



Sezione di Sostenibilità

estratta dal Bilancio 2003 

3 CONTESTO	3 RISULTATI E IMPEGNI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	4 RIFERIMENTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	5 RICONOSCIMENTI
74 PARERE	6 CARTE E CODICI
	7 DATI ECONOMICI E VALORE AGGIUNTO

■ SOMMARIO

Contesto	Risultati e impegni	3
	Riferimenti	4
	Riconoscimenti	5
	Carte e Codici	6
	Dati economici e valore aggiunto	7
Gli stakeholder esterni	Clienti	9
	Fornitori	15
	Concorrenti	17
	Stato ed Istituzioni	23
	Ambiente	26
Gli stakeholder interni	Comunità	41
	Risorse Umane	50
	Azionisti	61
Parere	Relazione della Società di Revisione (Ernst & Young)	74

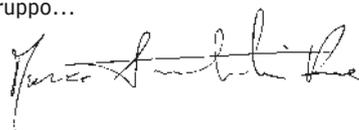
3 CONTESTO	3 RISULTATI E IMPEGNI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	4 RIFERIMENTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	5 RICONOSCIMENTI
74 PARERE	6 CARTE E CODICI
	7 DATI ECONOMICI E VALORE AGGIUNTO

...Ben consapevoli che non c'è crescita affidabile e duratura senza integrità, reputazione e fiducia, ci siamo mossi per rendere sempre più trasparenti le nostre scelte gestionali, per garantire il rispetto degli interessi di tutti gli azionisti, per stabilire con la comunità finanziaria un dialogo aperto e continuo.

Anche in fatto di *corporate governance*, vogliamo porci ai vertici non solo nazionali, ma anche internazionali, coinvolgendo tutti i livelli aziendali nell'adozione di comportamenti improntati alla massima correttezza e trasparenza. È un cammino continuo: ne è ulteriore tappa la decisione di poter contare, a partire dal consiglio di amministrazione che si insedia nel 2004, su una maggioranza di amministratori indipendenti di assoluto prestigio sotto il profilo personale e professionale.

Più in generale, abbiamo intensificato l'impegno nell'attuazione di politiche di responsabilità d'impresa tese alla soddisfazione di tutti i portatori di legittimi interessi – clienti, dipendenti, fornitori, collettività, generazioni future – in linea con l'adesione ai principi del *Global Compact* dell'ONU in materia di diritti umani, *standard* di lavoro e tutela dell'ambiente.

Con il Piano di Sostenibilità integrato nel Piano industriale abbiamo programmato le azioni necessarie per tendere all'eccellenza etica nell'intero Gruppo...



(dalla lettera del Presidente agli azionisti - anno 2003)

“Il Gruppo Telecom Italia propone la Sostenibilità come valore d'impresa, strumento di programmazione, gestione e controllo”.

La particolare attenzione che il Gruppo pone alla soddisfazione di tutti i portatori di legittimi interessi, da cui l'impresa dipende e che essa stessa influenza con la propria attività, si rinnova ormai da sette anni.

Già dallo scorso esercizio la Sostenibilità trova posto in questa sezione all'interno del Bilancio stesso, avendo preso lo spazio dedicato alle “altre informazioni” che il legislatore lascia libere nella loro articolazione.

La sezione è organizzata per stakeholder: Clienti, Fornitori, Concorrenti, Stato ed Istituzioni, Ambiente, Comunità, Risorse Umane, Azionisti.

La parte relativa agli Azionisti include la Comunicazione Finanziaria, la tutela della *Privacy* e la *Corporate Governance*.

La sezione è redatta secondo i principi del *Global Compact*.

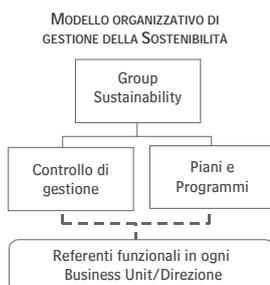
Il simbolo “  ” a margine identifica i capitoli e i paragrafi di maggior rilievo.

3 CONTESTO	>>	3 RISULTATI E IMPEGNI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI		4 RIFERIMENTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI		5 RICONOSCIMENTI
74 PARERE		6 CARTE E CODICI
		7 DATI ECONOMICI E VALORE AGGIUNTO

■ RISULTATI E IMPEGNI



■ RISULTATI



Nel corso dell'esercizio il Gruppo ha portato a compimento alcune attività finalizzate ad introdurre il modello della Sostenibilità nei principali processi aziendali:

- implementazione del modello organizzativo di gestione della Sostenibilità:
 - definizione del ruolo di indirizzo, coordinamento e controllo a livello di Gruppo della funzione *Group Sustainability* (febbraio 2003);
 - identificazione dei referenti organizzativi in tutte le Funzioni Centrali, Business Unit ed Attività Operative per il presidio delle attività;
- integrazione nei processi di *reporting*:
 - introduzione della sezione di Sostenibilità nel Bilancio consolidato e nei Bilanci delle società controllate quotate;
 - standardizzazione e informatizzazione della reportistica di Sostenibilità ed allineamento ai sistemi di *reporting* economico-finanziari-gestionali (implementazione del modulo di Sostenibilità all'interno dell'applicazione *Enterprise Analytic Portal - EAP*);
 - selezione di alcuni *Key Performance Indicator* (KPI) di Sostenibilità da inserire nel *tableau de bord* di Gruppo;
- avvio di processi dedicati di programmazione:
 - implementazione di un sistema di pianificazione, monitoraggio e valutazione della *performance* di Sostenibilità;
 - introduzione del Piano Strategico di Sostenibilità (PSS) nel Piano Industriale 2004-2006, con la definizione di linee-guida per il Gruppo e per le singole Business Unit.

All'inizio del 2003 è stato lanciato il progetto *Control & Risk Self Assessment* (CRSA), finalizzato a garantire al Gruppo lo strumento di identificazione, valutazione e gestione sistematica dei rischi operativi anche ai fini dell'adeguamento alla migliore prassi nazionale ed internazionale in materia di *Corporate Governance* (Codice Preda, *Sarbanes-Oxley Act*).

■ IMPEGNI

Per armonizzare le aspettative degli stakeholder e migliorare la loro soddisfazione sono state prescelte 15 "aree d'interesse" che saranno monitorate in termini d'impatto positivo o negativo. Tra queste, sono considerati *focus point* del 2004 la soddisfazione del Cliente e la qualità del servizio. Per conseguire tali obiettivi sono in corso le opportune attività di pianificazione.

In merito alla creazione di valore generato dal perseguimento degli obiettivi di Sostenibilità, verrà avviata una sperimentazione attiva, in collaborazione con l'Università Bocconi, per valutare la *performance* non finanziaria del Gruppo (*intangible assets*).

Da quest'anno inizierà una campagna sistemica per comunicare l'impegno che il Gruppo Telecom Italia ha profuso nel mettere a punto i processi di *governance* della Sostenibilità, con l'obiettivo di massimizzarne i vantaggi in termini di reputazione.

3 CONTESTO	>>	3 RISULTATI E IMPEGNI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI		4 RIFERIMENTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI		5 RICONOSCIMENTI
74 PARERE		6 CARTE E CODICI
		7 DATI ECONOMICI E VALORE AGGIUNTO

■ RIFERIMENTI

Nella definizione e nell'attuazione della strategia e dei programmi di Sostenibilità, il Gruppo Telecom Italia si ispira alle linee-guida emanate dai principali organismi di indirizzo e standardizzazione sulla *Corporate Responsibility*.



Fin dal 2002 Telecom Italia ha sottoscritto i nove principi del *Global Compact*, il principale riferimento a livello mondiale, lanciato nel 2000 dall'ONU, per promuovere la tutela dell'ambiente e il rispetto dei diritti umani e degli *standard* di lavoro nelle aziende.

Il modello di monitoraggio e reportistica sulla Sostenibilità è basato su un approccio di analisi *multi-stakeholder* e un *set* di indicatori di *performance* (314). Il Gruppo Telecom Italia si è ispirato alle linee-guida del *Global Reporting Initiative* (GRI), fondate sui principi del *Global Compact* e finalizzate a favorire l'armonizzazione della reportistica economica, ambientale e sociale (*triple bottom line*).

Gli indicatori monitorati sono coerenti con le informazioni richieste dalle principali agenzie di *rating* (SAM per il *Dow Jones Sustainability Index*, EIRIS per il *FTSE4Good*, SIRI) ai fini dell'ammissione agli indici borsistici di Sostenibilità.



Il Sistema di Gestione della Sostenibilità tiene conto anche dei principali *standard* internazionali specifici per i diversi stakeholder:

- ISO 9000 e ISO 14000 per i sistemi di gestione della qualità e ambientali, a garanzia della qualità del servizio per i Clienti e del rispetto per l'ambiente;
- *Social Accountability 8000* (SA8000), finalizzato a favorire il rispetto dei diritti umani e delle condizioni di lavoro da parte di fornitori e subfornitori;
- *London Benchmarking Group* (LBG) per la misurazione degli investimenti nella Comunità;
- *International Labour Organization* (ILO) per il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori e l'indice *Human Development Enterprise* (HDE) delle buone pratiche di lavoro e impiego, anch'esso elaborato dall'ILO, per misurare la *performance* nei confronti delle Risorse Umane.

A tutela degli Azionisti il sistema di *Corporate Governance* del Gruppo è impostato su criteri di rigore e trasparenza ed è allineato con i migliori *standard* nazionali ed internazionali.

L'osservanza degli *standard* più diffusi è coniugata ad attività di "ascolto" degli stakeholder e di *benchmarking* con i *competitor* e con le *best practice* della Sostenibilità, finalizzate a monitorare costantemente l'evoluzione della *Corporate Responsibility* e dei suoi strumenti di gestione.

◆ **DJSI** (*Dow Jones Sustainability Indexes*): indici azionari di quotazione delle imprese che si impegnano nella Sostenibilità, elaborati da *Dow Jones* in associazione con SAM (*Sustainable Asset Management*).

◆ **FTSE4Good** (*Financial Times Stock Exchange*): indici azionari di quotazione di imprese che rispettano *standard* di responsabilità, lanciati da FTSE in associazione con EIRIS (*Ethical Investment Research Service*) e Unicef (*United Nations Children's Fund*).

◆ **SIRI** (*Sustainable Investment Research International Group*): raggruppamento di 10 organismi di ricerca che intendono fornire e promuovere nel mondo intero prodotti e servizi di qualità generati da ricerche sull'investimento sociale.

3 CONTESTO	>>	3 RISULTATI E IMPEGNI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI		4 RIFERIMENTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI		5 RICONOSCIMENTI
74 PARERE		6 CARTE E CODICI
		7 DATI ECONOMICI E VALORE AGGIUNTO

■ RICONOSCIMENTI

L'indagine "Trust Us - Survey of Corporate Sustainability Reporting", realizzata a fine 2002 dall'UNEP (ONU), ha incluso Telecom Italia, unica impresa italiana, tra le migliori 100 società del mondo per la qualità della reportistica di Sostenibilità.

Le due principali società quotate del Gruppo, Telecom Italia e TIM, sono state ammesse nel 2003 ai principali indici del *FTSE4Good* (*Global 100* e *Europe 50*), al *Global Ethibel Sustainability Index* (ESI) ed agli indici etici di *E.Capital Partners*. Entrambe sono state dichiarate eleggibili e classificate come *runner up* nei *Dow Jones Sustainability Indexes*, potranno cioè accedere automaticamente all'indice nel caso di "uscita" di una delle società presenti nello specifico settore nel corso del 2004.

Nel novembre 2003 Telecom Italia è stata insignita dell'*Operational Excellence Award*, assegnato dal *Tele Management Forum* (organizzazione internazionale *non-profit* per la promozione dell'industria dei servizi ICT), per lo sviluppo della nuova piattaforma *broadband*.

Nell'edizione 2003 dell'inchiesta "Best 100, le migliori aziende nelle quali lavorare" effettuata da *Skillpass* (società di formazione e selezione di personale, partecipata da Sviluppo Italia e dai principali istituti bancari italiani), Telecom Italia è risultata l'azienda preferita nella quale lavorare in Italia. La società è stata "la più votata dagli italiani, che hanno premiato due anni di gestione innovativa e la dinamicità che il Gruppo ha saputo dimostrare, assegnando un importante riconoscimento al *brand* aziendale di Telecom e ai valori che quest'ultimo sa trasmettere".

Nell'ambito del Premio "Pubblicità per bene" Telecom Italia ha ottenuto una menzione speciale tra le aziende che si sono distinte per l'apporto economico dato a cause sociali per le "numerose iniziative volte alla promozione, sensibilizzazione e solidarietà sociale e culturale", realizzate attraverso Progetto Italia.

3 CONTESTO	>>	3 RISULTATI E IMPEGNI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI		4 RIFERIMENTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI		5 RICONOSCIMENTI
74 PARERE		6 CARTE E CODICI
		7 DATI ECONOMICI E VALORE AGGIUNTO

■ ■ CARTE E CODICI

Alla base del sistema di *governance* del Gruppo vi sono tre Codici fondamentali di condotta, in corso di applicazione in tutte le società del Gruppo:

- il *Codice Etico*, adottato nel 2002, che rappresenta la Carta dei Valori fondamentali in cui il Gruppo si riconosce;
- il *Codice di Autodisciplina*, aggiornato ad ottobre 2003, che regola compiti e funzioni del Consiglio di Amministrazione integrando la normativa vigente;
- il *Codice di Comportamento in materia di Insider Dealing*, anch'esso aggiornato ad ottobre 2003, che disciplina obblighi informativi e di comportamento inerenti alle operazioni sui titoli quotati del Gruppo effettuate dalle "persone rilevanti" ed alle relative comunicazioni al mercato.

Per regolare i processi interni, in coerenza con i principi di trasparenza, correttezza e lealtà e per prevenire situazioni o comportamenti potenzialmente lesivi dell'interesse della società, il Gruppo ha adottato un Modello Organizzativo conforme al *Decreto Legislativo 231/2001*, che sancisce la responsabilità amministrativa dell'impresa per i reati commessi dai propri amministratori o dipendenti.

I Codici ed altri documenti relativi agli strumenti di *Corporate Governance* adottati dal Gruppo sono disponibili nella sezione dedicata del sito Internet www.telecomitalia.it (*Investor Relations-Corporate Governance*).

Telecom Italia ha adottato un sistema di Valori che devono costituire il costante punto di riferimento comportamentale per tutte le persone che lavorano nel Gruppo, connotando in senso distintivo la loro appartenenza ad un'unica realtà industriale.

È stato inoltre identificato un Modello Manageriale che rappresenta la sintesi dei comportamenti cui i *manager* del Gruppo devono ispirarsi nel perseguimento degli obiettivi di *business*.

I Valori	Il Modello Manageriale
Orientamento al cliente	Centralità del cliente
Assunzione di responsabilità	Creazione di valore
Innovazione	Valorizzazione delle persone
Proattività	Governo del cambiamento
Velocità	Networking ed integrazione
Integrazione	
Trasparenza	
Eccellenza professionale	

I principi di comportamento con i clienti e gli impegni assunti dalle principali società del Gruppo in materia di qualità del servizio sono esposti nelle *Carte dei Servizi*, rinnovate nel corso del 2003, per allinearle con i nuovi requisiti di trasparenza, chiarezza e tempestività richiesti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). In particolare, la Carta dei Servizi di Telecom Italia è disponibile sul sito web della società (www.187.it).

3 CONTESTO	>>	3 RISULTATI E IMPEGNI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI		4 RIFERIMENTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI		5 RICONOSCIMENTI
74 PARERE		6 CARTE E CODICI
		7 DATI ECONOMICI E VALORE AGGIUNTO

■ DATI ECONOMICI E VALORE AGGIUNTO

Nelle seguenti tabelle vengono riportati i principali dati economici, patrimoniali e finanziari e viene calcolato il valore aggiunto del Gruppo Telecom Italia con la sua ripartizione tra i principali stakeholder.

GRUPPO TELECOM ITALIA - PRINCIPALI DATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI

(milioni di euro)	2003	2002 ⁽¹⁾	Variazione (a)-(b)	
	(a)	(b)	Assolute	Percentuali
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	30.850	31.408	(558)	(1,8%)
Margine Operativo Lordo (MOL)	14.280	14.015	265	1,9%
Risultato operativo	6.789	6.058	731	12,1%
Utile (Perdita) dell'esercizio di spettanza della Capogruppo e dei Terzi	2.428	(306)	2.734	--
Utile (Perdita) dell'esercizio di spettanza della Capogruppo	1.192	(773)	1.965	--
Capitale investito netto al 31.12	53.935	54.023	(88)	(0,2%)
Capitale proprio al 31.12 ⁽²⁾	20.589	20.624	(35)	(0,2%)
Indebitamento finanziario netto al 31.12	33.346	33.399	(53)	(0,2%)
Investimenti	11.454	7.024	4.430	63,1%
Personale a fine esercizio (unità)	93.187	106.620	(13.433)	(12,6%)

◀ (1) I dati 2002 sono quelli del Gruppo Olivetti a seguito della fusione intervenuta.

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

L'incremento degli investimenti è dovuto principalmente all'effetto delle differenze di consolidamento.

VALORE AGGIUNTO LORDO E STAKEHOLDER

(milioni di euro)	2003	2002 ⁽¹⁾	Variazione %
	(a)	(b)	(a-b)/b
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	30.850	31.408	(1,8%)
Valore della produzione tipica	31.595	32.053	(1,4%)
Consumi di materie prime e servizi	(13.018)	(13.311)	(2,2%)
Valore aggiunto	18.577	18.742	-
Contributo per l'esercizio di attività di TLC	56	431	(87,0%)
Partite diverse ⁽²⁾	(1.206)	(341)	-
Valore aggiunto rettificato	17.427	18.832	-

◀ (1) I dati 2002 sono quelli del Gruppo Olivetti a seguito della fusione intervenuta.

◀ (2) Le partite diverse rappresentano il saldo tra le seguenti voci del conto economico: proventi/oneri diversi, proventi/oneri straordinari, dividendi distribuiti di competenza dell'esercizio 2002, rettifiche di valore di attività finanziarie, proventi netti da partecipazioni, proventi finanziari, risultato dell'esercizio di spettanza della Capogruppo e di terzi.

Per i commenti relativi alla diminuzione del contributo per l'esercizio di attività di TLC si rinvia al paragrafo "Stato ed Istituzioni".

3 CONTESTO	>>	3 RISULTATI E IMPEGNI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI		4 RIFERIMENTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI		5 RICONOSCIMENTI
74 PARERE		6 CARTE E CODICI
		7 DATI ECONOMICI E VALORE AGGIUNTO

RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO LORDO TRA ALCUNI STAKEHOLDER ED ALTRE CONTROPARTI

(milioni di euro)	2003 (a)	2002 (*) (b)	Variazione % (a-b)/b
Risorse Umane	3.376	3.719	(9,2%)
Stato	2.506	(358)	-
di cui:			
• Oneri sociali e previdenziali	1.308	1.237	5,7%
• Imposte dirette	1.014	(2.210)	149,5%
• Imposte indirette e tasse	128	123	4,1%
• Contributi per l'esercizio di attività di TLC	56	431	(87%)
• Dividendi (Ministero dell'Economia e delle Finanze)	0	61	(100%)
Azionisti Terzi (escluso Ministero dell'Economia e delle Finanze)	1.049	3.607	(70,9%)
Finanziatori	3.146	3.862	(18,5%)
Impresa (Ammortamenti, stanziamenti fondi rischi ed oneri, altri stanziamenti rettificativi)	7.350	8.002	(8,1%)

◀ (*) I dati 2002 sono quelli del Gruppo Olivetti a seguito della fusione intervenuta.

Per i commenti relativi alla variazione delle imposte dirette si rinvia al paragrafo "Stato ed Istituzioni".

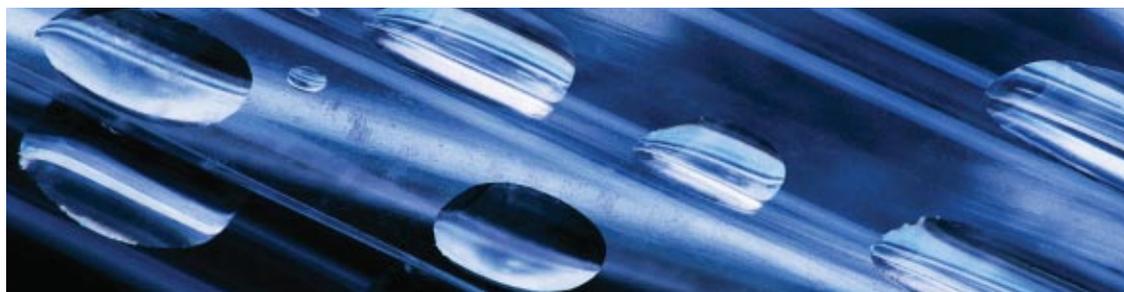
CONTRIBUTO AGLI STAKEHOLDER NEL 2003

(euro)		
Fornitori (*)	16.090 milioni	Consumi di materie prime e servizi esterni, investimenti industriali (*)
Stato	2.506 milioni	Oneri ed imposte
Risorse Umane	3.376 milioni	
Azionisti	1.049 milioni	Dividendi distribuiti
Finanziatori	3.146 milioni	

◀ (*) La composizione del contributo allo stakeholder è illustrato al paragrafo "Fornitori".

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

■ CLIENTI



■ CENTRALITÀ DEL CLIENTE

I clienti rappresentano uno dei principali *asset* per il Gruppo Telecom Italia, che, tra i propri Valori, ha posto l'orientamento al cliente, la proattività e la trasparenza informativa. Nel 2003 Telecom Italia Spa ha introdotto un obiettivo legato alla soddisfazione del cliente nel sistema di incentivazione collettiva dei dipendenti, affiancando all'indicatore reddituale (Margine Operativo Lordo) un indicatore di *Customer Loyalty*, con un peso del 30% sul premio di risultato. L'indicatore è una media della soddisfazione della clientela relativamente all'offerta, al sistema di *Customer Relationship Management*, all'immagine e alla qualità tecnica. Questa modifica, molto innovativa nel panorama industriale italiano, evidenzia l'attenzione di Telecom Italia per la soddisfazione espressa dal cliente come presupposto fondamentale per la creazione di valore ed il mantenimento della *leadership* di mercato.

■ EFFICACIA DEL CRM (*Customer Relationship Management*)

Per essere più vicino ai propri clienti e per rilevare e soddisfarne le esigenze, il Gruppo ha adottato un approccio *multi-channel* al CRM, mettendo a disposizione della propria clientela più di 1.000 centri di assistenza tecnica, quasi 800 Numeri Verdi e numerosi siti web, specializzati per segmento di offerta o per Paese.

PRINCIPALI CANALI DI CRM ATTIVI AL 31 DICEMBRE 2003

BU	Wireline	Mobile	LAW	Internet & Media
Numeri Verdi	636 ⁽¹⁾	56	74	3
Chiamate ricevute dai Numeri Verdi	98.405.736	99.523.402	12.348.704	4.159.226
Centri di assistenza tecnica	34	937	26	27
Siti web	www.187.it	www.119.tim.it	www.entelchile.net	tin.virgilio.it
	www.191.biz	www.privati.tim.it	www.entel.com.bo	areaclienti.virgilio.it
	www.aliceadsl.it	www.business.tim.it		help.virgilio.it
	www.info412.it	www.iltelefononline.tim.it		
	www.radiomarittimi.it	www.timbrasil.com.br		
	www.wholesale-telecomitalia.it	www.timnordeste.com.br		
		www.digitel.com.ve		
	www.ti-sparkle.it	www.tim.com.pe		
	www.atesia.it	www.telestet.gr		
	www.pathnet.it			

⁽¹⁾ Inclusi quelli personalizzati per i clienti *Executive*.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

La comunicazione con i clienti residenziali avviene prevalentemente attraverso i *call center*, i siti web e l'invio di informazioni via *e-mail* (es. le *newsletter* TIMNews, che hanno raggiunto quasi un milione di iscritti al 31/12) e SMS.

La comunicazione con i clienti *Business* avviene attraverso i canali di vendita diretti (per clienti *Corporate*) e indiretti (PMI e professionisti); il supporto post-vendita è fornito attraverso i *call center*, Internet ed altri canali *consumer*.

Nel corso del 2003 molti canali e strumenti di CRM sono stati rinnovati per garantire una migliore conoscenza ed un'analisi del profilo della clientela.

Sui siti web è stata resa disponibile per i clienti registrati una vasta gamma di servizi: modifica dei dati personali, visualizzazione del traffico, configurazione/attivazione dei servizi, pagamento della bolletta/ricarica, variazione della tipologia dell'abbonamento, acquisto di prodotti, ricerca di punti vendita, richiesta di informazioni, assistenza tecnica e commerciale, manuali per cellulari, iscrizione/consultazione dei programmi fedeltà ed altri.

Sono stati infine introdotti nuovi sistemi informatici per il CRM: quello di TIM consente di monitorare più di 300 parametri.

La clientela ha mostrato un gradimento crescente per il *customer care*, come dimostrano i risultati recenti delle indagini svolte periodicamente da società esterne, sulla soddisfazione relativa all'assistenza fornita dai *call center* del Gruppo.

LA SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA PER IL CUSTOMER CARE NELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO

Società	Segmento clientela	Customer satisfaction complessiva
Telecom Italia Wireline	Consumer ¹	84%
	Business ²	71%
TIM	Consumer ³	90%
	Business ⁴	77%
Stet Hellas	Consumer + Business ⁵	94%
Telecom Italia Media (Tin.it)	Consumer ⁶	72%
	Business ⁶	63%

1 Soddisfazione relativa all'assistenza clienti fornita dal 187; somma delle % di clienti che forniscono una valutazione ottima, molto buona e buona; dati relativi al quarto trimestre 2003;

2 Soddisfazione relativa all'assistenza clienti fornita dal 191; somma delle % di clienti che forniscono una valutazione ottima, molto buona e buona; dati relativi al quarto trimestre 2003;

3 Soddisfazione relativa all'assistenza clienti fornita dal 119; somma delle % di clienti che forniscono una valutazione ottima, molto buona e buona; dati relativi al quarto trimestre 2003;

4 Soddisfazione relativa all'assistenza clienti fornita dal Numero Verde *Business* 800 846 900; somma delle % di clienti che forniscono una valutazione ottima, molto buona e buona; dati relativi al mese di novembre 2003;

5 Soddisfazione relativa all'assistenza clienti fornita dal *customer service* (Numeri Verdi ed a pagamento); somma delle % di clienti che forniscono una valutazione ottima, molto buona e buona; dati relativi al quarto trimestre 2003;

6 Soddisfazione relativa all'assistenza clienti fornita dal Numero Verde 80 33 80 ai clienti Tin.it Pay; somma delle % di clienti molto soddisfatti e soddisfatti; media annuale.

L'offerta di servizi e di profili tariffari è in continua evoluzione per recepire bisogni ed aspettative della clientela. In un'ottica di trasparenza e completezza informativa, tutte le variazioni vengono comunicate tempestivamente alla clientela tramite i diversi canali a disposizione: all'interno della fattura (nel caso di Wireline), sul sito web, attraverso *mailing*, operatori dei *call center*, punti di vendita ed agenti. Annunci specifici relativi a variazioni nei prezzi, lancio o chiusura di servizi, cambiamenti nelle numerazioni telefoniche vengono inoltre pubblicati – secondo le indicazioni dell'AGCOM – sui principali quotidiani a diffusione nazionale.

Un altro canale per informare i clienti ed aiutarli a scegliere i servizi in modo consapevole è costituito dalle campagne pubblicitarie e promozionali, cui il Gruppo Telecom Italia applica gli stessi principi di trasparenza e conformità alla normativa vigente.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

■ LEADERSHIP NELL'INNOVAZIONE

Il Gruppo Telecom Italia è all'avanguardia per l'innovazione tecnologica di prodotti e di servizi, nella telefonia (fissa e mobile), nelle tecnologie di accesso a Internet, nei servizi web, nella televisione.

PRINCIPALI INNOVAZIONI INTRODOTTE SUL MERCATO ITALIANO NELLA SECONDA METÀ DEL 2003

Società	Segmento offerta	Servizio/ prodotto	Principali elementi caratterizzanti
Telecom Italia Wireline	Internet a banda larga	Alice (ADSL residenziale)	<ul style="list-style-type: none"> - Ricaricabile: ADSL prepagata (la prima in Europa) - Free: ADSL <i>pay-as-you-go</i> (la prima in Europa) - Senza abbonamento mensile
		Wi-Fi	<ul style="list-style-type: none"> - Nuove offerte commerciali in ambito privato e pubblico - Varietà profili di <i>pricing</i> (abbonamenti mensili, <i>pay-per-use</i>, <i>flat/a tempo per ora/giorno/settimana</i>) molto competitivi rispetto ai principali operatori europei
	VAS fonia residenziale	SMS	<ul style="list-style-type: none"> - Invio e ricezione di SMS dal telefono fisso - Per telefoni non predisposti, ascolto vocale dei messaggi
		4* 405	<ul style="list-style-type: none"> - Portale vocale per l'accesso ai servizi Telecom Italia da qualunque telefono - Fornisce i numeri delle ultime 5 chiamate senza risposta
TIM	Prodotti	Aladino	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cordless</i> con caratteristiche da cellulare di ultima generazione (primo in Europa): <i>display</i> a colori, invio/ricezione SMS, rubrica con 200 nominativi interfacciabile con carta SIM, giochi, suonerie innovative
	Mobile office	Blackberry	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliamento e ottimizzazione servizi (navigazione Internet, gestione integrata dei file allegati,...) - Estensione servizio a clientela <i>consumer</i> (abbonati, prepagati, prima al mondo) in versione <i>Web Client</i>
	VAS	Video Messaggi	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilità di registrare brevi filmati – fino a 40 secondi – e di inviarli via MMS o <i>e-mail</i> - Opzioni tariffarie e promozioni convenienti
	Telefonia mobile	GSM on the ship	<ul style="list-style-type: none"> - Estensione dei servizi TIM a bordo delle navi Costa Crociere - Offerta pubblica con tariffe <i>ad hoc</i>, contratto personalizzato per il cliente Costa Crociere
Ricarica prepagato all'estero		<ul style="list-style-type: none"> - Lanciato in collaborazione con Telefonica e T-Mobile, consente ai clienti con prepagato di ricaricare il credito in Spagna e Germania, usando le ricariche degli operatori <i>partner</i> 	
Telecom Italia Media (Tin.it)	Internet	Chiave Unica	<ul style="list-style-type: none"> - Consente la fruizione dei servizi Tin.it e Virgilio in un ambiente unico, senza bisogno di ri-autenticazione
	Internet a banda larga	Hot Spot Tin.it	<ul style="list-style-type: none"> - Sperimentazione e lancio commerciale di connettività Internet <i>wireless</i> (Wi-Fi) - Gratuito e riservato alla sola clientela Tin.it a pagamento
		HELP Express	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio di assistenza tecnica automatico - Verifica il funzionamento di connessione ad Internet, <i>e-mail</i>, velocità di navigazione, configurazione - Soluzione immediata ai problemi di configurazione - Visualizzazione stato di lavorazione richieste inoltrate - Comunicazione via <i>chat</i> con operatori
	Comunicator (+)	<ul style="list-style-type: none"> - Per tutti i clienti: <i>e-mail</i>, disco remoto e fotoalbum - Per i clienti a pagamento: servizi di messaggistica avanzata (ricezione fax e messaggi vocali, invio audio e video messaggi e SMS, videochiamate, rubrica integrata, agenda con avviso appuntamenti via <i>e-mail/SMS</i>) - Servizi accessibili da qualsiasi PC collegato ad Internet 	

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

La7	Televisione	Digital Terrestrial Television	<ul style="list-style-type: none"> - Avvio sperimentazione a Bologna e Torino - In via di definizione l'offerta di contenuti e servizi - Accesso ad un maggior numero di canali TV con qualità audio e video superiore - Possibilità di offrire contenuti più ricchi e servizi interattivi grazie all'integrazione video/dati/audio e all'uso dei canali di accesso TLC
-----	-------------	--------------------------------------	---

■ ATTENZIONE ALLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nel 2003 Telecom Italia Wireline, TIM e Tin.it hanno rinnovato le rispettive *Carte dei Servizi*, che illustrano i principi fondamentali di comportamento con la clientela e gli impegni in materia di qualità del servizio, recependo le indicazioni contenute nella Delibera 179/03/CSP dell'AGCOM. Gli interventi principali hanno riguardato il miglioramento degli *standard* qualitativi su forniture di servizi, riparazioni, risposte degli operatori, affinamento della procedura di gestione reclami e fornitura di servizi/prodotti ai clienti con bisogni speciali.

Sono state redatte *Condizioni Generali di Abbonamento*, specifiche per i diversi servizi, che disciplinano i rapporti contrattuali con la clientela in coerenza con le disposizioni del D.Lgs 1° agosto 2003, n. 259.

I documenti sono disponibili sui siti web delle società.

Tutte le società del Gruppo hanno implementato sistemi di controllo *end-to-end*, spesso estesi fino alle reti di vendita, per monitorare i parametri di qualità dei servizi erogati.

TEMPO MEDIO PER INTERVENTI DI MANUTENZIONE NELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO

Società	Servizio	Tempo medio di intervento
Telecom Italia Wireline	Fonia (rete telefonica generale + ISDN) residenziali	13 ore
	Fonia business	6 ore
	ADSL residenziali	14 ore
	ADSL business	5 ore
TIM	Fonia business	2 giorni lavorativi
Telecom Italia Media (Tin.it)	ADSL	1,25 giorni solari
	Dial-up	Risolti in linea con il cliente

Nota: per Wireline e TIM i dati si riferiscono alla media annuale 2003, per TI Media alla media del 2° semestre 2003.

Nella Business Unit IT Mercato i tempi medi per gli interventi di manutenzione sono definiti contrattualmente (mediante *Service Level Agreement*). In IT Telecom (IT Gruppo) i tempi di risposta per i servizi *Value Added Services* (VAS) e i *Data Center* gestiti variano a seconda della tipologia di intervento: 8 ore per il ripristino per la tipologia *standard* di intervento, 2 ore per la tipologia *mission critical*.

A fine 2003 la *customer satisfaction* relativa alla qualità della rete in TIM era superiore al 90%; la soddisfazione dei clienti Tin.it (Telecom Italia Media) sulla qualità del servizio ADSL superiore al 93%.

Nel corso del 2003 quasi tutte le *Business Unit* hanno ulteriormente esteso la certificazione dei Sistemi di Qualità.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

BU	Certificazione	Società/aree certificate
Wireline	ISO 9001	Telecom Italia Wireline, Atesia, Elettra, Pathnet
	Vision 2000	Atesia
Mobile	ISO 9001	TIM, Stet Hellas e Maxitel
	QWEB	Siti web: Investor Relation e i.tim.tim
Internet & Media	ISO 9001	Buffetti, CIPI, Databank
	Audiweb	Matrix
ITM	ISO 9001	14 società su 19
	NATO AQAP110/150	Progetti acquisiti con il Cliente Difesa
ITG	BS 7799	IT Telecom
	ISO 9001	IT Telecom
Olivetti Tecnost	ISO 9001	Office Products Division, Direzione Commerciale Italia, System Division, Olivetti I-JET

Tutte le società del Gruppo hanno adottato procedure di assistenza tecnica e di gestione dei reclami da parte della clientela, integrate o incluse nei sistemi di gestione della qualità.

■ CONTROVERSIE CON I CLIENTI

È stata effettuata una mappatura completa dei reclami e dei contenziosi aperti dai clienti in Italia per tutte le Business Unit nel corso del 2003.

	Numero di reclami		Numero di contenziosi passivi aperti
	Ricevuti	Risolti	
Gruppo	4.589.965	3.989.169	2.690
BU Wireline	3.470.571	3.037.673	2.237
BU Mobile	1.799.949	1.191.307	416
BU Internet & Media	17.813	17.742	13
BU IT Mercato	7.179	7.171	12
BU IT Gruppo	-	-	14
BU Olivetti Tecnost	200	190	3

Sia Telecom Italia che TIM – ancora in fase sperimentale – offrono ai propri clienti la possibilità di accedere ad una procedura rapida e gratuita di definizione non giurisdizionale delle controversie (*Procedura di Conciliazione ed Arbitrato*, il cui regolamento ed i modelli di domanda sono disponibili sui siti www.187.it e www.191.it), definita d'intesa con le Associazioni dei Consumatori e revisionata nel 2003 per adeguarla alle nuove direttive europee in materia di soluzione extragiudiziale.

Domande di conciliazione ed arbitrato trattate nel corso del 2003	BU Wireline	BU Mobile
Numero di domande di conciliazione pervenute	884	102
Numero di domande di conciliazione discusse	708	90
Numero di domande di conciliazione annullate	177	3
Numero di domande di conciliazione in attesa di discussione	5	6
Numero di domande di conciliazione conciliate	654	7
Numero di domande di conciliazione non conciliate	52	60
Percentuale di domande di conciliazione evase entro 90 giorni	43	0
Percentuale di domande di conciliazione evase entro 45 giorni	57	100
Numero di domande di arbitrato pervenute	148	7
Numero di domande di arbitrato discusse	30	7
Numero di arbitrati risolti con esito favorevole	36	1
Numero di arbitrati risolti con esito sfavorevole	82	0

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

■ RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

L'attività di collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, avviata dal Gruppo Telecom nel 1997 con la sottoscrizione dell'Accordo Quadro con le 11 principali Associazioni, è proseguita nel 2003 con riunioni di confronto finalizzate a garantire la tutela dei diritti dei clienti, in particolare attraverso il monitoraggio ed il miglioramento dell'applicazione delle Carte dei Servizi e delle Condizioni Generali di Abbonamento.

Un confronto tra il vertice Telecom Italia ed i responsabili nazionali delle Associazioni dei Consumatori si è svolto a Venezia nel mese di marzo 2003, presso il *Future Center*, con l'obiettivo di verificare e confermare i contenuti dell'Accordo Quadro, analizzare l'impatto dell'evoluzione tecnologica e dei servizi di TLC e valutare le principali criticità rilevate dalle Associazioni. Nell'ambito del *Consumers' Forum*, che riunisce Associazioni dei Consumatori, imprese e Istituzioni di studio e ricerca operanti nel campo dei diritti dei consumatori, sono stati attivati numerosi progetti di studio e ricerca sul consumismo e sul ruolo delle Associazioni, che saranno completati entro la prima metà del 2004.

I rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori sono stati coinvolti nella revisione delle Carte dei Servizi, dei Contratti e del Regolamento di Conciliazione del Gruppo.

L'impegno del Gruppo sul fronte dei diritti dei consumatori si è concretizzato anche nelle seguenti attività:

- informazione sulla possibilità di usufruire di condizioni contrattuali agevolate da parte delle categorie di clienti più bisognosi;
- collaborazione con l'AGCOM relativamente ai servizi oggetto dell'obbligo di servizio universale e all'adozione da parte della stessa Autorità di una procedura di conciliazione ed arbitrato per le controversie tra gestori ed utenti dei servizi;
- messa a punto di una procedura per salvaguardare gli utenti dalle possibili truffe operate via Internet tramite i servizi tipo 709, che prevede, tra l'altro, la disabilitazione gratuita e permanente dei servizi ed il congelamento del pagamento di somme contestate.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

■ FORNITORI



Al fine di quantificare il rapporto del Gruppo Telecom Italia con i propri fornitori si riportano di seguito i consumi di beni e servizi esterni e gli investimenti industriali:

GRUPPO TELECOM ITALIA		
(milioni di euro)	Esercizio 2003	Esercizio 2002 (*)
Consumi di materie prime e servizi esterni (al netto del canone o contributo)	12.962	12.880
- di cui parti correlate	454	498
Investimenti industriali	4.894	4.901
- di cui parti correlate e capitalizzazioni interne	1.312	1.163
Totale apporto	17.856	17.781
- di cui parti correlate e capitalizzazioni interne	1.766	1.661
Totale apporto netto	16.090	16.120

◀ (*) I dati 2002 sono quelli del Gruppo Olivetti a seguito della fusione intervenuta.

■ RAPPORTI

La politica di acquisto del Gruppo Telecom Italia è improntata a criteri di trasparenza e di collaborazione reciproca. Le forniture vengono affidate in base alla competizione tra fornitori "qualificati", ammessi cioè nell'apposito Albo che a fine 2003 includeva circa 1.750 fornitori. Al fine di gestire in modo unitario i rapporti con i fornitori e di aumentare l'efficienza del processo d'acquisto, la funzione Purchasing è stata organizzata in modo centralizzato a livello di Gruppo. Per migliorare ulteriormente la garanzia che le gare competitive avvengano nel rispetto di criteri di oggettività, tali da assicurare ad ogni fornitore le stesse opportunità e da stimolare la competizione tra i fornitori stessi, sono state privilegiate modalità di gara *on-line* che prevedono, tra l'altro, la possibilità di conoscere in tempo reale l'andamento e l'esito finale della gara. Nell'ottica di instaurare un dialogo costruttivo e di ascolto dell'esigenza dello stakeholder, è prassi consolidata della funzione Purchasing-Qualità richiedere ai principali fornitori un riscontro sul processo di valutazione e controllo adottato nei loro confronti dal Gruppo Telecom Italia, anche al fine di individuare eventuali opportunità di miglioramento.

■ NUOVE PROCEDURE

È stata predisposta una nuova procedura di Qualificazione dei fornitori per tutte le società del Gruppo in cui sono stati aggiornati i parametri di valutazione delle aziende candidate a far parte dell'Albo fornitori del Gruppo Telecom Italia con l'introduzione del criterio della idoneità etica. Tale scelta garantisce una tutela più elevata di tutti gli stakeholder e migliora le relazioni con i fornitori stessi nel medio/lungo periodo.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

Si richiede, in particolare, il rispetto dei principi in materia di diritti umani, lavoro ed ambiente contenuti nel *Global Compact*, promosso dall'Organizzazione per le Nazioni Unite, cui fa specifico riferimento il Codice Etico del Gruppo Telecom Italia.

È stata definita la procedura *Vendor Rating* di Gruppo, utilizzata per la valutazione di tutti gli aspetti tecnici, commerciali ed amministrativi concernenti le forniture.

Il monitoraggio è effettuato a livello di categoria merceologica con periodicità annuale o semestrale. I principali aspetti monitorati attraverso tale processo sono:

- la rispondenza del processo produttivo e dei prodotti alle specifiche tecniche;
- il rispetto dei termini di consegna;
- la correttezza del comportamento commerciale;
- l'adeguatezza del processo amministrativo di fatturazione;
- il rispetto delle linee-guida espresse nella procedura di qualificazione, anche con riferimento ai parametri di Sostenibilità.

Attraverso la determinazione dell'indicatore globale IVR, il processo di *Vendor Rating* conduce ad una classificazione del fornitore che oltre a garantire la sua permanenza nell'Albo, permette anche di graduare i controlli sulla qualità delle forniture.

I risultati della procedura di *Vendor Rating* vengono comunicati sistematicamente ai fornitori, consentendo loro di conoscere il "grado di soddisfazione" del Gruppo nei loro confronti e fornendo visibilità sul posizionamento della loro valutazione rispetto a quella dei *competitor*.

Sono state definite le linee-guida per il controllo della qualità entrante delle forniture per tutte le Business Unit e le funzioni Centrali del Gruppo, con l'intento di ottenere sinergie e razionalizzazioni del processo complessivo. I controlli vengono svolti in modo puntuale, per i nuovi fornitori o con *rating* modesto, mentre sono delegati in tutto o in parte al fornitore stesso, tramite un processo di autocertificazione (rapporto di *comaking*) per coloro che offrono sufficienti garanzie di affidabilità complessiva, spostando quanto più possibile "a monte" del processo produttivo la verifica delle forniture.

Sono state definite le "Linee-guida per il monitoraggio dei fornitori e per la redazione dei contratti relativi alla gestione dei rifiuti" che prevedono specifici controlli sulla corretta erogazione dei servizi commissionati e sul rispetto dei migliori *standard* in tema di gestione e smaltimento dei rifiuti. La periodicità dei controlli viene stabilita in funzione delle dimensioni e della specifica operatività dei singoli fornitori. I risultati di tali controlli concorrono a determinare il *Vendor Rating*.

▣ ■ IL CONTROLLO

Il livello qualitativo dei fornitori viene monitorato lungo l'intero processo d'acquisto. Comincia nella fase pre-contrattuale di selezione dei fornitori attraverso il processo di Qualificazione; prosegue con la verifica delle forniture e del loro livello qualitativo e con la valutazione della *performance* complessiva dei fornitori attraverso il processo di *Vendor Rating* sopra descritto. I controlli vengono generalmente effettuati su base campionaria, secondo un modello di "valutazione del rischio" specifico per il comparto merceologico di appartenenza. Ulteriori controlli possono essere svolti nel caso di nuovi fornitori o nel caso in cui siano state riscontrate particolari criticità. I risultati delle verifiche effettuate, che nel 2003 sono state oltre 13.600, determinano le seguenti azioni:

- l'inserimento/esclusione dall'Albo dei fornitori qualificati del Gruppo TI;
- l'eventuale autorizzazione a subappaltare attività a società terze;
- la valutazione complessiva del fornitore relativamente a specifici comparti merceologici di acquisto tramite l'assegnazione di un indicatore di *Vendor Rating*;
- l'accettazione o il rifiuto delle forniture;
- eventuali implicazioni contrattuali che dall'applicazione di penali possono arrivare fino alla risoluzione contrattuale.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

■ CONCORRENTI



■ RAPPORTI

Nel corso del 2003 è proseguita la collaborazione del Gruppo Telecom Italia con gli OLO (*Other Licenced Operators*), gli ISP (*Internet Service Providers*) e gli altri concessionari televisivi che in molti casi sono anche *partner* commerciali o clienti dei prodotti e servizi offerti dal Gruppo. Si riportano di seguito le attività di maggior rilievo compiute con i concorrenti nel corso dell'esercizio 2003.

Telecom Italia

Nel campo della sperimentazione della TV Digitale, Telecom Italia ha partecipato, in collaborazione con i concorrenti, a convegni, seminari, giornate di studio e tavole rotonde, sui principali temi tecnici, economici e regolamentari del settore, con particolare riferimento allo sviluppo dei servizi innovativi. Il Gruppo Telecom, entrato nel settore della TV Digitale con La7 e MTV, sta contribuendo attivamente all'associazionismo televisivo e sta proseguendo la sperimentazione del digitale terrestre sui propri siti.

In collaborazione con gli altri operatori di rete fissa, Telecom Italia ha promosso numerosi incontri volti alla realizzazione di un Accordo Quadro per la costituzione e l'operatività di una Base Dati unica, contenente l'insieme dei numeri e degli elementi necessari all'identificazione degli abbonati degli operatori di telefonia fissa nazionali. L'obiettivo è quello di fornire ai consumatori italiani un servizio di informazioni su un elenco unico, contenente i nominativi di tutti gli abbonati.

L'introduzione del protocollo ENUM (*tElephone Number Mapping*) ha l'obiettivo di fornire una funzionalità di traduzione tra numeri telefonici e nomi Internet. Per mezzo dell'ENUM è possibile far diventare il numero di telefono un "nome universale" associato al cliente, sia per la telefonia che per i servizi voce-dati, utilizzando le reti già esistenti. Telecom Italia ha partecipato, insieme agli altri operatori di TLC italiani, alla consultazione pubblica avviata dall'AGCOM mirante a valutare l'opportunità e l'interesse per gli operatori e per la collettività di introdurre il protocollo.

TIM

Sotto l'egida dell'AGCOM, TIM ha concluso un accordo con gli altri operatori di telefonia mobile per la creazione di una banca dati dei codici identificativi dei terminali mobili IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) che consentirà di individuare e rendere inservibili a distanza i telefoni rubati attraverso il collegamento al CEIR (*Central Equipment Identity Register*), un *database* centralizzato costituito presso la *GSM Association*. L'accordo, che dovrebbe essere reso operativo entro i primi sei mesi del 2004, consentirà in futuro anche un'eventuale integrazione tra i sistemi realizzati negli altri Paesi europei.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

Per quanto riguarda il contenzioso con i concorrenti, si rimanda al capitolo "Contenzioso, iniziative ed azioni giudiziarie pendenti" della Relazione sulla Gestione 2003.

■ ATTIVITÀ ASSOCIATIVA

A livello europeo si sono ulteriormente intensificati i rapporti con le Istituzioni di settore, con l'obiettivo di condividere le esperienze regolatorie con gli operatori concorrenti e creare un contesto internazionale realmente concorrenziale. Tra le diverse iniziative, Telecom Italia supporta una strategia di mercato e di investimenti per la *e-Europe*, un piano d'azione che ha l'obiettivo di accelerare lo sviluppo digitale dei Paesi membri della UE e di definire una serie di azioni che gli stessi Stati devono adottare al fine di cogliere le opportunità offerte dalle tecnologie dell'informazione.

Con i CEO delle principali società europee operanti nel settore delle TLC, Telecom Italia ha organizzato una tavola rotonda che si interfaccia con la Commissione Europea per l'evoluzione del Quadro Regolamentare: sono previste riunioni periodiche per affrontare le tematiche regolatorie più rilevanti.

Numerose attività sono state portate avanti a livello comunitario nel contesto di diverse Associazioni quali:

- la *Brussels Round Table*, che attraverso un ciclo di eventi organizzati nel corso dell'anno si è proposto la finalità di delineare gli scenari futuri dello sviluppo del mercato delle TLC con particolare riguardo alla banda larga;
- l'*ETNO (European Telecommunications Network Operators' association)*, che rappresenta la maggiore Associazione di settore a livello continentale che ha tra i suoi obiettivi lo sviluppo di un mercato europeo delle TLC competitivo ed efficiente, attraverso il coordinamento tra gli operatori ed il dialogo con le Istituzioni. Telecom Italia è presente nell'*Executive Board* ed ha la presidenza del gruppo di lavoro *Sustainability*;
- l'*ITU (International Telecommunications Union)* che fa parte del Sistema delle Nazioni Unite ed ha l'obiettivo di favorire lo sviluppo del settore, a livello internazionale, attraverso la cooperazione tra pubblico e privato.

Il Gruppo Telecom Italia partecipa, insieme agli altri operatori del settore, alla Fondazione Ugo Bordoni che svolge progetti di ricerca nei campi più avanzati del settore delle TLC: dalla sicurezza di Internet al cinema ed alla TV Digitale, da Internet di seconda generazione all'*e-learning*, dai sistemi radio a basso impatto ambientale alle nuove tecnologie per i motori di ricerca e per l'accesso al web dai dispositivi *wireless*. I contributi alla Fondazione Bordoni versati da Telecom Italia e da TIM sono inclusi nel calcolo del contributo allo stakeholder "Comunità" secondo il modello del *London Benchmarking Group*, al quale si rimanda.

Prosegue l'attività di gestione dei rapporti associativi e di coordinamento delle attività di rappresentanza e di *lobby* nei confronti di Confindustria e delle Associazioni ad essa aderenti. Le iniziative, a livello nazionale e locale, che in alcuni casi sono oggetto di concertazione con i concorrenti, consistono nello svolgimento di azioni ed incontri relativi allo sviluppo del *business* ed alla tutela degli interessi aziendali sui temi economici, normativi, sindacali e del lavoro.

■ QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Il Quadro Regolamentare di settore è stato modificato con l'entrata in vigore, a far data dal 16 settembre 2003, del nuovo "Codice delle comunicazioni elettroniche" che, tra l'altro, ha recepito nell'ordinamento nazionale le direttive comunitarie di cui alla "*'99 Review*" in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica (direttive "Accesso", "Autorizzazioni", "Quadro", "Servizio Universale"). La nuova disciplina è stata emanata in base alla Legge n. 166 del 1° agosto 2002 che ha conferito al Governo la delega per il recepimento delle nuove Direttive, nonché per l'adozione di un Codice delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di TLC, prevedendo, tra

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

l'altro, in ossequio ad un preciso criterio della delega, la semplificazione dei processi amministrativi, l'abrogazione espressa del complesso delle norme superate in modo da fornire agli operatori un quadro, chiaro e facilmente accessibile, del diritto vigente in materia.

Di seguito si illustrano brevemente i principali atti normativi adottati dalle Autorità competenti nel corso dell'esercizio 2003:

Servizi x-DSL

Con la Delibera 06/03/CIR del 15 aprile 2003, l'AGCOM ha approvato i nuovi prezzi dell'offerta Telecom Italia di servizi x-DSL all'ingrosso, ossia di servizi intermedi che gli operatori devono acquistare da Telecom Italia per la fornitura dell'ADSL al pubblico, ad eccezione degli operatori che hanno infrastrutture di accesso proprie e/o utilizzano l'*unbundling*. La nuova offerta prevede riduzioni di prezzo per l'accesso ADSL, l'introduzione di tempi più lunghi per l'avvio della commercializzazione di nuove offerte *wholesale*, la specificazione degli elementi per definire il prezzo dei servizi all'ingrosso sulla base del principio *retail-minus*, nonché l'integrazione del *Service Level Agreement* degli operatori relativamente alla disattivazione dei servizi.

Interconnessione e Accesso Disaggregato alla Rete Locale

In data 27 febbraio 2003, l'AGCOM, con Delibera 02/03/CIR, ha approvato l'Offerta di Interconnessione di Riferimento (OIR) per l'anno 2002 che Telecom Italia applica agli operatori concorrenti per l'utilizzo della propria rete, unitamente ai criteri di variazione delle condizioni economiche dell'OIR a partire dal 2003 per i prossimi 4 anni (il cosiddetto *network cap*).

Con la Delibera del 25 luglio 2003, n. 11/03/CIR, l'AGCOM ha approvato l'offerta di interconnessione di riferimento per l'anno 2003 di Telecom Italia, pubblicata in data 11 aprile 2003. La Delibera prevede integrazioni e modifiche, in particolare per l'applicazione del meccanismo di *network cap*, introdotto con la Delibera n. 03/03/CIR, per l'offerta di alcuni circuiti di interconnessione, per i servizi di co-locazione, di accesso disaggregato, di circuiti parziali, di circuito virtuale permanente.

Con la Delibera del 27 novembre 2003, n. 12/03/CIR, l'AGCOM ha stabilito i criteri per la determinazione della quota di *surcharge* applicata da Telecom Italia ai servizi di interconnessione per la raccolta delle chiamate originate dalla telefonia pubblica.

Con la Delibera del 23 dicembre 2003, n. 16/03/CIR, l'AGCOM ha indetto una consultazione pubblica concernente l'approvazione dell'offerta di interconnessione di riferimento per l'anno 2004, resa pubblica da Telecom Italia in data 31 ottobre 2003.

Costi massimi delle chiamate Fisso-Mobile

Con la Delibera 47/03/CONS del 5 febbraio 2003, l'AGCOM ha approvato i nuovi costi massimi, in vigore dal 1° giugno 2003, per le chiamate dirette da telefono fisso a telefono mobile.

I nuovi valori prevedono una riduzione sia della quota di terminazione che della *retention*. Per quest'ultima componente l'AGCOM ha inoltre disposto l'inclusione nel nuovo paniere dei servizi finali sottoposti a *price-cap*.

Piano nazionale delle frequenze per la TV Digitale

Con la Delibera 15/03/CONS del 29 gennaio 2003, l'AGCOM ha approvato il nuovo Piano nazionale di assegnazione delle frequenze per la radiodiffusione televisiva in tecnica digitale (PNAF-DVB) che, analogamente a quanto stabilito per le frequenze in tecnica analogica, prevede l'assegnazione di frequenze per le reti nazionali e per quelle locali su base regionale. La scelta del mantenimento di strutture simili fra il Piano digitale e quello analogico favorisce la transizione dei soggetti titolari di concessioni rilasciate secondo la pianificazione analogica verso il digitale.

Detto Piano è stato integrato, per l'emittenza locale, con la Delibera n. 399/03/CONS del 12 novembre 2003, con la quale l'AGCOM ha approvato il "Piano nazionale integrato di assegnazione delle frequenze per la radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale" (PNAF-DVB-T).

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

Servizi Wi-Fi

Con il Decreto del 20 febbraio 2003, il Ministero delle comunicazioni ha approvato delle modifiche al precedente Piano nazionale di ripartizione delle frequenze estendendo, all'uso pubblico, l'utilizzo delle frequenze per sistemi Radio-Lan (*Local Area Network*) e Hiperlan. Con il Decreto del 28 maggio 2003, il Ministero ha, inoltre, emanato la regolamentazione sulle condizioni per il rilascio delle autorizzazioni generali per la fornitura al pubblico dell'accesso Radio-Lan alle reti ed ai servizi di TLC. Con la Delibera 183/03/CONS del 28 maggio 2003, l'AGCOM ha approvato le misure relative all'offerta pubblica di servizi mediante l'utilizzo di Radio-Lan, in tecnologia Wi-Fi (*Wireless Fidelity*), dando attuazione alla relativa modifica al Piano del febbraio 2003.

Codice delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali

Con il D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 è stato emanato il Codice in materia di protezione dei dati personali, che recepisce, tra l'altro, anche la Direttiva 2002/58/CE sul trattamento dei dati personali e sulla tutela della vita privata. Le disposizioni del Codice sono entrate in vigore dal 1° gennaio 2004 e prevedono una disciplina specifica per i servizi di comunicazione elettronica.

Carrier Pre-Selection (CPS)

Il 18 aprile 2003 l'AGCOM ha notificato a Telecom Italia la Delibera n. 4/03/CIR recante l'"Integrazione delle disposizioni in materia di CPS: norme in materia di disattivazione della prestazione".

La Delibera, adottata a conclusione del procedimento istruttorio avviato il 28/11/02, definisce disposizioni comuni in materia di disattivazione del servizio di CPS, descrivendo in maniera dettagliata, a tutela dell'utenza, le modalità ed i tempi di disattivazione dei servizi di CPS e prevedendo precisi obblighi di trasparenza a carico degli operatori.

Servizio informazioni abbonati "12"

Il 6 maggio 2003 l'AGCOM ha notificato a Telecom Italia la Delibera n. 103/03/CONS recante la "Modifica alle condizioni di offerta del servizio di informazioni abbonati '12' per le chiamate originate dalla clientela Telecom Italia SpA", riconoscendo un aumento del prezzo del servizio di circa il 3%.

A seguito dell'entrata in vigore del Codice delle comunicazioni elettroniche, che ha sancito per tale servizio la non applicabilità degli obblighi di fornitura del Servizio Universale, Telecom Italia ha pubblicato le nuove condizioni di offerta a partire dal 1° novembre 2003, 1° gennaio 2004 e 1° luglio 2004.

Piano di Numerazione Nazionale

Il 3 luglio 2003 l'AGCOM ha approvato la Delibera n° 9/03/CIR recante il "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa". Le principali novità riguardano: (1) le numerazioni per i servizi a sovrapprezzo classificate in tre categorie (sociale-informativo, assistenza e chiamate di massa); (2) le numerazioni per i servizi di utilità sociale; (3) le numerazioni per i servizi di informazione abbonati (la numerazione 12xxx verrà attribuita ai soggetti interessati a fornire tali servizi).

Price-Cap

Con la Delibera del 23 luglio 2003 n. 289/03/CONS, l'AGCOM ha approvato il meccanismo di controllo dei prezzi massimi dei servizi di telefonia vocale di Telecom Italia, attraverso il metodo del *Price-Cap*, per il triennio 2004-2006. Il nuovo sistema prevede tre panieri con *Price-Cap* differenziati: paniere accesso che comprende canoni di abbonamento e contributi vari per linee di rete telefonica generale e ISDN ed è sottoposto ad un Cap IPC-0, per la clientela residenziale è stato definito un sub-Cap sui canoni pari a IPC-IPC; paniere traffico che comprende le chiamate distrettuali e interdistrettuali ed è sottoposto ad un Cap pari a IPC-IPC; paniere fisso/mobile che comprende la quota di competenza di Telecom Italia per il traffico fisso/mobile ed è sottoposto ad un Cap IPC-6.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

Qualità e Carte dei Servizi di TLC

Con la Delibera del 24 luglio 2003, n. 179/03/CSP, l'AGCOM ha emanato la Direttiva Generale in materia di Qualità e Carte dei Servizi di TLC, ai sensi della Legge n. 249/97. La Delibera contiene le disposizioni minime di riferimento per l'adozione, da parte degli organismi di TLC, delle relative Carte dei Servizi accessibili al pubblico e stabilisce, altresì, i criteri generali relativi alla qualità dei servizi medesimi.

Linee affittate retail e wholesale

Con la Delibera del 5 agosto 2003, n. 304/03/CONS, l'AGCOM ha approvato i criteri per la predisposizione delle nuove offerte di linee affittate *retail* e *wholesale*. In particolare, la Delibera prevede la riformulazione dell'offerta *retail* di Telecom Italia con una riduzione di spesa di almeno il 5,25% per i circuiti diretti nazionali e del 7% per i circuiti numerici a 2 Mbit/s. Per quanto concerne l'offerta *wholesale* devono essere inserite le terminazioni co-locate con centrali di Telecom Italia e tutte le prestazioni aggiuntive, incluse le RPV-D, la diversità di instradamento ed il raccordo di accesso protetto; inoltre, le voci di costo devono essere ridotte di almeno il 12% rispetto ai prezzi dell'offerta *retail*. Infine, la Delibera prevede la riformulazione dei *Service Level Agreement* e di alcune condizioni di fornitura delle offerte *retail* e *wholesale*.

Con la Delibera del 17 dicembre 2003, n. 440/03/CONS, l'AGCOM ha confermato le nuove offerte di linee affittate *retail* e *wholesale* di Telecom Italia pubblicate in data 30 ottobre 2003.

Costo netto del servizio universale

Con la Comunicazione del 30 luglio 2003, l'AGCOM ha avviato il procedimento istruttorio volto a verificare i costi della fornitura del Servizio Universale sostenuti da Telecom Italia nel 2002 ed a valutare l'applicabilità del meccanismo di ripartizione dei suddetti costi con gli altri operatori.

Telefonia pubblica

Con la Delibera n. 182/03/CONS del 3 giugno 2003, l'AGCOM ha approvato la misura massima (pari al 7,2%) applicabile alla variazione delle condizioni economiche di offerta del servizio di telefonia vocale da impianti di telefonia pubblica di Telecom Italia.

■ SERVIZI INTERBUSINESS

In linea con quanto richiesto dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, sono analizzati di seguito i principali criteri di determinazione dei valori economici riferiti ai servizi *Interbusiness*. Tali criteri sono assoggettati a verifica da parte della società di revisione a partire dall'esercizio 1996.

Nel 2003 le relative attività sono state svolte dalla società Reconta Ernst & Young SpA.

- **Ricavi:** sono determinati in base ai prezzi di mercato per i servizi in regime di concorrenza e secondo i prezzi di cui alle Delibere AGCOM per i servizi di circuiti affittati. Sono rilevati in ottemperanza al principio della competenza. In particolare, nel caso di servizi la cui erogazione implica l'utilizzo, da parte del cliente finale, di circuiti dedicati di accesso, i ricavi comprendono anche i proventi per l'affitto di tali circuiti (valorizzati in base a quanto definito nelle pertinenti Delibere AGCOM), con conseguente iscrizione, tra i costi, di una partita di pari importo.
- **Costi diretti**
 - *del lavoro:* rappresentano la valutazione del costo del personale che ha operato per l'erogazione di tali servizi; il costo comprende le retribuzioni, gli oneri sociali, l'accantonamento al trattamento di fine rapporto di lavoro ed altri costi diversi, rilevati sulla base delle consistenze numeriche delle strutture operative dedicate e mediante *standard* di contabilità industriale;
 - *per utilizzo di servizi di trasporto di rete:* comprendono il costo per l'utilizzo dei servizi di trasporto regolamentati (collegamenti diretti) e quello per l'utilizzo dei prodotti/servizi di

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

trasporto offerti in regime di concorrenza; essi risultano valorizzati rispettivamente secondo quanto definito nelle pertinenti Delibere AGCOM ed i listini praticati a clienti terzi, analogamente a quanto avviene nelle strutture di costo degli altri operatori del settore;

- **altri costi:** si riferiscono ad altre tipologie di costi diretti (commercializzazione, attivazione del servizio, esercizio e manutenzione, ecc.) e indiretti (costi delle strutture aziendali di supporto alle linee operative) valutati secondo univoci criteri di contabilità industriale e mediante il ricorso a specifici parametri di attribuzione.

- **Ammortamenti:** gli ammortamenti delle immobilizzazioni materiali direttamente impiegate per l'erogazione dei servizi in argomento sono stati determinati sulla base delle vite utili dei cespiti di Telecom Italia.

Si riportano di seguito i risultati economici dei servizi *Interbusiness*:

(euro *1000)	2003	2002	Variazioni	
			assolute	%
Ricavi	62.822	70.157	-7.335	-10%
Costi	-46.856	-56.286	9.430	-17%
di cui:				
Costo del lavoro	-2.016	-2.871	855	-30%
Costo di utilizzo della rete	-38.548	-36.023	-2.525	7%
Altri costi	-6.291	-17.392	11.101	-64%
Margine Operativo Lordo	15.966	13.871	2.095	15%
Ammortamenti	-16.731	-17.696	965	-5%
Risultato Operativo	-765	-3.825	3.060	n.s.

I risultati del 2003 evidenziano un risultato operativo negativo per 0,76 milioni di Euro, rispetto al valore negativo di 3,8 milioni di Euro del 2002. Tale risultato è una conseguenza dell'effetto della riduzione dei ricavi, più che compensato dal contenimento dei costi.

L'impatto sui ricavi (- 10%) deriva principalmente dal decremento della clientela passata ad offerte commerciali alternative. La riduzione delle risorse assorbite dal servizio è una conseguenza del decremento della clientela e in alcuni casi della diminuzione del costo unitario; in totale, quindi, i costi si sono ridotti del 17%. Gli ammortamenti hanno fatto segnare una riduzione del 5%.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

■ STATO ED ISTITUZIONI



GRUPPO TELECOM ITALIA						
(milioni di euro)	Esercizio 2003			Esercizio 2002 (*)		
	Totale	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero
Oneri sociali e previdenziali	1.308	1.267	41	1.237	1.172	65
Imposte dirette	1.014	753	261	(2.210)	(2.453)	243
Imposte indirette e tasse	128	110	18	123	111	12
Contributi per l'esercizio di attività di TLC	56	0	56	431	383	48
Dividendi	0	0	0	61	61	0
Totale	2.506	2.130	376	(358)	(726)	368

◀ (*) I dati 2002 sono quelli del Gruppo Olivetti a seguito della fusione intervenuta.

Nel 2003 il Gruppo Telecom Italia ha versato allo Stato italiano 2.130 milioni di Euro ed agli Stati esteri 376 milioni di Euro.

La variazione del contributo per l'esercizio di attività di TLC nel 2003 è dovuta alla soppressione del contributo stesso in Italia a seguito del pronunciamento della Corte di Giustizia delle Comunità Europee.

Le imposte sul reddito ammontano a 1.014 milioni di Euro. Nel 2002 tale voce era stata influenzata positivamente dalle svalutazioni di partecipazioni e dall'effetto fiscale derivante dalla fusione in TIM di Blu.

Nel 2003 il Gruppo Telecom Italia ha ottenuto contributi a fondo perduto dalle sole Pubbliche Amministrazioni italiane per complessivi 14 milioni di Euro di cui 13 milioni di Euro di competenza Telecom Italia.

■ ISTITUZIONI LOCALI

L'attività normativa di Regioni ed Enti locali (leggi regionali, delibere, ordinanze) e l'attività delle Autorità locali di regolamentazione sono oggetto di costante presidio da parte del Gruppo. I temi di maggior interesse sono: i lavori per la realizzazione di infrastrutture di rete, l'inquinamento elettromagnetico, la finanza locale ed i finanziamenti alle Regioni su specifici progetti da parte dell'UE.

È proseguita l'attività di relazione con Istituzioni ed Associazioni delle Autonomie locali e la rappresentazione delle posizioni del Gruppo presso tali organismi.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

■ ISTITUZIONI NAZIONALI

Il Gruppo Telecom Italia mantiene con le Istituzioni centrali nazionali (Parlamento e Governo) un rapporto costante e trasparente, con l'obiettivo di rappresentare la posizione del Gruppo nelle materie d'interesse specifico e di monitorare l'iter di approvazione dei principali atti normativi aventi ad oggetto tali materie. Viene fornito costante supporto alle Istituzioni competenti (Commissioni parlamentari, Ministero Comunicazioni ed altri Dicasteri) nella predisposizione della normativa di settore.

■ ISTITUZIONI INTERNAZIONALI

Telecom Italia interagisce, in modo continuativo, con la Commissione, il Consiglio ed il Parlamento europeo, al fine di monitorare le attività con impatto significativo sul Gruppo. Numerosi sono stati gli incontri con la Commissione e con il Parlamento finalizzati a discutere ed a porre in essere diversi progetti, come per esempio: "Local Loop Unbundling", "Circuiti parziali", "Raccomandazione sulle remedies", "Intellectual Property Rights (IPR)", "eEurope", "2005 Action Plan", "Politiche regolatorie nel settore della banda larga", "TV Senza Frontiere", "Servizi di Interesse Generale (SIG)", "Comunicazioni commerciali non richieste (SPAM)". Il Gruppo ha contribuito, con l'apporto di informazioni e dati, alla pubblicazione del "IX Rapporto di Implementazione" ed ha partecipato ai dibattiti promossi da organi istituzionali come l'ERG (*European Regulatory Group*) ed il CoCom (*Communication Committee*) che hanno riguardato temi di importanza strategica tra cui la rivendita dell'accesso del cliente, le *leased lines*, i circuiti parziali e l'implementazione del nuovo Quadro Regolamentare.

■ ATTIVITÀ NORMATIVA NAZIONALE

I principali provvedimenti di interesse per il settore sui quali si è concentrata l'attività del Gruppo sono i seguenti:

- Decreto Legislativo recante il Codice delle Comunicazioni elettroniche che, in esercizio della Delega prevista dalla Legge 166/2002, contiene il riassetto delle vigenti disposizioni in materia di TLC e recepisce, nell'ordinamento nazionale, le Direttive comunitarie in materia, allineando il Quadro Regolamentare nazionale a quello europeo. L'importanza di questo provvedimento, considerando che il precedente Codice postale risaliva al 1973, risiede nel fatto che tutta la legislazione in materia, anche a seguito dell'abrogazione espressa delle norme superate, è stata codificata in un unico testo di legge. Tramite il miglioramento del livello di certezza normativa e la semplificazione dei processi amministrativi, si è voluto fornire agli operatori un quadro, chiaro e facilmente accessibile, del diritto vigente in materia.
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 che ha introdotto il Codice in materia di protezione dei dati personali recependo, tra l'altro, anche la Direttiva 2002/58/CE sul trattamento dei dati personali e sulla tutela della vita privata. Le disposizioni del Codice sono entrate in vigore dal 1° gennaio 2004.
- Disegno di Legge di riassetto del sistema radiotelevisivo d'interesse per il Gruppo Telecom in quanto proprietario di emittenti quali La7 e MTV e per gli aspetti relativi alle norme *antitrust*.
- Decreto Legislativo 70/2003 che attua la Direttiva comunitaria 2000/31/CE in materia di commercio elettronico.
- Decreto Legislativo 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" che oltre ad accorpate in un Codice le disposizioni in materia di protezione dati, attua la Direttiva comunitaria 2002/58/CE relativa al trattamento dei dati personali ed alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

Con il Decreto del 14 marzo 2003, il Ministero delle comunicazioni ha dato attuazione alle disposizioni contenute nell'Articolo 89 della Legge 27 dicembre 2002, n. 289 (Finanziaria 2003), stabilendo le modalità operative per l'assegnazione dei contributi per l'acquisto dei ricevitori per la TV Digitale terrestre (150 Euro) e per l'accesso a larga banda ad Internet (75 Euro). La Legge 24 dicembre 2003, n. 350 (Finanziaria 2004), ha riconfermato, anche nel 2004, i citati contributi le cui misure applicative per gli operatori sono state stabilite con i Decreti interministeriali del 24/12/2003 e del 30/12/2003.

Con riferimento agli atti di sindacato ispettivo si nota, rispetto all'anno precedente, un andamento costante del numero delle interrogazioni ed interpellanze parlamentari rivolte al Gruppo.

È proseguita l'azione di monitoraggio e di intervento sul Disegno di Legge costituzionale di modifica della seconda parte della Costituzione. Il Disegno di Legge istituisce il Senato federale, a cui affida l'esame dei principi fondamentali delle materie oggetto di legislazione concorrente, tra cui l'ordinamento delle comunicazioni, delegando alle Regioni il potere normativo sulle questioni di dettaglio.

Telecom Italia sostiene una proposta di modifica del testo in esame che miri a riportare l'ordinamento delle TLC nell'ambito della competenza della Camera dei Deputati, sottraendolo alle competenze del Senato federale e delle Regioni, al fine di evitare un rafforzamento dell'attività normativa delle Autonomie locali nelle materie d'interesse aziendale.

▶ ■ ATTIVITÀ NORMATIVA INTERNAZIONALE

L'azione del Gruppo si è concentrata sui seguenti provvedimenti:

- *“Proposal for a directive of the European Parliament and of the Council on environmental liability with regard to the prevention and remedying of environmental damage”*: la proposta da parte della Direzione Generale Ambiente è passata in seconda lettura al Parlamento europeo ma non vi è ancora pieno accordo sul contenuto. La procedura di adozione è attualmente seguita tramite il Gruppo di Lavoro ETNO *“Sustainability”*.
- *“Communication from the Commission to the Council and the European Parliament - Modernising Company Law and Enhancing Corporate Governance in the European Union - A Plan to Move Forward”*: sull'argomento è attualmente in corso una consultazione pubblica, condotta dalla Direzione Generale Mercato Interno, alla quale il Gruppo di Lavoro ETNO *“Sustainability”* ha contribuito tramite un *Reflection Document (RD182)*, stimolato dall'*Executive Board*.
- *“Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on the minimum health and safety requirements regarding the exposure of workers to the risks arising from physical agents (electromagnetic fields)”*: la *Task Force* sui Campi Elettromagnetici, creata dal Gruppo di Lavoro ETNO *“Sustainability”*, ha sviluppato un *Reflection Document (RD171)* già inviato in Commissione Europea, con la collaborazione di *GSM Europe* e *Mobile Manufacturers Forum*. Si tratta di un documento rivolto ai membri del Parlamento Europeo sulla tematica dei Campi Elettromagnetici, finalizzato a sottolineare le iniziative dei gestori a tutela della salute pubblica, lo stato della conoscenza scientifica ed i problemi legati all'implementazione delle reti 3G.
- *“Draft proposal for a directive of the European Parliament and of the Council on establishing a framework for Eco-design of End Use Equipment”*: la proposta di Direttiva è ancora in fase di elaborazione.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

■ AMBIENTE



Il Gruppo Telecom Italia dedica una particolare attenzione alla gestione ambientale che costituisce uno "stakeholder" specifico del "Piano Strategico di Sostenibilità".

■ INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE

I quattro macro-temi principali sono:

- rifiuti;
- acqua;
- energia;
- emissioni.

Tutte le informazioni riportate sono state ricavate elaborando dati gestionali opportunamente riclassificati con particolare riferimento ai dati che sono richiesti nelle dichiarazioni di legge.

I dati di base per la rilevazione dell'andamento gestionale sono stati inseriti dai referenti delle Business Unit tramite una apposita procedura informatizzata ed omogenea presente in ogni società controllata del Gruppo.

Nell'analisi dei valori emersi dalla rilevazione 2003 occorre tener presente che il perimetro di rilevazione è stato ampliato rispetto allo scorso esercizio e che i dati di base sono stati rilevati con metodi sistematizzati e standardizzati a livello di Gruppo.

Nelle tabelle relative agli aggregati della Società Telecom Italia SpA è stata inserita una colonna riportante l'incidenza della Business Unit Wireline rispetto al perimetro completo di Telecom Italia SpA.

Il processo automatizzato di rilevazione dei dati di base della Sostenibilità, dunque, è ora inserito nel sistema complessivo tradizionale di rilevazione dei dati della Pianificazione e Controllo per la contabilità economica e finanziaria.

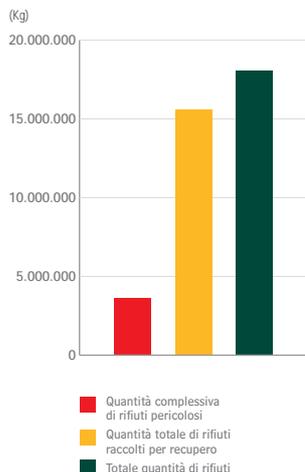
■ RIFIUTI

I dati sui rifiuti indicati di seguito sono in chilogrammi e relativi alle quantità di rifiuti che vengono in massima parte contabilizzati per legge.

Per preciso disposto di legge, quanto inserito nei registri rifiuti da presentare alle competenti Istituzioni può essere variato entro 3 mesi da quando i rifiuti sono stati inviati in discarica, per essere aggiornato con il peso reale misurato presso la discarica stessa.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

Pertanto, lievi scostamenti rispetto alla situazione definita al 31 dicembre si potranno comunque avere fino al 30 marzo di ogni anno, data in cui si predispone per obbligo di legge la dichiarazione "MUD" (Modello Unico di Dichiarazione ambientale) da presentare.



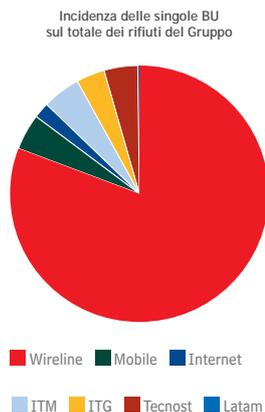
RIFIUTI

		Telecom Italia SpA (Rete Wireline) 2003	Variazione percentuale		Percentuale incidenza Rete Wireline su TI SpA
			2003 su 2002	2003 su 2001	
Quantità complessiva di rifiuti pericolosi	Kg	3.649.956	-64,98%	-55,98%	97,92%
Quantità totale di rifiuti raccolti per recupero e riciclo/riutilizzo	Kg	15.597.422	-27,00%	-32,68%	90,02%
Totale quantità di rifiuti	Kg	18.043.695	-23,99%	-35,36%	90,68%
Rapporto tra quantità di rifiuti riciclati/recuperati e rifiuti totali	%	86,44%	-3,95%	4,15%	

La quantità di rifiuti è notevolmente diminuita sia rispetto al 2002 (> -23%) che al 2001 (> -35%), mantenendo un alto livello di quantità di rifiuti riciclati o recuperati (> 85%).

Tra questi occorre menzionare i 1.65.789 pali telefonici disinstallati ed opportunamente smaltiti come da procedura interna e secondo la convenzione sottoscritta nel maggio 2003 da Telecom Italia, Ministero dell'Ambiente, Ministero delle Attività Produttive, Conferenza Stato Regioni e Imprese di recupero, più ampiamente descritta in seguito.

La quantità di rifiuti pericolosi registrati è stata inferiore del 65% rispetto al 2002.



Percentuale di incidenza dei valori delle singole Business Unit sui valori consolidati di Gruppo

	Gruppo	Wireline	Mobile	Internet	ITM	ITG	Tecnost	LATAM
Rifiuti del Gruppo	Kg 22.871.566	74,80%	4,20%	1,83%	4,42%	3,30%	3,90%	0,19%

Telecom Italia SpA ha registrato circa il 75% dei rifiuti complessivi registrati dal Gruppo.

Nella gestione dei rifiuti si è registrato un miglioramento nel *comakership* con i fornitori, anche tramite l'attivazione di una specifica normativa per il "Monitoraggio dei fornitori e per la redazione/gestione dei contratti relativi alla gestione dei rifiuti".

La normativa integra, per gli aspetti di controllo dei fornitori, la precedente procedura interna (codice DRRP0DAPA02002) per la Gestione dei rifiuti emessa nel 2002 ed indica le responsabilità per ogni fase del trattamento e per il coordinamento che viene effettuato da una specifica funzione.

Per ulteriori informazioni sulla gestione dei rapporti con i fornitori si rinvia al paragrafo "Fornitori".

Eco recupero dei pali telefonici

Per il sostegno delle linee aeree vengono utilizzati circa 8 milioni di pali in legno, trattati, per renderli duraturi, con sostanze preservanti tossiche come sali di rame, cromo e arsenico (CCA).

Nel corso del tempo i pali, così impregnati, possono rilasciare una parte di questi composti nell'acqua, nel suolo e nei sedimenti.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

Il legno impregnato con questi preservanti, se usato come combustibile, è fonte di dispersione di diossine nell'atmosfera.

- Il Gruppo Telecom Italia, in collaborazione con l'Università "La Sapienza" di Roma, negli anni 1993-1996 ha compiuto una ricerca sperimentale atta a verificare la potenzialità inquinante dei pali impregnati con i composti di cui sopra. I risultati della sperimentazione e i prelievi di campioni di suolo sul campo hanno dimostrato che l'inquinamento ambientale è localizzato ad una porzione di terreno di circa 20 cm intorno alla base del palo. Non sono stati rilevati interessamenti delle falde acquifere probabilmente grazie all'assorbimento microbico e alla scarsissima solubilità degli impregnanti.
- Il 27 maggio 2003 Telecom Italia, il Ministero dell'Ambiente, il Ministero delle Attività Produttive, la Conferenza Stato Regioni e le Imprese di recupero, hanno firmato un accordo di programma per la prevenzione della produzione dei rifiuti derivanti dalla gestione dei pali telefonici in legno. I pali impregnati sono da considerarsi rifiuti pericolosi. In questo ambito Telecom Italia, in quanto proprietaria dei pali, si impegna:
 - a gestire un'accurata analisi strutturale al fine di organizzare il riutilizzo delle palificazioni per altri usi compatibili con la salvaguardia ambientale;
 - a sostituire progressivamente 200.000 pali degradati all'anno con altri non pericolosi per l'habitat;
 - ad intensificare l'attività di manutenzione al fine di prevenire impatti ambientali negativi.

Le imprese di recupero si impegnano a favorire il corretto utilizzo del materiale recuperato per attività che non comportino un impatto negativo per l'habitat e, congiuntamente alle imprese di trasporto e a quelle di rete, a rispettare una serie di condizioni in materia di stoccaggio e di trasporto.

I Ministeri dell'Ambiente e delle Attività Produttive dovranno promuovere ricerche per favorire l'utilizzo di sostanze non pericolose per il trattamento del legno.

Le Regioni provvederanno al reimpiego dei pali trattati per la realizzazione di lavori ed opere di loro competenza.

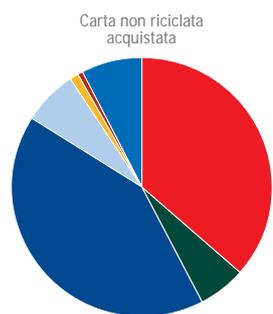
Inoltre, un Comitato di Vigilanza e Controllo, composto dai rappresentanti dei firmatari dell'accordo, nonché dai rappresentanti dell'Osservatorio Nazionale sui rifiuti, dell'APAT e dell'Istituto Superiore di Sanità, dovrà monitorare l'attuazione dell'intesa ed esaminare e proporre eventuali adeguamenti.

Carta ed elenchi telefonici

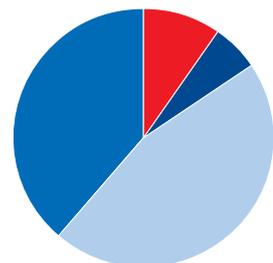
Il Gruppo SEAT Pagine Gialle, a cui faceva riferimento l'attività di produzione degli elenchi telefonici e delle Pagine Gialle, è stato ceduto a terzi nell'agosto 2003.

La carta acquistata nel periodo di appartenenza al Gruppo non ha superato le 33.000 tonnellate.

Incidenza di carta acquistata, riciclata e non riciclata, sui totali di Gruppo



Carta riciclata acquistata



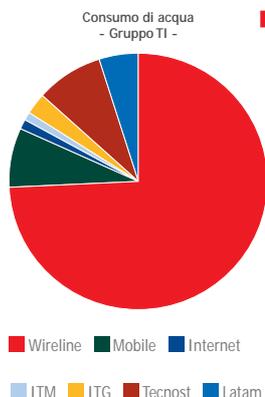
■ Wireline ■ Mobile ■ Internet
■ ITM ■ ITG ■ Tecnost ■ Latam

	Gruppo	Wireline	Mobile	Internet	ITM	ITG	Tecnost	LATAM
Carta non riciclata acquistata	3.465.423	34,75%	5,64%	39,65%	6,49%	1,04%	0,61%	7,21%
Carta riciclata acquistata	362.855	9,59%	0,00%	5,85%	45,53%	0,00%	0,00%	38,53%
Totale carta acquistata	3.828.278	32,36%	5,10%	36,44%	10,19%	0,94%	0,55%	10,18%

Il monitoraggio delle attività di fornitura del servizio è opportunamente definito nella nuova tipologia di contrattualistica con i fornitori.

Si riportano gli andamenti dei consumi per singola Business Unit, con le singole incidenze sul volume totale di Gruppo di acquisto di carta riciclata e non riciclata.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'



ACQUA

Il consumo di acqua di Telecom Italia SpA è diminuito nel 2003 di circa il 12%.

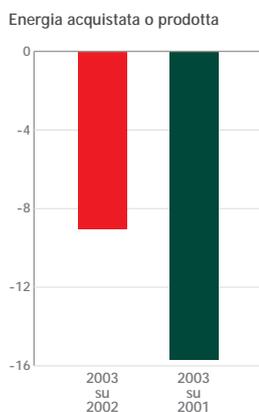
	Telecom Italia SpA 2003	Variazione percentuale		Percentuale incidenza Rete Wireline su TI SpA
		2003 su 2002	2003 su 2001	
Consumo di acqua	m ³ 4.379.696	-11,83%	3,78%	91,43%

Dai dati pervenuti dalle principali Business Unit di Gruppo si osserva come l'incidenza del consumo di acqua della Business Unit Wireline sia circa il 70% del consumo di Gruppo.

	Gruppo	Percentuale di incidenza dei valori delle singole Business Unit sui valori consolidati di Gruppo						
		2003	Wireline	Mobile	Internet	ITM	ITG	Tecnost
Consumo di acqua	m ³ 5.986.994	69,61%	7,00%	1,16%	0,96%	2,52%	7,88%	4,60%

Il Gruppo Tecnost, pur essendo concentrato in pochi siti, evidenzia un maggiore consumo relativo di acqua dovuto alle lavorazioni industriali.

ENERGIA



Elettrica

Energia acquistata o prodotta	Telecom Italia SpA 2003	Variazione percentuale		Percentuale incidenza Rete Wireline su TI SpA
		2003 su 2002	2003 su 2001	
Totale energia proveniente da fonti miste (rinnovabili e non)	Kwh 1.547.071.646	-9,04%	-15,69%	98,08%
Totale energia imputata a "certificazione verde" ed autoproduzione da fonti rinnovabili	Kwh 2.696.212	-48,54%	-	98,85%

L'energia elettrica utilizzata per alimentare le infrastrutture e gli edifici sociali è prevalentemente generata da combustibili fossili (circa il 76%).

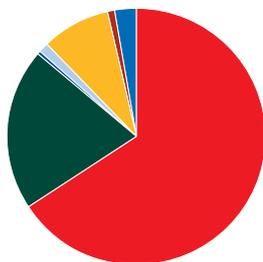
Telecom Italia SpA utilizza per la rete di telecomunicazioni circa il 98% dell'energia elettrica acquistata.

Grazie ad azioni di miglioramento della gestione energetica e dell'efficienza delle infrastrutture sviluppate negli ultimi anni è stato possibile ottenere una riduzione del consumo di energia elettrica superiore al 9% su base annua.

Considerando che l'acquisto di energia elettrica è effettuato da differenti operatori (con prevalenza dall'Enel), è possibile stimare che almeno il 30% dell'energia consumata provenga da fonti rinnovabili idroelettriche, geotermiche, solari e da impianti eolici, per un totale di circa 464.000.000 Kwh.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

Energia acquistata o prodotta



■ Wireline ■ Mobile ■ Internet
■ ITM ■ ITG ■ Tecnost ■ Latam

Circa l'1% dell'energia acquisita proviene direttamente da gestori che producono solo energia da fonti rinnovabili idroelettriche.

Percentuale di incidenza dei valori delle singole Business Unit sui valori consolidati di Gruppo

	Gruppo	Wireline	Mobile	Internet	ITM	ITG	Tecnost	Latam
Energia acquistata o prodotta	Kwh 2.449.875.249	64,96%	20,15%	0,40%	1,22%	8,49%	0,87%	2,70%

Continua la sperimentazione di fonti alternative di produzione di energia elettrica per alimentare le Stazioni Radio Base (SRB) mediante produzione fotovoltaica ed eolica.

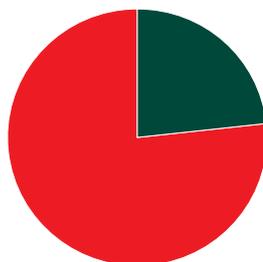
Sono già attivi impianti per la realizzazione di 4 Stazioni Radio Base (SRB) in grado di produrre in Calabria 80 kW e in Sardegna 1,2 kW.

Il consumo di energia elettrica della Business Unit Wireline ammonta a circa il 65% del valore dei consumi globali di Gruppo, mentre quello della Business Unit Mobile è di oltre il 20%.

Per misurare i consumi dei servizi di telecomunicazione fissi e mobili occorre sommare ai consumi delle BU Wireline e Mobile anche il 9% circa dei consumi della Business Unit Information Technology Services che fornisce servizi esclusivamente al Gruppo.

Sono in corso programmi di monitoraggio dei consumi per l'individuazione di eventuali anomalie e per lo sviluppo di azioni correttive.

Consumo di energia per riscaldamento - TI SpA - diviso per tipologia



■ Totale energia consumata per riscaldamento da metano MJ
■ Totale energia consumata per riscaldamento da gasolio MJ

Combustibili per riscaldamento

Continua l'aumento del consumo di metano per riscaldamento in sostituzione del gasolio: nel biennio si è assistito ad una diminuzione dell'uso del combustibile più inquinante di circa il 14%.

Energia per riscaldamento	Telecom Italia SpA 2003	Variazione percentuale		Percentuale incidenza Rete Wireline su TI SpA
		2003 su 2002	2003 su 2001	
Totale energia consumata per riscaldamento da gasolio	Mj 192.212.790	-0,07%	-14,18%	94,54%
Totale energia consumata per riscaldamento da metano	Mj 633.823.865	1,38%	5,78%	83,34%
Totale energia consumata per riscaldamento	Mj 826.036.655	1,04%	0,35%	85,95%

Resta determinante l'incidenza della Business Unit Wireline sui consumi complessivi del Gruppo Telecom Italia, con circa l'86% dell'energia totale consumata.

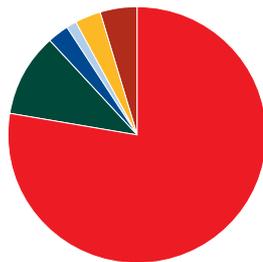
La Business Unit Mobile ha diminuito i consumi di risorse naturali per il riscaldamento mentre i consumi della Business Unit Wireline sono stazionari anche se con una riconversione dei consumi verso combustibili a minore emissioni inquinanti.

La situazione delle variazioni sulle emissioni inquinanti verranno trattate complessivamente nel paragrafo successivo valutando insieme le emissioni dovute a riscaldamento, autotrazione ed energia elettrica.

Percentuale di incidenza dei valori delle singole Business Unit sui valori consolidati di Gruppo

	Gruppo	Wireline	Mobile	Internet	ITM	ITG	Tecnost	Latam
Energia totale per riscaldamento	1.041.870.224	69,05%	9,31%	2,38%	1,13%	2,88%	4,12%	0,00%

Consumo di energia per riscaldamento - Gruppo TI - diviso per B.U.

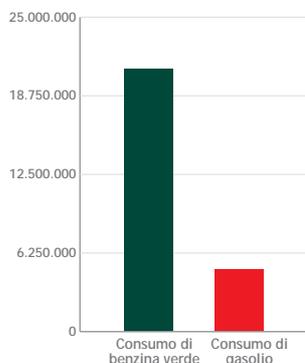


■ Wireline ■ Mobile ■ Internet
■ ITM ■ ITG ■ Tecnost ■ Latam

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

Combustibili per autotrazione

Combustibili per autotrazione (litri)



Combustibili per autotrazione	Telecom Italia SpA 2003	Variazione percentuale		Percentuale incidenza Rete Wireline su TI SpA
		2003 su 2002	2003 su 2001	
Consumo di benzina verde per autotrazione	l 20.921.312	8,80%	23,91%	96,01%
Consumo di gasolio per autotrazione	l 4.988.655	67,40%	138,88%	87,24%
Totale consumo per autotrazione	l 25.909.967	-16,66%	-	-

Negli anni 2002 e 2003 sono state riconvertite tutte le autovetture che consumavano benzina super in autovetture catalitiche a benzina verde o a gasolio.

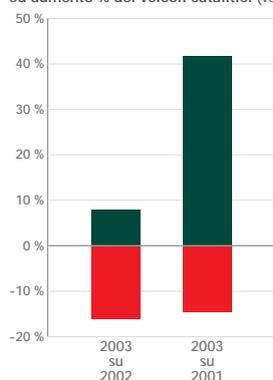
Nel 2003 i consumi di gasolio non superano il 20% rispetto al consumo totale.

Nel 2003 Telecom Italia SpA ha mantenuto gli obiettivi fissati nel 2002 riducendo il parco macchine di oltre 4.000 veicoli con una diminuzione percentuale di oltre il 16%, aumentando altresì la percentuale di veicoli catalitici di circa l'8% sul totale.

Numero veicoli e percorrenza		Telecom Italia SpA 2003	Variazione percentuale		Percentuale incidenza Rete Wireline su TI SpA
			2003 su 2002	2003 su 2001	
Numero totale di veicoli aziendali	n.	21.630	-16,13%	-14,49%	96,37%
Numero di veicoli aziendali catalitici	n.	21.201	7,99%	41,80%	96,35%
Percorrenza totale veicoli aziendali	Km	308.185.006	7,64%	-4,21%	94,91%

La percorrenza complessiva dei veicoli presenta un saldo negativo rispetto al 2001, sia pure con un aumento rispetto al 2002, dovuto alla riorganizzazione territoriale che ha influito pesantemente sulla riallocazione delle risorse e sul pendolarismo temporaneo.

Diminuzione veicoli (rosso) ed aumento % dei veicoli catalitici (verde)



Percorrenza totale veicoli aziendali (differenze in percentuali)



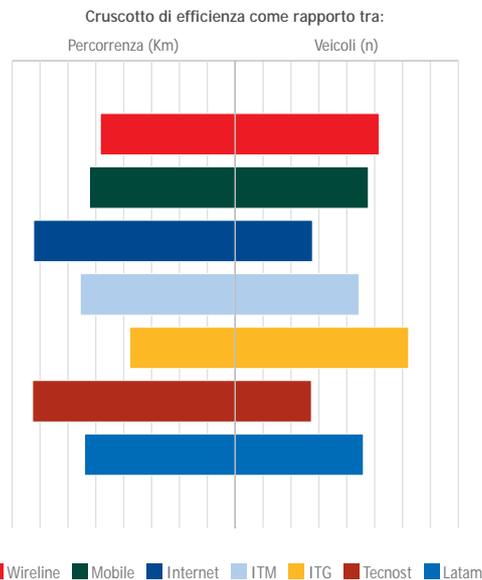
I valori di Gruppo individuano il differente utilizzo degli autoveicoli, secondo le caratteristiche industriali specifiche delle singole Business Unit.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

La percorrenza per vettura dipende anche dalla tipologia prevalente della clientela e della rete tecnologica da mantenere.

Totale numero veicoli e percorrenza	Gruppo	Percentuale di incidenza dei valori delle singole Business Unit sui valori consolidati di Gruppo						
		Wireline	Mobile	Internet	ITM	ITG	Tecnost	Latam
n.	26.005	80,48%	10,44%	0,87%	1,43%	1,30%	0,91%	1,54%
Km	390.337.259	75,47%	11,42%	2,27%	1,79%	0,79%	2,42%	1,81%

Con la figura successiva si intende visualizzare in modo immediato il differente rapporto che esiste tra il numero dei veicoli di ogni Business Unit e la relativa percorrenza.



■ EMISSIONI

Atmosferiche

Le emissioni possono essere in forma gassosa, liquida e solida.

Le emissioni in atmosfera di alcune sostanze hanno effetto inquinante, mentre quelle di altre sostanze contribuiscono all'effetto serra.

Relativamente alle attività industriali del Gruppo Telecom Italia, le emissioni tipiche e quantitativamente significative sono esclusivamente della seconda tipologia che comprende anidride carbonica (CO₂) per emissione "indiretta", dovuta all'acquisto di energia dai fornitori nazionali (Enel, ecc.) e da consumo di combustibile per riscaldamento ed autotrazione.

La CO₂ è il prodotto tipico della combustione e, come tale, proviene nella quasi totalità dagli impianti termoelettrici.

La quantità emessa per acquisto di energia è stimata sulla base di rilievi periodici della portata e della composizione del vapore geotermico utilizzato dalle centrali.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

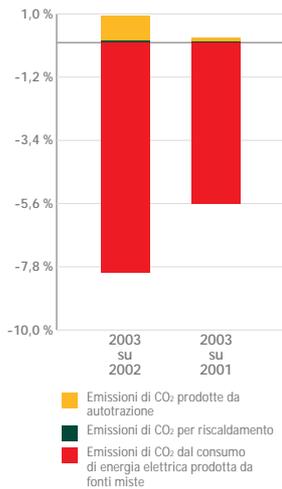
Nell'ultimo anno, nonostante la ripresa della produzione geotermoelettrica, ne è proseguita la diminuzione, grazie all'adozione di impianti di abbattimento.

Le emissioni di CO₂ sono state calcolate seguendo le indicazioni delle linee-guida pubblicate dall'UNEP (*United Nations Environment Programme*) e di quelle sviluppate dall'ETNO (*European Telecommunications Network Operators' Association*) nell'ambito del Progetto "Climate Change".

La CO₂ prodotta dalla combustione viene calcolata applicando ai consumi dei vari combustibili specifici fattori di emissione ⁽¹⁾.

I dati relativi alle emissioni derivanti dall'uso di energia elettrica dell'anno 2003 sono stati ricavati dai parametri pubblicati dall'Enel nel 2003 (Rapporto Ambientale 2002). Sono stati inoltre ricalcolati con gli stessi parametri i valori delle emissioni relative all'anno 2002.

Variazione emissioni in percentuale pesata sui volumi



Emissioni atmosferiche	Telecom Italia SpA 2003	Variazione percentuale pesata sui volumi		Percentuale incidenza Rete Wireline su TI SpA
		2003 su 2002	2003 su 2001	
Emmissioni di CO ₂ dal consumo di energia elettrica prodotta da fonti miste	Kg 849.831.208	-8,00%	-5,61%	98,08%
Totale emissioni di CO ₂ per riscaldamento	Kg 55.427.078	0,06%	-0,02%	86,26%
Totale emissioni di CO ₂ prodotte per autotrazione	Kg 59.814.908	0,90%	0,15%	94,05%
Totale emissioni di CO ₂	Kg 965.073.194	-7,37%	-1,94%	-

Telecom Italia SpA ha contribuito alla riduzione delle emissioni di gas serra con la diminuzione delle emissioni di CO₂ dovute al sistema energetico di Gruppo (consumi di risorse naturali per la produzione di elettricità, per autotrazione e riscaldamento) con una riduzione di circa il 7% rispetto al 2002.

(1) I fattori utilizzati in passato (per uniformità con il criterio allora adottato dal Ministero dell'Ambiente) sono: 4,03 t di CO₂/tep per i carboni e derivati; 3,27 per i prodotti petroliferi; 2,35 per il gas naturale.

Tali fattori sono stati sostituiti con quelli raccomandati dalle Linee-Guida 1996 dell'IPCC (*International Panel on Climate Change*) per gli inventari nazionali dei gas serra e già impiegati per la seconda comunicazione nazionale sulle emissioni: olio combustibile: 3,24 t di CO₂/tep; orimulsion: 3,38; gasolio: 3,10; gas naturale: 2,35; carbone: 4,02; lignite: 4,24; gas di cokeria: 2,00. Ciascuno di essi è, poi, moltiplicato per un coefficiente correttivo che tiene conto della frazione tipica di carbonio incombusto (combustibili solidi: 0,980; combustibili liquidi: 0,990; combustibili gassosi: 0,995).

Il calcolo che ne deriva considera, come in passato, il carbonio combusto che, tuttavia, come appena indicato, è ora assunto inferiore al 100% - completamente ossidato a CO₂.

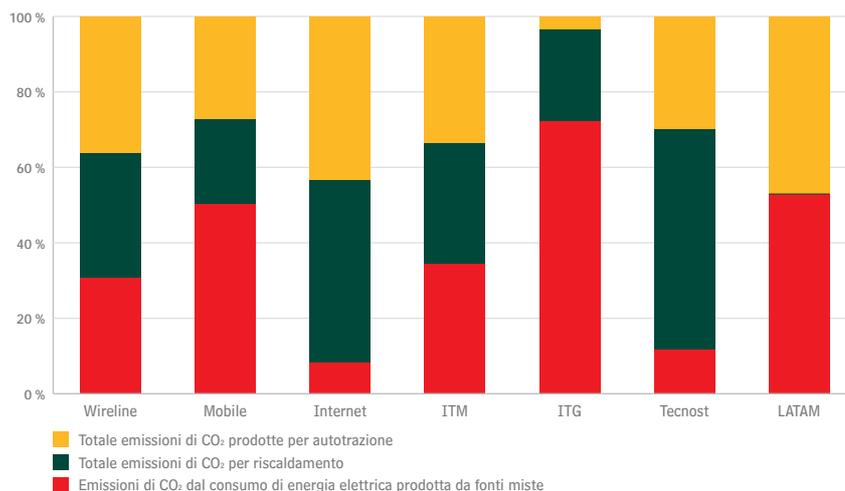
3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

Emissioni atmosferiche		Gruppo	Percentuale di incidenza dei valori delle singole Business Unit sui valori consolidati di Gruppo						
			Wireline	Mobile	Internet	ITM	ITG	Tecnost	Latam
Emissioni di CO ₂ dal consumo di energia elettrica prodotta da fonti miste	Kg	1.345.634.823	64,96%	20,15%	0,40%	1,22%	8,49%	0,87%	2,70%
Totale emissioni di CO ₂ per riscaldamento	Kg	69.941.374	69,34%	9,11%	2,33%	1,14%	2,88%	4,31%	0,00%
Totale emissioni di CO ₂ prodotte per autotrazione	Kg	95.342.584	77,03%	10,93%	2,09%	1,20%	0,41%	2,21%	2,40%
Totale emissioni di CO ₂	Kg	1.510.918.781	65,92%	19,06%	0,60%	1,21%	7,72%	1,11%	2,56%

L'incidenza delle emissioni per consumo di energia elettrica, combustibili di riscaldamento e combustibili per autotrazione per ogni Business Unit è facilmente osservabile dal grafico sottostante.

La raffigurazione evidenzia le specificità di ogni Business Unit, ad esempio, l'equilibrio tra le emissioni dovute al consumo di combustibile per riscaldamento, autotrazione ed energia di Telecom Italia - B.U. Wireline, e la forte incidenza del riscaldamento dei servizi stanziali di Information Technology di Gruppo che, non avendo diffusa clientela da visitare, ha quasi azzerato i consumi di autotrazione.

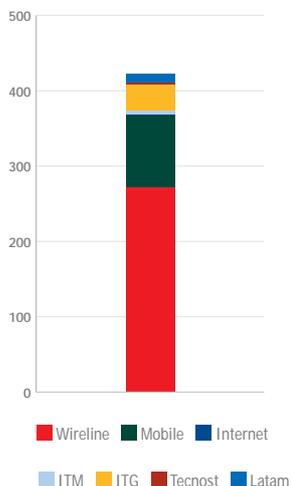
Considerando, inoltre, la quantità di emissioni evitate sulla base della quantità di energia acquistata da fonti rinnovabili si può osservare che il Gruppo Telecom Italia contribuisce alla sostenibilità dello sviluppo secondo le indicazioni di Kyoto per oltre 430 milioni di chilogrammi di CO₂ non emessi o evitati.



L'incidenza prevalente resta sempre in capo alla Business Unit Wireline con oltre il 65% sul totale di Gruppo.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

Emissioni evitate del Gruppo Telecom Italia (Millioni di Kg di CO₂)



Atmosferiche evitate

Emissioni evitate	Valori delle emissioni evitate e percentuale di incidenza dei valori delle B.U. e di Telecom Italia SpA sui valori di Gruppo								
	Gruppo	Wireline	Mobile	Internet	ITM	ITG	Tecnost	Latam	TI SpA
Totale emissioni evitate	Kg 430.023.217	271.474.420	96.601.667	1.668.378	5.073.623	35.311.243	3.605.724	11.225.284	263.996.222
		63,13%	22,46%	0,39%	1,18%	8,21%	0,84%	2,61%	61,39%

Il calcolo delle "emissioni evitate" è effettuato considerando la quantità di energia consumata proveniente da fonti rinnovabili (assenti di emissioni) e la quantità di energia sottoposta alla "certificazione verde".

Elettromagnetiche

L'attenzione del Gruppo Telecom Italia al tema delle emissioni elettromagnetiche si può riassumere nei seguenti impegni ed azioni:

1. l'assoluto rispetto della normativa vigente nei Paesi in cui opera ⁽¹⁾
2. la gestione attenta ed accurata dei propri impianti, durante tutto il ciclo di vita, anche nel rispetto di ulteriori *standard* interni di efficienza e di sicurezza
3. l'uso e la ricerca costante di strumenti tecnologici all'avanguardia per l'attività di controllo e verifica ⁽²⁾.

Verifiche

Nel 2003 TIM ha sottoposto a verifica gli impianti di trasmissione, i nuovi impianti e le modifiche effettuate agli impianti esistenti che richiedono la misura delle emissioni elettromagnetiche, al fine di verificarne la rispondenza alle vigenti normative in materia sanitaria.

Nella maggior parte dei casi TIM si rivolge a ditte esterne, mentre in altri delega direttamente le agenzie territoriali del Ministero dell'Ambiente e dell'ARPA (Agenzia Regionale Per l'Ambiente), soprattutto in relazione alle specifiche situazioni ambientali (leggi regionali, regolamenti comunali, ecc.).

Anche in assenza di modifiche degli impianti, TIM effettua comunque un'attività di misura delle emissioni elettromagnetiche in ottemperanza ad accordi con le proprietà e/o i comuni o in conformità alle norme UNI EN ISO 14001 o UNI EN ISO 9001, per le reti territoriali che hanno ottenuto la certificazione.

Le ARPA spesso effettuano misure di fondo ex post i cui costi sono a carico di TIM in ottemperanza a quanto prescritto dalle leggi regionali.

Nel corso del 2003 sono state effettuate 2.985 verifiche per un costo complessivo di 4.566.954 Euro.

Nuove tecnologie

La tecnologia sviluppata per la misura della potenza a radiofrequenza generata da una Stazione Radio Base sarà fra breve integrata da un sensore che consentirà la misura diretta del campo elettromagnetico immesso nell'ambiente. Tale tecnologia, in fase di brevetto, dovrebbe risultare più economica ed efficace rispetto alle soluzioni attualmente disponibili.

- (1) Si ricorda che la legge italiana in merito è particolarmente rigorosa ed il processo aziendale si snoda attraverso una gestione accurata della progettazione, della scelta dei luoghi e dell'installazione degli impianti. In particolare, ogni antenna di trasmissione viene protetta in maniera tale da non permettere l'accesso da parte della popolazione nelle zone nelle quali potrebbero essere superati i valori di esposizione ammessi ("volume di rispetto").
- (2) In particolare, per quanto riguarda il GSM, è in fase di avanzato sviluppo una procedura di monitoraggio della frazione di potenza emessa rispetto alla potenza massima nominale, ricavando i dati sperimentali da misure che fluiscono sul collegamento fra le stazioni radio base ed i rispettivi controllori (BSC). Successivamente verrà valutata la possibile diffusione di applicazione su scala nazionale. Per l'UMTS, è in fase di affinamento la definizione di metodologie di analisi e simulazione per la stima della potenza radioelettrica in vari ambienti propagativi e scenari di traffico multimediale. I primi risultati sono stati già presentati in vari convegni internazionali.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

– Progetto APOGEO

La procedura APOGEO (*Antennas Procedures On Geographic Enhanced Orientation*) è finalizzata al calcolo dei parametri radioelettrici relativi al posizionamento tridimensionale delle antenne TACS, GSM e UMTS.

Il calcolo viene realizzato tramite rilievi topografici georeferenziati con il sistema satellitare GPS, la cui precisione viene aumentata mediante la tecnica di correzione differenziale garantita da GEOTIM (rete di stazioni permanenti GPS di riferimento).

L'applicazione consiste nel posizionare accuratamente il 'lobo emittivo' di un'antenna, verificando allo stesso tempo la sua compatibilità elettromagnetica.

La misura accurata dei parametri radioelettrici risulta necessaria per un ottimale processo di pianificazione cellulare e riduzione di interferenze sulle reti TIM. Inoltre, l'accuratezza dei dati misurati è ritenuta essenziale per la valutazione dei Volumi di rispetto (TIM è in grado di certificare i propri dati di impianto garantendo trasparenza e rispetto delle regole vigenti) al fine di rispettare e tutelare l'ambiente.

Nel 2003 sono stati acquistati 33 Kit completi di strumentazione per un totale di 678.000 Euro.

Tale strumentazione è costituita da un ricevitore satellitare GPS e da una stazione integrata laser per rilievi topografici.

L'impiego di tale strumentazione secondo la procedura operativa "APOGEO" (brevetto TIM), è finalizzato alla corretta georeferenziazione (latitudine, longitudine ed altezza s.l.m.) delle Stazioni Radio Base ed alla misura accurata del Tilt, dell'Azimuth e dell'altezza delle antenne.

– Progetto STEREOSPACE

Il *software* StereoSpace permette di visualizzare in stereoscopia, direttamente sul monitor del PC, coppie di immagini acquisite in forma digitale ed opportunamente orientate (SV Master) e di potervi effettuare misurazioni, confronti ed aggiornamenti, con la stessa precisione degli strumenti classici.

StereoSpace contiene delle immagini digitali (basi cartografiche) di aree ritenute di importanza strategica per TIM. Queste immagini sono di grande importanza non solo perché sono di tipo aereo e con una risoluzione adeguata, ma soprattutto perché sono georeferenziate. Il *tool* permette di localizzare l'esatta posizione degli impianti di trasmissione, fornendo dati accurati per la pianificazione frequenziale e per il calcolo e la visualizzazione dei volumi di rispetto.

Nel 2003 sono state acquistate, per un importo di 235.484 Euro, le stereofotocarte digitali di 17 differenti aree.

Per quanto riguarda i terminali radiomobili commercializzati attraverso la propria rete commerciale, TIM opera una selezione basata sul livello di innovazione tecnologica e sulle misure di *Standard Absorption Rate* (SAR) per garantire livelli di emissione elettromagnetica ridotti.

Telecom Italia SpA ha promosso, in collaborazione con alcune Università italiane e con vari organismi nazionali ed internazionali, indagini finalizzate a verificare i valori di emissione delle radiazioni elettromagnetiche ed i loro possibili effetti. Tali indagini hanno confermato che i valori dei campi elettromagnetici generati dalle apparecchiature gestite dal Gruppo Telecom Italia in Italia rientrano nei limiti previsti dalle normative vigenti e che, allo stato delle attuali conoscenze, non risultano associati rischi a livello biologico.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

■ LA GESTIONE AMBIENTALE

La parte industriale di Telecom Italia SpA (Wireline-Rete) progetta, implementa e gestisce i propri processi produttivi e di supporto garantendone la conformità ai requisiti di legge, individuando azioni preventive e di possibile miglioramento, tenendo conto di vari elementi fondamentali ed in particolare con i seguenti obiettivi specifici ambientali:

- ottimizzare l'utilizzo delle fonti energetiche, delle risorse naturali, dei materiali e dei prodotti;
- migliorare la gestione dei rifiuti orientando i propri sforzi verso il reimpiego, il riutilizzo ed il riciclo di materiali impiegati e residui di lavorazione;
- minimizzare gli impatti ambientali negativi e massimizzare quelli che, grazie alla diffusione di evoluti servizi di TLC, influiscono positivamente sull'ambiente;
- adottare politiche di acquisto sensibili alle problematiche ambientali, attraverso il coinvolgimento dei fornitori;
- migliorare gli indicatori di efficacia e di efficienza afferenti i propri processi.

Le Certificazioni ISO 9001 e ISO 14001 vengono considerate le leve principali al fine di garantire che i processi produttivi di competenza siano orientati nell'ottica di assicurazione di qualità ai propri Clienti e di sviluppo sostenibile.

Lo sviluppo di un Sistema integrato per la Gestione della Qualità e dell'Ambiente, nonché l'efficace ed efficiente applicazione dello stesso, costituiscono gli strumenti operativi adottati a sostegno di tale politica.

Gli impatti dell'azienda nei confronti dell'ambiente sono individuati, controllati e governati mediante appositi strumenti gestionali e si stanno implementando in ogni settore aziendale le procedure del Sistema di Gestione Ambientale (SGA), la cui implementazione costituisce un obiettivo da estendere progressivamente a tutto il Gruppo, tramite un "Progetto ad hoc" coordinato dalla Corporate.

I Sistemi di Gestione Ambientale sono in parte già stati certificati dal DNV (*Det Norske Veritas*, ente certificatore operante a livello internazionale) nel 2001 e nel 2003 è stato completato il progetto di Certificazione in base alla Norma UNI EN ISO 14001 del Sistema di Gestione Ambientale di tutta Wireline ed in particolare per la Rete di Wireline dal 2002 sono state effettuate le verifiche dell'Ente di Certificazione IMQ-CSQ, tutte con esito positivo, presso le strutture territoriali.

Al termine delle verifiche, tutti i certificati emessi per le singole strutture territoriali sono confluiti in un unico certificato ISO 14001 valevole per tutta la funzione Rete.

Numerosi strumenti informatici vengono utilizzati per le attività di monitoraggio, reportistica e *auditing* inerenti la Gestione del Sistema Ambientale e sono costituiti dai seguenti applicativi *software*:

- GAVI (Gestione Automatiche delle Verifiche Ispettive): sistema dedicato alla gestione della pianificazione, assegnazione incarichi, gestione dei rapporti d'*Audit* e delle non conformità delle verifiche ispettive interne;
- MOSE (MONitoraggio Sistema Ecoambientale): sistema dedicato alla raccolta e all'analisi degli indicatori ambientali;
- Hermes: procedura per la gestione delle comunicazioni inerenti problematiche ambientali;
- ENEA (Elenco Norme Eco Ambientali): archivio elettronico dei provvedimenti legislativi applicabili per la funzione Rete inerenti tematiche ambientali.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

Anche TIM sta proseguendo il progetto, iniziato nel 2001, di implementazione e certificazione del Sistema integrato per la Gestione della Qualità e dell'Ambiente, sviluppato in conformità alle Norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001 presso le proprie organizzazioni territoriali della funzione Rete. Il completamento avverrà nel 2004.

Nel corso del 2003 è stato avviato un piano di monitoraggio del consumo di risorse naturali e di energia (in coerenza con lo sviluppo del SGA) ed un piano di riduzione della produzione di rifiuti. In particolare, tale attività riguarda la riduzione complessiva del numero di accumulatori al piombo utilizzati. Presso le organizzazioni certificate è stata attivata la raccolta differenziata di carta e toner. Inoltre, è stato avviato un programma di comunicazione che ha coinvolto tutto il personale, anche tramite l'Intranet aziendale, nonché gli enti locali ed i fornitori delle organizzazioni territoriali coinvolte.

Sono state realizzate iniziative mirate alla riduzione dell'impatto visivo delle SRB al fine di migliorare l'integrazione degli impianti sul territorio.

TIM si propone di divulgare le informazioni sulla propria gestione ambientale per promuovere la fiducia e la soddisfazione dei propri clienti e delle comunità in genere, di diffondere la politica ambientale tra i fornitori e di sviluppare un rapporto collaborativo con le Pubbliche Amministrazioni.

■ LA RICERCA AMBIENTALE

I progetti ad impatto ambientale positivo nell'anno 2003 di Telecom Italia SpA si possono riassumere come segue:

Broadband Home Lab

Il progetto è dedicato all' "home networking", ai sistemi "in house" ed all'evoluzione delle reti e servizi in ambienti residenziali.

In particolare sono stati sviluppati due prototipi secondo tecniche di eco progettazione nell'ottica di ridurre al minimo l'impatto ambientale legato all'utilizzo di materiali, modalità di assemblaggio e scelta degli imballaggi:

1. un telefono *cordless* con la possibilità di gestire una rete locale domestica collegata ad Internet tramite connessione a larga banda;
2. un apparato per la gestione evoluta di una serie di applicazioni multimediali in modo organizzato e con interfaccia utente *user friendly*, che può essere connesso alla rete locale domestica.

Ambiente e sicurezza

Il progetto ha sviluppato un sensore che misura l'intensità del campo elettromagnetico presente in alcune bande di interesse (FM, TV, GSM) al fine di tutelare la salute sia dei lavoratori sia della popolazione.

Evoluzione di TIMPLAN 2003

Il progetto (*software* TIMPLAN) serve alla pianificazione ed alla progettazione di reti radiomobili cellulari e dei sistemi di seconda e terza generazione UMTS. Il *software* ottimizza la qualità del servizio e la riduzione dell'impatto ambientale dovuto alle irradiazioni elettromagnetiche.

Environment, health and safety management of telecommunication materials and processes

Il progetto studia le possibilità di diminuire l'impatto ambientale associato ai prodotti ed ai servizi di telecomunicazioni con particolare riferimento a:

1. scelta dei materiali
2. sostituzione di sostanze pericolose

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

3. impiego di materiali riciclati
4. ricorso a processi innovativi
5. ottimizzazione della gestione di materiali/prodotti/sistemi con "life cycle"
6. supporto per lo sviluppo e lo sfruttamento di tecniche di produzione di energie alternative

■ PROGETTI CON OBIETTIVI SPECIFICI DI IMPATTO AMBIENTALE

Telecom Italia SpA si è posta i seguenti obiettivi specifici che sono in fase di attuazione per il 2004:

Riduzione del consumo di energia elettrica di oltre i 50 GWh

- Attuazione del progetto "Free Cooling"
- Ammodernamento apparati ca/cc e CDZ
- Razionalizzazione impianti tecnologici
- Altre azioni di *saving* (illumin./servizi, taratura termostati, etc.)
- Retrocessione competenza sedi ad ex RS
- Diminuzione consumi TLC (dismissione apparati e reti obsolete)

Disinstallazione container contenenti amianto

- Mappatura, tramite carotaggio, dei *container* contenenti amianto
- Dismissione *container* in funzione del *budget* assegnato

Eliminazione dei rifiuti dalle centrali di commutazione

- Attuazione del progetto "Centrali pulite"

Riduzione del consumo di carburante

- Razionalizzazione del Parco Autoveicoli Rete per oltre il 20%

Riduzione delle contestazioni sul livello sonoro dei gruppi elettrogeni (Procedura da estendere in funzione degli obblighi di legge in accordo alle norme ISO 14000)

- Rilevare i livelli sonori degli impianti critici e verificare la possibilità di intervento in funzione dei termini di legge e del *budget* a disposizione
- Predisporre un piano di interventi

Riduzione dell'impatto visivo per le infrastrutture sociali

- Riduzione impianti in cavetto ed uso di nuove tecnologie di cavo
- Approvvigionamento e sperimentazione in campo del nuovo cavetto multicoppie autoportante

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

■ APPENDICE 1

■ NORMATIVE E PROCEDURE AMBIENTALI

Rifiuti

- Linee-guida per il monitoraggio dei fornitori e per la redazione/gestione dei contratti relativi alla gestione dei rifiuti (ver. 1-22/12/2003)
- Procedura per la gestione dei rifiuti (DRRPODAPA02002)
- Procedura per l'applicazione della Normativa ADR ai rifiuti (ed. maggio 2003)
- Guida alla compilazione del MUD (ed. aprile 2003)
- Gestione dei pali in legno disinstallati (DRRYFOPIL03006)
- Normativa per il rifornimento alle imprese appaltatrici dei materiali occorrenti per i lavori di rete (DRRJAOPIL01015)
- Gestione delle attività per lo smaltimento di rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, in ambito degli impianti dei sistemi di alimentazione e condizionamento (DRRJSOPIL00001-rev. 1)
- Procedura per la gestione dei veicoli da rottamare (DRRMNDAPA03001)

Inquinamento acustico

- Procedura sulle emissioni sonore prodotte dagli impianti tecnologici e dai sistemi di alimentazione (DRRPODAPA02001-rev. 1)
- Specifica per la realizzazione degli impianti di insonorizzazione e l'adeguamento alle norme di legge dei gruppi elettrogeni (DRAIATEST98001)
- Procedura operativa per l'esecuzione di rilevazioni fonometriche in tema di impatto acustico (DRRPODAPA03001)

Inquinamento aria

- Procedura sulle emissioni in atmosfera prodotte dagli impianti tecnologici e dai sistemi di alimentazione (DRRPOOPIL01009)

Acqua

- Normativa sugli scarichi idrici (rev. 2 - ed. novembre 2000)

Suolo

- Dilavamento pali in esercizio - approfondimenti condotti da Telecom Italia DPC2003.01261
- Attività sui serbatoi interrati conseguente all'emanazione del D.M. n° 246 del 24.05.99 (DRRMSOPIL01001)

Elettromagnetismo

- Linee-guida per la gestione interna delle richieste esterne in tema di campi elettromagnetici generati da impianti/apparati di DW.RT e DW.DCR (DRRATOPIL03003)
- Linee-guida per contratti di ospitalità di sistemi radianti di proprietà terzi su siti radio Telecom Italia (DRRATOPIL03005)
- Valutazioni relative alla emissione di "campi elettromagnetici" prodotti dagli impianti gestiti dalla funzione Rete di Telecom Italia SpA (DRRATDARA03001)

Energia

- Attività di *saving* energetico – linee-guida per la verifica dell'efficienza energetica degli impianti e per effettuazione di interventi di miglioramento – analisi costi/benefici di fattibilità (DRRMSOPIL01013)
- Progetto di *energy-saving* per i Centri Operativi Rete per l'anno 2000 (DRRMSTEPT00002)
- Azioni a basso costo, per il risparmio energetico, per l'anno 2000 (DRRMSTEPT00003)

Sistema di gestione ambientale

- Sistema di Gestione Qualità W.RT
- Sistema di Gestione Integrato Ambiente e Sicurezza (SGAS) TILAB

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

■ COMUNITÀ



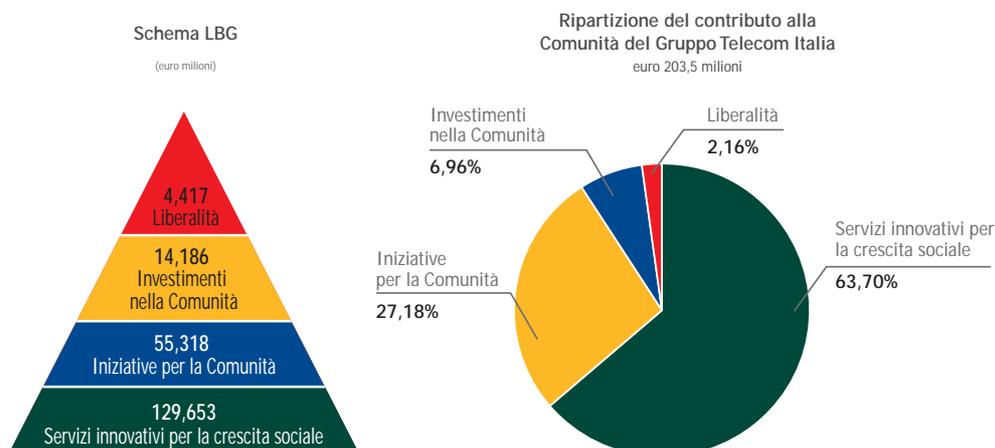
Nel 2003 il contributo delle società del Gruppo Telecom Italia alla Comunità è stato di 203,5 milioni di Euro (120,8 milioni di Euro nel 2002) pari al 3% del Risultato Operativo di Gruppo. Tale contributo è stato calcolato utilizzando dati di contabilità gestionale opportunamente riclassificati ed in parte oggetto di stime.

■ CLASSIFICAZIONE DEL CONTRIBUTO SECONDO IL MODELLO DEL LONDON BENCHMARKING GROUP

Il *London Benchmarking Group* (LBG), fondato nel 1994, è un'Associazione a cui aderiscono 80 grandi società internazionali e rappresenta un importante punto di riferimento a livello mondiale. Per misurare e rappresentare il proprio impegno nei confronti della "Comunità", le società aderenti al LBG hanno elaborato un modello che riclassifica i contributi erogati sulla base di 4 diverse categorie. La rappresentazione a piramide riflette la possibilità di misurare i benefici ed i ritorni di *business* derivanti dalle diverse attività:

- alla base della piramide vengono raggruppate le attività direttamente connesse al *core business*;
- all'apice figurano le attività più direttamente collegate al senso di responsabilità morale del Gruppo.

La classificazione delle attività è stata in parte modificata rispetto all'esercizio precedente per rappresentare, in modo più efficace, l'impegno del Gruppo. L'incremento dell'ammontare globale del contributo, rispetto all'esercizio precedente, è dovuto all'introduzione di un sistema di rilevazione più analitico.



3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

Liberalità	Contributi ad Associazioni ed erogazioni liberali Donazioni Contributi per solidarietà e salute senza ritorni sul marchio
Investimenti nella Comunità	Eventi culturali e sportivi non professionistici con esposizione del marchio Interventi di solidarietà con esposizione del marchio Costi accessori ad interventi di solidarietà con esposizione del marchio
Iniziative per la Comunità	Eventi culturali a supporto di singoli prodotti o servizi Sponsorizzazione di prodotti e servizi di utilità sociale Costi per il monitoraggio dell'elettromagnetismo Interventi per risparmio energetico Interventi di supporto alla ricerca scientifica Costi per la comunicazione dell'attività sostenibile Investimenti per salute e sicurezza Finanziamento stagisti e borse di studio
Servizi innovativi per la crescita sociale	Costi ed investimenti per progetti relativi a prodotti e servizi innovativi o con ricadute benefiche nei confronti della Comunità Attività di ricerca e sviluppo per prodotti e servizi innovativi o con ricadute benefiche nei confronti della Comunità

LIBERALITÀ

Si riepilogano gli interventi di solidarietà più rilevanti effettuati dal Gruppo:

Wireline

Telefono azzurro

Sono stati sostituiti gli apparati del *call center* di Telefono Azzurro per consentire un miglioramento degli *standard* qualitativi e delle prestazioni lavorative degli operatori.

La barca di Niky

Telecom Italia ha contribuito al costo delle comunicazioni satellitari per consentire ad un bambino di 7 anni, affetto da una grave forma d'asma e costretto a vivere su una barca, di conversare con i suoi insegnanti e compagni di scuola.

Mobile

Pony della solidarietà

Il progetto, nato nel 1997, ha lo scopo di portare un aiuto concreto alle persone anziane che vengono a trovarsi in uno stato di abbandono e di solitudine, soprattutto nelle grandi città. Un gruppo di volontari muniti di cellulari (pony), in collegamento con una centrale operativa, rispondono alle richieste pervenute effettuando interventi di supporto presso il domicilio degli anziani.

Libera

TIM dal 1996 collabora con Libera, l'Associazione presieduta da Don Luigi Ciotti, che opera nel mondo del volontariato con l'intento di coordinare e sollecitare l'impegno della società civile contro ogni forma di illegalità. TIM sostiene, in particolare, una serie di iniziative finalizzate a creare occupazione nelle aziende agro-alimentari operanti sui terreni confiscati alla mafia, attivando un processo di promozione culturale tramite corsi di formazione civica e professionale.

Fondazione G.B. Bietti

TIM ha affiancato la Fondazione G.B. Bietti in un articolato progetto finalizzato alla divulgazione scientifica della ricerca clinica e chirurgica nel settore oftalmologico, contribuendo all'organizzazione di un importante convegno internazionale con le autorità accademiche e gli esperti del settore in ambito nazionale ed internazionale.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

World Food Programme

TIM si è affiancata alla più grande Agenzia ONU di aiuti alimentari nel mondo *World Food Programme*, per portare un contributo a vantaggio dei bambini dei Paesi più poveri sia in termini di aiuti alimentari che di supporto all'istruzione. TIM ha anche coinvolto la clientela con un'attività di raccolta fondi tramite SMS di solidarietà ed una numerazione dedicata.

Progetto farmaci essenziali

In collaborazione con l'Associazione Medici Senza Frontiere, TIM partecipa al progetto farmaci essenziali per far giungere medicinali salvavita alle popolazioni povere dei Paesi del terzo mondo.

"Brasile senza fame" e "Natale senza fame"

Si tratta di progetti di solidarietà promossi dall'Associazione "*Acao da Cidadania*" a cui hanno contribuito, in modo significativo, le società della Business Unit Mobile operanti in America Latina.

■ Information Technology Mercato

Un ponte per Baghdad

La società Tele Sistemi Ferroviari ha raccolto dei fondi destinati all'Associazione di volontariato "Un Ponte per Baghdad" che ha lo scopo di promuovere iniziative di aiuto umanitario a favore della popolazione irachena. Il contributo è stato destinato alla fornitura di medicinali e di presidi medici per i bambini affetti da malattie croniche.

Centro di maternità in Afghanistan

Il contributo erogato dalla società Teleap è stato destinato al nuovo Centro di maternità che *Emergency*, l'Associazione umanitaria italiana per la cura e la riabilitazione delle vittime delle guerre e delle mine antiuomo, sta realizzando in Afghanistan. Il nuovo reparto ha lo scopo di offrire assistenza qualificata e gratuita alle madri che da anni vivono in condizioni di precarietà a causa della guerra.

■ INVESTIMENTI NELLA COMUNITÀ

■ Progetto Italia

Varato all'inizio dell'anno scorso con un *budget* di 30 milioni di Euro, Progetto Italia è un complesso di iniziative culturali, sociali e sportive, a testimonianza dell'impegno sociale e civile del Gruppo Telecom per il Paese. Il Progetto, focalizzato anche sul supporto alla ricerca scientifica, si è contraddistinto per la strettissima collaborazione con i *partner* scientifici, ai quali Telecom Italia ha fornito le proprie competenze di carattere tecnologico, organizzativo e di comunicazione. In questo modo si sono sviluppate collaborazioni importanti con Istituzioni pubbliche e private, Amministrazioni locali, Associazioni ed Enti. La particolarità di Progetto Italia risiede nella co-organizzazione delle iniziative prescelte e, soprattutto, nella qualità e nella unicità degli eventi progettati. Quelli realizzati nel 2003 si suddividono in tre aree: cultura, attività sociali e sport.

Cultura

- **Laboratorio Digitale Telecom Italia per la Scuola Nazionale di Cinema - Roma:** un laboratorio all'interno della più prestigiosa scuola italiana di cinema diretta da Francesco Alberoni, nato per sviluppare le nuove tecniche di digitalizzazione cinematografica. I corsi attivati: animazione, modellazione, realizzazione di film in tre dimensioni.
- **Laboratorio digitale di Comunicazione Telecom Italia - Università "La Sapienza" - Roma:** un laboratorio diretto da Maurizio Costanzo presso la Facoltà di Sociologia, destinato agli studenti laureandi e laureati in Scienze della Comunicazione, istituito per promuovere la realizzazione di nuovi progetti rivolti al mondo dei media e delle telecomunicazioni (*web casting* e contenuti multimediali interattivi per cellulari di ultima generazione).

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

- **Digita.MI, la Biblioteca digitale di Milano:** oltre al collegamento *on-line* di tutte le biblioteche, Telecom Italia si impegna anche nella messa in rete di alcuni testi antichi riguardanti la storia di Milano.
- **Primo Festival della Scienza - Genova:** 136.000 visitatori, 34.000 biglietti venduti e 15.000 persone hanno visitato lo Spazio Telecom al Porto Antico: questi i numeri della prima edizione del Festival, una manifestazione in cui il Gruppo Telecom Italia, in qualità di socio fondatore, è intervenuto sia a livello organizzativo che contenutistico.
- **Patroni d'Italia - Viaggio nei valori delle città da trasmettere al futuro:** un omaggio ai patroni di alcune città italiane ma anche alle tradizioni ed alla cultura del nostro Paese; realizzato in collaborazione con il Teatro Franco Parenti di Milano diretto da Andr e Ruth Shammah, ha toccato alcune citt  italiane come Catania, Padova, Torino e Bologna.
- **Servizi di TLC per il Polo Museale Romano:** il Gruppo Telecom ha fornito servizi di TLC che hanno permesso la creazione di un collegamento telematico ad alta velocit  tra i musei della capitale.
- **L'innovazione di Telecom Italia Lab per il Museo del Cinema di Torino:** Museo del Cinema e Aula del Tempio della Mole Antonelliana finalmente in rete, il primo con un collegamento in fibra ottica, la seconda con un sistema *wireless LAN*.
- **Telecom Italia e la Commedia di Dante - Firenze, Basilica di Santa Croce; Milano, Basilica di Santa Maria delle Grazie:** 85.000 persone in 68 serate a Firenze e Milano hanno partecipato alla lettura dell'Inferno di Dante raccontato da Vittorio Sermonti; un evento che ha contraddistinto la stagione culturale milanese e ha contribuito a creare un nuovo fenomeno, quello degli *happening* culturali.
- **Il Premio Strega:** Telecom Italia, in veste di *partner* istituzionale, ha commissionato a Margaret Mazzantini, vincitrice del premio con il romanzo "Non ti muovere", un libro che, assieme a quello di Domenico Starnone,   entrato a far parte della collana "I libri Stregati", realizzata da Progetto Italia per promuovere e valorizzare la letteratura contemporanea.
- **Il Premio Campiello:** oltre a patrocinare la sezione "Campiello Giovani", il Gruppo ha dotato la giuria del premio di telefoni Sirio 187 per designare il vincitore, trasformando il Campiello nell'unico premio letterario italiano in cui si vota utilizzando un SMS.
- **Conversazioni di Storia dell'Arte - Roma:** un ciclo di conferenze a tema tenute dai pi  importanti esperti del settore (docenti universitari e soprintendenti italiani ed esteri) presso il Casino dell'Aurora di Palazzo Pallavicini Rospigliosi.
- **Restauro parete absidale di S. Croce in Gerusalemme a Roma in collaborazione con il World Monument Fund:** il lavoro ha riguardato la decorazione pittorica parietale decorata a tempera, le superfici marmoree, gli stucchi ed un affresco realizzato da Corrado Giaquinto.
- **Il Concerto di Paul McCartney al Colosseo:** due i concerti organizzati: il primo, a pagamento, all'interno del Colosseo, i cui biglietti sono stati assegnati con un'asta *on-line*; il secondo, gratuito, ai Fori Imperiali. Il ricavato dei biglietti della prima *performance*   stato devoluto all'Associazione "Adopt a Minefield" ed alla Soprintendenza Archeologica di Roma per la ricostruzione del Museo di Baghdad, uno dei siti in cui si raccoglie una parte di straordinario interesse della storia e della cultura dell'umanit . Il secondo concerto, seguito da 500.000 persone,   stato uno degli appuntamenti musicali dell'anno.
- **Le Vie dell'amicizia: il Concerto di Riccardo Muti** si   confermato uno degli appuntamenti musicali pi  importanti della stagione classica.   stato realizzato al Cairo per testimoniare l'universalit  della musica come messaggio di pace e solidariet  tra i popoli, a conclusione del Ravenna Festival.
- **Telecom Italia Colloquia 2003 al Future Centre:** 4 Nobel per l'economia e confronto con Marco Tronchetti Provera su temi socio-economici come l'ascesa della Cina, il problema del *welfare* e quello dell'occupazione. Un evento al quale hanno partecipato, tra gli altri, 100 studenti universitari provenienti da tutta Italia e *opinion makers* di livello mondiale.



Attivit  sociali

Nell'ambito delle attivit  sociali sono state organizzate iniziative per la divulgazione, per la solidariet  (classificate nel livello uno dello schema LBG) e di raccolta fondi.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

• Divulgazione

- **Telecom Italia Future Centre:** spazio aperto al pubblico, inaugurato nel 2002, che ospita ogni anno eventi di rilievo come i Telecom Italia Colloquia, mostre e cicli di conferenze; all'interno dell'Internet Cafè i visitatori possono sperimentare le tecnologie di ultima generazione uscite dai Telecom Italia Labs. Ad oggi il *Future Centre* è stato visitato da 85.855 persone.
- **Interaction Design Institute Ivrea:** fondato dal senatore Franco De Benedetti, l'IDII laurea ogni anno i migliori *designer* del mondo. Telecom Italia ne sostiene da tempo le attività, dando un contributo concreto agli studenti attraverso borse di studio.

• Solidarietà

- **Matti per la Vela:** un'iniziativa al servizio di persone con problemi psicologici che utilizza i benefici di questo sport a fini terapeutici; i pazienti della Asl di Genova che hanno partecipato al progetto hanno effettuato un giro d'Italia in barca a vela e preso parte a competizioni veliche importanti come la Barcolana di Trieste.
- **"I nostri bambini, come proteggerli, come soccorrerli":** una videocassetta con istruzioni di pronto intervento in caso di gravi incidenti domestici, realizzata in collaborazione con Annamaria Testa. Il VHS è stato allegato ad alcuni dei maggiori periodici del Gruppo Mondadori.
- **114 Emergenza Infanzia:** progetto nato in collaborazione con i Ministeri dell'Interno, delle Pari Opportunità e delle Comunicazioni e gestito con "Telefono Azzurro" (l'ente presieduto dal Prof. Ernesto Caffo che da anni si occupa di abusi sui minori). Avviato, in fase sperimentale, in tre città italiane a rischio: Milano, Treviso e Palermo.

• Raccolte fondi

- **Telethon:** per la maratona televisiva, tutte le principali aziende del Gruppo hanno contribuito alla raccolta fondi: TIM con l'SMS solidale (1 Euro IVA inclusa è stato devoluto al Comitato), Virgilio con la raccolta *on-line* delle promesse di donazione e Info412 che ha inaugurato per l'occasione il nuovo servizio a sostegno delle organizzazioni *non-profit*. Risultato: 3.537.428 di Euro sottoscritti via Info412 e SMS solidale TIM, che hanno contribuito a fissare il nuovo *record* di Telethon in 25.260.495 Euro. Per la raccolta delle promesse di donazione è stato utilizzato anche il nuovo *call center* di San Vittore, gestito da 30 detenuti, che hanno devoluto il proprio stipendio a Telethon.
- **Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro:** Telecom Italia Wireline raccoglie, attraverso Info412, le promesse di donazione e TIM, insieme alla Lega Calcio, promuove "un SMS per la ricerca" invitando i tifosi ad offrire all'AIRC un contributo di 1 Euro.
- **FAI - Fondo Ambiente Italiano:** Progetto Italia è stata *partner* nell'organizzazione di "Dietro le quinte della tua città", una giornata di raccolta fondi a favore del FAI che si è svolta domenica 26 ottobre con tanti *testimonial* in veste di ciceroni d'eccezione.

Sport

- **L'iniziativa Telecom Alleniamoci alla Vita:** 600 scuole, 1.200 classi, 30.000 ragazzi su tutto il territorio nazionale hanno partecipato a questo progetto che unisce il mondo della scuola a quello dello sport; l'iniziativa, che si avvale di materiale didattico destinato ai docenti, agli studenti ed alle loro famiglie, è abbinata anche ad un concorso: "A caccia di valori".
- **Special Olympics:** per "Un Natale da Campioni", in tutti i negozi "Il telefonino Tim", acquistando una palla di Natale a partire da un minimo di 2 Euro, è stato possibile finanziare i programmi di allenamento dei 2.500 atleti di "Special Olympics", Associazione senza fini di lucro fondata da Eunice Kennedy e presente in 167 Paesi.

■ Internet & Media

Le TV del Gruppo, MTV e La7, hanno realizzato diverse campagne a supporto di tematiche di interesse sociale come per esempio *Free your mind*, a supporto dei bambini dell'Iraq e della giornata mondiale di lotta contro l'AIDS, *War is not the answer*, una giornata di programmazione speciale senza spot pubblicitari ed una campagna contro il fumo.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

■ INIZIATIVE PER LA COMUNITÀ

■ Corporate

Telecom Italia Lab

Le Business Unit Wireline, Mobile, Internet & Media e la funzione Information Technology di Gruppo hanno contribuito, in misura rilevante, al finanziamento della ricerca scientifica effettuata da Telecom Italia Lab. Le attività di ricerca effettuate hanno riguardato, tra l'altro:

- l'evoluzione della rete di accesso (a fronte di una crescita della domanda di disponibilità di banda) e della rete di trasporto (relativamente alla progressiva transizione verso le tecnologie ottiche);
- l'evoluzione dei servizi di fonia, nella prospettiva della convergenza dell'architettura di rete verso un modello "all-IP";
- lo sviluppo della rete di telefonia mobile e dei servizi avanzati di terza generazione;
- le nuove frontiere di Internet, del multimedia e della sicurezza.

CRSA (*Control & Risk Self Assessment*)

Il progetto, di cui è stata ultimata la prima fase realizzativa, ha l'obiettivo di diffondere, a livello di Gruppo, uno strumento di identificazione, valutazione e gestione sistematica dei rischi operativi integrato nel processo di pianificazione e controllo, anche ai fini dell'adeguamento alla migliore prassi nazionale ed internazionale in materia di *Corporate Governance*.

È basato sull'autovalutazione del rischio da parte del *management* a cui seguono la rilevazione del sistema dei controlli già esistente e le eventuali proposte di miglioramento per il futuro.

È in corso di realizzazione una specifica applicazione *web based* a supporto delle fasi di rilevazione e gestione dei rischi e per la definizione e l'implementazione degli *action plan* individuati.

Modello di Crisis Management

Rappresenta il principale strumento organizzativo finalizzato a fronteggiare i rischi di impatto notevole, ma con scarsa probabilità di accadimento. Il modello si basa sull'interazione del *Crisis Management Board*, preposto al coordinamento strategico, con gli *Operational Crisis Team (OCT)*, a cui è delegata la gestione operativa e territoriale degli interventi. Sono state predisposte una "*Policy di Crisis Management*" di Gruppo, delle "Linee-Guida di Gruppo" e alcune "Procedure Operative", diversificate per le diverse tipologie di crisi. Gli aspetti più rilevanti del modello sono:

- la logica proattiva di gestione delle crisi;
- la differenziazione degli OCT in base alle caratteristiche delle diverse Business Unit;
- l'uniformità delle soluzioni operative, garantita dal coordinamento strategico da parte del *Crisis Management Board*.

Sistema Ci.Pro. (*Civil Protection*)

È finalizzato alla gestione ottimale delle emergenze in occasione di calamità naturali, catastrofi o altri eventi straordinari. Si basa su un *database* contenente l'elenco completo di tutti i referenti da contattare in caso di crisi ed il censimento delle risorse e dei mezzi tecnici disponibili. Le informazioni sono corredate da un supporto cartografico, a cui gli utenti possono accedere segnalando eventuali criticità o emergenze e da una puntuale analisi del rischio territoriale (sismico, idrogeologico, ecc.).

▶ Sistema I.C.S. (*International Contact System*)

Si basa su una procedura gestita da un apposito *software* che consente, sulla base dei titoli di viaggio, di avere una situazione costantemente aggiornata dei dipendenti all'estero. In caso di calamità, attentati o altri eventi, è possibile rintracciarli immediatamente per verificare le loro condizioni e raccogliere richieste di supporto.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'



■ Mobile

Controllo delle emissioni elettromagnetiche degli impianti

Le realizzazioni di nuovi impianti di trasmissione radio e le modifiche agli impianti esistenti richiedono la misurazione delle emissioni elettromagnetiche al fine di verificarne la rispondenza alle vigenti normative in materia sanitaria. Per ulteriori dettagli si rimanda al paragrafo "emissioni elettromagnetiche" nell'ambito dello stakeholder Ambiente. Anche Telecom Italia Lab, tramite uno specifico progetto, ha contribuito a presidiare il tema degli effetti sui sistemi biologici del campo elettromagnetico generato dalle frequenze della telefonia mobile e dai telefoni cellulari.

Apogeo (*Antennas Procedures On Geographic Enhanced Orientation*)

Si tratta di una procedura finalizzata al calcolo dei parametri radioelettrici relativi al posizionamento delle antenne trasmissive degli apparati di telefonia mobile. Per ulteriori dettagli si rimanda al paragrafo "emissioni elettromagnetiche" nell'ambito dello stakeholder Ambiente.

■ Olivetti Tecnost

MEMS (*Micro-Electro Mechanical Systems*)

Olivetti I-Jet, utilizzando una tecnologia basata sull'utilizzo del silicio, realizza sistemi MEMS di rilevazione e attuazione *low-cost*, miniaturizzati e affidabili, utili per incrementare qualità e sicurezza della vita. I principali settori di applicazione sono:

- automotive: sensori di pressione TPMS per pneumatici;
- fotonica: componenti;
- biomedicale: sensori e microattuatori per diagnostica medica;
- rilevazione ambientale: sensori di umidità, gas, pressione, temperatura realizzati in collaborazione con Telecom Italia Lab.



■ Information Technology Mercato

Trasporto merci pericolose

Si tratta di un progetto di ricerca, co-finanziato dal Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca e realizzato da Finsiel in collaborazione con il Gruppo Ferrovie dello Stato e con varie Università, consistente nella realizzazione e sperimentazione operativa, su una tratta della linea ferroviaria Napoli-Gela, di un sistema telematico in grado di localizzare, controllare ed interagire con un convoglio ferroviario che trasporta merci pericolose.

Il progetto affronta la problematica del rischio connesso con il trasporto ferroviario delle sostanze pericolose su un territorio caratterizzato da rilevanti insediamenti industriali e abitativi.

■ SERVIZI INNOVATIVI PER LA CRESCITA SOCIALE

■ Wireline

Piattaforma "Loquendo"

Sviluppata dalla società omonima, è basata sull'integrazione di sofisticate tecnologie di sintesi e riconoscimento vocale che consentono di accedere con una semplice telefonata a contenuti informativi e transazionali.

Wi-Fi

Il servizio permette l'accesso ad Internet ad alta velocità in modalità *wireless* nei luoghi pubblici in cui il servizio è attivo (aeroporti, stazioni ferroviarie, impianti sportivi, fiere) tramite il PC portatile o il palmare. È particolarmente adatto a soddisfare le esigenze dei clienti che hanno la necessità di mantenersi in contatto con il proprio *business* nel corso di viaggi o spostamenti.

MMS da rete fissa

Il servizio permette l'invio e la ricezione di MMS (*Multimedia Messaging Service*) da telefono fisso. Sarà quindi possibile inviare fotografie o brevi filmati tra apparecchi fissi ed assicurare l'interazione con il mobile. In questo modo sarà possibile trasformare una semplice telefonata in un'esperienza multimediale basata su immagini e suoni.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

Accesso broadband

Il progetto ha avuto come obiettivo l'introduzione in rete e la verifica funzionale e prestazionale delle tecnologie e prodotti x-DSL, con particolare attenzione all'evoluzione delle tecnologie e dei prodotti innovativi (VDSL e FTTx). Ulteriori informazioni vengono fornite nel paragrafo "La ricerca ambientale" dello stakeholder "Ambiente".

Evoluzione rete trasporto

È stato fornito supporto al *procurement* ed all'introduzione in rete dei nuovi apparati e sistemi della rete metropolitana e regionale in tecnologia CWDM (*Coarse Wavelength Division Multiplexer*) e DWDM (*Dense Wave Division Multiplexing*). Sono state definite le modalità di integrazione della rete ottica, al fine di ottimizzare lo sfruttamento delle risorse di rete e ridurre i costi di esercizio ed è stata migliorata l'affidabilità della rete di sincronizzazione.

Telemedicina

Attraverso l'acquisto di una quota di partecipazione in Telbios, società di settore che grazie all'utilizzo di tecnologie innovative permette di prenotare e gestire prestazioni mediche a distanza e trasferire dati ed immagini cliniche in tempo reale, il Gruppo è presente nel settore della telemedicina con l'obiettivo di sviluppare servizi a valore aggiunto per il cliente finale (*Home Care*) con modalità di accesso *broadband*.

■ Mobile

Misure e protezioni sistemi radio 2G e 3G

Il progetto ha riguardato la sperimentazione delle reti d'accesso GSM/GPRS e UMTS con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- problematiche di interlavoro tra rete d'accesso e terminali;
- stesura delle norme tecniche con particolare riferimento a quelle di collaudo;
- sviluppo di prove automatiche per apparati di rete d'accesso GSM e UMTS;
- prove di verifica per la caratterizzazione dei sistemi radianti;
- esecuzione di misure sui parametri prestazionali di rete e sui terminali per migliorare il processo di progettazione della rete radiomobile;
- messa a punto dei banchi di misura usati per validare i *tool* di progettazione radio (*cell planning*);
- creazione di strumenti *hardware/software* per la valutazione e la previsione dei livelli di campo elettromagnetico irradiati dalle stazioni radio.

Servizi di telefonia mobile

I progetti relativi al settore dei servizi per il mobile hanno riguardato principalmente le seguenti attività:

- sviluppo dimostratori di servizi a valore aggiunto (VAS);
- sviluppo di prototipi di nuove piattaforme per il centro servizi VAS;
- studi di nuove architetture *software* per l'interconnessione del centro servizi VAS al mondo esterno ASP ed ai *content providers*;
- studio dei protocolli di comunicazione dei terminali mobili e dei nuovi sistemi operativi dei terminali (*Java, Symbian*);
- identificazione e definizione delle offerte di servizi innovativi per il mercato dei servizi *wholesale*, rivolti ad operatori nazionali di TLC (OLO e *Service Provider*).

■ Olivetti Tecnost

Tecnologia FAX

Si tratta dello sviluppo della tecnologia *inkjet* per prodotti fax, basata sull'utilizzo di inchiostri a base acquosa con coloranti atossici e di carta comune per la stampa, a differenza di altri prodotti in commercio che si basano su tecnologie caratterizzate dall'utilizzo di inchiostri nocivi e di carte trattate chimicamente.

3 CONTESTO	9 CLIENTI
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	15 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	17 CONCORRENTI
74 PARERE	23 STATO ED ISTITUZIONI
	26 AMBIENTE
	41 COMUNITA'

■ Information Technology Mercato

Front office per banche on-line

Realizzato dalla società Carisiel, il progetto è basato sull'evoluzione del sistema di *front office* multi-canale per banche *on-line*, attraverso lo sviluppo di canali non tradizionali (canale vocale), l'integrazione tra il *front end* ed il *back end* e la fornitura di servizi asincroni.

Con la realizzazione di un *front end* innovativo, il progetto mira a migliorare le modalità di interazione tra il cittadino e la banca.

■ RICERCA E SVILUPPO

Nell'esercizio 2003 le attività di ricerca e sviluppo del Gruppo Telecom Italia sono state in massima parte svolte dalla società incorporata TILAB, anche attraverso collaborazioni con i Pirelli Labs, dedicando 1.001 risorse. Tali attività hanno portato al deposito di 68 nuovi brevetti, di cui 14 cointestati con i Pirelli Labs.

I costi complessivamente sostenuti sono stati di circa euro 148 milioni, di cui euro 9 milioni, coperti da contributi a fondo perduto e da finanziamenti a tasso agevolato, incassati o in attesa di incasso da parte di TILAB.

Le attività relative alla ricerca nell'ambito delle divisioni "Prodotti Office" e "Sistem Division" di Olivetti Tecnost sono dettagliate nel commento della Business Unit presente nel capitolo "Andamento delle Business Unit/Attività Operative del Gruppo Telecom Italia-Olivetti Tecnost".

Le attività, che hanno riguardato studi e sperimentazioni nell'ambito dell'innovazione della rete, dei servizi mobili e dei servizi *broadband*, sono ampiamente descritte nel commento alla Business Unit TILAB nell'ambito del capitolo "Andamento delle Business Unit/Attività Operative del Gruppo Telecom Italia - Altre Attività".

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

■ RISORSE UMANE



■ CONSISTENZE E VARIAZIONI DEL GRUPPO TELECOM ITALIA

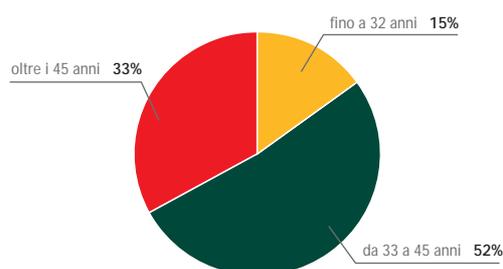
Organico al 31.12.2002	Variazioni dell'esercizio				Organico al 31.12.2003
	Assunzioni	Cessazioni	Modifiche area di consolidamento	Totale	
106.620	5.537	(10.141)	(8.829)	(13.433)	93.187

Al 31 dicembre 2003 il personale del Gruppo Telecom Italia è di 93.187 unità. Rispetto al 31 dicembre 2002 si registra un decremento complessivo di 13.433 unità, di cui 4.604 per *turn-over* e 8.829 per variazioni di perimetro.

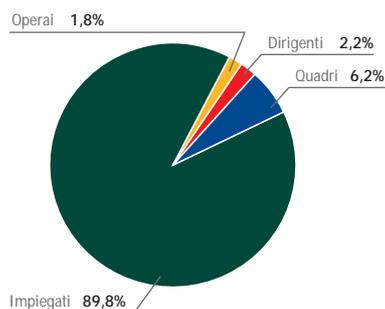
Tra queste ultime le più significative hanno prevalentemente riguardato: le cessioni societarie nelle Business Unit Internet & Media (-5.642 unità totali, di cui -5.402 unità relative alla cessione della Nuova Seat Pagine Gialle) e Olivetti Tecnost (-1.348 unità), la cessione di TE.SS (-404 unità) e di Netikos (-207 unità), nonché le terziarizzazioni della Logistica di Telecom Italia (-337 unità), del ramo Facility di Olivetti Multiservices (-208 unità) e delle attività informatiche relative sia al Desktop Management (-582 unità di IT Gruppo e -22 di IT Mercato) che alle Corporate Solutions (-380 unità di IT Gruppo e -21 unità di Olivetti Tecnost). Sono contestualmente state acquisite nel Gruppo: Hansenet (+381 unità), la società Tm News (+55 unità) e la società Top Services (+21 unità).

In Italia la consistenza del personale del Gruppo è pari all'83,8% del totale ed ha le seguenti caratteristiche:

Gruppo Telecom Italia - Italia:
organici distribuiti
per classi d'età

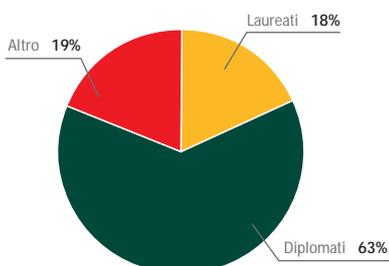


Gruppo Telecom Italia - Italia:
organici distribuiti
per categoria professionale

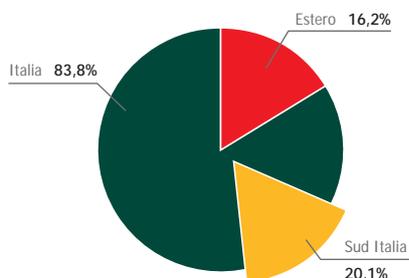


3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

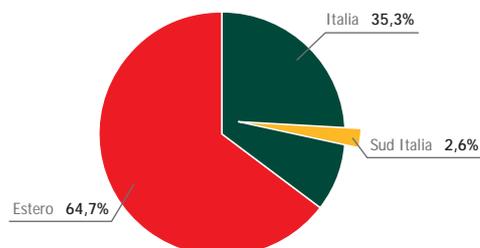
Gruppo Telecom Italia - Italia: organici distribuiti per titolo di studio



Distribuzione numero dei dipendenti del Gruppo Telecom Italia per aree geografiche



Distribuzione delle assunzioni del Gruppo Telecom Italia per aree geografiche



■ CONSISTENZE E VARIAZIONI DI TELECOM ITALIA SpA

Organico al 31.12.2002		Variazioni dell'esercizio					Organico al 31.12.2003
Olivetti SpA	Società incorporata	Assunzioni	Cessazioni	Passaggi da società del Gruppo	Cessione rami d'azienda "logistica" ed "Insurance Administration"	Totale	
70	54.705	537	(3.916)	1.314	(349)	(2.414)	52.361

In particolare, i passaggi da società del Gruppo sono relativi, per 1.169 unità, all'incorporazione di TILAB SpA in Telecom Italia e, per 145 unità, al saldo delle mobilità professionali realizzate fra Telecom Italia SpA ed il resto del Gruppo.

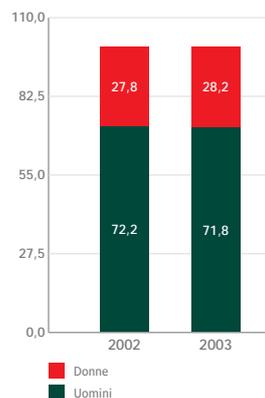
▣ ■ EQUITÀ DI GENERE

La distribuzione percentuale tra dipendenti uomini e donne a livello di Gruppo e di Telecom Italia SpA è rappresentata dai seguenti grafici:

Distribuzione uomini-donne (2002-2003) Telecom Italia SpA



Distribuzione uomini-donne (2002-2003) Gruppo Telecom Italia (in Italia)



3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

Nel corso del 2003 la percentuale delle donne dirigenti nel Gruppo (in Italia) si attesta intorno al 12% e delle donne quadro al 24%.

È stato lanciato il "Progetto Donna", con l'obiettivo di promuovere la crescita professionale delle donne e diffondere la cultura delle pari opportunità nel Gruppo Telecom Italia. 2.100 dipendenti del Gruppo sono stati intervistati telefonicamente sui temi della soddisfazione sul lavoro e delle opportunità di carriera per uomini e donne. I risultati di questa indagine, e del *benchmarking* con altre 30 aziende italiane e straniere, sono stati analizzati in un seminario che ha coinvolto un centinaio di dipendenti.

Nella stessa sede è stata avviata l'elaborazione di progetti per la valorizzazione delle donne e, più in generale, per il miglioramento della vita in azienda. Tali progetti troveranno attuazione a partire dal 2004.

■ SVILUPPO

Le attività di sviluppo, formazione e comunicazione interna svolte nell'esercizio 2003 sono state orientate a sostenere il processo di riorientamento culturale già avviato nel 2002.

Le politiche di sviluppo continuano a sostenere, con opportune azioni e progetti, la diffusione di comportamenti coerenti con il sistema di valori adottati nel Gruppo Telecom Italia: Orientamento al cliente, Assunzione di responsabilità, Innovazione, Proattività, Velocità, Integrazione, Trasparenza, Eccellenza professionale.

L'interiorizzazione di uno stile manageriale di Gruppo, esemplificato dal Modello Manageriale che si articola nei principi di Centralità del cliente, Creazione di valore, Valorizzazione delle persone, Governo del cambiamento, *Networking* ed integrazione, è stata perseguita portando a termine un articolato sistema di *Development Center*.

■ FORMAZIONE

Nel Gruppo Telecom Italia le attività di formazione realizzate nell'esercizio 2003 ammontano complessivamente a circa 2 milioni di ore (aula, *on-line*, *training on the job* per il personale Italia) ed a circa 35 milioni di Euro di soli costi "vivi" (escluso costo del lavoro e spese di logistica). Tali attività, realizzate in larga misura da Telecom Italia Learning Services, hanno riguardato principalmente i seguenti filoni:

- formazione di orientamento al cliente e di adeguamento al ruolo del personale di *front end*, finalizzata a sviluppare le competenze tecnico/professionali e comportamentali necessarie per la gestione di successo del rapporto con il cliente (es. Progetto *Fish*, Progetto *Loyalty*, Progetto *Coaching*, Progetto *Empowerment* gestionale Info 12, *Technical Services 187*, Sistema di Assistenza Totale Rete - SAT);
- formazione per il personale delle Vendite, tesa a perseguire livelli d'eccellenza nelle competenze di prodotto, servizio e di offerta Telecom Italia, nell'approccio relazionale con il cliente (es. Progetto *High Sales*, Progetto *Real TV*) e nella capacità di creazione di valore per i nostri clienti (es. Progetto *Value Based Selling*);
- formazione manageriale per i dirigenti finalizzata sia al *change management*, in aderenza al modello manageriale definito per il Gruppo, sia al rafforzamento delle conoscenze e dei comportamenti coerenti con le logiche della creazione del valore;
- piani formativi per famiglie professionali, finalizzati all'integrazione e allo sviluppo delle conoscenze/competenze distintive della famiglia (Human Resources - Finance, Administration and Control - Investor Relations).

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

Nel mese di giugno è stato avviato il Progetto "Obiettivo Immagine" destinato a tutta la dirigenza del Gruppo e finalizzato a diffondere una cultura organizzativa orientata alla tutela ed al rafforzamento dell'immagine aziendale, sviluppando nel *management* la consapevolezza del contributo che ciascuno può garantire al miglioramento dell'immagine complessiva del Gruppo Telecom Italia.

Si è svolta a novembre negli USA la prima edizione di un *Learning Tour* di Gruppo, che ha coinvolto 15 *manager* di varie BU in una *full immersion* in realtà aziendali d'eccellenza sul tema della "*Customer orientation*".

L'attività di formazione complessivamente svolta da Olivetti Tecnost nell'esercizio, pari ad oltre 54.000 ore già comprese nel monte ore globale di Gruppo sopra citato, è stata prevalentemente indirizzata al personale da inserire nelle nuove iniziative industriali avviate in relazione al piano di ristrutturazione e alla forza commerciale.

■ SODDISFAZIONE DIPENDENTI

L'iniziativa "Foto di Gruppo 2003", effettuata a maggio 2003, ha coinvolto oltre 77.000 dipendenti nel Gruppo in Italia ed ha visto, per la prima volta, anche la partecipazione dei dipendenti delle società controllate in Brasile. L'adesione è stata di oltre il 58% in Italia e di circa il 74% in Brasile.

La soddisfazione generale è cresciuta e si attesta su un valore di 6,01 (su scala da 1 a 10) in Italia e di 3,75 (su scala da 1 a 5) in Brasile. Di questi risultati è stata data diffusione capillare a tutti i dipendenti del Gruppo.

Tra agosto e dicembre 2003 sono state inoltre effettuate rilevazioni tra i dipendenti in Perù (nel mese di agosto) con adesione pari al 77% e in Cile, Bolivia e Venezuela (nel mese di dicembre) con adesioni rispettivamente del 68%, del 66% e del 72%.

■ COMUNICAZIONE INTERNA

Nel corso dell'esercizio 2003 la Comunicazione Interna ha realizzato una serie di iniziative dirette ai dipendenti del Gruppo Telecom Italia, tra le quali si segnalano:

- la *Convention* di Gruppo, che si è svolta il 2 Aprile 2003 ed ha visto coinvolti circa 6.000 dipendenti, tra dirigenti e quadri del Gruppo Telecom Italia, ospitati in 5 *location* in Italia;
- l'avvio del sistema di *Convention* per le famiglie professionali del Gruppo: in particolare sono state organizzate le *Convention* della famiglia Security, della famiglia Human Resources, della famiglia Finance, Administration and Control, per un coinvolgimento complessivo di circa 800 dipendenti tra dirigenti e quadri del Gruppo;
- il numero zero della nuova rivista di Gruppo *noi.magazine*, pubblicato nel mese di maggio 2003, con l'invio di un questionario ad un campione statistico significativo, identificato tra operai, impiegati, quadri e dirigenti, in tutto il Gruppo Telecom Italia.
A valle di questa rilevazione e tenendo conto dei *feed back*, sono stati realizzati 2 numeri di *noi.magazine* distribuiti a tutti i dipendenti del Gruppo in Italia e all'estero con traduzione allegata in inglese, spagnolo e portoghese per i dipendenti in Sud America ed Europa;
- il calendario "noi.2004" distribuito a tutte le risorse del Gruppo in Italia e all'estero con immagini fotografiche di circa 60 dipendenti del Gruppo Telecom Italia, con testi bilingue (italiano/inglese);
- il lancio, a luglio 2003, della nuova versione del portale Intranet di gruppo *Open*, cui accedono tutti i dipendenti del Gruppo collegati in rete;

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

- l'utilizzo estensivo della *e-mail* a tutti i dipendenti del Gruppo nel caso di eventi speciali;
- il consolidamento del progetto *Sono* nella Business Unit Wireline.

Inoltre, nel corso del 2003, è stata rafforzata l'organizzazione per la Comunicazione Interna nella Business Unit Wireline, attraverso la definizione di strutture interne sul territorio in grado di supportare, in modo più capillare, la diffusione delle informazioni e le attività di ascolto.

■ RELAZIONI INDUSTRIALI

Per il settore delle Telecomunicazioni, il 9 luglio 2003 è stata rinnovata la parte economica del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, che andrà a scadenza il 31 dicembre 2004.

Nell'esercizio la contrattazione nel Gruppo ha avuto come oggetto principalmente le seguenti materie:

Occupazione

Il 25 giugno 2003 è stata firmata con le Organizzazioni Sindacali un'intesa per la collocazione in mobilità di 2.500 lavoratori di Telecom Italia SpA, in applicazione degli accordi di Gruppo sul corretto dimensionamento occupazionale connesso al Piano Industriale 2002-2004 (sottoscritti il 27 maggio 2002 ed il 10 giugno 2003).

Il 16 giugno, inoltre, il Gruppo Olivetti Tecnost ha firmato con le Organizzazioni Sindacali un'intesa sullo stato del Piano di ristrutturazione, confermata con un accordo sottoscritto il 3 luglio 2003 presso il Ministero del Lavoro. L'intesa consente la collocazione in mobilità di 250 risorse e la prosecuzione del ricorso alla CIGS, finalizzata alla riqualificazione professionale dei dipendenti interessati, fino al 14 luglio 2004.

Sono stati inoltre sottoscritti accordi in IT Telecom, TIM e Telecom Italia Learning Services per la collocazione in mobilità complessivamente di 156 risorse, nel Gruppo Buffetti SpA per il pensionamento anticipato di 20 impiegati ex lege 416/81.

Riassetto organizzativo

È stata esperita la procedura relativa alla fusione di Telecom Italia SpA e Olivetti SpA.

Nel quadro della focalizzazione del Gruppo sul *core business* delle TLC, sono stati sottoscritti accordi in relazione alla cessione dei rami d'azienda:

- Logistica di Wireline, da Telecom Italia SpA a TNT Logistics Italia SpA;
- I.T. User Support (desktop management), da IT Telecom SpA a Hewlett Packard Distributed Computing Services Srl;
- Desktop Management, da Finsiel SpA a Hewlett Packard Distributed Computing Services Srl;
- Back End Sales & Administration, da Olivetti Tecnost SpA ad Accenture Outsourcing Srl;
- Insurance Administration, da Telecom Italia SpA a P. G. A. Srl (oggi Asscom Insurance Brokers Srl);
- Centro Documentazione e Stampa, da Telecom Italia Learning Services SpA a Xerox SpA;
- Facility, da Olivetti Multiservices SpA a OMS Facility Srl, successivamente ceduta a Pirelli Real Estate SpA;
- Corporate Solutions, da IT Telecom SpA a Pirelli Informatica SpA (oggi Shared Service Center S.c.r.l.);
- Attività informatiche, da Olivetti Tecnost SpA a Pirelli Informatica SpA (oggi Shared Service Center S.c.r.l.).

È stata inoltre esperita la procedura relativa alla scissione parziale proporzionale di SEAT Pagine Gialle SpA in Telecom Italia Media SpA e SEAT Pagine Gialle SpA, successivamente ceduta ad azionisti esterni al Gruppo Telecom Italia.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	51 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

Premio di risultato

Il 10 giugno è stato firmato con le Organizzazioni Sindacali l'accordo sul Premio di Risultato 2003-2006 per Telecom Italia SpA, che sarà erogato in riferimento al MOL e ad un indice di *Customer Loyalty*.

■ MOBILITÀ INFRAGRUPPO

Nel corso del 2003 è proseguita la mobilità professionale delle risorse fra le diverse Business Unit, nell'ottica di valorizzare l'appartenenza al Gruppo, creare nuove occasioni di sviluppo professionale e bilanciare il ricorso alle assunzioni dall'esterno. In particolare, le mobilità professionali derivanti da "*job rotation*" tra diverse aziende realizzate quest'anno sono state in tutto 662, di cui 402 nell'ambito della stessa Business Unit e 260 tra diverse realtà del Gruppo.

■ POLITICA DI REMUNERAZIONE

Nel 2003 si è attivata una gestione degli interventi sulla retribuzione fissa più collegati alla strategicità e all'ampiezza del ruolo manageriale ricoperto. Contestualmente la componente variabile (Incentivazione manageriale MBO, *Long Term Incentive Plan*, UT prestazioni, *Special Awards*) si è consolidata come elemento caratterizzante del pacchetto retributivo che diviene via via sempre più significativamente correlato alla *performance* aziendale ed individuale. In un'ottica di Gruppo è proseguito l'impegno all'armonizzazione delle politiche sui *benefit*.

■ STOCK OPTION

Il Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia SpA (società incorporata ante fusione) ha accertato:

- ad aprile, la decadenza delle opzioni ancora efficaci del secondo lotto del "Piano di *Stock Option* 2001" (in numero residuo di 30.855.000), a seguito del mancato raggiungimento del parametro di *performance*, calcolato sulla base delle quotazioni dell'azione Telecom Italia ordinaria nei mesi di marzo 2002 e marzo 2003, e dei corrispondenti valori dell'Indice *Dow Jones Eurostoxx TLC*;
- a luglio, la decadenza delle opzioni del terzo lotto del "Piano di *Stock Option* 2000" (in numero residuo di 9.900.004), a seguito del mancato raggiungimento del parametro di *performance* calcolato sulla base delle quotazioni dell'azione Telecom Italia ordinaria, nei mesi di giugno 2002 e giugno 2003, e dei corrispondenti valori dell'Indice *Dow Jones Eurostoxx TLC*.

L'esercizio delle opzioni Telecom Italia è stato sospeso a partire dal 12 maggio 2003, decimo giorno di Borsa aperta precedente a quello di prima convocazione dell'Assemblea, sino al 4 agosto, data di intervenuta efficacia dell'operazione di fusione.

Con riferimento all'operazione di fusione per incorporazione di Telecom Italia SpA in Olivetti SpA, la Società risultante dalla fusione è subentrata in tutti i Piani di *Stock Option* precedentemente vigenti in Telecom Italia e Olivetti, ovvero rispettivamente: il "Piano di *Stock Option* 1999", il "Piano di *Stock Option* 2000", il "Piano di *Stock Option* 2001", il "Piano di *Stock Option* 2002" e il "Piano di *Stock Option* 2002 Top" della società incorporata; il "Piano triennale *Stock Option* 2002-2004" e il "Piano triennale *Stock Option* febbraio 2002 - dicembre 2004" della società incorporante.

I titolari delle corrispondenti opzioni hanno mantenuto il diritto di sottoscrivere, per il prezzo già determinato, non il numero originario di azioni previsto nei rispettivi regolamenti (e corrispondente

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

ad un'azione ordinaria per ogni opzione), ma il numero di azioni della Società risultante dalla fusione, corrispondente al rapporto di assegnazione stabilito per gli azionisti delle due società, pari a 0,471553 azioni ordinarie per ciascuna opzione ex Olivetti e a 3,300871 azioni per opzione ex Telecom Italia.

Il prezzo unitario di sottoscrizione delle azioni ordinarie rivenienti dall'esercizio delle opzioni è stato di conseguenza modificato per ciascun Piano, dividendo il prezzo di esercizio già determinato per il relativo rapporto di assegnazione.

Nei casi in cui l'applicazione di tale rapporto di assegnazione ai vari lotti determini un numero non intero di azioni di compendio, il portatore delle opzioni ha il diritto di sottoscrivere, per ciascun lotto, un numero intero di azioni arrotondato per difetto all'unità, esercitando solamente la corrispondente quota-parte di opzioni. A seguito degli esercizi intervenuti successivamente alla data di fusione si sono quindi determinati residui di opzioni con parti frazionarie.

In data 31 dicembre 2003 è scaduto il periodo di esercizio del primo lotto del "Piano di *Stock Option* 1999". Il lotto è stato interamente esercitato, ad eccezione di residui di opzioni con parti frazionarie venutisi a determinare a seguito di quanto sopra descritto, che in pari data sono di conseguenza decaduti.

Ai sensi della raccomandazione contenuta nella Comunicazione Consob n. 11508 del 15 febbraio 2000 si riassumono di seguito in forma tabellare gli elementi essenziali dei Piani di *Stock Option* in essere nell'esercizio 2003. Al fine di garantire coerenza nella lettura della tabella, i valori ivi indicati (quelli dei prezzi di mercato e dei prezzi di sottoscrizione delle azioni rivenienti dall'esercizio delle opzioni), relativi a consistenze, esercizi, scadenze, decadenze o estinzioni intervenute prima della data di efficacia della fusione, sono stati rettificati sulla base dei rapporti di assegnazione e resi quindi omogenei con i prezzi relativi alle azioni ordinarie della Società risultante dalla fusione.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

(Valori in euro)		Diritti esistenti all' 1/1/2003	Nuovi diritti assegnati nell' esercizio	Diritti esercitati nell' esercizio	Diritti scaduti e non esercitati o decaduti nell'esercizio	Diritti estinti nell'esercizio per cessazioni dal servizio	Diritti esistenti al 31/12/2003	di cui esercitabili al 31/12/2003
Piano	N. opzioni	8.471.500	-	3.959.579,956	18.801	-	4.511.901,243	4.511.901,243
1999	Rapporto di assegnazione	3,300871	-	3,300871	3,300871	-	3,300871	3,300871
	Prezzo di sottoscrizione	2,057033	-	2,057033	2,057033	-	2,057033	2,057033
	Prezzo di mercato	2,182	-	2,390 (*)	2,374	-	2,374	-
Piano	N. opzioni	20.600.000	-	-	9.900.004	-	10.699.996	10.699.996
2000	Rapporto di assegnazione	3,300871	-	-	3,300871	-	3,300871	3,300871
	Prezzo di sottoscrizione	4,185259	-	-	4,185259	-	4,185259	4,185259
	Prezzo di mercato	2,182	-	-	2,376	-	2,374	-
Piano	N. opzioni	63.507.500	-	-	30.855.000	312.500	32.340.000	32.340.000
2001	Rapporto di assegnazione	3,300871	-	-	3,300871	3,300871	3,300871	3,300871
	Prezzo di sottoscrizione	3,177343	-	-	3,177343	3,177343	3,177343	3,177343
	Prezzo di mercato	2,182	-	-	1,952	2,060 (*)	2,374	-
Piano	N. opzioni	28.076.000	-	-	-	1.789.500	26.286.500	8.065.500
2002	Rapporto di assegnazione	3,300871	-	-	-	3,300871	3,300871	3,300871
	Prezzo medio di sottoscrizione	2,908293	-	-	-	2,928015	2,906951	2,907420
	Prezzo di mercato	2,182	-	-	-	2,258 (*)	2,374	-
Piano	N. opzioni	11.800.000	-	-	-	460.000	11.340.000	3.465.000
2002 TOP	Rapporto di assegnazione	3,300871	-	-	-	3,300871	3,300871	3,300871
	Prezzo di sottoscrizione	2,788052	-	-	-	2,788052	2,788052	2,788052
	Prezzo di mercato	2,182	-	-	-	2,070	2,374	-
Piano	N. opzioni (**)	800.000	-	-	-	-	800.000	533.332
2002-	Rapporto di assegnazione	0,471553	-	-	-	-	0,471553	0,471553
2004	Prezzo di sottoscrizione	7,015118	-	-	-	-	7,015118	7,015118
	Prezzo di mercato	2,075	-	-	-	-	2,374	-
Piano	N. opzioni (***)	7.030.000	-	-	-	1.090.000	5.940.000	3.918.342
feb. 2002-	Rapporto di assegnazione	0,471553	-	-	-	0,471553	0,471553	0,471553
dic. 2004	Prezzo di sottoscrizione	5,333441	-	-	-	5,333441	5,333441	5,333441
	Prezzo di mercato	2,075	-	-	-	2,299 (*)	2,374	-

(*) Prezzo medio ponderato.

(**) Riferiti a n. 1.330.000 *warrant* assegnati.

(***) Riferiti a n. 29.000.000 *warrant* deliberati di cui n. 26.475.000 assegnati.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

Piano	Rapporto di assegnazione	Prezzo di sottoscriz. delle azioni rivenienti (euro)	Numero diritti assegnati al 31.12.2003 ed esercitabili dal					Totale	Durata massima delle opzioni
			2001	2002	2003	2004	2005		
1999	3,300871	2,057033	-	4.511.901,243	-	-	-	4.511.901,243	31 dicembre 2004
2000	3,300871	4,185259	5.349.998	5.349.998	-	-	-	10.699.996	5 anni decorrenti da ciascun anno
2001	3,300871	3,177343	-	32.340.000	-	-	-	32.340.000	15 aprile 2007
2002	3,300871	2,928015	-	-	7.753.500	7.497.000	9.996.000	25.246.500	5 anni decorrenti da ciascun anno
	3,300871	2,409061	-	-	252.000	252.000	336.000	840.000	
	3,300871	2,339080	-	-	60.000	60.000	80.000	200.000	
2002 TOP	3,300871	2,788052	-	-	3.465.000	3.375.000	4.500.000	11.340.000	5 anni decorrenti da ciascun anno
2002-2004	0,471553	7,015118	-	266.666 ⁽¹⁾	266.666 ⁽¹⁾	266.668 ⁽¹⁾	-	800.000	15 dicembre 2004
feb. 2002-dic. 2004	0,471553	5,333441	-	1.980.004 ⁽²⁾	1.980.004 ⁽²⁾	1.979.992 ⁽²⁾	-	5.940.000	31 dicembre 2004

(1) Esercitabili nel periodo dal 1° novembre al 15 dicembre di ciascun anno, oppure, attraverso il cumulo, alle scadenze annuali successive sino all'ultima.

(2) Esercitabili nel periodo dal 1° dicembre al 31 dicembre di ciascun anno, oppure, attraverso il cumulo, alle scadenze annuali successive sino all'ultima.

▣ SALUTE E SICUREZZA

È stato avviato il coordinamento di Gruppo delle attività di salute e sicurezza sul lavoro, finalizzato a:

- definire linee comuni per l'analisi, l'attuazione ed il monitoraggio delle attività;
- identificare possibili sinergie;
- promuovere integrazione ed indirizzo strategico.

Di seguito sono riportate le attività più significative svolte nelle principali società del Gruppo.

Telecom Italia SpA

Sono stati effettuati:

- oltre 700 rilievi strumentali per verificare le condizioni ambientali dei nuovi luoghi di lavoro e di quelli che hanno subito modifiche strutturali;
- 1.464 visite del medico competente e del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione nei luoghi di lavoro in cui operano videoterminalisti;
- 369 prove di evacuazione, per verificare l'efficienza dei piani di gestione delle emergenze;
- 70 rilievi strumentali mirati a valutare l'inquinamento acustico aziendale;
- 223 verifiche nell'ambito del programma triennale di monitoraggio dei livelli di esposizione professionale ai campi elettromagnetici del personale operante sulle strutture porta-antenne;
- 26.000 ore di formazione in materia di sicurezza e salute sul lavoro.

TIM SpA

- È proseguita l'implementazione del Sistema di Gestione della sicurezza conforme alla norma BSI OHSAS 18001;
- è stata condotta la campagna di sorveglianza sanitaria nei confronti di 3.000 videoterminalisti;
- TIM si è dichiarata una *No-smoking Company*: è stata organizzata una campagna di sensibilizzazione e sono stati avviati, in collaborazione con la Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori, corsi per la disassuefazione dal fumo;
- è stata erogata formazione nei confronti di 2.029 risorse per un totale di 14.200 ore.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

IT Telecom SpA

- In accordo con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, IT Telecom SpA è diventata una società *no smoking*;
- è stato effettuato il monitoraggio sulla qualità dell'aria in tutte le 12 sedi dove opera il personale dell'azienda;
- sono state effettuate visite mediche periodiche sul 70% circa della popolazione aziendale (andando oltre gli obblighi di legge, in particolare per le visite oculistiche);
- è stata messa a disposizione dei dipendenti, sul portale aziendale, una casella di posta elettronica del Servizio di Prevenzione e Protezione, per richieste d'informazioni, segnalazione di anomalie, suggerimenti, ecc..

Si riportano di seguito i dati sugli infortuni relativi a Telecom Italia SpA e TIM:

	Telecom Italia SpA	TIM
Infortuni totali	750	201
Indice di gravità (*)	0,27	0,27
Indice di frequenza (*)	7,4	13,5
Durata media (in ore)	148,6	173,2
Indice Improduttività (*)	1,10	2,35
Infortuni x 100 lavoratori	1,57	2,0

(*) Gli indici di gravità di frequenza e di improduttività rappresentano rispettivamente:
 - il numero dei giorni convenzionali perduti nell'anno ogni mille ore lavorate;
 - il numero di infortuni per ogni milione di ore lavorate;
 - il numero di ore perse per infortuni ogni mille ore lavorate.

▶ INTERVENTI A FAVORE DEI DIPENDENTI

ASSILT

All'Associazione per l'Assistenza Sanitaria Integrativa ai Lavoratori di Telecom Italia risultano iscritte, al 31 dicembre 2003, oltre 220.000 persone: 69.400 dipendenti, 41.100 pensionati, 110.200 familiari.

Oltre ad erogare rimborsi per prestazioni sanitarie integrative di quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale (505.000 pratiche nel 2003), l'Assilt effettua campagne di medicina preventiva e di educazione sanitaria, in concorso con strutture sanitarie pubbliche e mediante proprie unità diagnostiche mobili. Nel 2003 sono proseguiti il programma di prevenzione oncologica (patologie senologiche e dermatologiche) e quello sulle allergopatie respiratorie.

CRALT

Il Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori Telecomunicazioni organizza, per i dipendenti ed i pensionati delle aziende del Gruppo, iniziative di carattere turistico, sportivo, culturale, ricreativo e solidaristico.

Al 31 dicembre 2003 risultano iscritti circa 56.000 dipendenti e 10.000 pensionati.

Telemaco

Il fondo pensione dei lavoratori delle aziende del Gruppo Telecom Italia è diventato il Fondo Pensione di tutte le aziende che applicano il Contratto Collettivo Nazionale delle Telecomunicazioni, con oltre 59.000 iscritti al 31 dicembre 2003.

Iniziative per i figli dei dipendenti

I Soggiorni Estivi di Vacanza hanno offerto a 4.739 bambini l'opportunità di trascorrere due settimane in una delle 11 strutture (5 al mare, 6 in montagna) messe a loro disposizione. L'attività dei soggiorni è organizzata in base ad un progetto educativo aggiornato periodicamente con il contributo di docenti universitari ed esperti del settore.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

Alle tradizionali iniziative in favore dello studio (rimborso dell'iscrizione al primo anno di Università e soggiorni di studio all'estero per ragazzi tra i 16 e i 17 anni) è stata affiancata *Digital Age*: i ragazzi fra i 15 e i 18 anni possono avvalersi di corsi *on-line* per imparare l'inglese o conseguire la patente europea del computer (ECDL).

ALATEL

A seguito della fusione fra Telecom Italia e Olivetti, l'Associazione Lavoratori Seniores del Gruppo Telecom Italia (oltre 26.000 iscritti, di cui un terzo dipendenti in attività) ha avviato la collaborazione con l'Associazione delle Spille d'Oro Olivetti (circa 6.400 soci).

▶ AMERICA LATINA

Il Codice Etico, di cui il Gruppo Telecom Italia si è dotato ispirandosi al *Global Compact* promosso dalle Nazioni Unite, sancisce numerosi principi in materia di Risorse Umane quali la tutela della salute e della sicurezza, il rispetto dei diritti, la garanzia delle pari opportunità e la promozione della crescita professionale.

L'applicazione di tali principi viene garantita non solo in Italia ma anche in tutti gli altri Paesi in cui il Gruppo ha interessi rilevanti, inclusa l'America Latina dove si sta procedendo ad una progressiva armonizzazione delle politiche delle risorse umane e delle relazioni industriali, impostate inizialmente a livello di Paese, con la prospettiva di estenderle a tutta la Business Unit.

In Bolivia, ove è stato sottoscritto l'*Acuerdo del Lago* che prevede impegni specifici in materia di non discriminazione e di tutela dei diritti umani, esistono *policies* per minimizzare gli effetti sociali dei processi di riorganizzazione ed una significativa percentuale (45%) dei lavoratori è coperta dalla contrattazione collettiva.

Il gruppo TIM Brasil ha esteso la contrattazione collettiva a tutte le proprie società, comprese le attività GSM avviate nell'anno precedente.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

■ AZIONISTI



■ COMUNICAZIONE FINANZIARIA

Già a partire dalla fine del 2002 e per tutto il 2003, il Gruppo Telecom Italia ha voluto attuare una comunicazione finanziaria sempre più accurata, continua e tempestiva, con la finalità di fornire maggiore trasparenza e affidabilità sia ai risultati di *business* che alla *Corporate Governance* di Telecom Italia SpA e delle società partecipate, nel pieno rispetto delle esigenze dell'investitore e delle regole fissate dalle preposte Autorità.

Durante l'anno è stata portata a termine l'operazione di integrazione Olivetti e Telecom Italia, minuziosamente dettagliata predisponendo sia un apposito sito Internet, con tutta la documentazione relativa, che un *call center* per fornire ad azionisti ed investitori tutte le informazioni di interesse.

Va segnalato che l'attività di Investor Relations è stata affidata ad un'autonoma Funzione Centrale, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato, per assicurare una maggiore tempestività, completezza ed efficacia della comunicazione.

A tal fine, è stata assicurata la divulgazione di una ricca e puntuale informativa mediante la diffusione di comunicati e la pubblicazione di documentazione istituzionale (rendiconti periodici obbligatori e facoltativi – come il bilancio di Sostenibilità – e documenti informativi relativi ai momenti assembleari ed alle singole operazioni effettuate sul mercato), utilizzando oltre ai tradizionali supporti cartacei anche i più innovativi strumenti *on-line*.

È stato, infatti, migliorato il sito Internet www.telecomitalia.it creando un'apposita sezione interamente dedicata agli investitori istituzionali e *retail*. Oltre all'arricchimento ed all'aggiornamento continuo dei contenuti è stata prestata particolare attenzione alle informazioni relative all'andamento dei titoli ed agli eventi societari.

Nel corso del 2003 la Società ha organizzato oltre cinquanta momenti di incontro formale con il mercato (analisti, investitori istituzionali e stampa specializzata nazionale ed internazionale). Si è trattato di *conference call* trimestrali, *road show*, partecipazioni a convegni, conferenze stampa, a cui bisogna aggiungere i rapporti quotidiani con tutti gli analisti finanziari e gli investitori, sia attraverso incontri diretti che telefonici, per fornire gli approfondimenti utili a supportare la loro attività.

È stato inoltre svolto l'incontro annuale di Milano del 14 febbraio, per la presentazione dei *target* di Gruppo per il triennio 2003-2005.

■ TUTELA DELLA PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

Anche nel 2003 il Gruppo Telecom Italia ha posto in essere importanti attività per garantire il rispetto della vigente normativa sulla protezione dei dati personali (Legge n. 675/96 e successive modifiche ed integrazioni).

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

Dal punto di vista organizzativo è stata costituita, in ambito Corporate and Legal Affairs di Telecom Italia, un'apposita struttura ("Progetto *Privacy*"), per un miglior coordinamento dell'applicazione della normativa sopra richiamata a livello di Gruppo e per monitorare i relativi avanzamenti e verificare i risultati conseguiti.

Sul versante operativo, tra le principali nuove iniziative adottate da Telecom Italia si segnalano:

- la predisposizione di un compendio riassuntivo dei principi fondamentali della normativa *privacy*, distribuito a tutti i dipendenti di Telecom Italia;
- la consegna, a tutti gli incaricati del trattamento di dati personali, di aggiornate istruzioni sulla corretta applicazione delle misure minime di sicurezza previste dalla legge;
- la realizzazione di un sito Intranet per consentire ai dipendenti delle Società del Gruppo una consultazione più agevole dei principali testi normativi, regolamentari e delle procedure aziendali di recepimento;
- la pianificazione e la realizzazione di azioni di miglioramento a livello di Gruppo;
- la definizione di un sistema di controllo per i responsabili del trattamento del Gruppo attraverso la predisposizione di aggiornate *check-list* di autovalutazione e successive verifiche a campione.

Ai fini del tempestivo recepimento delle disposizioni introdotte, a partire dal 1° gennaio 2004, dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/03 - c.d. "Codice *Privacy*"), che raccoglie in un "Testo Unico" tutte le disposizioni relative alla protezione di dati personali è stata fornita un'informativa a tutti i responsabili ed incaricati del trattamento sulle novità introdotte dal Codice, adeguando, altresì, le procedure ed i modelli utilizzati per adempiere agli obblighi di legge (ad esempio informative ai dipendenti, ai clienti, ai fornitori, istruzioni per gli incaricati, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili e giudiziari, ecc.).

Ai sensi delle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003), allegato B (Disciplinare Tecnico in materia di misure minime di sicurezza), comma 26, Telecom Italia SpA rende noto di aver redatto il Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) per l'anno 2003.

Tale Documento descrive, sulla base di una valutazione dei rischi, i criteri tecnici ed organizzativi adottati per la protezione dei dati personali sensibili trattati da Telecom Italia SpA con strumenti informatici. Il DPS contiene, altresì, la previsione di un piano di formazione per rendere edotti gli incaricati del trattamento circa le misure di sicurezza previste in relazione ai rischi individuati.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

CORPORATE GOVERNANCE (*)

(*) Il paragrafo riportato di seguito rappresenta una sintesi della versione inserita nella Relazione sulla Gestione 2003, alla quale si fa rimando per la consultazione del testo integrale.

■ PREMESSA

Il 4 agosto 2003 si è concluso il processo di integrazione tra Olivetti e Telecom Italia; la società risultante dalla fusione per incorporazione di Telecom Italia (Società Incorporata) in Olivetti (Società Incorporante) ha assunto il nome di Telecom Italia. Il Consiglio di Amministrazione della nuova realtà, nominato il 26 maggio 2003 dall'Assemblea della Società Incorporante, ha conferito le cariche sociali con i relativi poteri e ha fatto sostanzialmente propria la *corporate governance* della "vecchia" Telecom Italia (prima della fusione) adottando, peraltro, un nuovo Codice di Autodisciplina significativamente innovativo nei contenuti rispetto al precedente, per dare conto delle regole di governo d'impresa di cui la Società ha ritenuto di dotarsi in conformità alla *best practice* internazionale.

In generale, il sistema di *corporate governance* della Società è fondato sul ruolo centrale del Consiglio di Amministrazione, sulla trasparenza delle scelte gestionali, sull'efficacia del sistema di controllo interno e sulla rigorosa disciplina dei potenziali conflitti di interesse. Tale sistema, pensato e costruito anche alla luce dei principi elaborati dal Comitato per la *Corporate Governance* di Borsa Italiana (c.d. Codice Preda), è stato implementato con l'adozione di Codici, Principi e Procedure che caratterizzano l'attività di tutte le componenti organizzative e operative della Società e che sono costantemente oggetto di verifica e di aggiornamento per rispondere in maniera efficace all'evoluzione del contesto normativo e al mutare delle prassi operative. La presente sezione illustra come ha funzionato nel corso dell'anno il sistema di *corporate governance* di Telecom Italia, per tale intendendosi la Società risultante dalla fusione, senza soluzione di continuità con la "vecchia" Telecom Italia; ove opportuno, si farà riferimento all'attività svolta da Olivetti SpA prima della fusione.

■ CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

■ Ruolo e compiti

Il Consiglio di Amministrazione ha il potere (ed il dovere) di dirigere l'impresa sociale, perseguendo l'obiettivo primario della creazione di valore per l'azionista; a tal fine assume tutte le decisioni necessarie o utili per attuare l'oggetto della società (art. 2 del Codice di Autodisciplina). In particolare, il Codice di Autodisciplina (art. 3) riserva in via esclusiva al Consiglio di Amministrazione alcune competenze di particolare rilevanza quali, tra le altre:

- (i) l'esame e l'approvazione dei piani strategici, industriali e finanziari della Società e del Gruppo;
- (ii) la valutazione e l'approvazione del *budget* annuale della Società e del Gruppo;
- (iii) l'esame e l'approvazione delle operazioni – compresi gli investimenti e i disinvestimenti – che abbiano incidenza notevole sull'attività della Società per loro natura, rilievo strategico, entità o impegni che possono comportare;
- (iv) la verifica dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo ed amministrativo generale della Società e del Gruppo;
- (v) la redazione e l'adozione delle regole di *corporate governance* della Società e la definizione delle linee-guida della *governance* del Gruppo;
- (vi) la designazione delle cariche di Presidente e di Amministratore Delegato delle società controllate di rilievo strategico, fatte salve le controllate di società quotate controllate;
- (vii) la valutazione e l'approvazione della documentazione di rendiconto periodico contemplata dalla normativa vigente.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

■ Riunioni

In linea con le previsioni del Codice di Autodisciplina, che prevedono riunioni del Consiglio con cadenza periodica (comunque almeno trimestrale), nel corso dell'esercizio 2003 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 11 volte (il Consiglio di Amministrazione della Olivetti prima della fusione si è riunito 5 volte). La partecipazione degli Amministratori alle riunioni è stata sempre assai elevata, con una percentuale di presenze mediamente pari all'81% dei Consiglieri; anche gli Amministratori indipendenti hanno partecipato alle attività del Consiglio con notevole assiduità, assicurando una presenza media complessiva superiore al 76%.

In occasione delle riunioni è stata trasmessa agli amministratori e ai sindaci, con la necessaria tempestività, la documentazione idonea a permettere un'informata partecipazione ai lavori dell'organo collegiale.

La Società ha diffuso nel novembre 2003 un calendario che prefigura almeno 7 riunioni per il 2004.

■ Nomina

La nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione avviene utilizzando il sistema del "voto di lista" (art. 9 dello Statuto). Tale sistema, che rende di fatto non necessaria la costituzione di un comitato per le nomine, ha l'obiettivo di assicurare un'adeguata presenza nel Consiglio di Amministrazione di soggetti tratti da liste presentate da azionisti c.d. di minoranza (possono infatti presentare le liste i soci che da soli o insieme ad altri siano complessivamente titolari di azioni rappresentanti almeno l'1% del capitale sociale avente diritto di voto nell'assemblea ordinaria).

L'attuale Consiglio di Amministrazione della Società è stato peraltro nominato dall'Assemblea dei soci di Olivetti, tenutasi il 26 maggio 2003, sulla base del vecchio statuto della Società Incorporante, che non contemplava il voto di lista. L'Assemblea ha peraltro sostanzialmente confermato la composizione del Consiglio di Amministrazione della Società Incorporata, che vedeva la presenza di 3 Amministratori tratti da liste presentate nell'ottobre 2001 da soci di minoranza (Umberto Colombo – lista presentata dal Ministero dell'Economia; Francesco Denozza e Guido Ferrarini – lista presentata da investitori istituzionali italiani).

In occasione della nomina degli Amministratori il socio proponente ha messo a disposizione degli azionisti i profili dei singoli candidati, in modo da consentire a tutti gli azionisti di conoscere le loro caratteristiche personali e professionali ai fini del consapevole esercizio del diritto di voto.

Il principio è espressamente contemplato dallo Statuto in vigore di Telecom Italia.

■ Composizione

Il Consiglio di Amministrazione è composto da non meno di 7 e non più di 23 membri; è rimessa all'Assemblea dei soci la determinazione del numero dei componenti (art. 9 dello Statuto).

Come detto, il Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia è stato nominato dall'Assemblea degli azionisti della Società Incorporante il 26 maggio 2003, che ha fissato in 15 il numero dei componenti. L'attuale Consiglio di Amministrazione, in carica dal 4 agosto 2003 (data di efficacia della fusione) fino all'approvazione del bilancio 2003, è composto dai seguenti Amministratori:

Marco Tronchetti Provera	Presidente
Gilberto Benetton	Vice Presidente
Carlo Buora	Amministratore Delegato
Riccardo Ruggiero	Amministratore Delegato e Direttore Generale
Umberto Colombo	Componente Comitato per la remunerazione
Giovanni Consorte	
Francesco Denozza	
Luigi Fausti	Presidente Comitato per la remunerazione e Componente Comitato per il controllo interno e per la <i>corporate governance</i>
Guido Ferrarini	Presidente Comitato per il controllo interno e per la <i>corporate governance</i>
Natalino Irti	Componente Comitato per il controllo interno e per la <i>corporate governance</i>

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

Pietro Modiano

Gianni Mion

Massimo Moratti

Carlo Alessandro Puri Negri

Pier Francesco Saviotti Componente Comitato per la remunerazione

Il Consiglio di Amministrazione della "vecchia" Telecom Italia, in carica sino alla data di efficacia della fusione, era composto dagli stessi Amministratori, con l'eccezione di Roberto Ulissi (in luogo di Giovanni Consorte), nominato dal Ministro dell'Economia e delle Finanze in forza dell'esercizio dei poteri di nomina – ora venuti meno – allo stesso riservati (c.d. *Golden Share*; cfr. art. 22 dello Statuto della Società).

Il Consiglio di Amministrazione di Olivetti, in carica sino alla data di efficacia della fusione, era composto dai seguenti Amministratori:

Antonio Tesone	Presidente del Consiglio di Amministrazione, del Comitato per la remunerazione e del Comitato per il controllo interno
Marco Tronchetti Provera	Vice Presidente e Amministratore Delegato
Gilberto Benetton	Vice Presidente
Carlo Buora	Amministratore Delegato
Lorenzo Caprio	Componente del Comitato per la remunerazione e del Comitato per il controllo interno
Giorgio Cirila	
Pier Luigi Fabrizi	
Cesare Geronzi	
Gianni Mion	
Giampietro Nattino	
Paola Pierri	Componente del Comitato per la remunerazione
Alberto Pirelli	
Carlo Alessandro Puri Negri	
Gian Carlo Rocco di Torrepadula	
Dario Trevisan	(dimessosi il 16 aprile 2003)
Alberto Varisco	Componente del Comitato per il controllo interno

■ Amministratori indipendenti

La Società ha adottato specifici criteri, conformi alla *best practice* internazionale e alle indicazioni del Codice Preda, per qualificare come "indipendenti" gli Amministratori. Anche alla luce delle dichiarazioni rese dai membri del Consiglio di Amministrazione, si considerano indipendenti 5 Amministratori su 15: Umberto Colombo, Francesco Denozza, Luigi Fausti, Guido Ferrarini e Natalino Irti. Tali soggetti infatti:

- (i) non intrattengono, direttamente, indirettamente o per conto terzi, nè hanno di recente intrattenuto, relazioni economiche di rilevanza tale da condizionarne l'autonomia di giudizio con la Società, con le sue controllate, con gli Amministratori esecutivi e con l'azionista o gruppo di azionisti che controllano la Società. Al riguardo, per i rapporti di lavoro e gli incarichi di amministratore esecutivo si tiene conto dei rapporti intrattenuti negli ultimi tre esercizi mentre per le altre relazioni economiche si tiene conto dell'ultimo esercizio;
- (ii) non sono titolari, direttamente, indirettamente o per conto terzi, di partecipazioni azionarie di entità tale da permettere loro di esercitare il controllo o un'influenza notevole sulla Società;
- (iii) non partecipano a patti parasociali per il controllo della Società stessa o comunque contenenti clausole aventi ad oggetto la composizione e le deliberazioni del Consiglio di Amministrazione. Tale requisito viene interpretato estensivamente, o meglio, rivolgendo l'attenzione all'indipendenza "sostanziale" che deve caratterizzare l'Amministratore indipendente. In tal senso, la "partecipazione ai patti parasociali" esclude la sussistenza del

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

requisito di indipendenza non solo quando è la persona fisica, Amministratore della Società, a partecipare direttamente al patto, ma anche quando egli intrattiene significativi rapporti con i soggetti (persone fisiche o giuridiche) che partecipano ai patti parasociali, rapporti tali da doverlo considerare come espressione (di alcuni) dei paciscenti.

- (iv) non sono stretti familiari di Amministratori esecutivi della società o di soggetti che si trovino nelle situazioni sopra indicate (vale a dire: persone legate al Gruppo da significative relazioni economiche; azionisti o gruppi di azionisti che controllano o esercitano un'influenza notevole sulla Società; soggetti che partecipano a patti parasociali per il controllo della Società o comunque contenenti clausole aventi ad oggetto la composizione e le deliberazioni del Consiglio di Amministrazione).

■ Amministratori esecutivi

L'attribuzione e la revoca delle deleghe agli Amministratori è riservata al Consiglio di Amministrazione che definisce altresì i limiti e le modalità di esercizio della delega conferita nonché la periodicità, non superiore al trimestre, con la quale gli organi delegati devono riferire al Consiglio stesso e al Collegio Sindacale in merito all'attività svolta nell'esercizio delle deleghe loro conferite. È inoltre riservata al Consiglio di Amministrazione la determinazione delle attribuzioni e delle facoltà dei Direttori Generali.

In data 4 agosto 2003 il Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia, confermando le scelte già effettuate nella Società Incorporata, ha nominato Presidente della Società Marco Tronchetti Provera, Vice Presidente Gilberto Benetton, Amministratori Delegati Carlo Buora e Riccardo Ruggiero, Direttori Generali lo stesso Riccardo Ruggiero e Giuseppe Sala.

Il sistema complessivo delle deleghe agli Amministratori esecutivi della Società (Presidente ed Amministratori Delegati) risulta pertanto così configurato:

- al Presidente Marco Tronchetti Provera sono attribuiti i poteri necessari per compiere tutti gli atti pertinenti l'attività sociale nelle sue diverse esplicazioni, con la sola eccezione degli investimenti e degli atti di disposizione di partecipazioni di controllo e di collegamento, nonché di aziende o rami di esse di valore superiore a 250 milioni di Euro per ciascuna operazione. Inoltre la firma del Presidente deve essere abbinata a quella di un Amministratore Delegato per il rilascio di garanzie a fronte di obbligazioni di Telecom Italia o di società controllate di importo unitario superiore a 250 milioni di Euro, ovvero di obbligazioni di terzi di importo unitario superiore a 100 milioni di Euro. Al Presidente sono altresì affidati i poteri di urgenza nelle materie di competenza del Consiglio di Amministrazione, il compito di riferire al Collegio Sindacale nei modi e nei termini previsti dallo Statuto, la delega per curare la gestione delle informazioni riservate e per assicurare la funzionalità e l'adeguatezza del sistema di controllo interno;
- all'Amministratore Delegato Carlo Buora sono attribuiti i poteri necessari per compiere tutti gli atti pertinenti l'attività sociale nelle sue diverse esplicazioni, con la sola eccezione degli investimenti e degli atti di disposizione per importi superiori a 150 milioni di Euro per ciascuna operazione. L'Amministratore Delegato Carlo Buora può rilasciare garanzie a fronte di obbligazioni di società controllate e della stessa Telecom Italia di importo unitario non superiore a 150 milioni di Euro, ovvero di obbligazioni di terzi di importo unitario non superiore a 50 milioni di Euro;
- all'Amministratore Delegato Riccardo Ruggiero sono attribuiti i poteri necessari per compiere tutti gli atti pertinenti l'attività sociale nelle sue diverse esplicazioni, con la sola eccezione degli investimenti e degli atti di disposizione per importi superiori a 75 milioni di Euro per ciascuna operazione, nonché ad eccezione del rilascio di garanzie.

Ai fini del rispetto dei limiti di valore innanzi descritti si intende un'unica operazione l'insieme di operazioni che, seppur singolarmente inferiori alle soglie quantitative indicate, risultino tra loro collegate nell'ambito di una medesima struttura strategica o esecutiva e dunque, complessivamente considerate, superino dette soglie di rilevanza.

In concreto, il Consiglio di Amministrazione è stato comunque investito delle operazioni caratterizzate da una particolare "rilevanza", anche se il loro compimento astrattamente rientrava

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

nei limiti delle deleghe conferite agli Amministratori Esecutivi; come segnalato in precedenza, infatti, al Consiglio sono riservati l'esame e l'approvazione delle operazioni che per loro natura (ad esempio: operazioni con parti correlate, operazioni atipiche o inusuali, rilievo strategico, entità o impegni che possono comportare), abbiano incidenza notevole sull'attività della Società. La Società ha adottato, inoltre, una specifica procedura con la quale sono formalizzate le regole per la raccolta e la comunicazione al Collegio Sindacale e al Consiglio di Amministrazione delle più ampie informazioni inerenti l'attività svolta, le operazioni di maggior rilievo economico finanziario e patrimoniale, le operazioni con parti correlate (ivi incluse le operazioni infragruppo) e le operazioni atipiche o inusuali. Con tale procedura si attivano i flussi informativi attraverso i quali gli Amministratori muniti di deleghe rendono periodicamente conto al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale, da un lato, delle attività svolte – anche per il tramite delle strutture della Società e delle sue controllate – nell'esercizio delle deleghe loro attribuite, ivi comprese le iniziative assunte e i progetti avviati; dall'altro lato, delle attività esecutive e degli sviluppi delle operazioni già deliberate dal Consiglio di Amministrazione.

■ Remunerazione degli Amministratori

È riservata al Consiglio di Amministrazione la determinazione, esaminate le proposte dell'apposito Comitato e sentito il Collegio Sindacale, della remunerazione del Presidente e degli Amministratori Delegati, nonché, qualora non vi abbia già provveduto l'Assemblea, la suddivisione del compenso globale spettante ai singoli membri del Consiglio e dei Comitati.

Nell'ambito del Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia opera un Comitato per la remunerazione con funzioni di natura istruttoria e consultiva. In particolare, al Comitato spetta il compito di formulare proposte per la remunerazione degli Amministratori che ricoprono particolari cariche, nonché (su indicazione degli Amministratori Delegati) per la determinazione dei criteri per la remunerazione dell'alta direzione della Società. Il Comitato è composto esclusivamente da Amministratori non esecutivi (Umberto Colombo, Pier Francesco Saviotti e Luigi Fausti, quest'ultimo Presidente del Comitato), la maggioranza dei quali indipendenti (Umberto Colombo e Luigi Fausti).

Nel corso dell'esercizio 2003, il Comitato si è riunito in 2 occasioni.

Così come per la composizione, anche per i compensi consiliari l'Assemblea di Olivetti del 26 maggio 2003 si è limitata a replicare la situazione esistente nella "vecchia" Telecom Italia.

In particolare il compenso complessivo annuo del Consiglio di Amministrazione è stato stabilito in 1.860.000 Euro, equivalenti all'importo di 3,6 miliardi di Lire definito dall'Assemblea della "vecchia" Telecom Italia del 7 novembre 2001.

Per quanto riguarda la remunerazione degli Amministratori Esecutivi, il sistema attualmente definito prevede l'attribuzione di compensi articolati in una componente fissa ed in una componente variabile, subordinata al raggiungimento di predeterminati obiettivi di *budget* (Ebit con delta Eva positivo). Non sono invece previsti a favore degli Amministratori (siano essi esecutivi o meno) piani di *stock options*.

Informazioni circa il riparto del compenso globale tra i vari membri del Consiglio di Amministrazione nonché sui compensi percepiti dagli Amministratori Esecutivi sono contenute nell'apposita tabella inserita nella Nota Integrativa al bilancio dell'esercizio 2003.

Infine, con riferimento al sistema di remunerazione utilizzato per il *management*, si evidenzia che esso prevede – oltre alla retribuzione di base – la presenza di sistemi di incentivazione e di fidelizzazione, anche mediante piani di *stock options*. Informazioni più dettagliate sui piani di *stock options* sono contenute nel paragrafo "Risorse umane".

■ IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

■ Il sistema di controllo interno, l'internal auditing e il modello organizzativo

Il sistema di controllo interno della Società è inteso come un processo diretto a perseguire i valori di *fairness* sostanziale e procedurale, di trasparenza e di *accountability*, assicurando

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

l'efficienza, la conoscibilità e la verificabilità della gestione societaria; l'affidabilità dei dati contabili e gestionali; il rispetto delle leggi e dei regolamenti; la salvaguardia dell'integrità aziendale, anche al fine di prevenire frodi a danno della Società e dei mercati finanziari, con conseguenti ripercussioni sugli azionisti.

Le regole cardine alla base del sistema di controllo interno di Telecom Italia sono:

- (i) separazione dei ruoli nello svolgimento delle principali attività inerenti ai singoli processi operativi;
- (ii) tracciabilità e costante visibilità delle scelte, per consentire l'individuazione di precisi "punti" di responsabilità e la motivazione delle scelte stesse;
- (iii) oggettivazione dei processi decisionali, in modo che, all'atto di prendere una decisione, si prescindano da valutazioni meramente soggettive, facendosi invece riferimento a criteri predefiniti e riscontrabili.

Il Consiglio di Amministrazione ha la responsabilità del sistema di controllo interno; ne fissa le linee di indirizzo e ne verifica l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento, assicurandosi che i principali rischi aziendali siano identificati e gestiti in modo adeguato. Al fine di verificare il corretto funzionamento del sistema di controllo interno, il Consiglio di Amministrazione si avvale del Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, nonché di un preposto dotato di un adeguato livello di indipendenza e di mezzi idonei allo svolgimento della funzione.

Per quanto concerne il preposto al controllo interno, Telecom Italia ha tenuto conto dell'impostazione, ormai diffusa nella dottrina e nella prassi internazionale, secondo la quale le sue funzioni dovrebbero essere quelle di verificare l'adeguatezza e l'efficienza del sistema e – là dove si riscontrino anomalie – suggerire le necessarie soluzioni correttive, individuando allo scopo il soggetto responsabile della revisione interna, vale a dire la società Telecom Italia Audit.

L'Amministratore all'uopo delegato (ad oggi il Presidente del Consiglio di Amministrazione) definisce gli strumenti e le modalità di attuazione del sistema di controllo interno, in esecuzione degli indirizzi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione; assicura l'adeguatezza complessiva del sistema, la sua concreta funzionalità, il suo adeguamento alle modificazioni delle condizioni operative e del panorama legislativo e regolamentare. L'attuazione degli eventuali interventi di "manutenzione" sul sistema di controllo interno indicati dal preposto è di volta in volta di competenza dei vari settori aziendali della Società o delle Società del Gruppo e, al fine di agevolare il funzionamento complessivo del meccanismo, è stata individuata la figura dei "preposti all'attuazione", individuati in *managers* di particolare *standing* e autorevolezza all'interno dell'organizzazione.

Quanto alla specifica attività di revisione interna, il Gruppo ha adottato la scelta organizzativa di affidare ad una apposita società consortile (come detto, Telecom Italia Audit) cui partecipano anche Tim e TI Media, le attività di *internal auditing*. La soluzione organizzativa permette di massimizzare l'indipendenza del preposto dalle strutture societarie, nei confronti delle quali l'*internal auditing* opera in piena autonomia, riferendo del proprio operato all'Amministratore a ciò delegato, al Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* ed al Collegio Sindacale.

Tale soluzione organizzativa è stata sottoposta ad analisi strategica di PriceWaterhouseCoopers e verrà effettuato uno specifico "quality assessment" da parte de "The Institute of Internal Auditors" per verificare la capacità operativa di Telecom Italia Audit, in termini di organizzazione, metodologie, professionalità e livello di *assurance* fornito.

Il sistema di controllo interno del Gruppo è stato implementato, nel corso dell'esercizio 2003, attraverso l'adozione di un "modello organizzativo" *ad hoc*: si è trattato, in sostanza, di mettere a punto il sistema con riferimento alle specifiche esigenze determinate dal D. Lgs. n. 231/2001, concernente la responsabilità amministrativa delle società per reati commessi dai propri dipendenti e collaboratori.

Il modello organizzativo è un insieme di elementi di controllo che, basandosi sui principi contenuti nel Codice Etico di Gruppo, si focalizzano sulle situazioni a rischio-reato rilevante (corruzione, concussione, malversazione, indebita percezione di erogazioni, truffa ai danni dello Stato, ecc.). In particolare, il modello si articola in "principi di comportamento con la Pubblica

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

Amministrazione” (declinati in regole specifiche per i rapporti con i rappresentanti della Pubblica Amministrazione), che rappresentano una traduzione operativa di quanto espresso nel Codice Etico, e in “schemi di controllo interno” nei quali vengono elencate le regole volte ad individuare le principali fasi di ogni processo, i reati che possono essere commessi in relazione ai singoli processi, le attività di controllo per prevenire i correlativi rischi.

Vigila sul funzionamento e sull’osservanza del modello un apposito Organismo di Vigilanza, composto da un membro del Collegio Sindacale (Ferdinando Superti Furga, Presidente dell’Organismo), un Amministratore indipendente membro del Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* (Guido Ferrarini) e il preposto al controllo interno; di guisa che sono concentrate in tale Organismo tutte le diverse competenze professionali che concorrono al controllo della gestione sociale, affermandone, altresì appieno, il carattere di autonomia. L’Organismo di Vigilanza ha una responsabilità di impulso verso il Consiglio di Amministrazione affinché apporti al modello le necessarie modifiche a fronte del mutare dell’assetto normativo, delle modalità di svolgimento e della tipologia dell’attività di impresa. L’Organismo riferisce al Consiglio di Amministrazione, al Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* e al Collegio Sindacale in ordine alle attività di verifica compiute e al loro esito.

■ Il Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*

Nell’ambito del Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia opera un Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, con funzioni consultive e propositive. Il Comitato, in particolare, svolge le seguenti attività:

- (i) valuta l’adeguatezza del sistema di controllo interno;
- (ii) valuta il piano di lavoro preparato dal Preposto al controllo interno, che ad esso invia proprie relazioni periodiche;
- (iii) valuta, unitamente ai responsabili amministrativi della Società e ai revisori, il corretto utilizzo dei principi contabili e la loro omogeneità ai fini della redazione del bilancio consolidato;
- (iv) valuta le proposte formulate dalla società di revisione per ottenere l’incarico, nonché il piano di lavoro predisposto per la revisione e i risultati esposti nella lettera di suggerimenti;
- (v) riferisce al Consiglio, almeno semestralmente, sull’attività svolta e sull’adeguatezza del sistema di controllo interno;
- (vi) svolge gli ulteriori compiti che gli vengono attribuiti dal Consiglio di Amministrazione, particolarmente in relazione ai rapporti con la società di revisione;
- (vii) monitora l’osservanza e il periodico aggiornamento delle regole di *corporate governance*.

Il Comitato è composto esclusivamente da Amministratori indipendenti (Luigi Fausti, Natalino Irti e Guido Ferrarini, quest’ultimo Presidente del Comitato).

Nel corso del 2003 il Comitato si è riunito sei volte e la partecipazione dei componenti alle riunioni è stata assidua. Ai lavori del Comitato partecipa il Presidente del Collegio Sindacale o altro Sindaco di volta in volta designato dallo stesso; inoltre, ove ritenuto opportuno in relazione alle tematiche da trattare, il Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* e il Collegio Sindacale si riuniscono congiuntamente.

Nel 2003 il Comitato ha significativamente contribuito al processo di implementazione degli strumenti di *corporate governance*, partecipando all’analisi ed alla definizione dei documenti adottati dalla Società. In particolare, va citata la nuova Procedura di Gruppo per il Conferimento degli Incarichi a Società di Revisione, approvata dal Consiglio di Amministrazione del 10 ottobre 2003, che, oltre a soddisfare i requisiti di legge nazionali, tiene anche conto degli obblighi derivanti dall’essere Telecom Italia società *registered* ai sensi della *Section 12* del *Securities Exchange Act of 1934*, e quindi assoggettata alla disciplina statunitense in materia di *securities*, e, in particolare, al *Sarbanes-Oxley Act of 2002* e alla regolamentazione di attuazione della *Securities and Exchange Commission (SEC)*. A valle della fusione, il Comitato ha partecipato attivamente al processo di revisione ed aggiornamento degli strumenti di *governance*, originariamente adottati dalla “vecchia” Telecom Italia e fatti propri dalla Società Incorporante ad esito del processo di integrazione, in una prospettiva di continua attenzione alle evoluzioni normative e regolamentari, così come agli stimoli provenienti dal settore dell’autoregolamentazione.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

Il Comitato ha verificato periodicamente le attività svolte dall'internal auditor, e – in particolare – ha istruito la richiesta avanzata a valle della fusione dalla società di revisione per l'integrazione degli onorari previsti per l'attività di revisione contabile, a suo tempo definiti dall'Assemblea di Olivetti.

■ COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale della Società è stato nominato dall'Assemblea degli azionisti della Società Incorporante il 26 maggio 2003 ed è costituito da cinque Sindaci: Ferdinando Superti Furga, Presidente del Collegio, Gianfranco Zanda, Salvatore Spiniello, Rosalba Casiraghi e Paolo Golia, questi ultimi due tratti dalle liste presentate da soci di minoranza (art. 16 dello Statuto).

Il Collegio Sindacale svolge un ruolo centrale nel sistema di *corporate governance* della Società. Al di là del mero dato quantitativo del numero di riunioni tenute nel corso del 2003 (25 riunioni; in alcuni casi, come detto, le riunioni si sono svolte congiuntamente a quelle del Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*), confermano tale centralità le scelte effettuate dalla Società rispetto a quanto previsto dalla disciplina statunitense.

In particolare, il Collegio Sindacale è stato individuato quale *Audit Committee* di Telecom Italia, ai sensi della normativa statunitense applicabile. La SEC, infatti, consente alle società straniere di astenersi dalla creazione di un *Audit Committee* interno al *Board* quando esse già annoverino tra i propri organi un "*board of statutory auditors*" separato dal Consiglio di Amministrazione, che non sia espressione del *management* e sia responsabile - nei limiti della legge applicabile - in materia di conferimento degli incarichi, di determinazione degli onorari e di supervisione sull'attività svolta dai revisori (più precisamente, in tema di *appointment, compensation, retention e oversight* rispetto agli audit, *review and attest services* svolti dai revisori). Tale organo, chiamato ad adottare formali procedure per la ricezione e il trattamento di *complaints* di terzi, nonché di *concerns* di dipendenti in materia di *accounting* e di *auditing* (in corso di definizione), deve essere dotato di autonomia economica per l'assunzione di consulenze tecniche e professionali. La normativa statunitense prevede in particolare un obbligo di approvazione, da parte dell'*Audit Committee*, di tutti i servizi resi dal revisore (e relative *associated persons*) alla società emittente e alle sue controllate, dirette e indirette. Telecom Italia ha pertanto adottato, come già segnalato in un precedente paragrafo, una Procedura di Gruppo per il conferimento di incarichi a società di revisione, che stabilisce un generale principio di governo centralizzato in tema di rapporti con i revisori esterni, volto a evitare che possano essere attribuiti incarichi non in linea con la disciplina italiana e statunitense applicabile, suscettibili di inficiare l'indipendenza del revisore.

La procedura disciplina il conferimento di incarichi a società di revisione e ai soggetti (società di consulenza, studi professionali...) legati al revisore da rapporti di carattere continuativo, e comporta una significativa limitazione del potere di intervento del Consiglio di Amministrazione (oltre che del *management*), esaltando di contro il ruolo di controllo del Collegio Sindacale di Telecom Italia. Questa ha fatto proprio il principio del revisore unico per l'intero Gruppo ad essa facente capo; il ricorso a revisori diversi deve essere preventivamente concordato con la Capogruppo, mediante richiesta motivata sulla quale si esprimerà il Collegio Sindacale di Telecom Italia, sulla base dell'istruttoria svolta dal preposto al controllo interno.

Al fine di consentire al Collegio di disporre del più ampio spettro di informazioni per poter svolgere efficacemente la propria attività di controllo, una specifica procedura – già innanzi citata – regola la raccolta e la comunicazione ai Sindaci (e alla generalità dei Consiglieri di Amministrazione) delle più ampie informazioni inerenti:

1. l'attività svolta dalla Società, con particolare riferimento alle attività esecutive e agli sviluppi delle operazioni già deliberate dal Consiglio di Amministrazione nonché alle attività svolte dagli Amministratori esecutivi nell'esercizio delle deleghe attribuite, ivi compresi i progetti avviati;
2. le operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale, evidenziandone le finalità strategiche, la coerenza con il *budget* e con il piano industriale, le modalità esecutive e gli sviluppi, nonché gli eventuali condizionamenti e implicazioni che esse comportano per l'attività del Gruppo;

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

3. le operazioni in potenziale conflitto di interessi, vale a dire le operazioni infragruppo e quelle con parti correlate diverse dalle operazioni infragruppo. Le informazioni circa tale tipo di operazioni illustrano l'interesse sottostante (e, per le operazioni infragruppo, la loro logica nel contesto del Gruppo) nonché le modalità esecutive, con particolare riguardo ai procedimenti valutativi seguiti;
4. le operazioni atipiche o inusuali, per tali intendendosi quelle nelle quali l'oggetto o la natura dell'operazione è estraneo al normale corso degli affari della Società e quelle che presentino particolari elementi di criticità dovuti alle loro caratteristiche, ai rischi inerenti alla natura della controparte o al tempo del loro compimento. Anche in questo caso, le informazioni fornite evidenziano l'interesse sottostante e illustrano le modalità esecutive delle operazioni, con particolare riguardo ai procedimenti valutativi seguiti.

■ ASSEMBLEE

In data 24 maggio e 26 maggio 2003 si sono riunite rispettivamente le Assemblee ordinarie e straordinarie della "vecchia" Telecom Italia e dell'Olivetti. Oltre all'approvazione dei bilanci dell'esercizio 2002, gli azionisti delle due società hanno approvato l'operazione di fusione per incorporazione di Telecom Italia in Olivetti e la contestuale ridenominazione della Società Incorporante. Inoltre in data 9 giugno 2003 si è tenuta l'Assemblea speciale degli azionisti di risparmio della "vecchia" Telecom Italia.

La Società incoraggia e facilita la partecipazione degli azionisti alle Assemblee fornendo i documenti necessari per un'agevole e consapevole partecipazione all'Assemblea e permettendo agli azionisti ordinari l'esercizio del diritto di voto per corrispondenza. Inoltre, ai sensi di Statuto (art. 18), facilita le Associazioni di azionisti dipendenti nella raccolta delle deleghe, mettendo a disposizione appositi spazi per la comunicazione e lo svolgimento di tale attività.

La Società al momento non è dotata di un Regolamento assembleare. Il Regolamento, già adottato dalla "vecchia" Telecom Italia nell'assemblea del 20 ottobre 2000, infatti, con l'efficacia dell'incorporazione in Olivetti è venuto meno. Il Consiglio di Amministrazione peraltro proporrà alla prossima assemblea chiamata ad approvare il bilancio dell'esercizio 2003 l'adozione di un nuovo Regolamento assembleare.

■ CODICE ETICO

Il Codice Etico del Gruppo si colloca idealmente a monte dell'intero sistema di *corporate governance* e rappresenta la "Carta dei Valori" del Gruppo Telecom Italia, fondando, in termini programmatici, il *corpus* di principi cui il Gruppo ispira il proprio agire per una conduzione degli affari eticamente orientata. Il Codice Etico, adottato progressivamente da tutte le realtà del Gruppo, indica gli obiettivi e i valori informativi dell'attività d'impresa, con riferimento ai principali stakeholders con i quali Telecom Italia si trova quotidianamente ad interagire: azionisti, mercato finanziario, clienti, comunità, personale.

Come tutti gli strumenti di *governance* della Società, anche il Codice Etico è fatto oggetto di continua verifica e confronto con l'evoluzione della realtà normativa, delle prassi operative e dei mercati, tenendo altresì conto del riscontro assicurato dal monitoraggio operato dal preposto al controllo interno sul livello di *compliance* da parte delle strutture. Il documento in vigore, è stato di recente rivisto per tener conto, fra l'altro, di *requirements* e suggestioni derivanti dalla disciplina statunitense.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

■ PRINCIPI PER L'EFFETTUAZIONE DELLE OPERAZIONI CON PARTI CORRELATE

La Società adotta una serie di principi di comportamento concernenti le modalità di effettuazione di operazioni con parti correlate, ivi comprese le operazioni infragruppo. Tali principi di comportamento sono volti a garantire un'effettiva correttezza e trasparenza sia procedurale che sostanziale, assicurando una piena corresponsabilizzazione dell'intero Consiglio di Amministrazione nelle relative determinazioni.

In base a tali principi il Consiglio di Amministrazione approva preventivamente le operazioni con parti correlate, ivi incluse le operazioni infragruppo, salvo le operazioni tipiche o usuali da concludersi a condizioni *standard*. A tal fine, Il Consiglio di Amministrazione riceve adeguata informazione sulla natura della correlazione, sulle modalità esecutive dell'operazione, sulle condizioni, anche economiche, per la sua realizzazione, sul procedimento valutativo seguito, sull'interesse e le motivazioni sottostanti e sugli eventuali rischi per la Società. Inoltre, qualora la correlazione sia con un Amministratore o con una parte correlata per il tramite di un Amministratore, l'Amministratore interessato si limita a fornire chiarimenti e si allontana dalla riunione consiliare in vista della deliberazione.

In funzione della natura, del valore o delle altre caratteristiche dell'operazione, il Consiglio di Amministrazione, al fine di evitare che la stessa sia realizzata a condizioni incongrue, è assistito da uno o più esperti che esprimono un'opinione, a seconda dei casi, sulle condizioni economiche, e/o sulla legittimità, e/o sugli aspetti tecnici dell'operazione. Il ricorso è a soggetti di riconosciuta professionalità e competenza sulle materie di interesse, dei quali è attentamente valutata l'indipendenza e l'assenza di conflitti di interesse.

■ GESTIONE DELLE INFORMAZIONI RISERVATE, DISCLOSURE COMMITTEE E CODICE DI COMPORTAMENTO IN MATERIA DI INSIDER DEALING

La trasparenza nei confronti dei titolari di strumenti finanziari emessi e, più in generale, del mercato, così come la correttezza, la chiarezza e la completezza dell'informazione, rappresentano valori al cui rispetto sono volti i comportamenti dei componenti gli organi sociali, del *management* e di tutti i prestatori di lavoro del Gruppo Telecom Italia.

La gestione delle informazioni riservate è curata dall'Amministratore all'uopo delegato (come innanzi segnalato: il Presidente del Consiglio di Amministrazione) sulla base di procedure per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni riguardanti la Società, con particolare riferimento alle informazioni *price sensitive*.

Apposita procedura stabilisce le modalità operative per la comunicazione al mercato delle informazioni *price sensitive*, individuando le Funzioni e le Strutture coinvolte nel processo e disciplinando anche i comportamenti da osservare in presenza di *rumors* o di richieste di informazioni da parte dei soggetti preposti alla vigilanza ed alla gestione del mercato (Consob e Borsa Italiana). La procedura disciplina, inoltre, le attività da porre in atto in occasione degli incontri con la comunità finanziaria e con la stampa, così da assicurare un uso non selettivo dell'informazione societaria.

La Società ha costituito altresì un *Disclosure Committee* il quale fornisce l'assistenza e il supporto al Consiglio di Amministrazione e al *top management* nei processi di elaborazione e gestione dei dati e delle notizie necessarie per la corretta *disclosure* delle informazioni. I principali compiti del *Disclosure Committee* sono:

- (i) supportare il Consiglio rispetto alle comunicazioni sociali, il *Senior Management* per la *certification* dell'*annual report* ai sensi del *Sarbanes-Oxley Act*, l'Amministratore a ciò delegato per la gestione dell'informazione *price sensitive*;
- (ii) assicurare che siano correttamente predisposte le comunicazioni sociali in vista della loro approvazione;

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
9 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	61 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
74 PARERE	

- (iii) monitorare l'applicazione delle procedure e dei controlli per la raccolta, l'analisi e la conservazione delle informazioni destinate alla pubblicazione, verificandone adeguatezza ed efficacia e proponendo gli interventi correttivi;
- (iv) verificare la corretta applicazione e le esigenze di aggiornamento della Procedura per le informazioni *price sensitive*, suggerendo interventi di miglioramento;
- (v) supervisionare l'impostazione e l'attività di aggiornamento del sito Internet della Società, nei suoi contenuti istituzionali.

Il Codice di comportamento della Società disciplina infine gli obblighi di comportamento e informativi inerenti alle operazioni su strumenti finanziari compiute dalle persone che, a causa dell'incarico ricoperto, hanno accesso a informazioni rilevanti (per tali intendendosi quelle relative a fatti tali da determinare variazioni significative nelle prospettive economiche, finanziarie e patrimoniali della Società e del Gruppo ed idonee, se rese pubbliche, a influenzare sensibilmente il prezzo dei relativi strumenti finanziari quotati). I criteri assunti nell'elaborazione del Codice sono coerenti con le scelte di fondo in materia di *governance* di Telecom Italia: rigore, trasparenza, allineamento con la migliore prassi internazionale. Il Codice si caratterizza per i seguenti profili qualificanti:

- flessibilità nell'individuazione del novero delle persone assoggettate all'obbligo di *disclosure*, al fine di poter tener conto anche di situazioni contingenti di accesso alle informazioni riservate;
- comunicazione immediata al mercato dell'effettuazione di operazioni significative al di sopra della soglia di 80.000 Euro;
- comunicazione trimestrale al mercato delle operazioni su strumenti finanziari che non superino gli 80.000 Euro e non siano inferiori a 35.000 Euro;
- estensione dell'obbligo di trasparenza agli atti di esercizio di *stock options* o di diritti di opzione nonché a tutte le operazioni su strumenti finanziari emessi da società del Gruppo Telecom Italia, quand'anche realizzate nell'ambito di rapporti di gestione su base individuale di portafogli di investimento, in cui il cliente rinunci alla facoltà di impartire istruzioni;
- previsione di determinati periodi in cui le "persone rilevanti" non possono effettuare operazioni su strumenti finanziari (c.d. "*black-out periods*").

Il Codice di Comportamento prevede poi un sistema sanzionatorio di particolare rigore che, per Amministratori e Sindaci, contempla la possibilità di proporre all'Assemblea la revoca dall'incarico.

■ ACCORDI PARASOCIALI

Il maggiore azionista della "nuova" Telecom Italia (società risultante dalla fusione per incorporazione di Telecom Italia in Olivetti) risulta essere Olimpia SpA con circa il 17% del capitale ordinario.

I soci di Olimpia SpA hanno stipulato alcuni accordi parasociali, pubblicati per estratto sulla stampa nazionale.

■ RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



■ **Reconta Ernst & Young S.p.A.**
Corso Vittoriano 1, piano II, II 00138 Roma

■ Tel. +39 011 7161511
Fax +39 011 5612734
www.ey.com

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

Al Consiglio di Amministrazione
di Telecom Italia S.p.A.

1. Abbiamo svolto le verifiche di conformità ed analisi sulla Sezione di Sostenibilità al 31 dicembre 2003 del Gruppo Telecom Italia, descritte nel paragrafo 2 della presente relazione.

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare le affermazioni del Consiglio di Amministrazione, riportate nel paragrafo "Riferimenti" della Sezione di Sostenibilità al 31 dicembre 2003 del Gruppo Telecom Italia, che illustra le linee guida adottate per la redazione della Sezione di Sostenibilità. La responsabilità della predisposizione della Sezione di Sostenibilità compete agli amministratori di Telecom Italia S.p.A..

2. Allo scopo di poter valutare le affermazioni del Consiglio di Amministrazione richiamate nel paragrafo 1, sono state svolte le seguenti procedure di verifica, sinteticamente riassunte:

- verifica della rispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario ai dati ed alle informazioni riportate nel bilancio consolidato di gruppo al 31 dicembre 2003, approvato dal Consiglio di Amministrazione, sul quale è stata emessa la nostra relazione di revisione contabile in data 15 aprile 2004;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con la Direzione ed il personale, al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività del Gruppo Telecom Italia, di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione della Sezione di Sostenibilità e di rilevare i processi, le procedure ed il sistema di controllo interno che supportano la raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati, dalle singole aree operative e uffici del Gruppo Telecom Italia, alla funzione responsabile della predisposizione della Sezione di Sostenibilità;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione della Sezione di Sostenibilità, al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste e dell'efficacia dei processi in atto, della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;

■ **Reconta Ernst & Young S.p.A.**
Sede legale: 00196 Roma - Via G. D. Romagnoli, 70/A
Capitale Sociale € 1.112.330,00 i.v.
In CTR alla S.O. del Registro delle imprese presso le C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione: 00434390781
P.I. 033991211634
vecchio numero R.L. 6697389 - numero R.E.A. 150964



Reconta Ernst & Young S.p.A.

- analisi della completezza e della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nella Sezione di Sostenibilità. Tale attività è stata svolta sulla base delle linee guida di riferimento sopra evidenziate;
- verifica del processo di coinvolgimento degli "stakeholder", con particolare riferimento alle modalità utilizzate ed alla completezza degli "stakeholder" rispetto a quanto riportato nella Sezione di Sostenibilità.

Per le risultanze relative alla Sezione di Sostenibilità dell'esercizio precedente, i cui dati ed informazioni sono presentati ai fini comparativi, si rimanda alla relazione da noi emessa in data 18 aprile 2003.

3. Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che la Sezione di Sostenibilità al 31 dicembre 2003 del Gruppo Telecom Italia sia conforme alle linee guida con riferimento alle quali è stata predisposta, riportate nel paragrafo "Riferimenti" della stessa. Inoltre, i dati di carattere economico-finanziario della Sezione di Sostenibilità corrispondono ai dati ed alle informazioni del bilancio consolidato di Gruppo e gli altri dati ed informazioni sono coerenti con la documentazione e rispondenti ai contenuti richiesti dalle linee guida in conformità alle quali la Sezione di Sostenibilità stessa è stata predisposta.

Torino, 15 aprile 2004

Reconta Ernst & Young S.p.A.

Felice Persico
(Socio)

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.
- **C.S.R. Europe** (*Corporate Social Responsibility Europe*) per aver assicurato l'informazione nel contesto dei temi e programmi relativi alla Responsabilità Sociale d'Impresa in Europa.

Telecom Italia S.p.A.
Corso d'Italia, 41
00198 Roma

Tel.: +39.06.3688.2840
Fax: +39.06.3688.2803
e-mail: GroupSustainability@telecomitalia.it

Progetto grafico CRM S.r.l. - www.crm.it

Stampa Lucini, Milano

Stampato su carta ecologica

Finito di stampare nel mese di giugno 2004