successo la società ha presentato, congiuntamente con la Capogruppo, un'offerta in risposta ad un bando di gara emesso dalla FAO, avente per oggetto una rete internazionale con caratteristiche simili.

Interessanti opportunità di sviluppo sono legate ad alcuni progetti principalmente nei settori della Teledidattica e della Telemedicina, co-finanziati da parte dell'ESA e dell'UE, e per i quali si è dato l'avvio alla realizzazione di una piattaforma multimediale. Telespazio ha contribuito all'organizzazione del convegno

internazionale "Telemedicina, Telecomunicazioni in Sanità".

►► **Telefonia pubblica**

Sono state realizzate 2 grafiche per un totale di 5 milioni di pezzi riproducenti immagini a sostegno di temi sociali ("Non scherzare col fuoco" in collaborazione con il ministero dell'Ambiente e "Giornata mondiale dell'Alzheimer" con l'AIMA) sulle schede di telefonia pubblica.

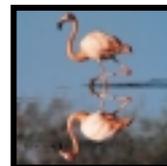
►► **Donazione materiale informatico**

INSIEL (Gruppo Finsiel) ha donato 77 personal computer e 5 stampanti a Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, associazioni, scuole e parrocchie.

TELESOFT ha donato 227 personal computer a varie scuole italiane.

La SCUOLA SUPERIORE G. REISS ROMOLI ha ceduto arredi e mobili ad enti di beneficenza ed associazioni senza fine di lucro ed ha continuato a sostenere le attività di associazioni di disabili acquisendo i loro servizi di packaging and mailing.

Il Gruppo ha erogato contributi a fondazioni, associazioni di assistenza e tutela alle categorie svantaggiate e con attività attinenti alla qualità della vita e ad iniziative di solidarietà sociale (Nelson Mandela Children's Fund, "La Stampa-Specchio dei Tempi" per l'alluvione di Piemonte e Val d'Aosta, Medici senza Frontiere, UNICEF, Amnesty International, etc.). Ha altresì sostenuto eventi legati alla solidarietà ed alla salute quali un convegno con il Consorzio San Patrignano ed il Progetto "Casco" per il suo utilizzo da parte dei motociclisti.



I contingenti militari italiani impiegati all'estero in missione di pace, sempre più utilizzano i mezzi messi a disposizione da Telespazio come mezzi di comunicazione primari. Gli ultimi collegamenti sono quelli in Eritrea che si uniscono a quelli già operativi da tempo in Bosnia, Kosovo e Albania.



CULTURA, ARTE, SPORT



L'eccezionalità rappresentata dall'evento giubilare ed il notevole impatto sociale e religioso che tale celebrazione comporta in tutto il mondo, ha coinvolto Telecom Italia in un progetto che, oltre alla fornitura di strutture e servizi tecnologicamente avanzati, dedicati alla Santa Sede e alle sue Nunziature e Conferenze Episcopali dislocate in tutto il mondo, si è sostanziato nel corso del 2000 nella fornitura di servizi di pubblica utilità quali un Call Center per le informazioni ai pellegrini, un sito Internet e un ampliamento delle strutture di Telefonia Pubblica nei luoghi giubilari ivi comprese le infrastrutture messe a disposizione in occasione dei Grandi Eventi.

► Progetto Giubileo

Call Center: è stato il servizio telefonico ufficiale (06.6802000) del Comitato Centrale del Grande Giubileo dell'Anno 2000 messo a disposizione dei pellegrini per ottenere tutte le informazioni sul Giubileo a Roma. In particolare le informazioni fornite hanno riguardato gli eventi del Calendario dell'Anno Santo (35,3% sul totale delle chiamate), notizie inerenti l'alloggiamento (12,1%) oltre alle notizie circa l'ubicazione delle chiese per Messe e Confessioni e le informazioni sull'Accoglienza. Le informazioni sono state fornite in **5 lingue** (italiano, inglese, spagnolo, francese, tedesco) attraverso un sistema di riconoscimento automatico della voce (operativo 24h su 24) o, qualora le richieste necessitavano di risposte più specifiche, attraverso operatori umani (disponibili tutti i giorni dalle ore 8.00 alle 18.00).

Sito Internet: è stato il sito ufficiale del Comitato Centrale del Grande Giubileo dell'Anno 2000 (www.jubil2000.com) attraverso il quale si è potuto "navigare" in oltre **80.000 pagine**, disponibili in **11 lingue** (italiano, inglese, spagnolo,

francese, tedesco, portoghese, polacco, russo, arabo, cinese continentale, cinese di Taiwan), pregando con il Santo Padre, ascoltando la Sua voce, assistendo in diretta ai principali eventi trasmessi dal Centro Televisivo Vaticano nonché ascoltando le notizie della Radio Vaticana sul Grande Giubileo. Nel sito è stata disponibile una sezione contenente i temi storici e spirituali dei passati Giubilei, gli affreschi dei Musei Vaticani e tour "virtuali" nelle catacombe romane e nello Stato Città del Vaticano.

E' stata implementata a Roma la rete di **Telefonia Pubblica** attivando **132 telefoni pubblici** a basso impatto ambientale **in aree di grande rilevanza** (aree turistiche, strutture di accoglienza, aree parcheggi ed aree dei Grandi Eventi) ed installando circa **61 terminali nelle Aree Basilicali** (S.Pietro, P.zza Risorgimento, S. Giovanni, S.Croce in Gerusalemme, S.M.Maggiore, S. Paolo, S.Lorenzo e S. Sebastiano), e **percorsi giubilari**. Anche nel resto d'Italia sono state incrementate di circa **300 unità** le postazioni telefoniche a disposizione del pubblico nelle più importanti aree di interesse giubilare (Assisi, Padova, Napoli, Firenze, Perugia, S.Giovanni Rotondo).

Telecom ha svolto un ruolo fondamentale nello svolgimento dei due grandi eventi **Giubileo dei Lavoratori** (1° maggio) e **Giornata Mondiale della Gioventù** (15-20 agosto). Tale ruolo si è sostanziato nella messa a disposizione di **52 telefoni pubblici**



e **34 linee** (per FF.OO. e Protezione Civile operanti presso la Sala Operativa unificata, l'Organizzazione della S. Sede, TV e Media) in occasione del 1° maggio, e di **97 telefoni pubblici** (piazzole e strutture ricettive esterne), **407 linee ISDN** (per Organi dello Stato ed aziende di servizi per l'Organizzazione S. Sede, per Stampa, TV, Media), **3 Ponti Radio su mezzi mobili**, un **Centro Mobile Telefonia Pubblica** (10 telefoni con fax, apparecchio per audiolesi), oltre a garantire servizio di assistenza "on site" nelle 24 ore, per la Giornata Mondiale della Gioventù.

Il **sito istituzionale di Gruppo** è il prodotto della nuova strategia Internet per migliorare il livello di comunicazione, di immagine e di servizio che il Gruppo offre on line al proprio pubblico.

Disponibile in italiano e inglese e rivolto ad un pubblico di tipo istituzionale (operatori dell'informazione, investitori ed analisti finanziari, istituzioni pubbliche e private) il sito è il luogo privilegiato per tutte le informazioni sul Gruppo relative alle telecomunicazioni, l'ICT, la finanza, l'economia.

L'obiettivo è quindi di fornire, attraverso i canali "stampa", "azionisti", "tecnologie", informazioni chiare, esaurienti e complete sulle attività, le strategie e i progetti riguardanti il Gruppo Telecom Italia. Oltre ai contenuti di carattere informativo, il sito segue on line gli eventi, le manifestazioni e le iniziative istituzionali di Gruppo. Nel 2000, il sito Telecom Italia ha ripreso e rielaborato in chiave web le

immagini, i contenuti e i temi della campagna istituzionale ideata per comunicare l'immagine del Gruppo nel nuovo universo simbolico della tecnologia, dell'innovazione e del futuro.

In occasione dello SMAU, è stato realizzato uno spazio multimediale per seguire le immagini dell'evento attraverso le web cam posizionate negli stand del Gruppo Telecom Italia.

Il sito ha dato grande risalto anche agli incontri con la comunità finanziaria (Venezia, New York, Firenze), con un'area riservata al pubblico degli analisti e della stampa economico-finanziaria che ha potuto seguire in diretta streaming gli interventi dei relatori e consultare i materiali e la documentazione rilasciati in tempo reale.

Dal 19 ottobre, data della pubblicazione del sito Corporate, fino al 31 dicembre 2000, le page view totali sono state circa 11 milioni e più di un 1 milione e mezzo sono stati gli accessi alla home page www.telecomitalia.it. Circa 10.000 gli accessi mensili al canale "stampa" ed altrettanti al canale "azionisti", mentre oltre 20.000 sono stati gli accessi al canale "tecnologie".

L'Archivio Storico di Telecom Italia nasce dall'unificazione degli archivi di Stet e Sip e raccoglie il patrimonio documentale, cartaceo e iconografico, prodotto dalle società concessionarie telefoniche (Sip, Stet, Stipel, Telve, Timo, Teti, Set e altre precedenti società minori).

Tra i documenti, sono conservate anche scritture sociali di importanti società idroelettriche risalenti alla fine del secolo XIX.



In occasione del “Palatelecom” - la manifestazione itinerante di Telecom Italia per incontrare gli italiani presentando parte della propria offerta - l'Archivio Storico ha ideato e collaborato alla realizzazione di uno spazio esclusivamente dedicato alla storia e alla memoria. Partendo da alcuni importanti documenti in esso custoditi, è stato realizzato un CD-ROM sulla storia del telefono in Italia, “esplorato” da migliaia di visitatori; molti di loro (636), attraverso le tecnologie messe a disposizione, hanno avuto modo di lasciare la propria personale testimonianza audiovisiva sul tema. Le dichiarazioni rilasciate sono oggi in via di catalogazione.

Con le sue 13.441 unità archivistiche ed oltre un milione di carte riordinate, 20.000 immagini fotografiche catalogate in 1.837 schede iconografiche e 1.357 volumi, l'Archivio Storico di Telecom Italia è oggi il più importante archivio italiano di settore e uno dei maggiori d'Europa.

Tra gli archivi aziendali privati, soltanto quello Fiat ha dimensioni confrontabili.

Nel corso dell'anno, grazie all'assistenza di archivisti professionisti, hanno visitato l'Archivio e consultato il materiale in esso raccolto tre scolaresche (36 studenti), 11 studiosi e personale dell'azienda.

Manifestazioni culturali e musicali (Premio Campiello, Arena di Verona, Teatro alla Scala di Milano, concerti di Gianni Morandi), mostre d'arte, sostegno allo sport (imbarcazione di Soldini, Mille Miglia, Olimpiadi di Sidney) vedono Telecom Italia sempre impegnata per diffondere la cultura, la musica, l'arte e lo sport nel nostro Paese.

TIM ha assicurato il proprio sostegno ad eventi culturali e artistici di rilievo (706° Perdonanza Celestiniana, Premio Grotta di Tiberio, Museo G. Marconi, realizzazione mappe e cartine per il Giubileo, Teatro Comunale di Genova, stagione teatrale Comune di Nogara, Mediolanum Tour, spettacolo interattivo “Forbici follia”, Europa Card Show, la mostra filatelica Verona Fil, ecc.) e si è distinta collegando la propria immagine a manifestazioni sportive quali “Vivicittà 2000” e 23° Rally Azimut.

SEAT ha assicurato il proprio sostegno a favore della Fondazione Teatro Regio di Torino ed ha contribuito all'iniziativa “Pubblicità e Progresso” per il festival della comunicazione sociale.

Nel corso dell'anno 2000 è stata completata la realizzazione della **Biblioteca e Show Room Multimediale** Seat Pagine Gialle S.p.A. nate con il duplice obiettivo di salvaguardare la documentazione storica aziendale più significativa e di agevolarne l'aggiornamento e la consultazione. La struttura, a cui è stato dedicato uno spazio di circa 250 mq., è costituita da differenti elementi di archiviazione, consultazione e fruizione della sala fortemente integrati fra loro. L'archivio, situato in un apposito ambiente, contiene oltre 10.000 volumi relativi ad Elenchi Telefonici e prodotti SEAT (Pagine Gialle, Annuari, ecc.) pubblicati dal 1913 ad oggi nonché la documentazione inerente bilanci, verbali delle Assemblee degli Azionisti e dei Consigli di Amministrazione. Il sistema elettronico di supporto costituisce uno degli elementi più innovativi: attraverso più punti di consultazione, allocati nella sala in apposite show-case, si può accedere al catalogo delle pubblicazioni disponibili o “navigare”, attraverso un'interfaccia user-friendly, nella storia dell'azienda e dei suoi prodotti. E' infatti possibile sfogliare il primo Elenco pubblicato a Torino nel 1926 o ripercorrere l'evoluzione grafico/contenutistica dell'editoria telefonica, cogliendo i cambiamenti del linguaggio, del costume e della comunicazione pubblicitaria di circa un secolo.



L'accesso ad Internet consente di consultare i siti SEAT e di accedere alle informazioni più aggiornate sull'azienda e sul suo portafoglio prodotti.

Le postazioni di consultazione, unitamente ad alcuni elementi vetrina in cui sono esposti i prodotti SEAT più significativi, costituiscono la vera e propria show-room, caratterizzata da un design architettonico molto moderno e dotata dei più avanzati sistemi audiovisivi.

FINSIEL ha assicurato il proprio sostegno alla manifestazione "Global Junior Challenge – I giovani nell'era digitale", svoltasi a Roma il 4 dicembre del 2000, (esposizione, convegno e concorso internazionale per premiare i migliori progetti realizzati da giovani nel campo della formazione attraverso le nuove tecnologie), al II Congresso Nazionale della Società Italiana di Chirurgia Tecnologica e Computer Assistita, tenutosi a Napoli dal 16 al 18 novembre 2000, ed al concorso internazionale di canto dedicato ad operisti italiani e stranieri nell'ambito del 5° Festival Mario Lanza 2000 e del 3° Premio Filignano Arte 2000 (manifestazioni tenutesi nel mese di agosto e organizzate dal Comune di Filignano (IS) in collaborazione con l'Associazione Mario Lanza). E' stata offerta una sponsorizzazione tecnica (disponibilità hardware) per la partecipazione del Bollettino Telematico dell'Arte al Salone dei Beni Culturali di Venezia.

INSIEL (Gruppo Finsiel) ha sostenuto iniziative culturali, artistiche e sportive quali il Festival

della Canzone Triestina, la stagione lirica e di balletto ed il Festival dell'Operetta presso il Teatro Comunale Giuseppe Verdi, il Libretto della stagione del Teatro La Contrada, il Concerto Cameristi Triestini ed il "Progetto Internet: nonni e nipoti Comune di Trieste".

VENIS (Gruppo Finsiel) ha erogato contributi per la pubblicazione "Venezia Itinerari Spirituali – Guida alla scoperta dei luoghi sacri".

TELESOFT ha sponsorizzato una manifestazione teatrale.

TELESPAZIO ha contribuito, con la Fondazione G. Marconi, alla creazione di un monumento riprodotto la prua della nave "Elettra" ed ha sponsorizzato un torneo internazionale di rugby in occasione de "La Perdonanza".

La SCUOLA SUPERIORE G. REISS ROMOLI dispone di una biblioteca, dotata di circa 6.000 libri e di 300 riviste specialistiche, che viene messa a disposizione non solo dei partecipanti ai corsi, ma anche di studenti esterni, laureandi, ricercatori, ecc. Per gli utenti è possibile consultare banche dati esterne e su CD-ROM. La Scuola realizza e pubblica – in quanto casa editrice – una serie di libri attinenti al mondo dell'Ingegneria dell'Informazione e di Direzione Aziendale. Anche in questo caso viene privilegiato un approccio sistemistico ed equilibrato tra teoria e prassi manageriale.

Il Gruppo Telecom Italia ha erogato contributi a varie associazioni culturali e fondazioni.



E' stata realizzata dalla Scuola Reiss Romoli la 10ª edizione del Forum Delphi, indagine previsionale sulle evoluzioni politiche, economiche e sociali del sistema Italia nel triennio 2000-2002.



A group of dolphins swimming in the ocean. The dolphins are in the lower half of the frame, moving towards the right. The water is a deep blue color. The text "GLI STAKEHOLDER INTERNI" is overlaid on a black rectangular background in the center-right of the image.

GLI STAKEHOLDER INTERNI



I DIPENDENTI

Ai dipendenti è stato destinato il 20,8 % del valore aggiunto (7.717 miliardi), in lieve aumento rispetto alla percentuale dell'anno precedente.

I dipendenti del Gruppo al 31.12.2000 sono 114.669 (122.662 al 31.12.1999). La diminuzione, di 7.993 unità, deriva dal turnover del personale, dalle variazioni dell'area di consolidamento e dalle acquisizioni e cessioni di aziende effettuate nel corso dell'anno. Nell'ambito del turnover, la principale componente è data dalle cessazioni avvenute presso la Capogruppo Telecom Italia, anche per l'applicazione dell'istituto della mobilità ex lege n. 223/1991 a seguito degli accordi con le

Organizzazioni Sindacali di marzo e luglio 2000. Nell'ambito delle operazioni societarie si è verificata l'uscita di 17.978 unità, essenzialmente a seguito della cessione (-17.857 unità) delle società operanti nei settori manifatturiero (gruppo Italtel) e impiantistico (gruppo Sirti), controbilanciata da un incremento di 17.567 unità, principalmente dovuto al gruppo Nortel Inversora (7.498 unità), Maxitel (1.229 unità) e gruppo Seat (7.515 unità).



Consistenza personale						
Gruppo Telecom Italia 2000 (tempo det. + indet. + locals)	Telecom Italia S.p.A. (tempo det. + indet. + locals)					
		2000	1999	1998	1997	1996 (*)
114.669	Totale	66.541	76.113	79.508	82.317	86.030
14.171 (*)	Laureati	5.675	6.478	6.697	6.768	6.648
52.690 (*)	Diplomati	39.660	43.829	45.414	46.617	47.763
22.111 (*)	Altri	21.206	25.772	27.397	28.932	31.619
15,8 (*)	Anzianità media	18,08(*)	18	17,11	17,03	17,02
3.961	Assunzioni tempo ind.	384	421	609	1.101	1.589
11.324	Cessazioni tempo ind.	7.962	3.816	3.418	5.419	5.781

(*) La suddivisione per titolo di studio è circoscritta al solo personale occupato in Italia, così come il dato relativo all'anzianità media, e non comprende il personale SEAT (7.515 unità).

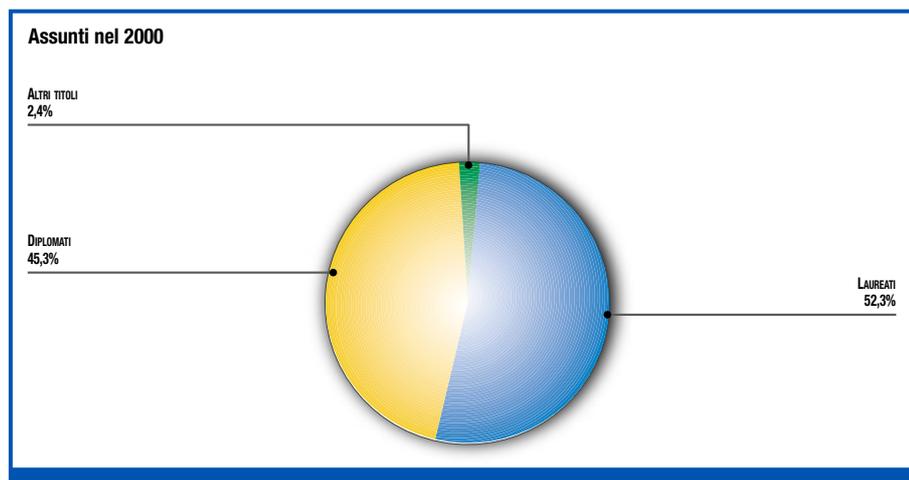
(*) Il 1996 è al netto delle consistenze STET (605 unità).

Consistenze T. I.	66.541	76.113	79.508	82.317	86.030
Consistenze STET					605
Totale	66.541	76.113	79.508	82.317	86.635
Variazioni numeriche	-9.572	- 3.395	- 2.809	- 4.318	- 3.587

Nel 2000 è stato avviato il processo di riorganizzazione del Gruppo, che ha portato alla costituzione di "Business Unit" autonome, coordinate da una Corporate con ruoli di indirizzo e controllo. La nuova organizzazione diventerà pienamente operativa nel corso del 2001.

Occupati per titolo di studio al 31.12.2000 - Telecom Italia S.p.A. (*)						
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale	% sul totale
Laureati	959	1.163	3.549	4	5.675	8,5
Diplomati	92	459	37.938	1.144	39.633	59,5
Altri titoli	1	21	12.527	8.657	21.206	32,0
Totale	1.052	1.643	54.014	9.805	66.514	100,0

(*) I dati non comprendono il personale estero locale (27 unità).





Consistenza per categoria professionale al 31.12.1999 – Telecom Italia S.p.A. (*)

	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale
	1.103	5.049	58.086	11.875	76.113

(*) Il dato è al lordo delle 33 risorse estero locale e del personale ex SIRM.

Consistenza per categoria professionale al 31.12.2000 – Telecom Italia S.p.A. (*)

	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale
	1.052	1.643	54.041	9.805	66.541

(*) Il dato è comprensivo delle 27 risorse estero locale.

Assunzioni/Cessazioni personale a tempo indeterminato al 31.12.2000 – Telecom Italia S.p.A.

Totale assunzioni e passaggi da Società del Gruppo	497
Totale cessazioni e passaggi a Società del Gruppo	10.071

**Distribuzione del personale al 31.12.2000 – Telecom Italia S.p.A. (*)
(per fasce di età e per categoria professionale)**

	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale
Fino a 20 anni	–	–	16	–	16
Da 21 a 30 anni	2	5	4.056	91	4.154
Da 31 a 40 anni	193	556	22.542	1.146	24.437
Da 41 a 45 anni	226	354	7.772	1.450	9.802
Da 46 a 50 anni	255	316	10.163	3.934	14.668
Da 51 a 55 anni	297	318	8.254	3.009	11.878
Oltre 55 anni	79	94	1.211	175	1.559
Totale	1.052	1.643	54.014	9.805	66.514

**Distribuzione del personale al 31.12.2000 – Telecom Italia S.p.A. (*)
(per fasce di anzianità e per categoria professionale)**

	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale
Fino a 1 anno (*)	64	34	274	–	372
Da 1 a 5 anni	131	186	2.277	22	2.616
Da 6 a 10 anni	129	264	9.752	534	10.679
Da 11 a 20 anni	368	582	22.475	2.308	25.733
Da 21 a 25 anni	136	148	6.208	1.829	8.321
Da 26 a 30 anni	183	311	10.737	4.564	15.795
Oltre 30 anni	41	118	2.291	548	2.998
Totale	1.052	1.643	54.014	9.805	66.514

(*) I dati non sono comprensivi del personale estero locale (27 unità).

(*) Il dato è riferito all'anzianità nella categoria professionale prescindendo dall'anzianità di servizio.



Età media del personale – Telecom Italia S.p.A. (per categoria professionale)

aa.mm.	2000	1999
Dirigenti	47,07	47,11
Quadri	45,01	44,11
Impiegati	41,01	41,06
Operai	47,09	47,09
Totale	42,11	42,09

Anzianità media del personale – Telecom Italia S.p.A. (per categoria professionale)

aa.mm.	2000	1999
Dirigenti	16,05	17,03
Quadri	17,03	18,11
Impiegati	17,09	17,04
Operai	23,11	23,10
Totale	18,08	18,05

In TIM i permessi retribuiti per volontariato alla protezione civile hanno riguardato 5 dipendenti per un totale di 15 giorni lavorativi e per donazione sangue 580 dipendenti per un totale di 1.112 giornate.

In SEAT i permessi retribuiti per donazione sangue hanno riguardato 90 dipendenti con un monte ore di 694.



I permessi retribuiti in Telecom Italia S.p.A. per attività di volontariato hanno riguardato 122 dipendenti con un monte ore di 4.418; il permesso per i donatori di sangue ha riguardato 8.578 dipendenti con un monte ore di 129.428.



REMUNERAZIONE DELLE RISORSE UMANE

La diminuzione del costo del lavoro in Telecom Italia S.p.A. nel 2000 rispetto al 1999 è stata di 198.406 milioni di lire (-3,2%) e risulta dalla diminuzione del numero dei dipendenti medi equivalenti (-5,5%) e dall'aumento del costo medio unitario (+2,4%) dovuto al trascinarsi dell'accordo sindacale 1998, all'accordo sindacale del 2000 e all'aumento delle politiche meritocratiche, fenomeni in parte compensati dalla riduzione del Premio di Risultato (-1,4%).

La produttività del lavoro è aumentata come mostra l'incremento del numero dei collegamenti in rete fissa - compresi quelli ISDN - per dipendente a fine esercizio (da 354 nel 1999 a 416 nel 2000).

FORMAZIONE

Il Gruppo Telecom Italia ha investito significativamente nella formazione delle risorse umane realizzando circa 3.000.000 di ore di attività formativa.

Consuntivo Costo del Lavoro – Telecom Italia S.p.A. (Milioni di lire)				
	2000	1999	Differenza	Variazione %
Totale retribuzioni	4.155.804	4.292.924	(137.120)	(3,2)
Oneri sociali (*)	1.366.436	1.399.775	(33.338)	(2,4)
Trattamento di fine rapporto	332.906	337.103	(4.197)	(1,2)
Altri costi (**)	125.146	148.896	(23.751)	(16,0)
Costo del lavoro lordo	5.980.292	6.178.698	(198.406)	(3,2)
Recupero di costi di Personale distaccato	(60.616)	(72.348)	11.732	(16,2)
Totale Generale	5.919.676	6.106.350	(186.674)	(3,1)

Costi medi (Migliaia di lire)			
	2000	1999	Variazione %
Numero dipendenti medi retribuiti	72.936	77.184	(5,5)
Costo medio pro-capite	81.994	80.051	2,4

(*) Compreso Previdenza Integrativa
(**) Escluso Previdenza Integrativa



In Telecom Italia S.p.A. sono state realizzate 1.573.759 ore di formazione, informazione e sensibilizzazione suddivise nei seguenti filoni didattici: 4.303 dedicate all'inserimento di base, 38.695 alla formazione manageriale, 667.716 a quella specialistica, 53.045 alla linguistica, 80.000 alla formazione a distanza e 730.000 a quella permanente sul lavoro. Gli utenti (escludendo i contatti di formazione a distanza e la formazione permanente sul lavoro) sono stati: 572 dirigenti, 1.635 quadri e 36.563 impiegati ed operai.

Sono stati creati 3 nuovi standard formativi:

- programmi a sostegno dei processi di ristrutturazione con il relativo riorientamento professionale delle risorse coinvolte (progetto Jobnet per il personale in Cassa Integrazione);
- programmi finalizzati al potenziamento delle competenze critiche di successo per lo sviluppo del business, con interventi prevalentemente centrati su contenuti di aggiornamento tecnologico e commerciale (Internet, office automation, vendita, call center);
- programmi di formazione per l'implementazione di SAP (System Applications and Products in Data Processing), finalizzati da una parte a rendere operativi gli utenti finali (utilizzatori del sistema) e i team preposti allo sviluppo del progetto, dall'altra a fornire una conoscenza organica di SAP a quadri e dirigenti con l'obiettivo di comprendere l'impatto organizzativo e operativo della sua introduzione in Azienda.

Sono stati forniti servizi di formazione per l'esterno quali:

- progettazione ed organizzazione di interventi formativi per capi d'istituto in distacco per mandato parlamentare e/o amministrativo sulle tematiche della gestione dell'autonomia scolastica, sul management e sulle strategie del sistema scuola, sul ruolo delle tecnologie informatiche nell'insegnamento e sull'autovalutazione;
- interventi formativi alla facoltà di Scienze della Formazione presso l'università Roma Tre sulle tematiche delle tecnologie applicate alla formazione;
- organizzazione e realizzazione di interventi formativi, su richiesta della Confindustria, presso istituti medi superiori sulle tematiche dell'ICT, finalizzati alla creazione di sinergie tra la scuola ed il mondo del lavoro;
- interventi di docenza al master AIF per neoformatori ed al master Meta di gestione delle risorse umane con la società Abele;
- corso Tecnologie dell'istruzione e dell'apprendimento della facoltà di Scienze della Comunicazione dell'università di Pisa a cura di personale di Telecom Italia.



La SCUOLA SUPERIORE

G. REISS ROMOLI persegue la propria mission a supporto della competitività globale del Gruppo Telecom Italia, attraverso attività di formazione su contenuti di ICT e di Business Management, ed avendo come obiettivo la diffusione della cultura della net-economy favorendo la crescita complessiva del sistema Paese. Nel 2000 la Scuola ha realizzato, presso la propria sede, un volume di attività pari a circa 30.292 giornate allievo, di cui circa 15.500 rivolte a Telecom Italia e circa 8.600 rivolte alle aziende del Gruppo. Ha inoltre realizzato, sul territorio, circa 1.450 giornate di docenza, di cui circa 640 rivolte al mercato esterno. Complessivamente sono state erogate circa 24.770 ore di docenza, di cui 6.952 svolte dai docenti della Scuola.



LA COMUNICAZIONE INTERNA

Nel 2000 la comunicazione interna ha virato decisamente verso il mondo dell'on line, di cui si sono sfruttate la velocità di realizzazione, la semplicità di fruizione, la capillarità di distribuzione.

Il vero evento dell'anno per la comunicazione ai dipendenti è stata l'apertura a luglio 2000 del portale Extranet di Gruppo, che mette in contatto le varie aziende del Gruppo in Italia e all'estero, ma soprattutto garantisce un'informazione affidabile e tempestiva su notizie istituzionali e sulle ultime novità della vita di Gruppo.

Le potenzialità delle nuove tecnologie sono state utilizzate per numerosi eventi nei quali era impossibile una presenza fisica di tutti i potenziali interessati. Sono state quindi attuate modalità di trasmissione in audio/video-streaming, per consentire la partecipazione a distanza in tempo reale.

I dirigenti del Gruppo, circa 1.900, sono stati coinvolti in due meeting, espressamente organizzati, nel corso dei quali sono stati illustrati e condivisi piani strategici e obiettivi. L'apertura dell'Extranet non ha tuttavia soppiantato l'uso di altri mezzi tradizionali, fruibili anche fuori dall'ambiente di lavoro (ad esempio la videocassetta "Sull'onda del futuro" distribuita a tutti i dipendenti per la presentazione dei top manager).

Ampia visibilità interna è stata data ai contenuti della campagna istituzionale "Come vorresti che fosse il futuro?", con l'obiettivo di rinnovare l'identità del Gruppo. Le immagini della campagna stampa, con i volti dei nostri clienti, sono state anticipate a tutti i dipendenti, tramite affissione nelle sedi sociali, prima della pubblicazione su quotidiani e periodici.

A dicembre è stato, infine, realizzato l'ultimo numero in versione cartacea di Pianeta, rivista per tutti i dipendenti su tematiche trasversali del Gruppo.

La comunicazione orizzontale, verticale e trasversale in SODALIA viene realizzata con una brochure aziendale contenente un rapporto sulle attività svolte e sui risultati ottenuti. Con la creazione del sito web interno all'azienda, si è passati ad un'informativa elettronica ed alla pubblicazione della "Newsletter INSIEME" dove vengono affrontati argomenti inerenti tematiche come lo stato di avanzamento dei progetti societari, iniziative culturali e ricreative interne e riferimenti a manifestazioni culturali regionali.



Anche per il 2000 Pianeta ha sponsorizzato il Concorso Bambini, che ha riscontrato l'adesione di oltre duemila piccoli partecipanti, figli di dipendenti, premiati con libri e CD-ROM.



LA SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI

L'indagine di rilevazione della cultura e del clima aziendale interno in TIM ha interessato un campione statisticamente rappresentativo di tutte le funzioni e ruoli aziendali di 878 persone (management, quadri/professional, impiegati). La ricerca sulla cultura è nata con una finalità specifica: capire quanto e come è orientata al cliente la cultura TIM. Gli aspetti di soddisfazione/insoddisfazione delle persone nel lavoro (clima) sono fortemente collegati all'orientamento al cliente. I risultati della ricerca hanno evidenziato che in TIM la competenza è sentita come un fattore molto importante del lavoro e l'orientamento al cliente è in continuo sviluppo nella cultura della popolazione aziendale.

In SODALIA la soddisfazione dei dipendenti è stata valutata attraverso un'indagine di clima interno all'azienda: su un totale di partecipanti pari al 62,7% l'indice di soddisfazione è stato del 62,9%, in netto aumento rispetto all'anno precedente (ricordiamo che l'indice di soddisfazione del personale relativo all'azienda vincitrice dell'European Quality Award nel '97 era pari al 64%).

RELAZIONI SINDACALI

In data 28 marzo 2000 è stata raggiunta l'intesa con le Organizzazioni Sindacali, siglata presso il ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, in merito al **Piano di Sviluppo e Riorganizzazione** per il triennio 2000/2002.

La trattativa ha impegnato per mesi le parti in un'intensa fase negoziale ed ha permesso di individuare una pluralità equilibrata di strumenti operativi - quali esodo consensuale ed incentivato, mobilità ex lege 223/91, mobilità interaziendale, nuove modalità di lavoro flessibile a tempo parziale, iniziative di riorientamento professionale finalizzato alla reimpiegabilità con intervento della Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria - utili a realizzare il necessario riequilibrio degli organici nel corso del Piano d'Azienda rispetto ad una dimensione di 13.500 eccedenze dichiarate.

La Cassa Integrazione e Guadagni Straordinaria, applicata per la prima volta in Telecom Italia, si è articolata in due fasi temporali e ha interessato complessivamente 2.200 unità (678 nella prima e 1.522 nella seconda fase; al 31.12.2000, per effetto di alcune dimissioni, risultavano peraltro in CIGS 2.144 persone). La mobilità ex lege n. 223/91 coinvolge, in base al citato accordo, 5.300 unità nel triennio 2000/2002; al 31.12 ne erano cessate 3.656.



Il numero relativamente contenuto di cause di lavoro in Telecom Italia S.p.A. nel corso del 2000 e la percentuale di sentenze favorevoli, pari a quasi l'80%, possono essere letti come indicatori indiretti di una buona gestione delle relazioni industriali.

Dal 1° ottobre 2000 ha trovato applicazione nei confronti di tutto il personale il nuovo **Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro** per le imprese esercenti servizi di telecomunicazione, siglato in Confindustria il 28 giugno 2000.

Lo stesso sarà in vigore sino al 31 dicembre 2002 per la parte economica e fino al 31 dicembre 2004 per quella normativa.

Contestualmente, l'Azienda ha provveduto a dare applicazione alle norme di raccordo al CCNL di settore, così come definite nell'ipotesi siglata in data 19 luglio 2000, assicurando sostanziale continuità rispetto ai precedenti trattamenti in atto per il personale già in servizio.

In linea con quanto definito nel Piano di Sviluppo e Riorganizzazione in merito all'esigenza di focalizzare la mission aziendale sulla catena del valore del mercato delle TLC, in coerenza con l'evoluzione tecnologica e con le proprie competenze, Telecom Italia ha dato seguito nel corso del 2000 ad alcune **operazioni societarie di trasferimento di rami d'azienda** - ai sensi dell'art. 47 Legge 428/90 - relativi ad ambiti organizzativi non strettamente connessi alla mission aziendale, che sono così confluiti in: Tin.it-Seat, Tess, Netsiel, Im.Ser, Printel, TI Lab e Telesoft.

Negli ultimi periodi, i dati pro-capite annui, relativi alle ore di sciopero, hanno avuto il seguente andamento:

anno	n° ore di sciopero
1996	13,81
1997	2,48
1998	1,05
1999	4,89
2000	8,10

L'aumento delle ore di sciopero nel 2000 rispetto al 1999 è imputabile al rinnovo del contratto collettivo di lavoro.

Nel 2000 le **cause di lavoro** sono state **555**, di cui **92** chiuse nell'anno e le sentenze complessivamente emesse ammontano a **347**, di cui la maggioranza (**275**) favorevole a Telecom Italia S.p.A..

In TIM le cause di lavoro chiuse sono state **5** (TIM non è mai stata parte ricorrente in nessuna causa di lavoro) di cui **3** conciliate, **1** vinta ed **1** persa. Le cause pendenti sono **12**.

In SEAT sono state notificate **5** cause di lavoro con i dipendenti ed **8** con gli agenti. Le cause definite con i dipendenti sono state **14** di cui **6** con sentenza favorevole, **1** con sentenza sfavorevole e **7** con transazione. Quelle definite con gli agenti sono state **13**, di cui **3** con sentenza favorevole, **2** con sentenza sfavorevole e **8** con transazione.



L'EQUITÀ DI GENERE

Nel 2000 si è confermata la tendenza pluriennale all'aumento della presenza femminile sul totale degli occupati e nelle singole categorie, che è passata dal 19,4% al 19,8%. Dal 1995 la percentuale di donne dirigenti è passata dal 3,8% all'8,8%, mentre tra i quadri le donne sono aumentate dall'11,4% al 16,1%. Tra i dirigenti nuovi assunti le donne rappresentano oggi il 17% circa.

In TIM il **Progetto Valore Donna**, finanziato dal Comitato Pari Opportunità del Ministero del Lavoro e realizzato in 3 edizioni, tra il 1996 ed il 1998, ha visto il reinserimento nel mondo del lavoro di 160 donne tra i 40 e i 45 anni iscritte alle liste di collocamento. Attualmente, 147 di loro sono ancora in organico. Due gli obiettivi raggiunti:

- il reinserimento di una categoria di lavoratrici spesso penalizzata dalle pause di maternità, grazie al part-time mattutino che meglio concilia l'attività lavorativa con gli impegni familiari;
- l'inserimento nelle strutture commerciali e di Customer Care di risorse più "esperte" e attente alle esigenze del cliente.

Occupazione totale – Telecom Italia S.p.A. (*)						
	2000	% sul totale	1999	% sul totale	1998	% sul totale
Uomini	53.315	80,2	61.329	80,6	64.192	80,8
Donne	13.199	19,8	14.750	19,4	15.278	19,2
Totale	66.514	100,0	76.079	100,0	79.470	100,0

	2000			1999			1998		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	959	93	1.052	1.016	87	1.103	1.057	75	1.132
Quadri	1.379	264	1.643	4.260	788	5.048	4.359	722	5.081
Impiegati	41.179	12.835	54.014	44.183	13.870	58.053	45.732	14.476	60.208
Operai	9.798	7	9.805	11.870	5	11.875	13.044	5	13.049
Totale (*)	53.315	13.199	66.514	61.329	14.750	76.079	64.192	15.278	79.470

(*) I valori non comprendono il personale estero locale e il personale straordinario



GLI INTERVENTI A FAVORE DEI DIPENDENTI

L'**ASSILT** - Associazione per l'Assistenza Sanitaria Integrativa ai Lavoratori della Telecom Italia, nata nel 1981 da un accordo tra la SIP e le Organizzazioni Sindacali, ha una struttura amministrativo-sanitaria collocata su sedi regionali ed una sede centrale presente a Roma.

L'Associazione persegue lo scopo di erogare rimborsi spese per prestazioni sanitarie integrative di quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale. Inoltre, in concorso con strutture sanitarie pubbliche e mediante proprie unità mobili diagnostiche, ha l'obiettivo di effettuare indagini di medicina preventiva e di educazione sanitaria.

Al 31 dicembre 2000 risultano iscritte 243.325 persone, di cui:

- 82.966 dipendenti
- 34.047 pensionati
- 126.312 familiari

Gli interventi sono garantiti da un Regolamento delle prestazioni e da un Tariffario Generale, che nel 2000 hanno prodotto 540.000 rimborsi spese.

Nel quadro delle iniziative di medicina preventiva, assume particolare rilievo l'**indagine oftalmologica**, che ha visto interessati circa 39.000 dipendenti, la cui conclusione è prevista nel corso dell'anno.

Proseguirà, altresì, il programma di **prevenzione oncologica** rivolto alle patologie senologiche

e dermatologiche, iniziato nel 2000 nella regione Friuli Venezia Giulia, che interesserà le regioni Umbria, Marche, Abruzzo, Liguria, Basilicata, Calabria e Sardegna per un potenziale numero di 13.000 partecipanti.

Un'ulteriore attività, che sta impegnando l'Associazione, riguarda il **supporto medico specialistico** in Telecom Italia e TIM, per le implicazioni derivanti dall'applicazione della legge 626/94, in particolare per l'effettuazione delle visite oculistiche e per lo svolgimento degli ulteriori accertamenti necessari alla definizione del giudizio di idoneità dei lavoratori addetti al videoterminale.

PREVIDENZA INTEGRATIVA

Alla fine del mese di ottobre 2000, la Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione ha deliberato l'autorizzazione all'esercizio dell'attività di **TELEMACO**, il Fondo Nazionale Pensione Complementare per i Lavoratori delle Aziende di Telecomunicazione. Da novembre 2000 si è dato così avvio alle ordinarie trattenute a foglio paga nei confronti dei lavoratori iscritti al Fondo e dei relativi versamenti a Telemaco; si è, inoltre, provveduto, esclusivamente per chi ne abbia fatto esplicita richiesta, ad operare la contribuzione aggiuntiva relativa al periodo compreso fra il 1° gennaio 1999 ed il 27 ottobre 2000.



ALTRI INTERVENTI A FAVORE DEI DIPENDENTI

Il **CRALT** (Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori Telecomunicazioni) organizza per i dipendenti ed i pensionati delle Aziende del Gruppo attività che concernono la sfera del tempo libero: le iniziative interessano i settori turistico, sportivo, culturale e ricreativo oltre al sistema di convenzioni con negozi ed altri servizi. A seguito dell'accordo del 28.3.2000 con le Organizzazioni Sindacali è stata stabilita una quota associativa annuale a carico di ciascun dipendente o pensionato che intenda iscriversi al Circolo, nonché una quota contributiva, sulla base del numero dei soci iscritti, a carico delle Business Unit o Aziende del Gruppo. Tali flussi economici consentiranno il funzionamento autonomo del Circolo che si avvarrà, tra l'altro, di un Centro Servizi Telecom istituito per garantire l'erogazione dei servizi a supporto delle attività del CRALT.

Nel 2000 sono stati organizzati eventi nazionali che hanno visto la partecipazione di:

- circa 33.000 soci e familiari ai centri di vacanze estivi ed invernali;
- oltre 1.700 atleti ai meeting sportivi;
- 1.450 pensionati ai soggiorni della terza età.

Il Circolo ha anche partecipato ad iniziative di carattere umanitario a favore dei ragazzi bosniaci minorenni (erogando circa 120 milioni di lire).

Telecom Italia ha organizzato servizi di trasporto con navette sociali, dedicati ai dipendenti per il raggiungimento delle sedi sociali decentrate.

SODALIA organizza ogni anno una gara di sci e vari tornei di calcio e calcetto per i dipendenti.

ASSISTENZA SOCIALE

L'Associazione **ALATEL** raggruppa i dipendenti con almeno 25 anni di servizio ed i pensionati di alcune delle Aziende del Gruppo Telecom Italia. Realizza e incoraggia attività prevalentemente di carattere solidaristico e promuove attività di carattere culturale e per il tempo libero. Conta circa 29.300 iscritti di cui il 40% dipendenti in attività.



Il **TIM Fellowship Programme** (scaturito da un Verbale di Intenti firmato, alla presenza del Ministro del Lavoro, il 24.05.2000 tra l'Amministratore Delegato di TIM e le Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali di categoria di CGIL, CISL e UIL) è un progetto di collaborazione con varie università italiane per lo sviluppo di professionalità tra i giovani nel settore delle TLC. TIM ha premiato 80 dipendenti, studenti universitari e vincitori di un concorso interno, con grants, ossia premi offerti dall'azienda per valorizzarli e per facilitarne il percorso di studi (200 ore di permesso retribuito, PC con navigazione gratuita in Internet, Agenzia di servizi per le pratiche universitarie, CD-ROM multimediali di formazione informatica e linguistica).



INIZIATIVE A FAVORE DEI FIGLI DEI DIPENDENTI

I **soggiorni estivi di vacanza** sono organizzati con l'obiettivo di rappresentare una singolare opportunità ricreativa, educativa e formativa di esperienza di vita comunitaria per giovani in età compresa tra i 6 ed i 12 anni. L'esperienza si fonda sull'applicazione di principi pedagogici che fanno riferimento alle tematiche del tempo libero ed ai più moderni principi formativi rielaborati periodicamente con il contributo di tutti i soggetti che fanno parte di tale realtà (docenti universitari, operatori del settore, genitori dei partecipanti, ecc.). Possono partecipare ai soggiorni tutti i bambini figli di dipendenti Telecom Italia o di un'Azienda del Gruppo in possesso dei requisiti richiesti.

Nel 2000 sono stati ospitati più di **6.300 bambini** (di cui 736 appartenenti ad Aziende del Gruppo) soggiornando in 9 strutture montane e 5 strutture marine.

Nel complesso sono state create diverse **opportunità di lavoro** mediante assunzioni con contratti a termine di circa 1.700 giovani da parte degli enti gestori dei soggiorni. Anche le modalità di diffusione dell'iniziativa si sono adeguate ai tempi prevedendo un apposito sito molto gettonato (circa 50.000 visite a stagione).

Le due nuove iniziative, che prevedono **borse di studio** per i figli dei dipendenti, hanno avuto 242 aderenti per "Evviva l'Università" (rimborso iscrizione al primo anno) e n° 120 richiedenti, di cui 90 con i requisiti richiesti, al soggiorno all'estero di 4 settimane "Una finestra sull'Europa", al quale hanno partecipato 45 laureati.

CERIMONIE DI PREMIAZIONE

Le cerimonie di premiazione sono state trasformate da un premio all'anzianità aziendale ad un momento di maturità professionale tra i lavoratori che raggiungono 25 anni di anzianità di servizio all'interno del Gruppo. Nel 2000 sono state premiate 2.400 persone.

PROGETTO E.VAI

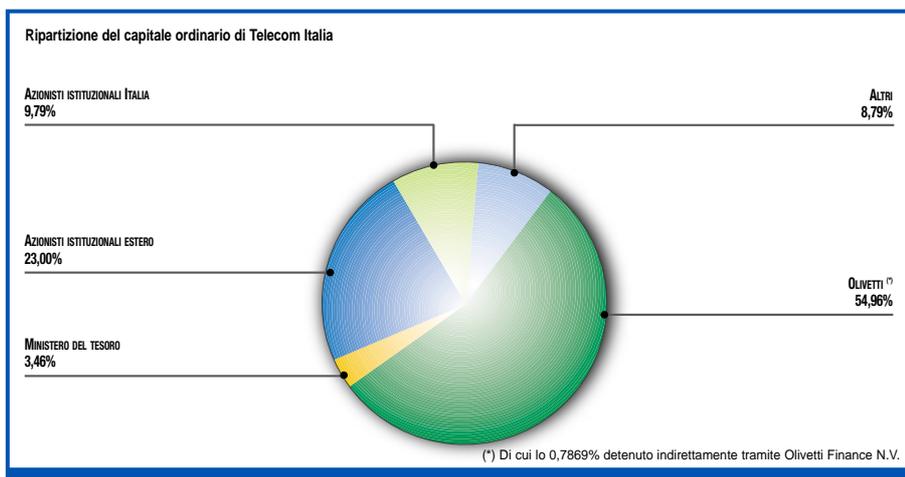
La SEAT e le Organizzazioni Sindacali hanno concordato di realizzare un'iniziativa volta a divulgare la conoscenza di utilizzo di Internet coinvolgendo tutti i dipendenti. A tal fine la società si è resa disponibile a fornire a titolo gratuito a ciascun dipendente le attrezzature informatiche e l'abbonamento triennale per la navigazione in Internet Premium, oltre a interventi formativi di base. L'operazione coinvolge circa 1.800 dipendenti.



GLI AZIONISTI

Agli azionisti (escluso il ministero del Tesoro) è stato destinato il 15,9% del valore aggiunto, pari a 5.882 miliardi di lire con un incremento dell'1,8% rispetto all'anno precedente.

Gli azionisti titolari di azioni Telecom Italia ordinarie sulla base delle risultanze del Libro dei Soci e di altre informazioni a disposizione alla data del 31 luglio 2001 sono i seguenti:



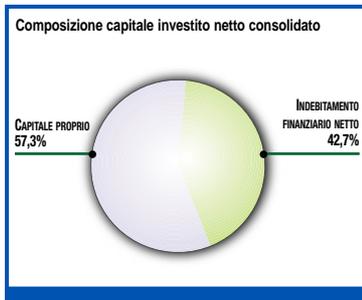


Gruppo Telecom Italia - Composizione del Capitale Investito Netto		
(Miliardi di lire)	2000	1999
Capitale investito netto ⁽¹⁾	86.273	54.069
Capitale proprio ⁽²⁾	49.428	38.311
% su C.I.N.	57,3%	70,9%
di cui		
quota della Capogruppo	36.443	33.004
quota di Terzi	12.985	5.307
Indebitamento finanziario netto	36.845	15.758
% su C.I.N.	42,7%	29,1%
di cui		
debiti finanziari a medio/lungo termine	16.010	10.002
indebitamento finanziario a breve termine	29.421	9.805
disponibilità e crediti finanziari a breve	(8.586)	(4.049)
Utile dell'esercizio di spettanza della Capogruppo e di terzi	5.709	4.665
Return on equity ⁽³⁾	13,0%	12,6%
Dividendi erogati (per competenza) escluso ministero del Tesoro	5.882	5.779

(1) Capitale investito al netto delle passività e del TFR.

(2) Al netto dei "Crediti verso Soci per versamenti ancora dovuti".

(3) Utile dell'esercizio di spettanza della Capogruppo e di terzi/capitale proprio medio (quota della Capogruppo + quota di terzi).



Nel 2000 si è registrato un forte aumento del capitale investito, al netto delle passività e del TFR, da 54.069 a 86.273 miliardi di lire, a testimonianza della politica di investimenti in un ambiente sempre più competitivo. L'indebitamento finanziario netto è più che raddoppiato, passando dal 29% al 42,7% del totale, mentre più contenuto è stato l'aumento del capitale proprio la cui quota è scesa dal 71% al 57,3% del totale. L'utile di esercizio è cresciuto da 4.665 a 5.709 miliardi di lire, mentre il return on equity è passato dal 12,6% al 13,0%.

CORPORATE GOVERNANCE

Telecom Italia è stata una delle prime Società italiane ad adottare un sistema di *corporate governance*. Nel corso dell'anno 2000 la Società ha adottato un Codice di Autodisciplina individuando quale obiettivo principale di una buona *corporate governance* quello della massimizzazione del valore per gli azionisti, ritenendo che il perseguimento di tale obiettivo in un orizzonte temporale non breve, possa innescare un circolo virtuoso in termini di efficienza e di integrità aziendale, tale da ripercuotersi positivamente anche sugli altri stakeholder. In tale ottica risultano anche costituiti all'interno del Consiglio di Amministrazione il Comitato per la Remunerazione degli Amministratori e il Comitato per il controllo interno



e per la *corporate governance*.

Il primo formula proposte al Consiglio di Amministrazione per la remunerazione dell'Amministratore Delegato e di quelli che ricoprono particolari cariche nonché, su indicazione dell'Amministratore Delegato, per la determinazione dei criteri per la remunerazione dell'alta dirigenza della Società.

Il Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, invece, valuta

i) l'adeguatezza del sistema del controllo interno,
ii) il piano di lavoro preparato da preposti al controllo interno e riceve le relazioni periodiche degli stessi,
iii) le proposte formulate dalla società di revisione per ottenere l'affidamento del relativo incarico,
iv) il piano di lavoro predisposto per la revisione e i risultati esposti nella lettera di suggerimenti. Riferisce, inoltre, al Consiglio, almeno semestralmente, in occasione dell'approvazione del bilancio e della relazione semestrale, sull'attività svolta e sull'adeguatezza del sistema di controllo interno. Svolge poi gli ulteriori compiti che gli vengono attribuiti dal Consiglio di Amministrazione, particolarmente in relazione ai rapporti con la Società di revisione.

Il Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* vigila altresì sull'osservanza e sul periodico aggiornamento delle regole di *corporate governance* e sull'osservanza del codice di condotta e di standard etici eventualmente adottati da Telecom Italia e/o dalle sue controllate.

In data 9 agosto 2001 è stato pubblicato, ai sensi dell'art. 122 del D.Lgs. n. 58/1998 e dell'art. 129 della delibera Consob n. 1197/1999 e successive modificazioni, l'estratto degli accordi raggiunti in data 30 luglio 2001 tra le società Pirelli S.p.A., Edizioni Holding S.p.A. e Bell S.p.A. e successivamente in data 7 agosto tra le società Pirelli S.p.A. ed Edizioni Holding S.p.A.. L'accordo tra Pirelli, Edizioni Holding e Bell prevede l'acquisto da Bell e da altri soggetti della quota di partecipazione in Olivetti ad un prezzo di Euro 4,175 per azione. Il trasferimento è sospensivamente condizionato all'ottenimento delle autorizzazioni richieste da qualsivoglia normativa applicabile. Pirelli ed Edizioni Holding hanno quindi stipulato un patto in merito a criteri di governo e di disciplina della comune qualità di soci della società veicolo individuata per l'acquisto disciplinato dall'accordo sopra descritto. Il patto, fra l'altro, contempla una serie di impegni relativi alle cariche sociali ed alle deliberazioni dei Consigli di Amministrazione di Olivetti, Telecom Italia, TIM e Seat. In base ai trasferimenti di partecipazioni ivi previsti, la società veicolo verrà a detenere un totale di circa il 27% del capitale di Olivetti.





Parere PricewaterhouseCoopers

Linee programmatiche

Elenco indicatori

Appendice

PARERE PROFESSIONALE SU "IL VALORE DEI VALORI - BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ EDIZIONE 2001" DEL GRUPPO TELECOM ITALIA

Abbiamo svolto le procedure di verifica concordate per esprimere un parere professionale su "Il valore dei valori - Bilancio di Sostenibilità edizione 2001" (il "Bilancio") del Gruppo Telecom Italia (il "Gruppo") in merito a:

- L'attendibilità dei dati in esso riportati.
- La completezza e comprensibilità dei dati e delle informazioni in esso riportati.

Il nostro intervento è stato svolto applicando le procedure di verifica di seguito sinteticamente riportate:

1. Verifica, su base campionaria, della corrispondenza dei dati economici e dei dati finanziari riportati nel Bilancio con gli stessi esposti nel bilancio d'esercizio approvato dall'Assemblea dei soci o del bilancio consolidato.
2. Verifica, su base campionaria, della corrispondenza degli altri dati ed informazioni con la reportistica gestionale interna o con altra documentazione di supporto.
3. Valutazione della completezza e comprensibilità del Bilancio rispetto all'inclusione degli argomenti normalmente riscontrabili nell'esperienza dei bilanci sociali e ambientali ad oggi pubblicati, e rispetto alle categorie di soggetti portatori d'interessi (stakeholder) identificati.

Il presente parere, pertanto, è basato sui risultati dell'applicazione delle riportate procedure e non possiamo escludere che, se avessimo svolto delle procedure aggiuntive, sarebbero potuti emergere altri elementi da portare alla Vostra attenzione in aggiunta a quelli riportati nella presente relazione.

L'applicazione delle procedure di verifica concordate ha consentito di rilevare che:

1. I dati economici e i dati finanziari riportati nel Bilancio corrispondono agli stessi esposti nel bilancio d'esercizio approvato dall'Assemblea dei soci o nel bilancio consolidato.
2. Gli altri dati ed informazioni espresse nel Bilancio sono raccordabili con la reportistica interna o con altra documentazione societaria.

Per quanto riguarda la valutazione della completezza e comprensibilità del Bilancio, fondiamo il nostro parere professionale sull'esperienza maturata dal nostro network, sul confronto tra le "best practice" nazionali ed internazionali e sulle linee guida PricewaterhouseCoopers sviluppate con riferimento ai requisiti informativi desumibili dai più accreditati standard di rendicontazione sociale.

A tale proposito, si evidenzia che il documento in oggetto è sostanzialmente completo e ben strutturato rispetto a quanto riscontrabile nei migliori bilanci sociali e ambientali ad oggi pubblicati e comprensibile nei dati e nelle informazioni.

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Telecom Italia rappresenta un apprezzabile esempio di rendicontazione, in grado di esplicitare gli effetti delle scelte societarie nei confronti degli stakeholder di riferimento. Il documento, giunto alla sua quarta edizione, consente un'agevole lettura dei contenuti espressi e si caratterizza, pur nella continuità dell'impostazione metodologica adottata, per il progressivo avvicinamento a una forma di rendicontazione integrata del tipo "triple bottom line", come riferito nel capitolo "Metodo" del documento. In questa quarta edizione è ulteriormente valorizzata l'attenzione posta dal Gruppo sullo stakeholder "Clienti - Consumatori".

Tuttavia, considerando la complessità dei fenomeni legati alla crescita sostenibile ed il modo in cui si riflettono nella forma di rendicontazione adottata dal Gruppo, evidenziamo quanto segue:

1. Il Bilancio è redatto sulla base dei dati e delle informazioni che il gruppo di lavoro ad esso dedicato ha ottenuto dalle società facenti parte del Gruppo Telecom Italia. Come evidenziato nelle relative sezioni, vi sono casi di dati ed informazioni che si riferiscono alla sola Telecom Italia SpA. E' quindi necessario continuare il progressivo miglioramento del Bilancio attraverso un'elaborazione puntuale e coerente della programmazione sociale e ambientale, rispetto a tutti i soggetti facenti parte del Gruppo.
2. Le aree di rendicontazione che, nella continua ricerca di forme di comunicazione migliore, dovranno essere sviluppate in futuro riguardano principalmente l'ambito della programmazione e sviluppo della gestione del dialogo con gli stakeholder ed il coordinamento dei sistemi di gestione ambientale. Tali miglioramenti rientrano nei programmi che il Gruppo intende attuare, come risulta dalle "Linee programmatiche" del documento.

Roma, 28 settembre 2001

Price Servizi e Monitoraggio Srl



Alfonso Dell'Isola
(Amministratore)



LINEE PROGRAMMATICHE

“Valore e sostenibilità costituiscono il binomio fondamentale di fini e principi che debbono guidare le strategie ed i comportamenti di un’azienda che vuole essere protagonista sul mercato”

(dalla lettera di presentazione dell’edizione 2000).

Telecom Italia si impegna a:

- Rispettare le norme, di legge e volontarie, cui la propria azione è sottoposta, collaborando attivamente con le entità di controllo.
- Informare di ogni sua azione alla ricerca di un equilibrio tra sviluppo ed ambiente.
- Adottare piani di risparmio delle risorse naturali ed energetiche, promuovendo, ove tecnicamente ed economicamente fattibile, l’utilizzo di tecnologie a ridotto impatto ambientale.
- Incoraggiare l’adozione di sistemi di certificazione dell’organizzazione, del personale e della performance.
- Ricercare, ove possibile, l’accordo volontario con la Pubblica Amministrazione ad ogni livello.

Vi è nel management del Gruppo la convinzione che, per una adesione ai principi dello sviluppo sostenibile, alcune regole debbano divenire sempre più parte della strategia del Gruppo:

- L’approccio volontario e la partecipazione alla decisione.
- Precisa vision ambientale, chiari obiettivi e programmi cadenzati.
- Scelta dei prodotti e servizi sulla base di analisi di sicurezza ed ambientali.



Telecom Italia intende coinvolgere tutti i propri dipendenti, nell'ambito dei rispettivi ruoli, nell'utilizzo convinto e totale di queste regole tese a definire ed applicare la strategia del Gruppo.

Per applicare queste regole, alcuni strumenti hanno una grande importanza:

- un sistema di gestione ambientale per le società del Gruppo che generino impatti ambientali, che sarà basato su linee comuni per ogni società, differenziandosi solo nelle parti operative.
- Studi di LCA (Life Cycle Assessment, Analisi di Ciclo di Vita), per orientare gli acquisti e le realizzazioni del Gruppo minimizzando l'impatto ambientale complessivo.
- Una pianificazione di interventi ambientali coerente con la strategia globale del Gruppo.

Alcune unità del Gruppo si sono già attrezzate per avanzare su questa strada. L'impegno di Telecom Italia è rivolto a fare divenire questi strumenti di utilizzo comune, con la gradualità dovuta alle dimensioni e alla varietà del Gruppo.

La volontà di adesione ai principi della sostenibilità, unita alla disponibilità di strumenti operativi efficaci per la protezione dell'ambiente, sarà resa evidente attraverso:

- partecipazione a programmi locali di Agenda 21, volti a rendere i concetti cari allo sviluppo sostenibile un patrimonio del territorio.
- Accordi volontari con la Pubblica Amministrazione sull'inquinamento elettromagnetico, per dimostrare la coerenza di Telecom Italia con il principio di precauzione e aprire la strada al coinvolgimento di altri operatori di telecomunicazioni.
- Sviluppo di telecomunicazioni ad alta capacità e densità di informazione. Ciò permetterebbe di migliorare la qualità della vita di stakeholder importanti (clienti, dipendenti) e di contribuire a sviluppare, con le autorità preposte, un nuovo modello di lavoro.
- Incremento di una coscienza ambientale nei fornitori e nei clienti, con azioni che coinvolgano le associazioni dei consumatori.
- Adozione di un piano di contenimento delle emissioni di gas ad effetto serra.
- Adozione ed utilizzo di automezzi a carburante non convenzionale (gas naturale, idrogeno, elettrico, ibrido), per la riduzione dell'inquinamento atmosferico delle aree urbane.
- Piani di risparmio di energia e di risorse naturali, con promozione del riciclo e delle fonti rinnovabili.
- Un piano pluriennale di bonifica ambientale globale, che affronti in modo strutturato e completo il censimento delle necessità di bonifica, la pianificazione e la realizzazione degli interventi di ripristino ambientale e il finanziamento di tutto il processo.



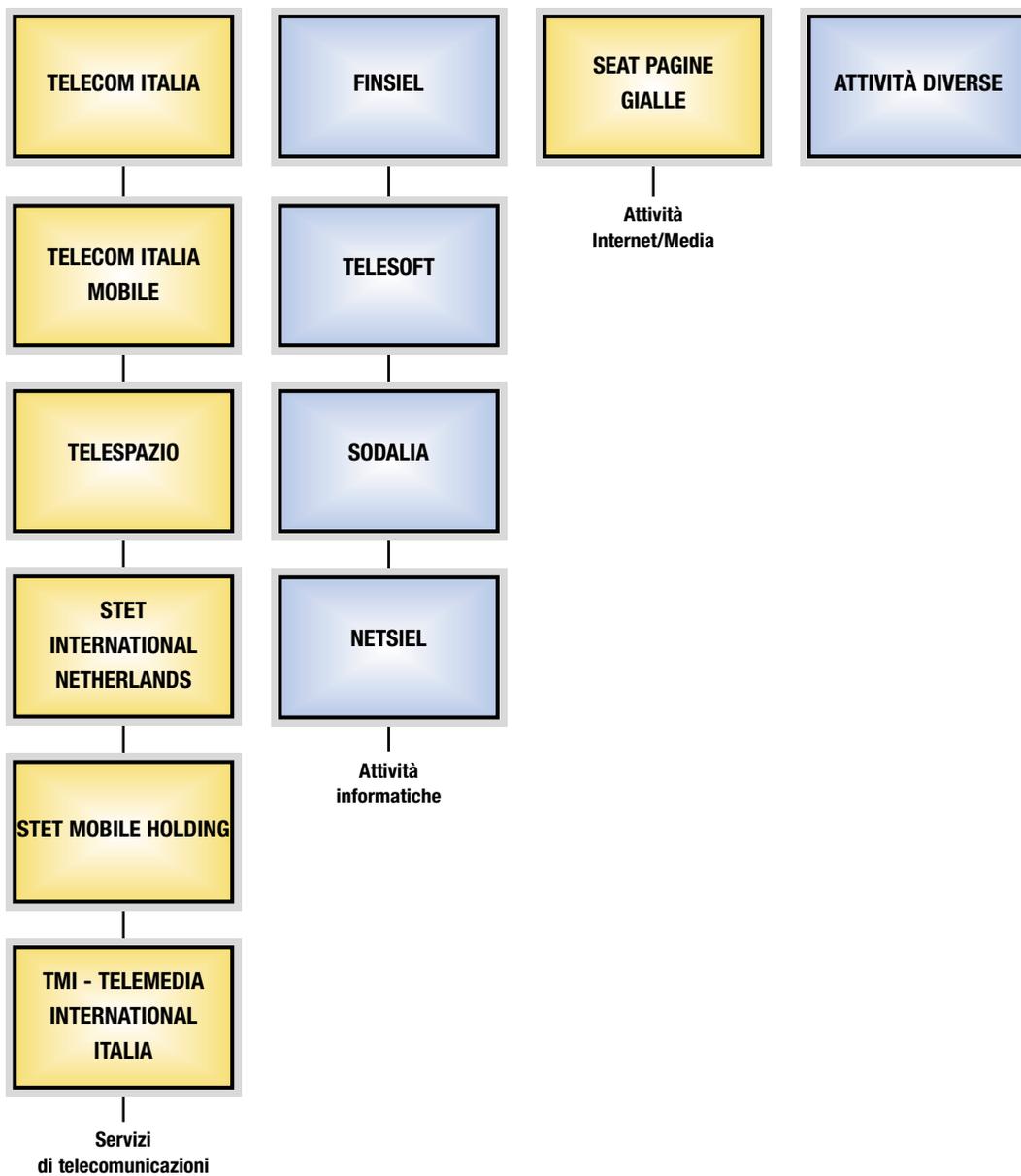
ELENCO DEGLI INDICATORI CONTENUTI NEL TESTO

	<i>pag.</i>
● Offerta di nuovi prodotti-servizi	15-22
● Qualità tecnica della rete per chiamate urbane e interurbane	17
● Qualità della rete internazionale per accessibilità ai servizi di fonia	21
● Qualità della rete di telefonia mobile	24
● Vertenze riferite agli stakeholder con i relativi esiti	28,29,32,51,82
● Decisioni antitrust per controversie con i concorrenti	34,35
● Procedimenti di pubblicità ingannevole	35
● Contributo delle TLC allo Sviluppo Sostenibile	38-40
● Rifiuti (quantità annua di rifiuti, tipologie)	41,42
● Consumi (quantità annua di energia elettrica, acqua, gas/metano, combustibili)	43-45
● Percorrenza annuale autoveicoli aziendali	44
● Consistenza e distribuzione parco autoveicoli aziendali	44
● Emissioni in atmosfera (quantità annua di emissioni, tipologie)	45
● Condizioni di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e dello stato di benessere dei lavoratori	54
● Numero di ore di formazione per sicurezza e salute dei lavoratori annualmente erogate	54
● Andamento infortuni sul lavoro	55
● Percentuale del Risultato Operativo di Gruppo quale contributo "intenzionale" agli stakeholder "Generazioni future" e "Comunità"	56
● Forza lavoro	74-77
● Costo del lavoro e delle sue componenti	78
● Produttività del lavoro	78
● Caratteristiche dei programmi di formazione e di addestramento	79
● Relazioni industriali	81,82
● Equità di genere	83
● Trattamenti previdenziali ed assistenziali	84,85
● Campagne volontarie di medicina preventiva	84
● Ripartizione valore aggiunto tra gli stakeholder	101,102



IL GRUPPO TELECOM ITALIA

[al 31.12.2000]





Il Gruppo Telecom Italia è una realtà imprenditoriale fatta da aziende leader presenti, in Italia e all'estero, in tutti i segmenti del mondo delle comunicazioni: fisse, mobili, satellitari, Internet/media, information technology.

Nel 2000 i ricavi del Gruppo, pari a 55.979 miliardi di lire, sono aumentati del 6,7% rispetto al 1999, e l'Ebitda, di 25.400 miliardi di lire, è in progresso del 7,3%, con un utile netto di 3.927 miliardi di lire che segna un incremento del 16,7% sul dato del 1999.

Nel 2000 è stata avviata la trasformazione del Gruppo sia attraverso la dismissione delle attività non strategiche, la focalizzazione sulle aree "core" e il riassetto delle strutture di controllo delle società internazionali, sia attraverso la riorganizzazione in 7 Business Unit autonome, in termini di management, obiettivi, strategie e leve gestionali. Coerentemente con il processo di decentramento di tutte le leve operative verso le Business Unit, la Corporate è stata ridimensionata in termini di ruolo, attività e risorse occupate. Essa prevede 5 funzioni (Finance and Control, Human Resources, Corporate and Legal Affairs, Public and Regulatory Affairs, Corporate Communication and Image) con compiti di indirizzo, coordinamento e controllo nei confronti delle 7 Business Unit che gestiscono e sviluppano il business di riferimento.

Le attività attribuite alle Business Unit sono, in sintesi, le seguenti:

- "Wireline Services" (Telecom Italia) è responsabile, a livello nazionale, del business dati e voce su rete fissa e dei call center; la sua offerta è rivolta ai clienti finali e agli altri operatori. I suoi obiettivi sono il presidio della fonia e la crescita del business dati, da realizzare attraverso la continua innovazione dell'offerta, in termini sia di servizi, sia di prezzi; lo sviluppo di soluzioni integrate e Internet; la diffusione di sistemi di accesso a larga banda (XDSL e fibra ottica).
- "Mobile Services" (gruppo TIM) è responsabile delle telecomunicazioni mobili, nazionali ed estere. I suoi obiettivi sono il presidio delle quote di mercato; l'espansione in paesi ad elevato tasso di crescita, grazie anche all'impostazione "plug & play" (esportazione di offerte tariffarie, servizi innovativi e processi operativi "chiavi in mano" per realizzare veloci start-up); la diffusione di nuovi servizi - fra cui Internet - attraverso l'implementazione delle più recenti piattaforme tecnologiche (WAP, UMTS).
- "Internet and Media" (gruppo Seat Pagine Gialle) è responsabile dello sviluppo dei servizi Internet per clienti residenziali e piccole e medie imprese, in tutte le sue componenti: accesso, portali, web services. Il gruppo Seat, oltre ad essere - dopo l'incorporazione di Tin.it - il primo Internet Service Provider italiano, presidia peraltro



l'intera catena del valore nel settore dei media, estendendo le proprie attività all'editoria, alle informazioni e alla televisione.

- “International Operations” (Telecom Italia, SIN) è responsabile della gestione delle partecipate estere di telefonia fissa e dello sviluppo del business delle reti internazionali per clienti wholesale. In tale ambito la realizzazione dei progetti “Mediterranean Nautilus”, “Latin American Nautilus” e “Paneuropean Backbone” doterà il Gruppo Telecom Italia di un anello di fibre ottiche in grado di rafforzarne la presenza nelle aree di maggiore rilevanza strategica.

- “Venture Capital and Innovation” (Telecom Italia Lab, nuovo nome di CSELT) è responsabile sia di individuare e gestire nuove iniziative nel settore dell'Information & Communication Technology, sia di coordinare le attività di ricerca e sviluppo del Gruppo. Il conferimento in TI Lab del ramo d'azienda “Venture Capital” di Telecom Italia (1° marzo 2001) risponde alle sollecitazioni di un contesto competitivo ormai esteso alle attività di ricerca, sempre più intese come opportunità di business.

- “Satellite Services” (gruppo Telespazio e ramo d'azienda “Telecomunicazioni Satellitari” di Telecom Italia) è responsabile dello sviluppo dei sistemi di comunicazione satellitari per fonia e dati (con particolare enfasi

riservata a Internet), trasmissioni radio-televisive e osservazione della terra. Il gruppo Telespazio è anche inserito nei principali progetti innovativi a livello mondiale, quali Astrolink (sistema multimediale a larga banda) e Galileo (sistema europeo per localizzazione di mezzi mobili).

- “Information Technology Services” (IT Telecom) è responsabile dello sviluppo informatico del Gruppo. In fase di costituzione a seguito dell'integrazione di realtà diverse (Finsiel, Netsiel, Telesoft, Sodalìa, funzione “Informatica” di Telecom Italia), IT Telecom coprirà l'intera catena del valore dei servizi informatici, perseguendo obiettivi di riposizionamento su prodotti a maggior valore aggiunto e di trasformazione delle unità operative territoriali in poli di sviluppo delle diverse aree geografiche.

Saritel è la più grande realtà italiana nel settore dei servizi Internet e dei servizi applicativi in rete per le aziende.

- Le attività formative fanno capo alla Scuola Superiore Guglielmo Reiss Romoli.

- Le attività di gestione e supporto negli ambiti finanziario, immobiliare e del marketing sono concentrate in società come Softe, Saiat, Emsa, Atesia.



CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO E VALORE AGGIUNTO

I risultati reddituali consolidati dell'esercizio 2000 confermano i positivi andamenti registrati negli ultimi anni ed evidenziano il percorso di crescita del Gruppo e, quindi, la capacità di accrescere l'efficienza e di generare valore, con conseguenti positivi effetti per gli stakeholder interni ed esterni.

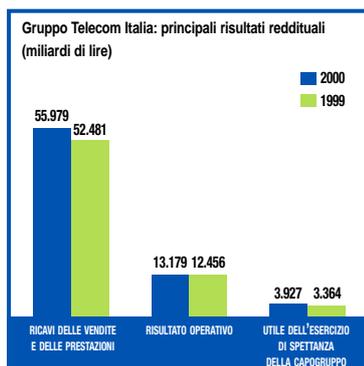
Gruppo Telecom Italia- Principali dati economici, patrimoniali e finanziari

(miliardi di lire)	2000	1999	Variazioni	
			assolute	percentuali
Ricavi delle vendite e delle prestazioni ⁽¹⁾	55.979	52.481	3.498	6,7
Margine operativo lordo (MOL)	25.400	23.673	1.727	7,3
% sui ricavi delle vendite e delle prestazioni	45,4	45,1	0,3	0,7
Risultato operativo	13.179	12.456	723	5,8
% sui ricavi delle vendite e delle prestazioni	23,5	23,7	(0,2)	(0,8)
Utile dell'esercizio di spettanza della Capogruppo e di Terzi	5.709	4.665	1.044	22,4
% sui ricavi delle vendite e delle prestazioni	10,2	8,9	1,3	14,6
Utile dell'esercizio di spettanza della Capogruppo	3.927	3.364	563	16,7
Capitale investito netto al 31.12	86.273	54.069	32.204	59,6
Capitale proprio al 31.12 ⁽²⁾	49.428	38.311	11.117	29,0
Indebitamento finanziario netto al 31.12	36.845	15.758	21.087	133,8
Investimenti	38.742	13.077	25.665	196,3
Personale a fine esercizio (unità)	114.669	122.662	(7.993)	(6,5)

(1) Al lordo delle quote da versare agli altri operatori.

(2) Al netto dei "Crediti verso Soci per versamenti ancora dovuti".

Nel 2000 gli investimenti ammontano a 38.742 miliardi di lire complessivi, con un aumento del 196% rispetto al 1999.



Gli investimenti di natura industriale ammontano a 32.932 miliardi di lire (10.560 miliardi di lire nel 1999) e comprendono:

- i goodwill (17.637 miliardi di lire) emersi a seguito dell'acquisizione del controllo in Seat Pagine Gialle, Maxitel, Digitel, Jet Multimedia, dall'acquisto, da parte della Capogruppo, di 50 milioni di azioni ordinarie TIM e dal riassetto del settore internazionale;
- il costo della licenza UMTS acquisita da TIM in Italia (4.680 miliardi di lire) e quello della licenza PCS 1900 acquisita attraverso TIM Perù (381 miliardi di lire).



Gli investimenti finanziari comprendono:

- 1.686 miliardi di lire relativi all'acquisizione del 30% di GLB Servicos Interativos;
- 1.281 miliardi di lire per il buy-back delle azioni di risparmio Telecom Italia;
- 594 miliardi di lire relativi alla costituzione di IS TIM aggiudicataria della terza licenza GSM 1800 in Turchia.

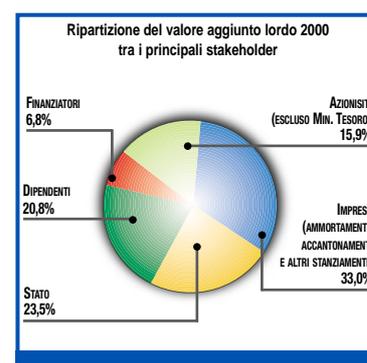
Nella tabella seguente le voci del conto economico vengono riclassificate per mostrare la ripartizione del valore aggiunto tra i principali stakeholder.

Gruppo Telecom Italia - Valore aggiunto lordo e stakeholder			
(miliardi di lire)	2000	1999	Variazione % 99/00
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	55.979	52.481	6,7
Valore della produzione tipica	58.324	54.790	6,4
Costi esterni (al netto dei contributi per l'esercizio di attività di telecomunicazioni nel 2000 e nel 1999)	22.127	20.357	8,7
Partite non attribuibili (*)	891	(2.003)	●
Valore aggiunto lordo	37.088	36.436	1,8

Ripartizione del valore aggiunto tra i principali stakeholder:

Dipendenti	7.717	7.546	1,7
Stato	8.733	10.033	(13,0)
di cui:			
Oneri sociali e previdenziali	2.420	2.404	0,7
Ministero delle Finanze	5.232	6.387	(18,1)
Imposte dirette imprese italiane	4.962	6.172	(19,6)
Imposte indirette e tasse imprese italiane	270	215	25,6
Ministero delle Comunicazioni (Contributo per l'esercizio di attività di Tlc)	962	1.124	(14,4)
Ministero del Tesoro (Dividendi)	119	118	0,8
Impresa (Ammortamenti, accantonamenti e altri stanziamenti)	12.225	11.377	7,5
Azionisti Terzi (escluso Min. Tesoro)	5.882	5.779	1,8
Finanziatori	2.531	1.701	48,8

(*) Le "partite non attribuibili" sono sostanzialmente rappresentative delle differenze fra i dividendi complessivamente distribuiti dalle società del Gruppo a valore sugli utili dell'anno di riferimento e il risultato consolidato di spettanza della Capogruppo, che tiene anche conto dell'ammortamento delle differenze positive ("goodwill") fra i valori di acquisizione e gli effettivi valori patrimoniali delle partecipate.





Il contributo del Gruppo Telecom Italia agli stakeholder interni ed esterni per il 2000 è stato di 74.443 miliardi di lire (incluse partite che non transitano per conto economico).

DIPENDENTI	
7.717 miliardi	
AZIONISTI	Dividendi distribuiti (escluso ministero del Tesoro)
5.882 miliardi	
STATO	Oneri, imposte e dividendi
8.733 miliardi	
FORNITORI	Consumi di materie prime e servizi esterni, investimenti industriali (*)
52.111 miliardi	

(*) Costi esterni, netto canone, lordo quote. Investimenti industriali, netto incrementi per lavori interni, netto correlate per costi e investimenti.

La ricostruzione del processo di distribuzione del valore aggiunto, mediante la riclassificazione delle voci del conto economico, mette in luce incrementi significativi rispetto al 1999 nel contributo dato da Telecom Italia ai principali stakeholder.

La quota di valore aggiunto destinata allo Stato (comprendente imposte, oneri sociali e previdenziali, contributo per l'esercizio di attività di telecomunicazioni e dividendi al ministero del Tesoro) è stata di 8.733 miliardi di lire con una riduzione del 13% rispetto all'anno precedente, a fronte di un decremento da 167 miliardi di lire a 79,6 miliardi di lire dei contributi a fondo perduto erogati al Gruppo. Il valore distribuito agli azionisti terzi è aumentato dell'1,8%.

Il valore distribuito ai circa 115.000 dipendenti, nonostante una diminuzione del 6,5% dell'organico, è anch'esso aumentato dell'1,7%. L'apporto netto ai fornitori per investimenti industriali e per l'acquisto di materie prime e di servizi esterni (al netto del contributo per l'esercizio di attività di telecomunicazioni) è stato di 52.111 miliardi di lire, quasi raddoppiato rispetto all'anno precedente, contribuendo in misura significativa alla produzione e all'occupazione di numerose imprese italiane.

Si ringraziano vivamente:

- Tutti i colleghi che hanno attivamente collaborato al reperimento dei dati necessari alla stesura di questo documento.
- **SODALITAS** – Associazione per lo Sviluppo dell’Imprenditoria nel Sociale – (nata per iniziativa dell’Assolombarda) per aver accompagnato ed incoraggiato il processo di maturazione sulla via del “reporting” di sostenibilità.
(E-mail: sodal@tin.it)
- **C.S.R. Europe** (Corporate Social Responsibility) per aver assicurato l’informazione nel contesto dei temi e programmi relativi alla Responsabilità Sociale d’Impresa in Europa.
(E-mail: csreurope@csreurope.org)

Telecom Italia S.p.A.
Viale Europa, 190
00144 Roma

Tel.: +39.06.36876060
Fax: +39.06.36875170

E-mail: maria.puzzo@telecomitalia.it

Progetto grafico

Massmedia partners srl - Milano

Fotografie

Laura Ronchi/Tony Stone

Grazia Neri

Olympia Stock Division

Contrasto

Stampa

Ilte Moncalieri

su carta ecologica

Finito di stampare nel mese di ottobre 2001



