



Sezione di Sostenibilità
estratta dal Bilancio 2007

Sommario

	Lettera del Presidente	2
Introduzione	Riferimenti	4
	Carte, Codici e Valori	5
	Reporting e Pianificazione	7
	Risultati e Riconoscimenti	8
	Dati economici e valore aggiunto	11
	Strategia	12
	Obiettivi 2008	13
	Hot Topics	14
	Stakeholder Involvement	15
Gli stakeholder esterni	Clienti	17
	Fornitori	25
	Concorrenti	29
	Istituzioni	32
	Ambiente	35
	Comunità	46
Gli stakeholder interni	Risorse Umane	53
	Azionisti	66
Parere	Relazione della Società di Revisione (Ernst & Young)	86

Lettera del Presidente

Arrivando al vertice di Telecom Italia alla fine del 2007, mi ha colpito la ricchezza di professionalità, motivazioni, competenze tecnologiche che ho trovato nel Gruppo. Mi erano note, ma non nella misura in cui ho potuto sperimentarle di persona. Allo stesso modo mi è sembrato confortante il radicamento della cultura della trasparenza e dell'integrità.

Questa cultura non permea soltanto il sistema di regole e procedure che governa la conduzione degli affari, le scelte gestionali, il dialogo con il mercato. Essa permea, più in generale, tutte le relazioni col più vasto mondo degli stakeholder con i quali il Gruppo entra in rapporto nello svolgimento delle sue attività. E questo, ovviamente, non solo per motivi etici e di reputazione, ma anche per la consapevolezza che la creazione di valore è sostenibile nel tempo se perseguendo i nostri obiettivi economici sappiamo incorporare efficacemente le aspettative del contesto in cui operiamo.

È una consapevolezza che vedo tradotta in strategie e in fatti.

Prendiamo il caso dell'ambiente. Viviamo una stagione di crescenti preoccupazioni sul cambiamento del clima, sulla limitatezza delle risorse naturali, sull'incremento dei prezzi di quelle energetiche.

Sappiamo che i servizi di telecomunicazione possono contribuire in modo rilevante a eliminare o contenere le emissioni di gas serra. La videoconferenza, il telelavoro, i sistemi di infomobilità, la telemedicina sono alcune delle soluzioni con le quali le nuove tecnologie permettono di razionalizzare e ridurre gli spostamenti di persone e beni e le emissioni che questi producono. Sappiamo anche, tuttavia, che gli stessi servizi assorbono energia. Più sono utilizzati e più cresce il traffico sulle reti, più la curva dei consumi tende ad impennarsi se non ci si adopera per raggiungere un livello di efficienza sempre maggiore. Telecom Italia lo sta facendo. Nel 2007 la nostra eco-efficienza, misurata in unità di traffico trasmesse rispetto all'energia consumata, è ulteriormente migliorata.

Molte sono le sperimentazioni che abbiamo in corso sull'impiego di fonti energetiche alternative, dalla cogenerazione agli impianti fotovoltaici, eolici e a celle di combustibile. I primi risultati si preannunciano piuttosto interessanti. Così come sono interessanti quelli che stanno venendo dagli interventi sia sugli impianti termici e sul parco veicoli (anche qui con importanti riduzioni delle emissioni) sia sulla gestione dei rifiuti tecnologici prodotti nelle attività di telecomunicazione.

Fare efficienza energetica e ambientale conviene: conviene al pianeta e conviene alle aziende. Anzi, alle aziende conviene due volte: non solo per le ricadute economiche, ma anche per gli stimoli all'innovazione tecnologica. Un'impresa sostenibile è un'impresa più innovativa e competitiva. E il mercato finanziario lo riconosce e lo premia.



È per noi motivo di grande soddisfazione essere stati inclusi anche nel 2007 nei più importanti indici azionari di sostenibilità nazionali e internazionali e appartenere al gruppo di 20 aziende più scelte dai gestori di fondi “Green Social and Ethical” a livello europeo.

Ho citato l’ambiente. Avrei potuto ricordare il grande sforzo che il Gruppo ha fatto per ridurre in modo significativo il digital divide in Italia. Il concetto di sostenibilità in Telecom Italia ha estensione ed applicazioni molto ampie, come queste pagine illustrano con grande ricchezza di informazioni, dati e confronti con gli obiettivi quantitativi sui quali il Gruppo vuole essere misurato in modo trasparente.

La trasparenza, del resto, costituisce anche uno degli obiettivi principali dell’Alleanza lanciata nel marzo 2006 tra Commissione Europea, aziende e rappresentanti degli stakeholder per fare dell’Europa un polo d’eccellenza in termini di Corporate Social Responsibility. Anche nel 2008 Telecom Italia darà a quest’iniziativa un particolare sostegno.

Intendiamo continuare su questa strada: fare impresa in modo sostenibile e creare valore sono per noi tutt’uno. In questa prospettiva, ribadiamo il nostro impegno a sostenere e diffondere i valori e i principi del Global Compact, l’iniziativa nata sotto l’egida dell’ONU per promuovere il rispetto dei diritti umani e degli standard di lavoro, tutelare l’ambiente e contrastare la corruzione.

Abbiamo il privilegio di essere tra i protagonisti di un settore, come le telecomunicazioni, che ha un ruolo determinante nello sviluppo economico e sociale. Questo privilegio ci carica di responsabilità. Non ne sentiamo il peso, ne sentiamo lo stimolo a far sempre meglio. Nei confronti di tutti, nei confronti di un mondo che vorremmo lasciare ai nostri figli anche migliore di quello che abbiamo trovato.

Gabriele Galateri di Genola

Presidente



Introduzione



Da undici anni il Gruppo Telecom Italia analizza la propria *performance* nei confronti dei portatori di interessi da cui dipende e che influenza con la propria attività, gli stakeholder: Clienti, Fornitori, Concorrenti, Istituzioni, Ambiente, Comunità, Risorse Umane, Azionisti.

La Sezione di Sostenibilità è integrata nel Bilancio a conferma della volontà del Gruppo di presentare i propri dati finanziari congiuntamente a quelli non finanziari.

► 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 mondiali sulla *Corporate Responsibility*, in particolare da Agenzie e Programmi ONU per l'ambiente e i diritti umani e dall'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico).

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

Nella seguente tabella viene fornita l'indicazione dei paragrafi e delle pagine in cui viene fatto riferimento, diretto o indiretto, ai principi del Global Compact e ai relativi indicatori del GRI (Global Reporting Initiative). Il Gruppo ha adottato nel corso del 2006 le "G3 Sustainability Reporting Guidelines" con particolare riferimento ai principi della materialità, inclusività e completezza. Rispetto ai GRI Application Levels, definiti dalle linee-guida G3, la reportistica 2007 del Gruppo risponde al livello B+, come confermato dal GRI. Sono state avviate le azioni necessarie a raggiungere il livello A+.



Principi del Global Compact	Indicatori GRI con riferimento al GC	Paragrafo in cui viene fatto riferimento al principio	Pagina
1. Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	HR1-7, LA4, LA7-9, LA13, PR1, PR8	Riferimenti, Risultati e Riconoscimenti, Strategia, Obiettivi 2008, Stakeholder Involvement, Fornitori, Ambiente, Comunità, Risorse Umane	4, 8, 12, 13, 15, 25, 35, 46, 53
2. Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	HR1-7	Obiettivi 2008, Hot Topics, Fornitori, Risorse Umane	13, 14, 25, 53
3. Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	HR1-3, HR5, LA4-5	Risorse Umane	53
4. Eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	HR1-3, HR7	Obiettivi 2008, Fornitori, Risorse Umane	13, 25, 53
5. Eliminare il lavoro minorile	HR1-3, HR6	Obiettivi 2008, Fornitori, Risorse Umane	13, 25, 53

Introduzione	Gli stakeholder esterni	Gli stakeholder interni	Parere
6. Eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	HR1-4, LA2, LA13	Obiettivi 2008, Hot Topics, Stakeholder Involvement, Fornitori, Risorse Umane	13, 14, 15, 25, 53
7. Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	EC2, EN18, EN26, EN30	Obiettivi 2008, Hot Topics, Stakeholder Involvement, Fornitori, Ambiente	13, 14, 15, 25, 35
8. Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	EN1-5, EN8, EN16-17, EN20, EN22-23, EN26-27, EN30, PR3	Risultati e Riconoscimenti, Obiettivi 2008, Stakeholder Involvement, Fornitori, Ambiente	8, 13, 15, 25, 35
9. Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	EN5-7, EN18, EN26-27, EN30	Hot Topics, Ambiente, Comunità	14, 35, 46
10. Contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti	S02-4	Carte, Codici e Valori, Obiettivi 2008, Fornitori, Azionisti	5, 13, 25, 66

Maggiori informazioni sugli Indicatori “Core” (GRI, G3) sono disponibili sul sito www.telecomitalia.it, nella Sezione di Sostenibilità.

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

- le certificazioni 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;
- lo *standard* del Social AccountAbility 8000 (SA8000), finalizzato a favorire il rispetto dei diritti umani e delle condizioni di lavoro da parte delle aziende e della loro filiera di fornitura;
- la metodologia suggerita dal London Benchmarking Group (LBG) per la misurazione degli investimenti nella Comunità;
- i principi delle Convenzioni dell'International Labour Organization (ILO) per il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori;
- l'Assurance Standard (AA1000AS) e lo Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES), emessi da AccountAbility a garanzia della qualità del processo di coinvolgimento degli stakeholder e del sistema di reportistica interna.

A tutela degli azionisti, il sistema di *Corporate Governance* del Gruppo, che trova il suo cardine nel Codice Etico e di Condotta ed è allineato con i migliori *standard* nazionali e internazionali, è fondato sul ruolo centrale del Consiglio di Amministrazione e degli Amministratori indipendenti, sulla trasparenza delle scelte gestionali, sull'efficacia del Sistema di Controllo Interno e sulla rigorosa disciplina dei potenziali conflitti di interesse. Nell'ambito del Sistema di Controllo Interno si colloca il Modello Organizzativo ex D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, finalizzato a prevenire la commissione di alcuni reati, tra i quali rientrano la corruzione, la concussione e i reati societari.

Maggiori informazioni sono contenute nel capitolo “Relazione annuale sul Governo Societario” del Bilancio consolidato.

► Carte, Codici e Valori

Gli impegni assunti dal Gruppo verso i propri stakeholder si articolano in un sistema di Carte e Codici disponibili nel sito Internet www.telecomitalia.it (Sostenibilità/Il nostro modello/ Politiche) e nella Intranet di Gruppo che ne garantisce la facile accessibilità per tutti i dipendenti. Alla base del sistema vi è il Codice Etico che rappresenta la componente fondante del Modello Organizzativo e del complessivo Sistema di Controllo interno del Gruppo Telecom Italia, nel convincimento che l'etica nella conduzione degli affari sia anche condizione del successo dell'impresa. Il Codice indica gli obiettivi e i valori informativi dell'attività d'impresa con riferimento ai principali stakeholder con i quali il Gruppo interagisce. Al rispetto del Codice sono tenuti gli organi sociali, il *management* e i prestatori di lavoro di tutte le società del Gruppo, nei limiti delle rispettive competenze, funzioni e responsabilità.

Le Carte dei Servizi espongono i principi di comportamento con i clienti e gli impegni assunti dalle principali società del Gruppo in materia di qualità dei servizi offerti alla propria clientela.

Le Carte dei Servizi sono disponibili sui siti web delle società (www.187.it; www.191.it; www.adsl.alice.it; www.tim.it e www.la7.it).

Alla Carta dei Servizi di Telecom Italia S.p.A. si affiancano le Condizioni Generali di Abbonamento che disciplinano i rapporti contrattuali per il servizio di telefonia vocale fissa, pubblicate, insieme alla Carta dei Servizi, sui siti www.187.it e www.191.it e sulle prime pagine degli elenchi telefonici.

Inoltre, in adempimento a quanto previsto dalle varie Delibere emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) in materia di qualità, vengono pubblicati sui siti web di riferimento gli obiettivi prefissati per ogni anno relativamente ai singoli servizi (telefonia vocale fissa e mobile, servizi di accesso ad Internet, servizi di televisione a pagamento su tecnologia IP - IPTV).

Il Sistema dei Valori di Telecom Italia costituisce il punto di riferimento comportamentale per tutte le persone che lavorano nel Gruppo, connotando in senso distintivo la loro appartenenza ad un'unica realtà aziendale. I vari processi e sistemi aziendali di valorizzazione e riconoscimento, di valutazione e formazione delle persone, si ispirano alla Carta dei Valori in modo da orientare i comportamenti individuali in modo coerente in tutto il Gruppo.

- **Orientamento al cliente**

Considerare il cliente come il principale datore di lavoro e la soddisfazione del cliente come suo valore fondante. Essere disponibili all'ascolto del cliente interno ed esterno e attivarsi per anticipare e rispondere velocemente alle esigenze rilevate.

- **Assunzione di responsabilità**

Mettersi in gioco sul raggiungimento di risultati concreti e saper assumere la delega come opportunità, senza demandare alla gerarchia i problemi risolvibili nel proprio ambito di competenza.

- **Innovazione**

Assicurare lo sviluppo di soluzioni innovative e promuovere nuove modalità per il miglioramento dei processi e dei sistemi esistenti, al fine di rafforzare il posizionamento dell'azienda sul mercato.

- **Proattività**

Essere propositivi anticipando e influenzando gli eventi. Cogliere e sviluppare, anche a partire dai segnali deboli, le opportunità che si presentano nell'ambito del proprio contesto di riferimento e formulare proposte e iniziative utili al raggiungimento degli obiettivi dell'azienda e del Gruppo.

- **Velocità**

Considerare che il tempo è una risorsa importante la cui ottimizzazione impatta sui costi del servizio reso e sulla capacità di fidelizzazione del cliente interno ed esterno. Affrontare esigenze e problemi e fronteggiare la molteplicità e l'incompletezza di *input*, definendo soluzioni tempestive e praticamente utili.

- **Integrazione**

Lavorare insieme con spirito di squadra, minimizzando i conflitti e massimizzando l'efficacia dello scambio delle informazioni e del contributo professionale, in funzione di un risultato comune per l'azienda ed il Gruppo.

- **Trasparenza**

Assicurare una condotta d'impresa eticamente corretta; intrattenere relazioni interne ed esterne corrette e leali favorendo la circolazione delle informazioni.

- **Eccellenza professionale**

Sviluppare le proprie competenze in maniera continua responsabilizzandosi sul proprio progetto di crescita professionale per contribuire al successo dell'azienda e del Gruppo.

Le *policy* adottate dal Gruppo riguardano:

Responsabilità sociale nel Gruppo Telecom Italia che disciplina il rispetto degli *standard* di lavoro all'interno del Gruppo con particolare riferimento a lavoro infantile, lavoro obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione, discriminazione, procedure disciplinari, orario di lavoro e retribuzione.

Rapporti con i fornitori nel processo di acquisto del Gruppo Telecom Italia che disciplina l'eticità negoziale del Gruppo (trasparenza, separazione dei ruoli, correttezza, tracciabilità), e i requisiti che Telecom Italia chiede ai propri fornitori in merito a *standard* di lavoro e ambiente.

Codice di autoregolamentazione TV, volto alla tutela dei minori nella fruizione dei servizi televisivi.

► Reporting e Pianificazione

Reporting

L'analisi della *performance* e il relativo *reporting* si basano su un approccio multi-stakeholder e un set di circa 200 KPI (Key Performance Indicators). La formulazione dei KPI è il risultato dell'analisi delle linee-guida del GRI (Global Reporting Initiative), dei principi del Global Compact, delle indicazioni degli stakeholder e dei questionari inviati dalle principali Agenzie di *rating* (SAM per i Dow Jones Sustainability Indexes, EIRIS per i FTSE4Good, SIRI, Vigeo, Ethibel, Oekom e altre) ai fini dell'ammissione agli indici borsistici di Sostenibilità.

La gestione dei KPI avviene su una piattaforma *software* centralizzata sulla quale vengono gestite anche le altre applicazioni aziendali che governano i processi contabili, finanziari e di controllo. Ciò consente anche la condivisione di dati tra le varie piattaforme per garantire la massima integrazione della Sostenibilità nei processi aziendali.

Ai fini della reportistica di Sostenibilità sono prese in considerazione le società controllate incluse nell'area di consolidamento che soddisfano almeno uno dei seguenti requisiti: ricavi superiori a 50.000 euro e numero dipendenti maggiore di 50, escludendo le attività cessate/attività non correnti destinate a essere cedute.

La selezione degli argomenti da pubblicare sul Bilancio, o sul sito Internet di Telecom Italia, è effettuata in base al principio di materialità, che considera il livello di *societal concern* e il relativo impatto delle attività del Gruppo e in base ai principi di rispondenza e completezza definiti dall'AccountAbility 1000 Assurance Standard (AA1000AS), in accordo con le linee-guida GRI.

Con l'integrazione del *reporting* di Sostenibilità all'interno del Bilancio consolidato, effettuata già a partire dall'esercizio 2003, il Gruppo ha anticipato di fatto l'applicazione della Direttiva europea 51/2003, recepita in Italia con il D. Lgs. 2 febbraio 2007 n. 32. Modificando il testo dell'art. 2428 del Codice Civile, tale Decreto ha previsto l'introduzione nella Relazione sulla Gestione di indicatori non finanziari pertinenti all'attività specifica della società, comprese le informazioni attinenti all'ambiente e al personale, ove ritenuto necessario alla comprensione della situazione della società, dell'andamento e del risultato della sua gestione.

Pianificazione

Nell'ambito delle attività di pianificazione è stato elaborato un nuovo modello per il Piano di Sostenibilità, che si basa su un processo articolato in quattro fasi:

1. individuazione delle aree di miglioramento della *performance* di Sostenibilità;
2. confronto tra le aree di miglioramento e i progetti d'investimento che il Gruppo prevede di effettuare per finalità di *business*;
3. definizione di interventi mirati sulle aree di miglioramento per le quali non sono previsti progetti di investimento o per le quali i progetti di investimento programmati non hanno sufficiente impatto positivo in termini di Sostenibilità;
4. monitoraggio delle aree che occorre presidiare per mantenere il livello di *performance* raggiunto.

L'individuazione degli obiettivi di miglioramento si basa su:

- gli impegni richiesti da organizzazioni internazionali – quali l'ONU, l'ILO, l'OECD – ed entità regolatorie, declinati all'interno del Gruppo nel Codice Etico e nelle altre carte e *policy* adottate;
- i temi generali valutati dagli analisti per l'ammissione agli indici di Sostenibilità;
- le richieste degli stakeholder (veicolate attraverso le Associazioni, i media, i contatti diretti, ecc.);
- il *benchmark* con i *peer*.

I progetti che prevedono investimenti rilevanti, presentati all'approvazione di appositi Comitati, sono corredati da una scheda di valutazione in cui viene indicato dai *project manager* l'impatto in termini di Sostenibilità su alcune aree di rilievo definite per ogni stakeholder. Tali indicazioni sono prese in considerazione nell'ambito del processo decisionale che porta all'approvazione degli investimenti e forniscono un utile strumento di sintesi per valutare le ricadute in termini di Sostenibilità delle scelte di investimento del Gruppo.

► Risultati e Riconoscimenti

Risultati

Si riporta di seguito una sintesi delle iniziative principali intraprese nel 2007.

- Per meglio valutare le prestazioni energetiche, Telecom Italia ha sviluppato un indicatore che mette in relazione il servizio offerto alla clientela, semplificato nella misura di bit trasmessi, con l'impatto aziendale sull'ambiente, misurato in termini di consumi energetici. Il miglioramento dell'eco-efficienza rispetto al 2006, misurata da tale indicatore, è del 45%. Per ulteriori informazioni si rinvia al capitolo Ambiente/Energia.
- Il sito istituzionale di Telecom Italia (<http://www.telecomitalia.it>) ha ricevuto il punteggio più alto su qualità e trasparenza della comunicazione *on line* nella classifica europea del *Webranking*, realizzata da Hallvarsson & Halvarsson, società svedese *leader* nella comunicazione finanziaria, in collaborazione con il Financial Times. Il *ranking* prende in considerazione circa 500 tra le principali società quotate in Europa ed è formulato da un panel di oltre 300 giornalisti, analisti e *opinion makers*. I parametri presi in considerazione sono 125 e valutano la qualità e reperibilità dei contenuti, la trasparenza, la navigabilità, la grafica, l'interattività, la funzionalità e la fruizione complessiva dei siti. La Sezione di Sostenibilità del sito di Telecom Italia ha ottenuto il punteggio massimo tra le sezioni analoghe degli altri siti.
- Sono proseguiti anche nel 2007 gli incontri con gli investitori SRI (Socially Responsible Investing). Si tratta di operatori che privilegiano nelle loro scelte di investimento le aziende particolarmente attente agli aspetti etici, sociali e ambientali, senza tralasciare la *performance* economico-finanziaria. Agli investitori SRI è stato dedicato uno specifico *road show* che si è svolto su tre differenti piazze europee (Londra, Parigi e Amsterdam) attraverso un *team* congiunto tra le funzioni Investor Relations e Group Sustainability, con la partecipazione del *Chief Financial Officer*. Gli investitori hanno espresso generale apprezzamento per il modello di Sostenibilità del Gruppo fornendo alcune indicazioni per sviluppi futuri.
- Nel contesto dell'Alleanza tra Commissione Europea e aziende, lanciata il 22 marzo 2006 con l'obiettivo di fare dell'Europa un polo di eccellenza nella CSR, sono stati attivati diversi "laboratori" che rappresentano dei tavoli di lavoro a cui partecipano aziende e rappresentanti degli stakeholder, con il supporto della Commissione Europea. Tali laboratori hanno l'obiettivo di esplorare e sviluppare delle soluzioni operative condivise che consentano di realizzare progressi misurabili nelle aree prioritarie dell'Alleanza, tra le quali vi è l'integrazione tra *performance* finanziaria e non finanziaria e il miglioramento della comunicazione verso gli stakeholder, soprattutto gli investitori. Sul tema è stato costituito il laboratorio "Sostenibilità e valutazione della *performance* non finanziaria", di cui Telecom Italia è *co-leader*, che ha l'obiettivo di definire un modello di comunicazione avanzato per la *performance* non finanziaria, in linea con le esigenze espresse dagli investitori e dagli altri stakeholder. Il laboratorio è stato premiato a Bruxelles nel corso dell'edizione 2007 del *Market Place* della Sostenibilità organizzato annualmente da CSR Europe. Telecom Italia ha partecipato inoltre al laboratorio sulle Pari Opportunità attivato presso la Fondazione Sodalitas che a conclusione dei lavori svolti ha prodotto il documento "Praticare la parità di genere nelle carriere. Un percorso per il cambiamento basato su esperienze pratiche d'impresa" che intende proporre indicazioni concrete per il potenziamento delle Pari Opportunità all'interno delle imprese, a partire dai processi di selezione, formazione, sviluppo delle carriere, remunerazione e comunicazione interna. Il documento è stato presentato il 3 dicembre 2007 alla Ministra per le Pari Opportunità, l'on. Barbara Pollastrini, nel corso del convegno "Pari Opportunità di genere oggi. Le imprese passano all'azione". Telecom Italia partecipa infine al laboratorio "Eco-efficienza", le cui attività sono tuttora in corso sotto il coordinamento della Fondazione Sodalitas.
- È stato effettuato un sondaggio tra i dipendenti del Gruppo sulla percezione delle iniziative di Sostenibilità poste in essere da Telecom Italia e sul relativo *reporting*. Dalle risposte si evince il riconoscimento pressoché unanime del valore positivo delle aziende che "investono" nella Sostenibilità e l'opportunità di comunicare le iniziative intraprese sia all'interno dell'azienda sia all'esterno, per le ricadute positive in termini culturali e di reputazione. Con riferimento al *reporting* di Sostenibilità la maggior parte degli intervistati ritiene le informazioni pubblicate interessanti e utili per il proprio lavoro e gradirebbe un linguaggio meno tecnico. La sintesi dei risultati ottenuti è stata pubblicata sulla Intranet aziendale.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'anno 2007, rispetto agli obiettivi fissati al 31/12/2006.

Area di riferimento	Indicatore ⁽¹⁾	Unità di misura	Target 2007	Consuntivo 2007	Status Target 2007
CLIENTI	Percentuale di rispetto dell'appuntamento con il tecnico presso la sede del cliente	%	98	98	▲
CLIENTI	Percentuale di linee telefoniche fonia attivate in "Linea Pronta" ⁽²⁾	%	18	13,1	▼
RISORSE UMANE	Soddisfazione ⁽³⁾ dei dipendenti misurata attraverso il questionario "Foto di Gruppo"	Livello medio di soddisfazione	≥ 6,21	/	▲ ⁽⁴⁾
RISORSE UMANE	Formazione	Ore di formazione procapite ⁽⁵⁾	29,3	30,6	▲
RISORSE UMANE	Salute: ore di malattia rispetto alle ore lavorabili	%	≤ 3,5	3,7	▼
RISORSE UMANE	Pari Opportunità: lavoratrici donne rispetto al totale organico	%	26,8	26,9	▲
AMBIENTE/Energia	Indicatore di eco-efficienza	Bit/ Joule	850	873	▲
AMBIENTE/Elettromagnetismo	Riduzione della potenza emessa da celle di Stazioni Radio UMTS ⁽⁶⁾	Numero celle aggiuntive con seconda portante	500	4.289 ⁽⁷⁾	▲
AMBIENTE/Elettromagnetismo	Qualificazione SAR ⁽⁸⁾	%	95	100	▲
AMBIENTE/Rifiuti	Sedi con più di 100 dipendenti predisposte per la raccolta differenziata	Numero sedi	70	75	▲
AMBIENTE/Carta	Carta riciclata acquistata ⁽⁹⁾	%	40	45	▲
AMBIENTE/Emissioni di CO ₂	Sostituzione di auto Euro3 con auto Euro4 ⁽¹⁰⁾	Numero veicoli sostituiti	1.000	1.901	▲
AMBIENTE/Emissioni di CO ₂	Sostituzione di caldaie a gasolio con caldaie a metano	Tonnellate di CO ₂ non emesse	500	182	▶ ⁽¹¹⁾
DIGITAL DIVIDE	Copertura ADSL ⁽¹²⁾	%	94,5	94	▶
DIGITAL DIVIDE	Copertura IPTV ⁽¹²⁾	%	51	52	▲
DIGITAL DIVIDE	Copertura UMTS ⁽¹³⁾	%	77	76,5	▶

Status target: ▲ raggiunto; ▶ parzialmente raggiunto; ▼ non raggiunto.

- (1) Gli obiettivi, se non diversamente indicato, si riferiscono alle attività di Telecom Italia S.p.A.
- (2) Linea Pronta: attivazione linee telefoniche in maniera veloce e automatica senza l'intervento del tecnico presso la sede del cliente.
- (3) Il dato si riferisce alle attività del Gruppo in Italia ed è calcolato su una scala da 1 a 10.
- (4) L'obiettivo non è stato misurato poiché la rilevazione della soddisfazione dei dipendenti nel 2007 non è stata effettuata.
- (5) Il dato comprende la formazione in aula, *on line* e *on the job*.
- (6) In condizioni di traffico elevato, utilizzando due portanti a radiofrequenza invece di una sola portante, la potenza totale emessa dalla Stazione risulta inferiore.
- (7) Lo sviluppo della copertura UMTS "high speed" per esigenze di natura commerciale ha consentito l'attivazione di un numero di celle con seconda portante notevolmente superiore all'obiettivo.
- (8) La percentuale è calcolata sui modelli di terminali cellulari di tipo più diffuso e tecnologicamente innovativi. SAR: Specific Absorption Rate.
- (9) Misurata rispetto al totale della carta acquistata.
- (10) Dalle auto Euro4 si ottiene una riduzione del 30% circa della CO₂ emessa rispetto alle auto Euro3.
- (11) Si prevede il raggiungimento dell'obiettivo ad aprile 2008. Il dato riportato è relativo al periodo d'uso delle caldaie nel 2007 e non registra i benefici che si determinano nel corso dei primi mesi dell'anno 2008.
- (12) La percentuale si riferisce alle linee telefoniche fisse.
- (13) La percentuale si riferisce alla popolazione residente.

Per quanto riguarda il raggiungimento degli obiettivi qualitativi stabiliti al 31/12/2006 per lo stakeholder Fornitori, si rinvia al relativo capitolo.

Riconoscimenti

Gli indici di Sostenibilità rappresentano indici azionari i cui titoli sono selezionati non solo in base a parametri economico-finanziari ma anche in forza di criteri sociali e ambientali. Il processo di selezione viene svolto da Agenzie di *rating* internazionali che valutano le aziende sulla base delle informazioni disponibili pubblicamente o sulla base di questionari, tenendo in considerazione le opinioni espresse dai media e dagli stakeholder. Il processo di selezione è molto rigoroso e soltanto le aziende ritenute meritevoli vengono ammesse a far parte degli indici. L'ammissione in tali indici riveste in genere importanza strategica per le aziende sia per le ricadute positive che ne derivano in termini di reputazione sia per il fatto che, oltre ai fondi pensione e ai fondi etici, sono sempre più numerosi gli investitori "tradizionali" che prediligono le aziende "sostenibili", a maggior ragione se ammesse in determinati indici, considerandole meno rischiose nel medio/lungo termine. La partecipazione al processo di

valutazione rappresenta inoltre un utile momento di riflessione interno all'azienda sui risultati raggiunti e le indicazioni delle Agenzie di *rating* a conclusione di tale processo, si rivelano spesso molto utili per pianificare le azioni di miglioramento futuro.

Telecom Italia è stata confermata in entrambe le categorie di indici di Sostenibilità del Dow Jones:

- Dow Jones Sustainability World Indexes (DJSI World), che includono 316 società *leader* nella Sostenibilità a livello mondiale;
- Dow Jones STOXX Sustainability Indexes (DJSI STOXX), che includono 154 società *leader* nella Sostenibilità a livello europeo.

L'Agenzia di *rating* SAM Sustainable Asset Management, che gestisce gli indici DJSI, ha conferito a Telecom Italia la distinzione "2008 Gold Class", assegnata alle aziende che si distinguono nell'ambito del proprio settore per la *performance* di Sostenibilità.

Telecom Italia è stata confermata in tutti gli indici rilevanti (*benchmark* e *tradable*) del FTSE4Good:

- FTSE4Good Global (900 aziende), le cui prime 100 aziende per capitalizzazione formano il FTSE4Good Global 100 - *tradable index*;
- FTSE4Good Europe (480 aziende), le cui prime 50 aziende per capitalizzazione compongono il FTSE4Good Europe 50 - *tradable index*;
- FTSE4Good Environmental Leaders Europe, che include 40 titoli selezionati nell'ambito del FTSE4Good Europe in base ai risultati conseguiti in materia di protezione dell'ambiente.

Telecom Italia è inoltre presente nei seguenti indici:

- ESI (Ethibel Sustainability Indexes):
 - Excellence Europe, composto da 202 titoli;
 - Excellence Global, composto da 338 titoli;
 - Pioneer Global, composto da 190 titoli.
- ASPI (Advanced Sustainable Performance Index) Eurozone composto da 120 aziende;
- ECPI (E.Capital Partners Indexes):
 - Ethical Global, composto da 300 titoli, con relativo *tradable index* inclusivo di 100 componenti;
 - Ethical Euro, composto da 150 titoli, con relativo *tradable index* inclusivo di 100 componenti;
 - Ethical EMU, composto da 150 titoli;
 - ECPI Global TOP 30;
- Axia Ethical e AXIA Euro Ethical Axia, composti da 40 titoli;
- KLD Sustainability Indexes:
 - Global, composto da 686 titoli;
 - Global ex US, composto da 485 titoli;
 - Europe, composto da 200 titoli.

Telecom Italia è inclusa tra le 20 aziende più scelte dai gestori di fondi "Green Social and Ethical" a livello europeo nella classifica redatta da Avanzi SRI Research/Vigeo Italia ove si posiziona al secondo posto nel settore TLC e al diciottesimo nella classifica intersettoriale.

Telecom Italia è stata inclusa tra le migliori 100 società del mondo per la qualità della reportistica di Sostenibilità nella "The Global Reporters 2006 Survey" condotta dall'Agenzia specializzata SustainAbility in collaborazione con l'UNEP (United Nations Environment Programme) e l'Agenzia di *rating* Standard & Poor's.

► Dati economici e valore aggiunto

Nelle seguenti tabelle viene calcolato sulla base dei dati contabili il valore aggiunto del Gruppo Telecom Italia, la sua ripartizione tra gli stakeholder e il relativo contributo.

GRUPPO TELECOM ITALIA - PRINCIPALI DATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI

(milioni di euro)	2007 (a)	2006 (b)	Variazione % (a-b)/b
Ricavi	31.290	31.275	0,05%
Totale ricavi e proventi operativi	31.703	31.881	(0,56%)
Margine Operativo Lordo (MOL)	11.617	12.850	(9,60%)
Risultato operativo	5.764	7.437	(22,50%)
Utile (perdita) dell'esercizio di spettanza della Capogruppo e dei Terzi	2.455	3.003	(18,25%)
Utile (perdita) dell'esercizio di spettanza della Capogruppo	2.448	3.014	(18,78%)
Capitale proprio al 31.12 (Capogruppo + Terzi)	26.985	27.098	(0,42%)
Indebitamento finanziario netto al 31.12	35.701	37.301	(4,29%)
Investimenti	6.155	5.320	15,70%
Personale a fine esercizio (unità)	83.429	83.209	0,26%

VALORE AGGIUNTO

(milioni di euro)	31.12.2007 (a)	31.12.2006 (b)	Variazione % (a-b)/b
Valore della produzione tipica ⁽¹⁾	31.871	31.767	0,3%
Consumi di materie prime e servizi esterni	(14.545)	(14.191)	2,5%
Valore aggiunto	17.326	17.576	(1,4%)
Partite diverse ⁽²⁾	3.474	2.982	16,5%
Valore aggiunto lordo	20.800	20.558	1,2%

(1) Include ricavi, variazione dei lavori in corso, variazione delle rimanenze, costi per lavori interni capitalizzati e contributi in conto esercizio.

(2) Rappresentano il saldo tra le seguenti voci del conto economico: altri costi/altri proventi operativi, dividendi deliberati, rettifiche di valore di attività finanziarie, proventi netti da partecipazioni, altri proventi finanziari, utili su cambi, utile netto da attività cessate/attività non correnti destinate ad essere cedute, utile netto derivante dalle attività in funzionamento.

RIPARTIZIONE VALORE AGGIUNTO TRA STAKEHOLDER E ALTRE CONTROPARTI

(milioni di euro)	31.12.2007 (a)	31.12.2006 (b)	Variazione % (a-b)/b
Dipendenti	2.933	3.005	(2,4%)
Istituzioni	3.057	3.691	(17,2%)
di cui			
– Oneri sociali e previdenziali	951	796	19,5%
– Imposte dirette	1.681	2.519	(33,3%)
– Imposte indirette	142	141	0,7%
– Contributi e canoni per l'esercizio di attività di TLC	283	235	20,4%
Azionisti	2.840	3.002	(5,4%)
Finanziatori	5.094	5.014	1,6%
Impresa (ammortamenti, stanziamenti a fondi rischi e oneri, altri stanziamenti rettificativi)	6.876	5.846	17,6%
Valore aggiunto distribuito agli stakeholder	20.800	20.558	1,2%

CONTRIBUTO AGLI STAKEHOLDER

(milioni di euro)		
Fornitori ⁽¹⁾	18.504	Consumi di materie prime e servizi esterni, investimenti industriali
Istituzioni ⁽²⁾	3.057	Oneri, imposte e contributi
Dipendenti	2.933	Costo del lavoro al netto dei contributi obbligatori
Azionisti	2.840	Dividendi deliberati
Finanziatori	5.094	Interessi e altri oneri finanziari

(1) La composizione del contributo allo stakeholder è illustrata nel capitolo Fornitori.

(2) La composizione del contributo allo stakeholder è illustrata nel capitolo Istituzioni.

► Strategia

La strategia di Sostenibilità per il 2008-2010

Il Gruppo agisce nella convinzione che le attività di *business* debbano essere svolte tenendo in considerazione le aspettative degli stakeholder, in linea con i principi stabiliti dagli *standard* internazionalmente riconosciuti a cui il Gruppo si ispira (si veda Introduzione/Riferimenti). L'impresa deve essere orientata al perseguimento di risultati economici senza perdere di vista il contesto ambientale e sociale in cui opera.

La strategia di Sostenibilità presentata nel 2007 per il triennio 2007-2009 è confermata e si fonda su:

- attenzione alla qualità del servizio, che viene monitorata costantemente dalle strutture preposte (capitolo Clienti/Customer Satisfaction);
- integrazione del *reporting* di Sostenibilità all'interno del Bilancio, a conferma della volontà del Gruppo di presentare la propria *performance* finanziaria congiuntamente con quella non finanziaria;
- valutazione dell'impatto in termini di Sostenibilità dei progetti di *business* presentati all'approvazione del Comitato Investimenti di Gruppo tramite la compilazione da parte del *project manager* proponente di una specifica scheda investimenti (Introduzione/Reporting e Pianificazione);
- coinvolgimento degli stakeholder nei processi aziendali (Introduzione/Stakeholder Involvement);
- evoluzione del *reporting* per una maggiore aderenza alle linee-guida del Global Reporting Initiative (GRI);
- definizione di obiettivi quantitativi in linea con i temi di maggiore rilievo per la Sostenibilità (Introduzione/Obiettivi 2008);
- integrazione tra Sostenibilità e innovazione: una specifica sezione è dedicata ai temi della responsabilità d'impresa all'interno del Piano tecnologico, documento con cui l'azienda definisce la propria strategia in termini di evoluzione della rete trasmissiva;
- la conferma degli impegni internazionali in materia di Sostenibilità tra cui l'adesione al Global Compact e il supporto all'*Alliance* con la Commissione Europea (Introduzione/Risultati e Riconoscimenti).

La strategia definita per i singoli stakeholder è riportata all'inizio dei capitoli dedicati.

Per assicurare che gli aspetti relativi alla Sostenibilità siano tenuti in adeguata considerazione nelle decisioni del *management* del Gruppo, sono stati assegnati degli obiettivi collegati al sistema di remunerazione variabile, riepilogati per stakeholder nella seguente tabella.

Stakeholder di riferimento	Obiettivi oggetto di incentivazione
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Customer Satisfaction</i> - Qualità del servizio erogato
Risorse Umane	<ul style="list-style-type: none"> - Indagini di clima aziendale - Salute e sicurezza dei dipendenti - Formazione su tematiche di sicurezza e ambiente - Programmi di formazione e crescita professionale - Attività di <i>welfare</i> e benessere dei dipendenti
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Consumi di materiali, energia e acqua - Emissioni - Gestione smaltimento rifiuti - Attività di bonifica ambientale
Mercato e Istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Compliance</i> a leggi, regolamenti, codici - Qualità e tempestività dell'informativa societaria
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> - Verifiche ambientali presso i fornitori
Comunità	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione di manifestazioni culturali - Qualità di iniziative/progetti per la Comunità

► Obiettivi 2008

In coerenza con l'analisi svolta sui temi di Sostenibilità di maggior rilievo (si veda in proposito il paragrafo "Hot Topics") e con gli impegni presi, il Gruppo ha definito obiettivi quantitativi per Clienti, Risorse Umane, Ambiente, Fornitori e *digital divide*, descritti brevemente di seguito e più ampiamente nei capitoli di riferimento.

Tali obiettivi, inclusi nel Piano di Sostenibilità 2008-2010, sono riportati nella tabella seguente.

Area di riferimento	Indicatore ⁽¹⁾	Unità di misura	Chiusura 2007	Target 2008
CLIENTI	Percentuale di rispetto dell'appuntamento con il tecnico presso la sede del cliente	%	98	98
RISORSE UMANE	Formazione - società italiane ⁽²⁾	Ore di formazione procapite ⁽³⁾	30	30,5
RISORSE UMANE	Formazione - società italiane ⁽²⁾ : <i>coverage</i> (n° di persone che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale popolazione)	%	84,3	85
AMBIENTE	Indicatore di eco-efficienza	Bit/Joule	873	1.130
AMBIENTE	Risparmio energetico da sistemi illuminanti a basso consumo (10 immobili)	kWh	0	3.000.000
AMBIENTE	Risparmio energetico per ottimizzazione resa elettrica 50 cabine tramite rifasamento ⁽⁴⁾	Kvar/h	0	1.950.000
AMBIENTE	Riduzione della potenza emessa da celle di Stazioni Radio UMTS ⁽⁵⁾	Numero celle aggiuntive con seconda portante	4.289	600
AMBIENTE	Qualifica SAR Italia ⁽⁶⁾	%	100	100
AMBIENTE	Qualifica SAR Brasile ⁽⁶⁾	%	0	25
AMBIENTE	Qualifica SAR Bolivia ⁽⁶⁾	%	0	40
AMBIENTE	Ulteriori sedi aziendali in cui predisporre la raccolta differenziata	Numero sedi	75	100
AMBIENTE	Riduzione dei consumi di carta	%	7,6	3
AMBIENTE	Carta riciclata acquistata ⁽⁷⁾	%	45	60
AMBIENTE	Trasformazione di 15 caldaie alimentate a gasolio con nuovi generatori/pompe di calore ⁽⁸⁾	Tonnellate di CO ₂ non emesse	182	200
AMBIENTE	Sostituzione di auto Euro3 con auto Euro4 ⁽⁹⁾	Tonnellate di CO ₂ non emesse	1.951	2.700
FORNITORI	Incremento verifiche sui fornitori relative a Etica e Sostenibilità	%	16	10
DIGITAL DIVIDE	Copertura ADSL ⁽¹⁰⁾	%	94	96
DIGITAL DIVIDE	Copertura IPTV ⁽¹⁰⁾	%	52	54
DIGITAL DIVIDE	Copertura UMTS ⁽¹¹⁾	%	76,5	81
DIGITAL DIVIDE	Copertura HSDPA ⁽¹¹⁾	%	70,6	81

(1) Gli obiettivi, se non diversamente indicato, si riferiscono alle attività di Telecom Italia S.p.A.

(2) Società italiane: Telecom Italia S.p.A., BU Media, BU Olivetti, Elettra S.p.A., TI Sparkle, Telecontact Center S.p.A., Path.Net S.p.A., Loquendo S.p.A., Matrix S.p.A.

(3) Il dato comprende la formazione in aula, *on line* e *on the job*.

(4) Il rifasamento delle cabine elettriche di trasformazione da media a bassa tensione consiste nell'inserimento di un dispositivo che, a parità di potenza attiva utilizzata, permette di ridurre le perdite nella rete di trasporto e quindi di ottimizzare i consumi.

(5) In condizioni di traffico elevato, utilizzando due portanti a radiofrequenza invece di una sola portante, la potenza totale emessa dalla Stazione risulta inferiore.

(6) La percentuale è calcolata sui modelli di terminali cellulari di tipo più diffuso e tecnologicamente innovativi. SAR: Specific Absorption Rate.

(7) Misurata rispetto al totale della carta acquistata per uso ufficio.

(8) L'alimentazione della maggior parte dei nuovi impianti è a gas.

(9) Dalle auto Euro4 si ottiene una riduzione del 30% circa della CO₂ emessa rispetto alle auto Euro3.

(10) La percentuale si riferisce alle linee telefoniche fisse.

(11) La percentuale si riferisce alla popolazione residente.

► Hot Topics

La Sostenibilità interessa tutti i processi dell'azienda ma alcuni temi rivestono particolare importanza e sono oggetto di attenta considerazione nell'attuazione del modello di *Corporate Responsibility* definito dall'azienda. Si tratta degli "hot topics" della Sostenibilità che sono stati individuati dal Gruppo Telecom Italia sulla base di:

- richieste effettuate dalle Agenzie di *rating* di Sostenibilità per l'ammissione agli indici di settore, attraverso i questionari di valutazione della *performance* del Gruppo;
- richieste degli investitori in occasione di *road show* dedicati o di contatti *one to one*;
- analisi dei media e dei *report* pubblicati dalle Agenzie specializzate;
- *benchmarking* delle attività di Sostenibilità svolte da altre aziende, nazionali ed estere.

Temi	Stakeholder	Impegno di Telecom Italia	Capitolo/Paragrafo di riferimento
Customer Care	Clienti, Risorse Umane	L'attenzione ai bisogni dei clienti e il miglioramento della loro soddisfazione è uno dei principali obiettivi di Telecom Italia ed è oggetto di numerosi progetti e iniziative.	Clienti/Centralità del cliente
Capitale umano	Risorse Umane, Istituzioni, Comunità	Le Risorse Umane rappresentano uno dei fattori critici di successo del Gruppo e sono oggetto di particolare attenzione. Numerose sono le iniziative in tema di Pari Opportunità, Sviluppo, Formazione, Salute e Sicurezza, <i>Welfare</i> .	Risorse Umane/Pari Opportunità, Interventi a favore dei dipendenti, Sviluppo, Formazione, Salute e sicurezza
Digital Divide	Clienti, Istituzioni, Comunità	La diffusione delle tecnologie delle comunicazioni può creare discriminazioni di tipo sociale e geografico. Il rischio di esclusione è elevato soprattutto per alcune fasce di popolazione quali gli anziani, i malati e i disabili. Telecom Italia ha messo in campo numerose iniziative per assicurare un'ampia disponibilità delle nuove tecnologie.	Clienti/Digital Divide
Stazioni Radio Base ed elettromagnetismo	Ambiente, Comunità, Istituzioni, Clienti	Telecom Italia utilizza le soluzioni tecnologiche che consentono di ottimizzare le emissioni elettromagnetiche e coinvolge gli stakeholder per individuare il posizionamento ottimale sul territorio delle Stazioni Radio Base, anche attraverso l'adozione di soluzioni di <i>co-sharing</i> .	Ambiente/Emissioni elettromagnetiche
Energia e cambiamento climatico	Ambiente, Fornitori, Istituzioni, Comunità, Clienti	Il Gruppo si impegna a ridurre le proprie emissioni attraverso il risparmio energetico, il ricorso a fonti energetiche alternative e promuovendo la dematerializzazione di beni e servizi.	Ambiente/Emissioni atmosferiche
Supply Chain	Fornitori, Comunità	Con la globalizzazione dei mercati e delle forniture, il controllo della <i>supply chain</i> diventa un elemento imprescindibile della Sostenibilità delle imprese. Il Gruppo sta mettendo in atto una serie di azioni presso i fornitori finalizzate alla tutela dell'ambiente e degli <i>standard</i> di lavoro.	Fornitori/Principali iniziative di Sostenibilità
Innovazione	Clienti, Istituzioni, Comunità, Ambiente	Il contesto competitivo e l'evoluzione delle tecnologie nel settore ICT caratterizzano la capacità di innovare come un'importante leva competitiva. I nuovi servizi di TLC possono contribuire sempre più a migliorare la qualità della vita delle persone e a diminuire l'impatto ambientale delle attività umane.	Clienti/Studio e sperimentazione di servizi innovativi
Contenuti su WEB	Clienti, Istituzioni	La diffusione di Internet costituisce una grande opportunità ma può essere fonte di pericoli, soprattutto per i minori. Telecom Italia ha messo in atto una serie di misure per la loro protezione.	Clienti/Protezione dei minori, Comunità/Attività 2007

► Stakeholder Involvement

Il coinvolgimento degli stakeholder nei processi decisionali dell'impresa rappresenta uno degli aspetti che maggiormente qualificano un'azienda responsabile e rientra nella strategia di Sostenibilità perseguita dal Gruppo.

Il coinvolgimento degli stakeholder da parte del Gruppo Telecom Italia riguarda principalmente i seguenti aspetti gestionali:

Stakeholder	Strumento utilizzato	Capitolo/Paragrafo di riferimento
Clienti	L'attività di collaborazione con le Associazioni dei consumatori prevede incontri finalizzati a garantire la tutela dei diritti dei clienti relativamente ai prodotti e servizi forniti dal Gruppo e a informare le Associazioni sui mutamenti organizzativi con possibile impatto sulla clientela.	Clienti/Rapporti con le Associazioni dei consumatori
Clienti	La rilevazione della <i>customer satisfaction</i> avviene attraverso il Sistema Integrato di Ascolto (SIA) che prende in considerazione sia la valutazione complessiva del cliente sia la valutazione specifica sulle ultime occasioni di contatto. I contributi raccolti vengono utilizzati per migliorare il servizio al cliente.	Clienti/Customer Satisfaction
Fornitori	A fine 2007 la Direzione Purchasing ha effettuato un sondaggio di soddisfazione presso i principali fornitori tramite un questionario <i>on line</i> . Le domande inserite nel questionario hanno consentito di valutare l'interazione con la Direzione Purchasing in tutte le fasi del processo di acquisto, raccogliendo il parere dei fornitori in merito.	Fornitori/Principali iniziative di Sostenibilità
Fornitori	Le verifiche, mirate a valutare le iniziative adottate su Etica e Sostenibilità, quali il rispetto dei principi di conduzione etica d'impresa e le procedure per assicurare la salute, la sicurezza e i diritti dei lavoratori, hanno portato la maggior parte delle aziende valutate a mettere in atto le azioni concordate, non soltanto nel proprio ambito, ma anche promuovendole presso i propri fornitori e instaurando un processo virtuoso lungo l'intera filiera.	Fornitori/Principali iniziative di Sostenibilità
Concorrenti	Telecom Italia ha siglato un accordo con Vodafone Italia che prevede la condivisione dei siti di accesso alla rete mobile riguardanti le infrastrutture passive (pali e tralicci, impianti elettrici e di condizionamento, infrastrutture civili). Grazie a questa intesa, le due società hanno dato attuazione all'indirizzo espresso dal Codice delle comunicazioni elettroniche, favorendo un utilizzo più efficiente delle infrastrutture di rete.	Ambiente/Emissioni elettromagnetiche
Concorrenti (Associazioni nazionali)	A livello nazionale Telecom Italia partecipa alle seguenti attività associative con i concorrenti: <ul style="list-style-type: none"> • DGTVI - Associazione per lo sviluppo del Digitale Terrestre in Italia; • Federazione Radio e Televisioni (FRT); • Forum sull'alta definizione (HD Forum); • Comitato Nazionale Italia Digitale (CNID); • Auditel; • Confindustria; • Fondazione Ugo Bordoni. 	Concorrenti/Attività associativa
Concorrenti (Associazioni internazionali)	A livello internazionale Telecom Italia partecipa alle seguenti attività associative con i concorrenti: <ul style="list-style-type: none"> • il BRT (Brussels Round Table); • l'ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association); • GSME (GSM Europe); • l'EIF (European Internet Foundation); • l'ERT (European Round Table of Industrialists); • l'ESF (European Service Forum); • EABC (European American Business Council); • BRUEGEL (Brussels European and Global Economic Laboratory); • ETP (European Telecommunications Platform); • ITU (International Telecommunications Union); • BIAC (Business and Industry Advisory Committee). 	Concorrenti/Attività associativa
Istituzioni	Nel dicembre 2007 è stato siglato un "Memorandum d'intesa" tra il Ministero delle Comunicazioni, Infratel Italia e Telecom Italia con l'obiettivo di ridurre, e in prospettiva eliminare, il <i>digital divide</i> , favorendo lo sviluppo d'infrastrutture in banda larga su tutto il territorio nazionale.	Clienti/Digital Divide
Istituzioni	Sono proseguite le attività di presidio per impedire la diffusione di pornografia minorile. Le aziende del Gruppo hanno costituito <i>team</i> di gestione degli abusi, chiamati "Abuse Desk", collaborando con le Autorità competenti per la rilevazione di materiale pedo-pornografico sulle reti del Gruppo.	Clienti/Protezione dei minori
Ambiente	Telecom Italia ha partecipato insieme ai maggiori <i>players</i> di settore alla redazione di un Codice di Condotta per il contenimento dei consumi energetici, promosso dalla Commissione Europea attraverso il Joint Research Centre.	Ambiente/Energia

Introduzione	Gli stakeholder esterni	Gli stakeholder interni	Parere
Ambiente	È stato avviato in collaborazione con la Seconda Università di Napoli e l'Agenzia nazionale per la Protezione dell'Ambiente e per i servizi Tecnici (APAT) un progetto per migliorare l'efficienza energetica e ambientale degli apparati per le telecomunicazioni attraverso l'uso di fonti rinnovabili, l'applicazione di strategie di risparmio energetico e interventi per ridurre le emissioni.		Ambiente/Energia
Comunità	Molte iniziative a favore della Comunità sono progettate e realizzate in <i>partnership</i> con Istituzioni e ONG, al fine di indirizzare gli sforzi verso il soddisfacimento delle esigenze della collettività. Tra queste si segnalano: <ul style="list-style-type: none"> • il progetto "Alice for children", in <i>partnership</i> con Twins International, per la realizzazione di 2 centri di accoglienza sul modello della casa famiglia nelle periferie degradate di Nairobi; • i "Pony della Solidarietà", iniziativa nata in collaborazione con gli Assessorati alle Politiche Sociali e con Associazioni di volontariato delle città coinvolte, finalizzata a fornire gratuitamente assistenza a domicilio agli over 65; • "Alfabetizzazione per giovani e adulti", in <i>partnership</i> con l'ONG "Pastoral da criança": un programma di istruzione scolastica nelle Comunità del nord-est e del sud del Brasile contrassegnate dal più alto tasso di esclusione sociale del Paese. 		Comunità/ Attività 2007
Comunità	"Il web per amico" è una campagna informativa per educare ragazzi, genitori e insegnanti alla navigazione sicura in Internet. La campagna è promossa dal Moige (Movimento Italiano Genitori) e sostenuta da Telecom Italia, Microsoft, Polizia Postale e delle Comunicazioni, Poste Italiane, con il patrocinio dei Ministeri delle Politiche per la Famiglia, delle Comunicazioni e dell'Interno.		Comunità/ Attività 2007
Risorse Umane	È stato effettuato un sondaggio tra i dipendenti del Gruppo sulla percezione delle iniziative di Sostenibilità poste in essere da Telecom Italia e sul relativo <i>reporting</i> . La sintesi dei risultati ottenuti è stata pubblicata sulla Intranet aziendale.		Introduzione/ Risultati e Riconoscimenti
Risorse Umane	Telecom Italia partecipa attivamente, insieme ad altre aziende e rappresentanti degli stakeholder e delle Istituzioni, ai laboratori attivati nell'ambito dell'Alleanza con la Commissione Europea del 22 marzo 2006. Tra questi vi sono il laboratorio sulla comunicazione della <i>performance</i> non finanziaria, di cui Telecom Italia è <i>co-leader</i> , il laboratorio sulle pari opportunità di carriera tra uomo e donna e quello sull'eco-efficienza.		Introduzione/ Risultati e Riconoscimenti
Risorse Umane	Il Progetto "Il Faro" è un'iniziativa di ascolto interno che si propone di definire piani di azione per migliorare il clima aziendale, sviluppare indicatori di <i>loyalty</i> interna e avviare azioni mirate allo sviluppo del <i>business</i> .		Risorse Umane/ Comunicazione interna
Risorse Umane	È stata creata la prima <i>community</i> Intranet <i>on line</i> dedicata alle iniziative di solidarietà sociale del Gruppo, uno spazio interattivo destinato al <i>social networking</i> .		Risorse Umane/ Comunicazione interna
Azionisti	È operativo il canale di comunicazione finanziaria e di interazione con gli azionisti individuali (<i>retail</i>) attraverso il Club degli azionisti TI Alw@ys ON.		Azionisti/ Comunicazione finanziaria
Azionisti	Organizzazione di incontri formali con il mercato a cui si aggiungono i contatti quotidiani attraverso incontri diretti e conversazioni telefoniche e un <i>road show</i> specifico dedicato agli investitori SRI (<i>Socially Responsible Investing</i>).		Azionisti/ Comunicazione finanziaria

Ulteriori informazioni sui progetti indicati nella tabella sono riportate nel canale di Sostenibilità del sito Internet di Gruppo.

Clienti



► Strategia

Le società del Gruppo Telecom Italia fondano l'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti sull'attenzione alla clientela e sulla disponibilità a soddisfarne le richieste. L'obiettivo perseguito è di garantire una risposta immediata e competente alle esigenze della clientela, informando i propri comportamenti a correttezza, cortesia e collaborazione.

► Centralità del cliente

Di seguito si riportano alcune delle principali iniziative poste in essere dal Gruppo allo scopo di migliorare la soddisfazione dei clienti.

- È stata completata l'estensione alla clientela residenziale del Progetto "Evolution" – avviato nel 2005 con l'obiettivo di fornire al cliente chiarezza, trasparenza e tempi certi per l'attivazione della linea telefonica – che ora copre tutti i servizi dati ("ADSL standard", "Alice Mia", "Alice Home TV", ecc.). L'operatore di *front end*, in fase di emissione dell'ordine, concorda con il cliente la data e l'ora dell'intervento del tecnico, aggiornando successivamente il cliente sullo stato della sua richiesta e sui relativi tempi di evasione. Dopo l'implementazione del Progetto "Evolution" è stato rilevato un *trend* in crescita della soddisfazione della clientela sul processo di attivazione della linea, con un incremento di oltre 10 punti percentuali rispetto a settembre 2005. I risultati finora raggiunti fanno prevedere per il 2008 l'estensione del Progetto alla clientela "affari" e a servizi di prossimo lancio.
- Il portale 187.it, perfezionato nel corso del 2007, rappresenta un importante strumento di *caring* a disposizione dei clienti residenziali di Telecom Italia. Oltre alle informazioni sui servizi offerti, i clienti possono trovare altre funzionalità, tra cui:
 - Visualizzazione fatture
Il cliente può:
 - vedere il proprio Conto Telecom Italia direttamente *on line*, prima che gli sia recapitato via posta;
 - consultare gli ultimi sei bimestri *on line*, con l'opportunità di vederli in formato "pdf", salvarli sul PC e "navigare" tra le voci di costo delle singole fatture;
 - ricevere chiarimenti su tutte le voci presenti nella fattura, verificare le eventuali variazioni dell'ultima fattura rispetto alle precedenti, inviare le segnalazioni al Servizio Clienti e ottenere una risposta entro 24 ore;
 - disporre della documentazione integrale delle telefonate, con le ultime cifre dei numeri chiamati oscurate;
 - per i clienti che hanno attivo un collegamento "Alice Free", avere sotto controllo i consumi effettuati prima che siano fatturati sul Conto Telecom Italia; il servizio riporta tutte le connessioni con l'indicazione di data, ora, fascia tariffaria e durata;
 - analizzare i dati di traffico degli ultimi sei bimestri in forma tabellare e grafica;
 - consultare lo stato del pagamento degli ultimi sei bimestri;
 - ricevere un messaggio di avviso bimestrale, tramite e-mail, della disponibilità in linea dell'ultimo Conto emesso;
 - rinunciare a ricevere il Conto Telecom Italia in versione cartacea, risparmiando le spese di spedizione.

- La tua linea
Il servizio offre la possibilità di consultare:
 - le informazioni anagrafiche, le informazioni esposte in elenco e il consenso *privacy*;
 - l'indirizzo di recapito del Conto Telecom Italia, modificabile direttamente via web;
 - le telefonate abilitate e disabilitate (ad esempio verso le numerazioni non geografiche come 899, 166, 144), con la possibilità di modificarle direttamente *on line*;
 - le modalità di ricezione del Conto (cartacea o *on line*), modificabile direttamente via web;
 - i servizi e i pacchetti di sconto attivi sulla linea (ad esempio “Teleconomy”, “Alice”), con la possibilità di modificare *on line* le caratteristiche e i profili delle offerte.
- Le tue pratiche
Il servizio offre la possibilità di seguire lo stato di avanzamento delle pratiche aperte.
- I pagamenti on line
Il cliente può pagare il suo Conto *on line*, senza alcun costo aggiuntivo.
- Per la clientela affari è stato avviato un progetto di *customer care* dedicato allo scopo di:
 - fornire visibilità della data entro la quale le richieste sono soddisfatte o di eventuali problematiche;
 - dare visibilità a tutti gli operatori dei *call center* della data di prevista chiusura della segnalazione, in modo da facilitare la relazione con il cliente in caso di richiamata.
- Per l'assistenza tecnica ai clienti residenziali e *microbusiness* fonia, la piattaforma informatica di gestione della clientela in uso agli operatori è stata perfezionata allo scopo di migliorare e semplificare il colloquio cliente/operatore. Sono stati inoltre estesi e affinati sullo strumento diagnostico “Alice ti Aiuta” (presente sul sito “Aiuto Alice” e distribuito con il *kit* di installazione di Alice) i *tool* di pre-diagnosi e telemetria a disposizione del cliente. Sul sito è stata introdotta un'assistente digitale per guidare la navigazione.
- Per migliorare i rapporti con i clienti è stato erogato un corso di formazione su comunicazione e tecniche di relazione, che ha interessato tutti gli operatori di *customer care* dei servizi tecnici.
- Per il *Customer Care* delle telefonia mobile è stata implementata una nuova tecnologia in grado di attivare:
 - la gestione dinamica della chiamata: re-instradamento delle richieste verso i centri di maggior disponibilità, con conseguente riduzione dei tempi di attesa e degli abbandoni;
 - il *Virtual Queuing*: gestione centralizzata di un'unica coda virtuale, con ricadute positive sull'efficienza delle risposte;
 - il *Queue to Agent*: re-instradamento di un cliente verso lo stesso agente nel caso in cui il cliente chiami più di una volta.

Per ulteriori dettagli, si veda il sito www.telecomitalia.it (Sostenibilità/Stakeholder/Clienti).

► Customer Satisfaction

La rilevazione della *Customer Satisfaction* avviene attraverso il Sistema Integrato di Ascolto (SIA) che prende in considerazione sia la valutazione complessiva del cliente, frutto di tutti i suoi contatti con il gestore, sia la valutazione specifica sulle ultime occasioni di contatto (es. l'attivazione di una linea ADSL o un contatto per informazioni, richieste amministrative o segnalazioni di disservizi/reclami). I contributi raccolti vengono utilizzati per migliorare i processi organizzativi, al fine di fornire un servizio sempre più rispondente alle esigenze del cliente.

Le rilevazioni della *Customer Satisfaction* effettuate dall'azienda sono di due tipi:

- la rilevazione “a freddo” si basa sulla percezione complessiva maturata dal cliente, non è collegata temporalmente a un evento specifico di *customer experience* e consente di analizzare le relazioni causa-effetto che determinano la soddisfazione del cliente. Si tratta di un sistema di rilevazione, in linea con quello utilizzato per la costruzione dell'ACSI (*American Customer Satisfaction Index*), basato su un indicatore comparabile a livello intersettoriale e internazionale, stabile e dotato di capacità predittive. Tale indicatore

fornisce importanti indicazioni sulle leve da utilizzare per migliorare la *Customer Satisfaction*. La rilevazione “a freddo” è estesa a tutti i segmenti di clientela, *consumer e business*;

- la rilevazione “a caldo” viene effettuata in un momento immediatamente successivo all’evento oggetto di indagine. Gli intervistati sono chiamati a esprimere, in base al ricordo ancora “caldo” della chiamata, una valutazione complessiva del servizio ricevuto (*overall satisfaction*) e una valutazione su singoli aspetti dell’esperienza (es. tempi di attesa per parlare con l’operatore, cortesia e competenza).

I dati contenuti nelle seguenti due tabelle si riferiscono alla rilevazione “a freddo”.

	Segmento clientela	Soddisfazione funzionamento linee ^(*)	Soddisfazione fatturazione ^(*)
Telefonia Fissa	Consumer	86,2%	77,5%
	Business	81,9%	72,1%

	Segmento clientela	Soddisfazione copertura rete ^(*)	Soddisfazione fatturazione ^(*)
Telefonia Mobile	Consumer	87,5%	77,9%
	Business	86,9%	82,7%

(*) Percentuale dei clienti “molto soddisfatti” e “soddisfatti” (TOP2) nella scala di soddisfazione a 5 livelli: molto soddisfatto, soddisfatto, non del tutto soddisfatto, poco soddisfatto, per niente soddisfatto. Valore medio ponderato nel 2007.

I dati contenuti nella seguente tabella sono invece riferiti alla rilevazione “a caldo”.

La soddisfazione della clientela per il Customer Care

	Segmento clientela	Soddisfazione complessiva ^(**)	Cortesia dell’operatore ^(***)	Competenza dell’operatore ^(***)
Telefonia Fissa	Consumer ⁽¹⁾	62,5%	88,9%	74,0%
	Business ⁽²⁾	56,3%	87,1%	70,5%
Telefonia Mobile	Consumer ⁽³⁾	78,0%	91,8%	82,0%
	Business ⁽⁴⁾	66,1%	91,5%	71,7%

(**) Percentuale dei clienti “molto”, “abbastanza” e quota positiva dei “così così” soddisfatti (TOP2+) nella scala di soddisfazione a 5 livelli: molto, abbastanza, così così, poco, per niente. Ai clienti che si dichiarano “così così” soddisfatti è sottoposta un’ulteriore domanda per capire se tale valutazione è prevalentemente riconducibile alla positività (sufficienza/accettabilità) o alla negatività (insufficienza/inaccettabilità). Valore medio ponderato nel 2007.

(***) Percentuale dei clienti “molto” e “abbastanza” soddisfatti (TOP2) nella scala di soddisfazione a 5 livelli: molto, abbastanza, così così, poco, per niente. Valore medio ponderato nel 2007.

(1) Assistenza fornita dal Servizio 187.1 per informazioni, richieste commerciali e amministrative.

(2) Assistenza fornita dai Servizi 191.1 e 191.9.1 per informazioni, richieste commerciali e amministrative.

(3) Assistenza fornita dal Servizio 119.

(4) Assistenza fornita dal Numero Verde *Business*.

Oltre alle indagini sui servizi di telefonia fissa e mobile, particolare attenzione viene rivolta alla soddisfazione dei clienti ADSL. Nel 2007 sono state condotte indagini campionarie ad hoc, precedute nel 2006 da appositi *focus group* effettuati per individuare le aree di maggiore sensibilità dei consumatori. Queste aree sono poi divenute oggetto dell’indagine svolta attraverso interviste telefoniche.

In questo modo il Gruppo ha rilevato le conoscenze e le opinioni dei consumatori sul *broadband*, le potenzialità di evoluzione della domanda, le opportunità per innovare e ampliare l’offerta ADSL.

La customer satisfaction nel sistema di incentivazione manageriale

Il sistema di incentivazione manageriale a breve termine di Telecom Italia prevede, tra gli obiettivi destinati alla totalità delle risorse incentivate, un obiettivo legato alla soddisfazione del cliente, declinato in funzione del ruolo ricoperto. Gli indicatori elementari utilizzati sono quelli originati dalla rilevazione “a freddo” ACSI e sono specifici per mercato (fisso, mobile) e per segmento di clientela; la media ponderata degli stessi costituisce l’indice globale di *Customer Satisfaction* di Telecom Italia S.p.A.

► Certificazioni

Le realtà aziendali che hanno un impatto significativo sui prodotti e servizi offerti e, più in generale sulla Comunità, dispongono di certificazioni atte ad assicurare l'adozione di procedure e comportamenti in linea con le aspettative degli stakeholder rilevanti.

In particolare, l'attenzione al cliente e alla qualità dei prodotti e servizi offerti è manifestata dalla certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000, l'interesse verso l'ambiente è alla base della certificazione secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004, la sicurezza delle informazioni è certificata con riferimento alla norma ISO 27001:2005.

Nel prospetto seguente sono indicate le certificazioni ottenute dalle diverse Funzioni/Società del Gruppo, relative a processi e attività aziendali particolarmente rilevanti.

Informazioni di maggior dettaglio sono disponibili sul sito www.telecomitalia.it (Sostenibilità/ Il nostro modello/Certificazioni).

	Certificazione	Società/attività certificate
Telecom Italia S.p.A.	ISO 9001	Funzioni: Domestic Fixed Services, Top Client & ICT Services, Quality & Field Services Management, Domestic Mobile Services - Sales Consumer, Technology, Purchasing Società: TI Sparkle, Elettra Tlc, Path.Net, Loquendo
	ISO 14001	Funzioni: Technology Società: TI Sparkle, Elettra Tlc
	AUDIWEB (*)	Società: Matrix
	ISO 27001	Funzioni: ICT Operations di Technology
Olivetti S.p.A.	ISO 9001	Funzioni: Business & Market Development, Product & Technology Development, Industrial Operations, Market Communication
	ISO 14001	Stabilimento Olivetti di Arnad (AO)
Mobile Brasile e altre	ISO 9001	Società: TIM Brasil S.A., TIM Nordeste S.A.

(*) Audiweb certifica al mercato informazioni di carattere quantitativo e qualitativo sulla fruizione dei mezzi operanti su Internet e sui sistemi *on line*.

Per il 2008 sono programmate nuove certificazioni, attualmente in fase avanzata di implementazione:

- certificazione OHSAS 18001 (requisiti di un Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul lavoro) e ISO 14001 delle strutture di *call center* di Roma (Via Oriolo Romano) e Napoli (Centro Direzionale);
- certificazione ISO 14001 (requisiti di un Sistema di Gestione Ambientale) della funzione Immobili e Servizi - Facility Management;
- estensione della certificazione ISO 9001 (requisiti di un Sistema di Gestione per la Qualità) a tutta la Direzione Purchasing.

► Digital Divide

La diffusione delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni crea sensibili opportunità di progresso per la popolazione. Telecom Italia è consapevole della necessità di dover gestire questa diffusione in maniera ottimale, per evitare di esporre la Comunità al rischio di divari per ragioni geografiche e sociali.

Digital Divide geografico

Il "Piano anti *digital divide*", annunciato da Telecom Italia nel 2006, ha l'obiettivo di estendere la copertura ADSL che, a fine 2007, ha raggiunto il 94% del totale delle linee fisse di Telecom Italia. Nello stesso periodo la IPTV copriva il 52% delle linee fisse di Telecom Italia.

Per quanto riguarda l'accessibilità del *broadband* da radiomobile, la percentuale di popolazione residente coperta da UMTS di Telecom Italia a fine 2007 era del 76,5%. Sempre su radiomobile, un importante sviluppo è stato dato alla tecnologia HSDPA, che consente di raggiungere 3,6 Mbp/s e che, nello stesso periodo, copriva il 70,6% della popolazione.

Con l'ausilio del gruppo di lavoro dedicato al *digital divide* nel 2007 è stato sviluppato un importante strumento aziendale di supporto operativo e decisionale denominato "*Digital Divide Project*" (DDP). Il DDP contiene la mappa completa, attuale e futura, del territorio italiano in merito alla copertura ADSL, ADSL 2+, 20M/IPTV. Il DDP viene utilizzato non solo per la gestione quotidiana della banda larga, ma anche per orientare, per quanto possibile, gli interventi della Rete verso le località più esposte al *digital divide*.

Il 18 dicembre 2007 è stato siglato un "Memorandum d'intesa" tra il Ministero delle Comunicazioni, Infratel Italia e Telecom Italia. L'intesa avvia un'attività congiunta per definire un piano rivolto a ridurre, in maniera sensibile, il numero delle aree non abilitate alla banda larga, sia nel Sud (laddove già operava Infratel) sia nel Centro Nord (in base agli accordi che il Ministero ha concluso e sta raggiungendo con le Regioni). L'obiettivo è ridurre, e in prospettiva eliminare, il *digital divide*, favorendo lo sviluppo di infrastrutture in banda larga su tutto il territorio nazionale.

Digital Divide sociale

L'appartenenza a gruppi sociali svantaggiati per ragioni fisiche, anagrafiche o di censo può portare all'esclusione dai benefici dell'ICT.

Le principali linee d'intervento del Gruppo Telecom Italia per la riduzione del *digital divide* sociale sono:

- diffusione della cultura dell'ICT;
- supporto agli anziani;
- supporto alle persone diversamente abili;
- supporto nelle aree in via di sviluppo.

Maggiori informazioni sulle singole linee di intervento sono contenute nel capitolo Comunità.

Il digitale terrestre

Telecom Italia Media - La7 ha contribuito al processo di transizione del nostro Paese verso la televisione digitale favorendo l'avvio delle Aree *All Digital* in Sardegna e Valle d'Aosta, in vista dello *switch-off* del 2012. In queste aree, a partire da aprile 2007, le trasmissioni di Qoob, Raidue e Rete Quattro sono già diffuse esclusivamente tramite tecnologia digitale terrestre. Ai clienti TI Media - La7 è stato fornito tutto il supporto tecnico-informativo necessario, grazie anche all'ausilio di un *call center* istituito in collaborazione con il Ministero delle Comunicazioni.

► Ricerca e innovazione nella e-security

Le attività di ricerca e sviluppo nel settore della sicurezza delle informazioni si sono concentrate principalmente su:

- strumenti innovativi per la protezione efficace e tempestiva dagli attacchi alle nuove infrastrutture di rete e servizi, con particolare attenzione alle soluzioni in grado di identificare i più deboli segnali di un attacco informatico;
- strumenti innovativi per l'analisi predittiva del livello di esposizione al rischio, mediante l'utilizzo avanzato di tecniche di simulazione;
- sistemi che consentono di gestire i meccanismi di sicurezza modificando automaticamente le regole di funzionamento al variare degli scenari di rischio e degli obiettivi di sicurezza;
- servizi per la protezione dei terminali mobili di nuova generazione;
- tecnologie innovative per rendere i dati anonimi, ove ciò sia necessario per il loro trattamento in conformità alla normativa vigente, semplificando i relativi processi di gestione.

L'attività di ricerca è accompagnata dallo sviluppo di brevetti, per la tutela dell'innovazione prodotta, e dalla pubblicazione di articoli, per la divulgazione scientifica dei risultati conseguiti.

► Studio e sperimentazione di servizi innovativi

Di seguito si riportano le principali sperimentazioni sui servizi innovativi, progettate dai laboratori del Gruppo Telecom Italia in collaborazione con Istituti di ricerca e Università italiane e straniere.

Riduzione del consumo di energia elettrica

- Sistema di controllo energetico e ambientale per le centrali di Telecom Italia che analizza e segmenta i consumi, controllandoli da remoto e in tempo reale tramite rete *wireless*.
- Soluzione di gestione e controllo dei consumi di acqua e di energia elettrica in ambiente domestico, tramite *wireless sensor network* e terminali fissi e/o mobili.

Sviluppo di tecnologie per ridurre l'impatto ambientale

- Servizi di infomobilità (es. gestione viabilità, informazioni sul traffico, servizi di pagamento, servizi di navigazione) e fornitura dell'infrastruttura tecnologica tramite unità specifiche a bordo del veicolo (*On Board Unit*).
- Gestione informatizzata delle zone di posteggio a pagamento. Mediante terminale mobile si rileva la posizione degli utilizzatori e dei veicoli, indicando loro le aree di posteggio più favorevoli e le modalità per il raggiungimento, identificando l'eventuale permesso di parcheggio e applicando la tariffa corretta.
- Gestione dinamica dell'accesso di autoveicoli in aree urbane regolamentate attraverso sistemi di telefonia mobile personali o dispositivi collocati sui veicoli.
- Gestione del traffico attraverso dispositivi posizionati negli autoveicoli. I test saranno svolti in *partnership* con la società Autostrade S.p.A.
- Soluzione di controllo remoto, in tempo reale, degli interventi dei pompieri, grazie a un sensore ZigBee (*Body Area Network*) integrato nell'equipaggiamento. La soluzione è stata presentata al Ministro degli Interni.

Servizi di assistenza

- Servizio di tele-assistenza tramite il controllo di parametri quali frequenza cardiaca, temperatura del corpo, movimento. Il servizio include la possibilità di chiedere aiuto tramite un *Panic Button*. La comunicazione con il centro servizi avviene tramite l'utilizzo della tecnologia innovativa ZigBee, inserita nei videotelefonati o nei terminali mobili.
- Chioschi della salute: progetto in collaborazione con Parmalat per il controllo di parametri personali importanti (come il peso, l'indice di massa corporea, la percentuale di grasso nel corpo, la pressione sanguigna) tramite dei chioschi sanitari collegati a un Centro Servizi.
- Monitoraggio da remoto di alcuni parametri fisiologici, indirizzato a pazienti con patologie croniche (diabetici, cardiopatici, bronchitici cronici).
- Servizio di *geofencing* con lo scopo di supportare la mobilità all'aperto dei pazienti con disabilità mentali (es. Alzheimer), attraverso la definizione di aree sicure e l'utilizzo di funzionalità di localizzazione degli apparati e della rete mobile.

Un Consorzio per l'infomobilità

Telecom Italia e Magneti Marelli, primaria azienda operante nel mercato della componentistica, hanno creato un Consorzio per i nuovi servizi di infomobilità al fine di realizzare e commercializzare una piattaforma tecnologica aperta che garantisca la connessione costante con i servizi di informazione e intrattenimento e favorisca scelte di guida più consapevoli (*ecodriving*) che minimizzino la congestione da traffico. Il sistema consentirà un'integrazione fra l'ambiente *automotive* e quello ICT, grazie a un sistema telematico in vettura che fa dialogare il veicolo con gli applicativi *software* dei vari *service provider*. Tale applicazione potrà essere utilizzata dalle autorità pubbliche per fornire informazioni sulle condizioni delle strade e del traffico (per evitare ingorghi, pagare pedaggi e parcheggi, gestire l'accesso a zone di traffico limitato, ecc.) e dalle imprese che gestiscono flotte aziendali per localizzare i veicoli e metterli in comunicazione tra loro.

► Protezione dei minori

Per la tutela dei minori dai contenuti per adulti e, più in generale, dai contenuti che possono ledere lo sviluppo psico-fisico (es. contenuti violenti, razzisti o offensivi dei sentimenti religiosi), le società del Gruppo hanno intrapreso le azioni di seguito descritte.

- Sono state emanate linee-guida per la classificazione e la verifica dei contenuti erogati dal Gruppo. Tali linee riguardano non solo i contenuti offerti direttamente ma anche i contenuti di proprietà di terze parti che offrono servizi propri, acquistando spazi all'interno dei portali di Telecom Italia.
- Sono stati definiti i sistemi di filtraggio e le procedure per l'offerta del Gruppo di contenuti *adult* su Internet. Queste misure sono volte a impedire ai minori l'accesso ai contenuti *adult* disponibili sui portali del Gruppo.
- I contenuti proposti dal Gruppo su piattaforma mobile non rientrano nella categoria dei contenuti da sottoporre a filtraggio. Nel caso in cui il Gruppo dovesse, nel 2008, lanciare servizi per adulti su piattaforma mobile, sarebbero prese misure idonee di protezione e di filtraggio. Viene offerta ai genitori e a chiunque lo desideri la possibilità di attivare "blacklist", ovvero di oscurare la navigazione da terminale mobile su siti selezionati. Si è inoltre dato luogo all'accertamento della conformità a quanto prescritto dalla recente Delibera n. 661/06/CONS "Misure di sicurezza in materia di tutela dei minori da implementare sui terminali mobili di videofonia" pubblicata sul sito AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) il 29/11/2006.
- Per quanto riguarda i servizi voce a sovrapprezzo, Telecom Italia sottopone a un PIN l'accesso ai servizi aventi contenuti osceni, che comunque non rientrano tra i servizi offerti dal Gruppo.
- Le televisioni del Gruppo non trasmettono contenuti che richiedono sistemi di filtraggio. Le modalità di trasmissione sono rispettose della normativa vigente e conformi alle linee-guida di cui sopra.
- Sono in corso di definizione ulteriori linee di condotta da adottare con riferimento all'offerta di contenuti/servizi sui portali aziendali (Rosso Alice e Virgilio).

Nel 2007 sono proseguite le attività di presidio per impedire la diffusione di pornografia minorile. Le aziende del Gruppo hanno costituito *team* di gestione degli abusi, chiamati "Abuse Desk", che sono il punto di contatto tra gli utenti dei servizi e l'azienda per quanto riguarda la segnalazione di abusi o l'uso improprio dei servizi. Per i servizi Internet sono stati istituiti "Abuse Desk" differenziati per tipologia di servizio (residenziale e *business*) che oltre a gestire le segnalazioni effettuate dagli utenti su problematiche in tema di *abuse* legate ai servizi offerti dal Gruppo, comunicano alle Autorità competenti, attraverso un Referente di Polizia Postale, eventi rilevanti, come la presenza di materiale pedo-pornografico sulle reti del Gruppo. Per i servizi interattivi, come *Chat*, *Forum* e *Blog*, offerti dai fornitori di servizi del Gruppo, è stato predisposto un sistema di prevenzione basato sulla presenza di "moderatori", con il compito di individuare e segnalare la presenza di materiale illecito e di bloccarne la diffusione.

► Rapporti con le Associazioni dei consumatori

Il Gruppo Telecom Italia pone la massima attenzione alla tutela degli interessi dei consumatori e ai rapporti con le Associazioni che li rappresentano, in un contesto di leale collaborazione e trasparente informazione reciproca.

L'attività di collaborazione con le Associazioni dei consumatori è stata avviata nel 1983.

Nel corso degli anni sono stati stipulati vari accordi e il Gruppo Telecom Italia collabora attivamente con 17 tra le principali Associazioni. Tale collaborazione prevede incontri finalizzati sia a garantire la tutela dei diritti dei clienti in relazione ai nuovi prodotti e servizi forniti dal Gruppo, sia a presentare i principali progetti di sviluppo organizzativo che possono avere impatto sulla clientela (es. la riorganizzazione di alcuni processi di *customer care* o le modalità informative nei confronti dei clienti sulla possibilità di abilitare/disabilitare le numerazioni non geografiche attraverso un apposito PIN).

Telecom Italia trasmette con regolarità le seguenti informative alle Associazioni:

- Conto Telecom Italia: i messaggi inviati mensilmente, riportati nella sezione "Telecom News" del Conto Telecom Italia, che riguardano le variazioni di prezzo, il lancio di nuovi servizi e offerte, le informazioni istituzionali e, in generale, le notizie utili alla clientela;

- In linea con Te: informative istituzionali, concernenti generalmente le manovre tariffarie e le iniziative intraprese in ottemperanza a specifici riferimenti normativi, che Telecom Italia pubblica sui quotidiani a maggior tiratura nazionale.

In qualità di socio fondatore il Gruppo partecipa al *Consumers' Forum*, che raggruppa le Associazioni dei consumatori, imprese, Istituti di ricerca, e si occupa di temi legati al consumerismo. Allo scopo di promuovere lo sviluppo di un consumerismo collaborativo e fornire *feedback* strategici alle funzioni del Gruppo competenti in materia, nel 2007 sono stati organizzati alcuni importanti convegni ("Media, Consumatori e Consumerismo", "Authority: quali strategie per il futuro?") che hanno visto la presenza delle più alte cariche istituzionali. Inoltre, nell'ambito del *Forum*, con il sostegno propositivo e organizzativo di Telecom Italia, sono curate le iniziative di formazione congiunta con le Associazioni relative alla Conciliazione.

Conciliazione

Frutto della collaborazione con le Associazioni sono le procedure di conciliazione di tipo "paritario" di seguito descritte che, a partire dal 1991, hanno consentito la soluzione di circa 48.000 controversie con i clienti.

La procedura di conciliazione fra Telecom Italia e le Associazioni dei consumatori adotta il modello "paritetico" che prevede una diretta responsabilità delle due controparti: il cliente, che affida un pieno mandato a trattare la sua controversia al rappresentante dell'Associazione da lui scelta e l'azienda, che interviene attraverso un suo rappresentante, anch'esso con pari mandato. La discussione della domanda di conciliazione avviene presso le segreterie di conciliazione, ospitate nelle sedi Telecom Italia dislocate sul territorio nazionale. La procedura è completamente gratuita per il cliente. A partire dalla presentazione della domanda e per i successivi 45 giorni, Telecom Italia si astiene da qualunque attività nei confronti del cliente e si impegna a produrre entro tale termine una proposta di risoluzione della controversia, che si conclude con la redazione di un verbale di conciliazione che il cliente può scegliere di sottoscrivere. In caso di sottoscrizione di entrambe le parti, il verbale acquista titolo immediatamente esecutivo. Il cliente che non sottoscrive il verbale è libero di adire le ordinarie vie legali, qualora lo ritenga opportuno. La procedura di conciliazione è accessibile per i clienti Telecom solo dopo aver concluso in maniera insoddisfacente la normale procedura di reclamo.

Fornitori



GRUPPO TELECOM ITALIA

(milioni di euro)	Esercizio 2007	Esercizio 2006
Consumi di materie prime e servizi esterni (al netto del canone o contributo)	14.262	13.956
– di cui parti correlate	288	263
Investimenti industriali	5.520	5.114
– di cui parti correlate e capitalizzazioni interne	990	1.039
Totale apporto	19.782	19.070
Parti correlate e capitalizzazioni interne	(1.278)	(1.302)
Totale apporto netto	18.504	17.768

► Strategia

Nel Gruppo Telecom Italia il processo d'acquisto è finalizzato all'approvvigionamento di prodotti/servizi alle migliori condizioni di mercato, assicurando al contempo i requisiti di qualità, sicurezza e rispetto ambientale dei prodotti/servizi acquistati. Il processo di acquisto si basa sul confronto competitivo di offerte tecnico-economiche di fornitori selezionati in base a procedure aziendali valide a livello di Gruppo e improntate all'eticità negoziale. Il Gruppo intende garantire la qualità dei processi d'acquisto e il loro miglioramento continuo, attraverso la certificazione ISO 9001:2000 che è stata già conseguita da alcune funzioni della Direzione Purchasing che ne completerà l'ottenimento nel corso del 2008, come specificato di seguito.

► Generalità

Il processo di selezione, valutazione e controllo dei fornitori del Gruppo Telecom Italia si concretizza, per le categorie merceologiche a maggior rischio, in una fase precontrattuale di qualificazione in cui si valutano le caratteristiche economico/finanziarie e tecnico/organizzative dei potenziali fornitori, al fine di un'eventuale iscrizione nell'Albo Fornitori del Gruppo.

A ogni fornitore del Gruppo è richiesto di dichiarare l'impegno, per sé e per gli eventuali subappaltatori autorizzati, collaboratori e dipendenti, a osservare i principi etico-comportamentali contenuti nel Codice Etico e di Condotta del Gruppo.

Successivamente, le aziende presenti nell'Albo Fornitori che, a seguito di competizione/trattative abbiano ricevuto ordini di acquisto, sono di norma sottoposte a controlli nel corso della fornitura, che vanno dal monitoraggio di *vendor rating* (valutazione sistematica della fornitura) al controllo di Qualità Entrante (vincolante ai fini dell'accettazione/utilizzo del bene acquistato).

Per maggiori dettagli su tali attività si rimanda alla sezione Acquisti del Portale Fornitori (<http://suppliers.telecomitalia.it/>).

► Controlli

Sono stati effettuati in ambito tecnico oltre 8.500 controlli sull'esecuzione di lavori che hanno riguardato principalmente le fasi di installazione di nuovi impianti e la fase di erogazione di prestazioni e lavori.

Di seguito si sintetizzano i principali controlli effettuati sui fornitori nell'ambito della Direzione Purchasing nel corso del 2007.

- Qualificazione fornitori: effettuate 871 verifiche di qualificazione relative a 504 fornitori, delle quali 254 con esito negativo e 91 con esito di riserva a tempo determinato.
- Qualificazione subappaltatori: effettuate 124 verifiche di qualificazione, delle quali 7 con esito negativo.
- Monitoraggi di *vendor rating*: 75 report emessi, relativi a 366 fornitori e 44 categorie d'acquisto.
- Audit tecnico-organizzativi presso le sedi dei fornitori per controlli di Qualità Entrante relativi a prodotti e servizi: 545 lotti di prodotto controllati, di cui 55 bloccati per non conformità.
- Audit tecnico-organizzativi presso le sedi dei fornitori per iter di qualificazione: effettuate 273 verifiche relative a 171 fornitori, delle quali 34 con esito negativo e 29 con esito di riserva a tempo determinato.
- Audit tecnico-organizzativi presso le sedi dei subappaltatori a maggior rischio (attività impiantistiche-operative) per iter di qualificazione e autorizzazione all'utilizzo da parte delle imprese fornitrici: effettuate 166 verifiche relative a 115 fornitori, delle quali 5 con esito negativo e 14 con esito di riserva a tempo determinato.

Infine, sono stati definiti i criteri per il monitoraggio sistematico, anche ai fini del *vendor rating*, del numero e della gravità degli infortuni occorsi ai dipendenti dei fornitori del Gruppo Telecom Italia per i comparti merceologici a maggior rischio (lavori di rete, installazione Stazioni Radio Base e lavori di centrale/edili).

Il modello definito è stato mutuato dalla Norma UNI 7249 ed. 95 "Statistica sugli infortuni del lavoro" e consente di rilevare specifici indicatori (es. Indice di Gravità, Indice di Frequenza).

Dal confronto dei valori rilevati con il valore medio calcolato per tutti i fornitori dei comparti monitorati e con gli indici pubblicati dall'INAIL, si potranno definire con i fornitori le necessarie azioni onde stimolare il miglioramento continuo (obiettivo infortuni zero).

► Principali iniziative di Sostenibilità

Nel corso del 2007 sono state attuate le seguenti iniziative:

- applicazione delle "Linee-Guida per la Valutazione del Ciclo di Vita dei prodotti" (emesse a fine 2006) a 50 fornitori e 17 prodotti. Tali linee-guida consentono di valutare, attraverso un indice di eco-compatibilità, in che misura i beni acquisiti/gestiti/commercializzati dal Gruppo soddisfano i requisiti relativi alle normative ambientali di riferimento e siano progettati, realizzati, utilizzati e dismessi in modo da facilitare la gestione dell'intero ciclo di vita, dal punto di vista ambientale ed economico.
Le famiglie di prodotti a cui le linee-guida si applicano, definite in base a volume d'acquisto, impatto sulla reputazione aziendale, pericolosità e rischio economico/legale, sono:
 - prodotti destinati alla commercializzazione (terminali telefonici, centralini, fax, modem);
 - prodotti per ufficio (computer e periferiche, fotocopiatrici, carta, materiali di consumo come toner, batterie, ecc.);
 - apparati/materiali di rete (pali, antenne per telefonia mobile, cabinet, accumulatori, centrali).
- Sui 50 fornitori sopracitati la valutazione del ciclo di vita dei prodotti è stata integrata con altre verifiche mirate a valutare più in generale le iniziative adottate su Etica e Sostenibilità, quali il rispetto dei principi di conduzione etica d'impresa e le procedure per assicurare la salute, la sicurezza e i diritti dei lavoratori. Le valutazioni hanno inoltre l'obiettivo di promuovere l'impegno a perseguire, anche con il coinvolgimento dei propri fornitori (subfornitori del Gruppo), la Sostenibilità nell'ambito dell'intera filiera di fornitura. Il 44% dei fornitori auditati hanno mostrato un adeguato livello di attenzione ai temi di Etica e Sostenibilità (tale percentuale nel 2006 era stata del 32%). Il 61% dei fornitori, che nel 2006 avevano preso impegni di miglioramento con il Gruppo Telecom Italia, ha messo in atto le azioni concordate.
- Sono proseguite le attività di verifica sui fornitori delle società controllate estere. In particolare, a tutti i nuovi fornitori di Telecom Italia S.A. e di TIM Brasil, prima del loro inserimento nell'anagrafica, è stata richiesta l'autocertificazione, in linea con il

D. Lgs. n. 231/2001, che prevede l'adesione ai principi del Codice Etico e di Condotta del Gruppo Telecom Italia e la dichiarazione di assenza di procedure concorsuali in corso, protesti e gravi sanzioni amministrative.

- La Direzione Purchasing del Gruppo ha ottenuto per buona parte delle proprie funzioni, nel mese di ottobre 2007, il certificato attestante la conformità ai requisiti della norma ISO 9001:2000 del "Sistema di Gestione per la Qualità"; il processo di certificazione, che contribuisce ad assicurare garanzie di qualità dei processi d'acquisto e il loro miglioramento continuo, si concluderà nel 2008. Tale iniziativa ha comportato la mappatura dei processi della Direzione con la definizione di oltre 90 indicatori di controllo per migliorare il governo dei servizi forniti a clienti interni e fornitori.
- A fine 2007 la Direzione Purchasing ha effettuato un sondaggio di soddisfazione presso i principali fornitori tramite un questionario *on line*, predisposto sul Portale Fornitori. L'analisi effettuata in collaborazione con la funzione aziendale IT Quality & Processes ha coinvolto 580 fornitori di cui circa 200 (pari al 34%) hanno aderito all'iniziativa. L'esito è stato positivo, registrando un punteggio superiore a 7/10. Il questionario comprende 28 domande che hanno consentito di valutare l'interazione con la Direzione Purchasing in tutte le fasi del processo di acquisto.
- Sono stati pubblicati nella versione in lingua inglese il Portale Fornitori e la "Policy per i rapporti con i Fornitori" che illustra come vengano promossi e perseguiti nel processo d'acquisto i principi di Sostenibilità ed eticità negoziale.
- Il Gruppo Telecom Italia dall'anno 2006 partecipa ai lavori di un gruppo di studio e di indirizzo strategico per la Sostenibilità e Integrità nei Rapporti con i Fornitori (SIRF) che coinvolge alcune tra le più importanti aziende italiane operanti nei comparti servizi e manifatturiero. A seguito della formalizzazione delle regole di condotta e dei criteri di attuazione del processo di approvvigionamento, attraverso specifiche linee-guida che si ispirano agli *standard* internazionali in materia di responsabilità di impresa, è stato effettuato un *assessment*. Il *rating* di conformità allo *standard* SIRF del Gruppo Telecom Italia, gestito da una primaria società indipendente di valutazione, è risultato "ottimo" per l'anno 2006. L'*assessment* relativo all'anno 2007, recentemente concluso, ha messo in evidenza un ulteriore miglioramento nelle aree che nel 2006 non hanno ottenuto punteggio massimo.

Tabella riepilogativa Risultati 2007 vs Obiettivi 2007

Obiettivi 2007	Risultati 2007	Status obiettivo
Avvio certificazione ISO 9001 della Direzione Purchasing del Gruppo Telecom Italia.	Ottenuta la certificazione ISO 9001 per le funzioni Acquisti di TLC e IT, Logistica, Facility Management, Pianificazione Operativa, Controllo Fornitori e Supporto Informatico, operanti nell'ambito della Direzione Purchasing del Gruppo Telecom Italia.	Raggiunto
Pubblicazione della versione in lingua inglese del Portale Fornitori e dei documenti ivi contenuti.	Realizzata la pubblicazione della versione in lingua inglese del Portale Fornitori.	Raggiunto
Estensione dell'applicazione delle linee-guida per la valutazione di eco-compatibilità dei prodotti e dei fornitori a un maggior numero di prodotti.	Applicazione delle "Linee-Guida per la Valutazione del Ciclo di Vita dei prodotti" (emesse a fine 2006) a 50 fornitori e 17 prodotti.	Raggiunto
Estensione a un maggior numero di fornitori dei controlli (effettuati sperimentalmente nel 2006 su 43 fornitori) sulle iniziative adottate dai fornitori in tema di Etica e Sostenibilità e verifica del rispetto degli impegni presi dai fornitori nel primo ciclo di verifiche effettuate.	Effettuati controlli sulle iniziative adottate in tema di Etica e Sostenibilità su 50 fornitori.	Raggiunto
Estensione dei controlli (richiesta adesione principi Codice Etico del Gruppo e autocertificazione su assenza condizioni pregiudizievoli, qualificazione fornitori, <i>vendor rating</i>) a fornitori delle società controllate estere (in particolare di TIM Brasil, Telecom Italia France S.A. e Hansenet Telekommunikation GmbH).	Le attività di verifica sui fornitori delle società controllate estere hanno riguardato TIM Brasil e Telecom Italia France S.A. Si stanno progressivamente estendendo anche ai principali fornitori di Hansenet Telekommunikation GmbH (Germania).	Raggiunto parzialmente

► Obiettivi 2008

- Completamento della certificazione ISO 9001 della Direzione Purchasing del Gruppo Telecom Italia, unitamente alla certificazione ISO 14001 della funzione Facility Management della stessa Direzione.
- Incremento del 10% delle verifiche previste sui fornitori sul tema Etica e Sostenibilità, integrando i controlli attualmente effettuati mediante audit, con un monitoraggio effettuato mediante autovalutazioni.
- Sviluppo di un progetto di *e-community*, attraverso la creazione nel Portale Fornitori di un ambiente multimediale per:
 - pubblicare *policy*, *standard*, specifiche, obiettivi e *best practice*, nel campo della Sostenibilità;
 - stimolare l'avvio di iniziative e progetti di Sostenibilità;
 - organizzare campagne di voto elettronico per i fornitori sulle iniziative di Sostenibilità proprie e dei fornitori.
- Calcolo di un indice di *vendor rating* globale per i principali fornitori del Gruppo che terrà conto della *performance* dei fornitori nel campo della Sostenibilità ambientale e sociale.
- Estensione delle attività di verifica ai principali fornitori della società controllata estera Hansenet Telekommunikation GmbH (Germania), ai quali verrà anche richiesta l'adesione ai principi del Codice Etico del Gruppo Telecom Italia.

Concorrenti



► Strategia

Il Gruppo Telecom Italia si impegna a promuovere una competizione leale, considerata funzionale all'interesse del Gruppo e a quello di tutti gli operatori di mercato, dei clienti e degli stakeholder in genere. Telecom Italia persegue, inoltre, l'eccellenza e la competitività nel mercato, offrendo ai propri clienti prodotti e servizi efficienti e di qualità.

► Attività associativa

Attività di collaborazione con i concorrenti a livello nazionale

Durante l'anno 2007, Telecom Italia Media ha partecipato al DGTVi, l'Associazione per lo sviluppo del digitale terrestre in Italia, a cui partecipano Rai, Mediaset, la Federazione Radio Televisioni, Aeranti-Corallo e D-free, esprimendo la figura del Presidente che rimarrà in carica fino a marzo 2008. La partecipazione a DGTVi consente alle emittenti del Gruppo TI Media di avere un confronto con i *player* del mercato radiotelevisivo e di partecipare attivamente al processo di evoluzione verso il digitale terrestre.

Le attività promosse dall'Associazione nel corso dell'anno sono state:

- la realizzazione della terza Conferenza nazionale sul digitale terrestre (Torino - 30 novembre e 1° dicembre) nel corso della quale è stato presentato il rapporto "Il futuro è chiaro", uno studio elaborato da quattro istituti di ricerca e approvato dalle imprese pubbliche e private socie di DGTVi, che rappresenta i dati, le analisi e le opinioni condivise dalla Comunità scientifica e dall'industria;
- il rilascio del bollino DGTVi per la certificazione di decoder e televisori integrati sulla base di specifiche tecniche elaborate dall'Associazione. Il bollino verrà apposto sugli apparati delle aziende produttrici che hanno aderito all'accordo a partire da febbraio 2008;
- il proseguimento di due ricerche di mercato volte a verificare lo stato di diffusione dei decoder, sia a livello nazionale sia nelle aree "all digital", con l'obiettivo di monitorare la diffusione dei decoder digitali in Sardegna e Valle d'Aosta.

DGTVi, inoltre, partecipa attivamente al Comitato Nazionale Italia Digitale, che coinvolge gli attori del processo di digitalizzazione (Istituzioni, emittenti televisive, operatori via cavo e satellitari, editori, consumatori) e che svolge la propria attività di indirizzo e analisi attraverso un Comitato tecnico organizzato in nove sottogruppi tematici.

A ottobre 2007 risultavano venduti 5.500.000 decoder e 1.200.000 televisori integrati.

Telecom Italia aderisce alla Federazione Radio e Televisioni (FRT) in qualità di membro del Comitato di Presidenza. FRT riunisce, oltre alle emittenti nazionali e satellitari, 150 emittenti locali e radio.

Telecom Italia ha formalizzato la propria adesione, come socio fondatore, al Forum sull'Alta Definizione ("HD Forum"), che persegue l'obiettivo di promuovere e diffondere l'alta definizione in Italia. Nell'ambito dell'Associazione Telecom Italia coordina tre gruppi di lavoro su distribuzione/erogazione, produzione e fruizione. L'adesione al Forum facilita l'aggiornamento costante sulle attività dei *competitor* relative all'alta definizione (in particolare Sky, Mediaset e Fastweb) e la promozione di iniziative di indirizzo normativo e di standardizzazione.

Dal 2002 TI Media è socio di Auditel con una quota del 3,33% e ha un rappresentante nel Consiglio di Amministrazione e uno nel Comitato tecnico. Auditel rappresenta l'unico soggetto riconosciuto in Italia in materia di rilevazioni degli ascolti anche dagli operatori pubblicitari,

i quali – sulla base dei “dati” Auditel – valorizzano le inserzioni pubblicitarie sui singoli canali televisivi.

Telecom Italia è impegnata nell’attività di gestione dei rapporti associativi e nel coordinamento delle attività di rappresentanza e di *lobbying* 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 e incontri relativi allo sviluppo del *business* e alla tutela degli interessi aziendali sui temi economici, normativi, sindacali e del lavoro.

Il Gruppo aderisce a 100 Associazioni territoriali e alle seguenti Federazioni/Associazioni di categoria: Confindustria Servizi Innovativi, Asstel, Assoelettrica, Assografici (disdetto al 31 dicembre 2007 per Matrix), Distretto dell’Audiovisivo e dell’ICT.

Insieme agli altri operatori del settore il Gruppo partecipa alla Fondazione Ugo Bordoni (FUB) che svolge, tra l’altro, attività di ricerca, studio e consulenza nei settori delle tecnologie delle comunicazioni e dell’informazione, con particolare riferimento al settore della TV Digitale.

La Fondazione detiene un’ampia esperienza, riconosciuta a livello internazionale, in aree quali la radiopropagazione, le comunicazioni ottiche, la sicurezza e la protezione nelle telecomunicazioni, le reti di TLC, le comunicazioni multimediali.

La FUB, a cui è riconosciuta per legge la supervisione tecnica delle attività di sperimentazione di trasmissioni digitali terrestri e di servizi interattivi, gestisce numerosi progetti in collaborazione con il Ministero delle Comunicazioni e con altri enti pubblici e privati.

I contributi di Telecom Italia alla Fondazione Bordoni sono inclusi nel livello 3 del modello LBG descritto nel capitolo “Comunità”, al quale si rimanda.

Attività di collaborazione con i concorrenti a livello internazionale

Il Gruppo Telecom Italia, a livello internazionale, collabora con diverse Organizzazioni e/o Associazioni, fra le quali:

- il BRT (Brussels Round Table) che riunisce le maggiori società europee di TLC e manifatturiere, si propone di mantenere un dialogo costante con le Istituzioni europee su tematiche di rilievo che interessano il settore ICT a livello comunitario;
- l’ETNO (European Telecommunications Network Operators’ Association) rappresenta la maggiore Associazione di settore a livello continentale e ha tra i suoi obiettivi lo sviluppo di un mercato europeo delle TLC competitivo ed efficiente, attraverso il coordinamento tra gli operatori e il dialogo con le Istituzioni;
- il GSME (GSM Europe) è un’Associazione che riunisce gli operatori mobili europei e ha tra i suoi obiettivi lo sviluppo del mercato europeo della telefonia e dei servizi mobili, con una particolare attenzione agli aspetti regolatori;
- l’EIF (European Internet Foundation) riunisce parlamentari europei, operatori e produttori di TLC, *software provider*, *Internet Service Provider* e *content provider*. È una Fondazione finalizzata a sostenere politiche pubbliche volte al rapido sviluppo di Internet, della banda larga e delle tecnologie dell’informazione;
- l’ERT (European Round Table of Industrialists) è un Forum che riunisce 45 *leader* dell’industria europea al fine di promuovere la competitività e la crescita dell’economia europea;
- l’ESF (European Services Forum) è un’Associazione comprendente gli operatori europei del settore dei servizi al fine di promuovere gli interessi dell’industria dei servizi europei e la liberalizzazione dei servizi a livello mondiale in ambito WTO;
- l’EABC (European American Business Council) è un’Associazione con la finalità di sostenere e facilitare il dialogo transatlantico su temi industriali rilevanti per l’UE e gli USA;
- il BRUEGEL (Brussels European and Global Economic Laboratory) è un Centro Studi europeo dedicato all’analisi critica dell’economia internazionale, dello sviluppo dei principali settori industriali e del ruolo dell’Unione Europea nel contesto economico globale;
- l’ETP (European Telecommunications Platform) riunisce operatori di TLC e manifatturieri e ha come fine la promozione e la discussione di tematiche comuni inerenti le TLC;
- l’ITU (International Telecommunications Union) è un’Agenzia ONU con l’obiettivo di favorire l’elaborazione condivisa tra Governi e settore privato di *standard* tecnici internazionali, di procedure operative per servizi *wireless* e di programmi per il miglioramento delle infrastrutture di TLC nei Paesi in via di sviluppo;
- il BIAC (Business and Industry Advisory Committee) rappresenta le Associazioni industriali dei Paesi OCSE.

► Attività in materia di concorrenza

Nei primi mesi del 2006 sono state definite le linee-guida di un “*Antitrust Compliance Programme*”. Il programma, che si sostanzia in una serie di iniziative mirate di informazione e formazione a vari livelli, ha l’obiettivo di diffondere all’interno del Gruppo un corretto approccio culturale alla normativa antitrust, nella consapevolezza che la concorrenza non rappresenta una minaccia ma è un asset fondamentale per lo svolgimento dell’attività d’impresa.

I sostanziali cambiamenti nell’organigramma che hanno interessato il Gruppo Telecom Italia a partire dal secondo semestre del 2006 e le vicende societarie intervenute nel secondo semestre del 2007, hanno consigliato la sospensione della fase di implementazione dell’*Antitrust Compliance Programme*, per evitare che le ingenti attività di formazione necessarie per l’attuazione del programma e gli interventi realizzativi riguardassero strutture aziendali oggetto di cambiamenti organizzativi.

Si prevede che la fase attuativa del programma verrà avviata entro il primo semestre 2008, a seguito dell’aggiornamento delle linee-guida già predisposte.

Con la Delibera n. 587/06/CONS del 27 settembre 2006, in ambito AGCOM, è stata costituita un’unità (*task force*) per lo studio degli aspetti tecnico-economici e della conseguente evoluzione regolamentare del processo di riorganizzazione della rete di Telecom Italia. La *task force* tecnica, ai cui lavori partecipa Telecom Italia, ha il compito di svolgere una prima analisi degli aspetti tecnico-economici, delle implicazioni e delle prospettive, anche di evoluzione regolamentare, dell’eventuale processo di scorporo della rete di accesso di Telecom, nonché del possibile sviluppo della *Next Generation Network*.

Istituzioni



GRUPPO TELECOM ITALIA

(milioni di euro)	Esercizio 2007	Esercizio 2006
Oneri sociali e previdenziali	951	796
Imposte dirette	1.681	2.519
Imposte indirette e tasse	142	141
Contributi per l'esercizio di attività di TLC	283	235
Totale	3.057	3.691

► Strategia

Il Gruppo Telecom Italia intende mantenere un rapporto collaborativo e trasparente con le Istituzioni sopranazionali e nazionali, con l'obiettivo di facilitare il dialogo su temi di interesse comune.

► Rapporti

L'attività normativa delle Istituzioni nazionali, centrali (Parlamento, Governo) e locali (Regioni, Enti locali e Autorità indipendenti di settore), è oggetto di costante presidio da parte del Gruppo Telecom Italia.

Viene monitorato l'iter di approvazione dei principali atti legislativi aventi per oggetto le materie di interesse per il Gruppo. Telecom Italia fornisce inoltre costante supporto alle Istituzioni competenti (Commissioni parlamentari, Ministero delle Comunicazioni e altri Dicasteri, Autorità locali) nella predisposizione della normativa di settore.

Le società controllate e/o collegate del Gruppo Telecom Italia operanti all'estero interagiscono direttamente, sia pure con il supporto operativo della Capogruppo, con le Autorità di settore (Antitrust e di Regolamentazione) e con le Istituzioni competenti (Ministeri delle Comunicazioni, Commissioni parlamentari) presenti nei diversi Paesi, per rappresentare e sostenere la posizione del Gruppo e per garantire un corretto svolgimento della dinamica concorrenziale nei relativi mercati. Anche le società estere forniscono alle competenti Istituzioni un costante supporto nella predisposizione dei principali atti normativi.

Al fine di monitorare le attività con impatto significativo sul Gruppo, Telecom Italia interagisce con la Commissione Europea e i Comitati di regolamentazione da questa presidiati, il Consiglio, il Parlamento europeo e l'ERG (European Regulators Group).

► Attività normativa nazionale

Si riportano di seguito i principali provvedimenti legislativi di interesse per il Gruppo, approvati o in corso di esame nel 2007.

Provvedimenti legislativi approvati

- Legge n. 40/2007 del 2 aprile 2007, di conversione del Decreto Legge n. 7/2007, "recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese" (cd. "Decreto Bersani"). Il testo contiene disposizioni in materia di ricarica nei servizi di telefonia mobile,

trasparenza e libertà di recesso dai contratti con operatori telefonici, televisivi e di servizi Internet.

- Legge n. 106/2007 del 19 luglio 2007 recante delega al Governo per la revisione della disciplina relativa alla titolarità e commercializzazione dei diritti di trasmissione, televisiva e su altre reti di comunicazione elettronica, degli eventi del calcio. Telecom Italia, nel corso dell'iter legislativo di approvazione del provvedimento, ha sostenuto la posizione di Gruppo (sia in veste di emittente televisiva sia in qualità di operatore telefonico per la parte di fornitura dei contenuti digitali su cavo e su rete mobile), finalizzata ad attenuare talune criticità relative alla definizione dei contratti e alla sub-licenza dei diritti acquisiti all'interno della piattaforma tecnologica.
- Legge n. 244/2007 del 24 dicembre 2007 (Legge Finanziaria 2008).
Il provvedimento contiene disposizioni d'interesse per il settore:
 - in materia di intercettazioni telefoniche è previsto l'avvio, da parte del Ministero della Giustizia, di un sistema unico nazionale delle intercettazioni ambientali e telefoniche;
 - per quanto riguarda le agevolazioni telefoniche all'editoria, viene introdotto un meccanismo di sconti tariffari praticati dallo Stato direttamente alle imprese editrici;
 - a favore dello sviluppo della banda larga sono incrementate le dotazioni del Fondo per le aree sottoutilizzate e del Fondo per il passaggio al digitale;
 - viene previsto un sistema di contribuzione da parte degli operatori di comunicazioni elettroniche per la promozione delle opere audiovisive europee;
 - viene disposta la migrazione da parte della PA verso i servizi VOIP;
 - viene eliminata la limitazione, prevista dalla normativa previgente, relativa alla detraibilità IVA dei costi sostenuti per la telefonia mobile a utilizzo delle imprese;
 - viene introdotto l'obbligo per gli operatori telefonici di comunicazione all'anagrafe tributaria dei dati catastali dell'immobile presso cui è attivata l'utenza telefonica.
 Il provvedimento ha introdotto inoltre la disciplina dell'azione collettiva risarcitoria a tutela dei consumatori (*class action*), inserendo nel vigente Codice del Consumo (D. Lgs. n. 205/06) l'articolo 140-bis. Le Associazioni dei consumatori riconosciute per legge, nonché le Associazioni e i Comitati adeguatamente rappresentativi degli interessi collettivi, sono legittimati ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti richiedendo al tribunale competente l'accertamento del diritto al risarcimento del danno e alla restituzione delle somme spettanti ai singoli consumatori nell'ambito di rapporti giuridici relativi a "contratti di massa" (ex articolo 1342 c.c.), ovvero in conseguenza di atti illeciti extracontrattuali, di pratiche commerciali scorrette o di comportamenti anticoncorrenziali, quando sono lesi i diritti di una pluralità di consumatori o di utenti.

Provvedimenti legislativi in corso di esame (*)

- Il 13 giugno 2007 la Camera dei Deputati ha approvato il Disegno di legge d'iniziativa governativa recante "Misure per il cittadino consumatore e per agevolare le attività produttive e commerciali, nonché interventi in settori di rilevanza nazionale" (il cosiddetto "Disegno di legge Bersani" sulle liberalizzazioni). Il testo è all'esame del Senato. Il provvedimento contiene diverse norme di rilevanza per il Gruppo, tra le quali la disposizione, frutto di un emendamento governativo, sulla separazione funzionale della rete di accesso di Telecom Italia in base alla quale viene conferito all'AGCOM il potere di imporre a Telecom Italia l'obbligo di separazione funzionale della rete d'accesso, previa autorizzazione della Commissione UE, facendo comunque salva la disciplina in materia di impegni volontari introdotta dalla Legge 4 agosto 2006, n. 248.
- Nel mese di ottobre 2006 il Consiglio dei Ministri ha varato e trasmesso alla Camera dei Deputati per l'esame il cosiddetto "Disegno di legge Gentiloni" recante disposizioni per la disciplina del settore televisivo nella fase di transizione alla tecnologia digitale. Il Disegno di legge rappresenta l'iniziativa legislativa del Governo volta ad accogliere i rilievi indicati dalla Commissione Europea, nell'ambito della procedura di infrazione nei confronti dell'Italia avviata nello scorso luglio, in cui è stato contestato il contrasto di alcuni aspetti della "Legge Gasparri" e del Testo Unico della radiotelevisione con il quadro delle regole comunitarie in materia. Le principali misure previste dal Disegno di legge riguardano: la fissazione al 30 novembre 2012 della data prevista per il passaggio dall'analogico al digitale; la fissazione di un tetto, pari al 45% delle risorse pubblicitarie del settore

(*) Le informazioni si riferiscono ad attività svolte fino al 31 dicembre 2007.

televisivo, per la definizione di posizione dominante nel settore; l'anticipo del trasferimento sul sistema digitale di una rete degli operatori che ne posseggono 3 (entro 15 mesi dall'approvazione della legge). Il DDL introduce il divieto per il Gruppo Telecom Italia di collegamento/controllo verso imprese in posizione dominante nel settore televisivo; inoltre introduce l'obbligo, in capo a Telecom Italia, di garantire l'accesso alle proprie infrastrutture a banda larga per la fornitura del servizio televisivo e la distribuzione di contenuti multimediali in modalità lineare.

- Il Disegno di legge governativo recante disposizioni in materia di intercettazioni telefoniche, varato dal Consiglio dei Ministri nel mese di agosto 2006 e trasmesso in Parlamento per l'esame, è stato approvato dalla Camera dei Deputati nel mese di aprile 2007 e trasmesso in Senato per l'esame, avviato nel corso del mese di giugno. Il Disegno di legge riforma la materia delle intercettazioni telefoniche principalmente sul fronte della durata delle intercettazioni, sulla pubblicità degli atti d'indagine e sulla relativa disciplina sanzionatoria.

► Attività normativa europea

L'azione del Gruppo si è concentrata sulle seguenti tematiche:

- presidio delle attività della Commissione Europea sulla revisione del quadro comunitario: revisione delle Direttive e della Raccomandazione sui mercati rilevanti;
- processo di adozione della direttiva TV, approvata a fine maggio da Parlamento e Consiglio dell'UE: la Direttiva distingue tra servizi lineari (TV tradizionale) e non lineari (contenuti audiovisivi *on demand*), estendendo alcune discipline della TV tradizionale ai servizi *on demand* e alleggerendo le regole quantitative sulla pubblicità;
- processo di adozione della Raccomandazione sulle *collecting societies*;
- processo di adozione della Direttiva sui servizi nel mercato interno (Direttiva Servizi);
- processo di adozione della Direttiva sui pagamenti elettronici nel mercato interno;
- processo di adozione e iter di approvazione della Direttiva sulle misure penali per la violazione dei diritti di proprietà intellettuale;
- proposta di regolamento sul *roaming* internazionale e processo di adozione di tale regolamento. Il regolamento è stato adottato da Parlamento e Consiglio dell'UE e prevede la fissazione di limiti di prezzo (*price cap*) relativi ai servizi di *roaming* internazionale, sia per i clienti finali (mercato *retail*) sia per gli operatori (mercato *wholesale*);
- analisi dell'attività degli organi europei deputati all'implementazione del quadro normativo (Comitato di settore – Cocom e Gruppo dei Regolatori Europei – ERG);
- monitoraggio del possibile processo di revisione della Direttiva *e-commerce*.

► Attività normativa internazionale

L'azione del Gruppo si è concentrata sulle seguenti tematiche:

- analisi delle evoluzioni regolamentari nei Paesi di interesse e supporto alle società estere nella gestione dei rapporti con le relative autorità di regolamentazione e antitrust e nella definizione di strategie regolamentari, in stretto raccordo con il posizionamento del Gruppo in Italia;
- partecipazione alle consultazioni pubbliche nazionali ed europee; monitoraggio ed eventuale partecipazione a gruppi di lavoro in seno alle differenti Autorità di Regolamentazione;
- partecipazione ai processi di *merger & acquisition* o di dismissione di società estere in stretta collaborazione con le funzioni centrali competenti ed elaborazione delle relative notifiche di tipo antitrust e regolamentare;
- verifica della *compliance* regolamentare delle società partecipate all'estero e tutela delle relative licenze.

Ambiente



► Strategia

La strategia ambientale del Gruppo si basa sui seguenti principi:

- ottimizzare l'utilizzo delle fonti energetiche e delle risorse naturali;
- minimizzare gli impatti ambientali negativi e massimizzare quelli positivi;
- diffondere la cultura di un corretto approccio alle tematiche ambientali;
- realizzare il progressivo miglioramento delle *performance* ambientali;
- adottare politiche di acquisto sensibili alle tematiche ambientali.

► Indicatori di performance ambientale

Si riportano di seguito i dati di *performance* ambientale riguardanti:

- rifiuti;
- acqua;
- energia;
- emissioni atmosferiche, elettromagnetiche e sonore.

Le informazioni sono state ricavate elaborando dati gestionali e, ove giustificato da variazioni di perimetro, per rendere omogeneo il confronto, i dati relativi agli anni precedenti sono stati ricalcolati.

Nel perimetro Domestic/Broadband/Mobile Brasile e altre attività sono comprese le Funzioni Centrali e tutte le attività di telefonia fissa e mobile in Italia e all'estero.

► Rifiuti

I dati indicati nella tabella si riferiscono alle quantità di rifiuti conferiti⁽¹⁾ e contabilizzati per legge⁽²⁾.

RIFIUTI CONFERITI ^(*)

	Telecom Italia S.p.A. 2007	Variazione %	
		2007 su 2006	2007 su 2005
Rifiuti pericolosi	kg	2.913.607	2,63%
Rifiuti non pericolosi	kg	12.980.361	68,24%
Totale quantità rifiuti	kg	15.893.968	50,59%
Rifiuti per riciclo e recupero	kg	15.558.013	55,12%
Rapporto tra quantità di rifiuti riciclati/recuperati e rifiuti totali		97,89%	3,00%

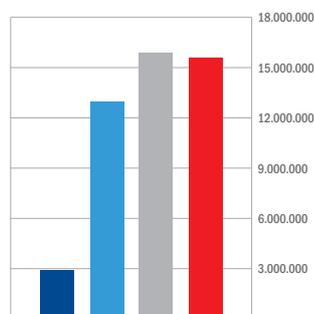
(*) I dati non includono i pali telefonici che vengono riportati nell'apposita tabella.

Rispetto agli anni precedenti i rifiuti non pericolosi evidenziano un aumento significativo, già previsto e commentato nel Bilancio precedente, legato al contratto di gestione firmato nell'ultimo quadrimestre del 2006.

(1) Per "rifiuti conferiti" si intende i rifiuti consegnati al trasportatore per l'avvio a riciclo e recupero o smaltimento.

(2) Lievi scostamenti rispetto alla situazione definita al 31 dicembre si potranno avere fino al 30 marzo successivo, in quanto la fonte dei dati sono i registri di carico e scarico dei rifiuti che si consolidano una volta verificato il peso reale a destino; l'informazione è fornita al produttore del rifiuto entro 3 mesi dal conferimento e ciò giustifica la possibilità di scostamento del dato.

Rifiuti prodotti (kg)



■ Rifiuti pericolosi
 ■ Rifiuti non pericolosi
 ■ Totale quantità rifiuti
 ■ Rifiuti per riciclo e recupero

Il rapporto fra la quantità di rifiuti conferiti per recupero/riciclo e la quantità di rifiuti prodotti è migliorato. Il mantenimento di livelli elevati di recupero e riciclo e il miglioramento progressivo dell'indice evidenziano un processo efficiente e caratterizzato da una buona interazione con le imprese incaricate di tale servizio⁽³⁾.

RIFIUTI CONFERITI

	Gruppo 2007	% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo		
		Domestic/Broadband/Mobile Brasile e altre attività (*)	Media	Olivetti
kg	20.263.161	94,97%	0,67%	4,36%

(*) Nella presente tabella e nelle successive del Capitolo Ambiente, nel perimetro Domestic/Broadband/Mobile Brasile e altre attività, sono comprese le attività domestiche di TLC fisse e mobili, nonché le relative attività di supporto, i servizi *broadband* in Francia, Germania e Olanda, TIM Brasil e Entel Bolivia.

► Gestione dei Rifiuti

La gestione dei rifiuti industriali prodotti da Telecom Italia avviene attraverso il Registro di Carico e Scarico in versione informatizzata, che ne consente anche il monitoraggio puntuale.

L'attività di raccolta differenziata dei rifiuti prodotti negli uffici, già avviata nel 2006, è stata estesa per fasi successive alle sedi aziendali in Italia con più di 100 dipendenti. Oggi il servizio è attivo in 107 sedi territoriali e nelle sedi di Direzione Generale di Roma e Milano. Nel 2008 si prevede di estendere il servizio ad ulteriori sedi a uso ufficio di dimensioni minori. Su 4 sedi particolarmente rappresentative, oggetto di certificazione ISO 14001, verrà condotta una sperimentazione per verificare l'opportunità di adottare alcune azioni di ulteriore miglioramento del servizio (Ecobox e cestini a doppio scomparto).

Per quanto riguarda i Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE), regolamentati dal D. Lgs. 151/05, Telecom Italia è tenuta a organizzare la gestione del fine vita in quanto si configura come distributore e in alcuni casi come produttore. In attesa dell'emanazione dei Decreti attuativi del D. Lgs. citato, Telecom Italia ha individuato il Consorzio, specializzato nella gestione del fine vita delle apparecchiature, a cui aderire. Sono stati definiti i processi di raccolta e selezione dei RAEE per ognuno dei canali di vendita diretti e predisposte opportune clausole nelle condizioni contrattuali *standard* di acquisto, relative a RAEE e sostanze pericolose contenute (RoHS)⁽⁴⁾.

Le responsabilità connesse alla gestione del fine vita delle apparecchiature elettriche ed elettroniche sono alla base di iniziative sia interne sia rivolte alla clientela quali:

- la dismissione delle postazioni informatiche in disuso;
- il ritiro di prodotti (in particolare telefoni base e modem ADSL) di proprietà, noleggiati o affidati ai clienti in comodato d'uso;
- la raccolta di terminali mobili destinabili al riutilizzo e/o recupero (es. attraverso il progetto "Diventa donatore di telefonino" descritto nel capitolo Comunità/Liberalità).

Tali iniziative sono finalizzate a:

- raccogliere e smaltire correttamente le componenti pericolose di tali apparecchiature/accessori, incluse le batterie;
- recuperare i materiali di cui si compongono, dalle plastiche ai materiali nobili quali oro, rame, palladio, argento e platino;
- avviare un nuovo ciclo di vita per i prodotti riparabili o funzionanti.

► Responsabilità di prodotto

La responsabilità di prodotto (*product responsibility* o *product stewardship*) concerne aspetti relativi alla sicurezza e all'impatto ambientale di prodotti e servizi forniti ai clienti come la conformità a *standard* di salute/sicurezza e ambiente, l'etichettatura e le azioni di *marketing*.

(3) Dalle verifiche effettuate nell'ambito dei rifiuti tecnologici (circa 6.000.000 kg di rifiuti consegnati al trasportatore per l'avvio a riciclo e recupero), nel 2007 il 97% è stato effettivamente riciclato e recuperato mentre il rimanente 3% è stato smaltito.

(4) Direttiva europea 2002/95/CE sulla restrizione dell'uso di determinate sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche (Restriction of Hazardous Substances Directive).

I prodotti commercializzati da Telecom Italia sottostanno a severi test tecnici indirizzati ad assicurare la loro conformità a Direttive europee e Leggi nazionali di recepimento. Fra le principali si segnalano:

- la normativa UE sulla protezione e sicurezza nell'uso delle apparecchiature da parte dei clienti;
- la normativa RoHS che proibisce l'uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- la normativa RAEE, già citata.

Test di qualità approfonditi sono condotti sui prodotti per verificare la loro corrispondenza con i requisiti ambientali e di sicurezza stabiliti con i fornitori. Maggiori approfondimenti relativi alla sicurezza dei terminali mobili sono disponibili nel paragrafo "Emissioni elettromagnetiche".

Nelle funzioni tecnico/commerciali di Telecom Italia S.p.A. e in Olivetti, l'attenzione a salute, sicurezza e ambiente è rappresentata anche dalle seguenti certificazioni: UNI EN ISO 9001:2000 (qualità); UNI EN ISO 14001:2004 (ambiente); ISO 27001:2005 (sicurezza delle informazioni). Per maggiori informazioni in merito si rinvia a Clienti/Certificazioni.

Nel corso del 2007 la metodologia dell'Analisi del Ciclo di Vita (LCA) è stata applicata a un gruppo di 17 prodotti (terminali cellulari, terminali fissi, fax e stampanti). L'LCA consente la valutazione e quantificazione degli impatti ambientali associati a un prodotto, a un processo o a un'attività, dall'acquisizione delle materie prime a fine vita. La metodologia LCA, sviluppata in Telecom Italia in forma semplificata e adattata alle proprie esigenze, ha anche la finalità di supportare in prospettiva il processo decisionale di acquisto, in particolare per i prodotti di commercializzazione, anche attraverso il coinvolgimento dei fornitori.

► Recupero pali telefonici

A seguito dell'Accordo di Programma sui pali telefonici, sottoscritto con il Ministero dell'Ambiente nel 2003, il Ministero delle Attività Produttive, la Conferenza Stato Regioni e le imprese di recupero, è proseguita anche nel 2007 l'attività di dismissione dei pali. Nella tabella seguente sono riportati i dettagli.

PALI TELEFONICI DISINSTALLATI

	Telecom Italia S.p.A. 2007	Variazione %	
		2007 su 2006	2007 su 2005
n.	208.250	+9,53%	+1,33%

L'attività di dismissione proseguirà nel 2008.

► Carta

Si riportano l'andamento dei consumi di carta per BU e l'incidenza sul volume totale del Gruppo.

CARTA

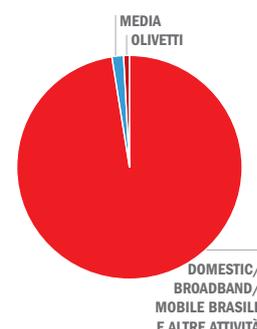
	Gruppo 2007	% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
		Domestic/Broadband/ Mobile Brasile e altre attività	Media	Olivetti	
Carta non riciclata acquistata	kg 746.462	96,40%	2,66%	0,94%	
Carta riciclata acquistata	kg 390.768	99,74%	0,22%	0,05%	
Totale carta acquistata	kg 1.137.230	97,55%	1,82%	0,63%	

Anche a seguito della campagna di sensibilizzazione rivolta ai dipendenti delle sedi italiane, i consumi di carta a uso ufficio sono diminuiti rispetto al 2006 e si è registrato un forte aumento della percentuale di utilizzo della carta riciclata in sostituzione della carta in fibra vergine. L'obiettivo quantitativo 2007 definito per le attività italiane (40% della carta utilizzata proveniente da carta riciclata) è stato raggiunto e superato.

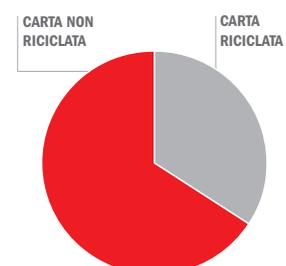
Nel corso dell'anno è stata avviata nei confronti della clientela l'iniziativa "Stop alla carta! Il Sì all'ambiente ti PREMIA" volta a favorire la fatturazione *on line* delle bollette telefoniche rispetto al servizio tradizionale di invio su carta, associandola a un concorso a premi con estrazione finale fra quanti hanno aderito.

In Brasile, TIM Participações ha sostituito la carta in fibra vergine per gli usi commerciali (fatture per bollette telefoniche e materiale promozionale) con carta riciclata, per un utilizzo totale quantificabile in oltre 2.500 tonnellate.

Totale carta acquistata



Carta acquistata riciclata e non riciclata



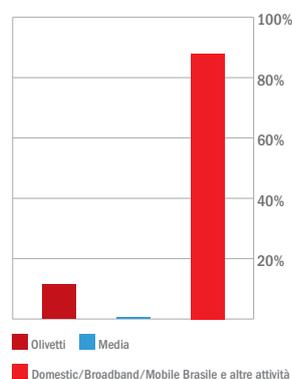
► Acqua

Si riportano di seguito i consumi di acqua per Telecom Italia S.p.A. e per il Gruppo.

CONSUMO DI ACQUA		Variazione %		
	Telecom Italia S.p.A. 2007	2007 su 2006	2007 su 2005	
m ³	4.147.359	-1,73%	-12,92%	

CONSUMO DI ACQUA		% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
	Gruppo 2007	Domestic/Broadband/ Mobile Brasile e altre attività	Media	Olivetti	
m ³	5.141.499	88,01%	0,48%	11,50%	

Consumo di acqua



Per Telecom Italia prosegue anche quest'anno il *trend* di diminuzione dei consumi di acqua rispetto agli anni precedenti. Il monitoraggio dei consumi idrici sulle utenze più significative, già avviato in precedenza ed esteso nel corso del 2007 alle sedi aziendali con più di 100 dipendenti, congiuntamente al piano di dismissione di alcune sedi, è alla base del risultato conseguito.

In Olivetti, sebbene si registri un incremento dei consumi di acqua dovuto all'introduzione di un impianto refrigerante a ciclo chiuso presso lo stabilimento di Arnad, il profilo ambientale complessivo è migliorato poiché il nuovo processo ha permesso l'eliminazione di gas ozonolesivi.

► Energia

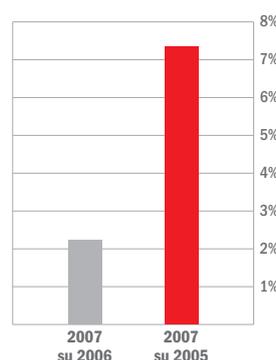
Di seguito si riportano i consumi di energia di Telecom Italia S.p.A. e del Gruppo.

► Energia elettrica

ENERGIA ACQUISTATATA O PRODOTTA		Variazione %		
	Telecom Italia S.p.A. 2007	2007 su 2006	2007 su 2005	
Energia elettrica da fonti energetiche non rinnovabili o miste	kWh	2.121.870.937	2,16%	10,28%
Energia elettrica da fonti energetiche rinnovabili	kWh	32.000.000	6,67%	-61,12%
Totale energia acquistata o prodotta	kWh	2.153.870.937	2,23%	7,36%

ENERGIA ACQUISTATATA O PRODOTTA		% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
	Gruppo 2007	Domestic/Broadband/ Mobile Brasile e altre attività	Media	Olivetti	
kWh	2.608.334.981	97,97%	1,13%	0,90%	

Energia acquistata o prodotta



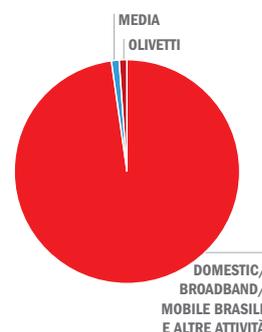
Il *trend* in aumento dei consumi di energia elettrica è dovuto principalmente all'incremento delle linee *broadband* e del traffico dati, ai nuovi servizi offerti e alla progressiva diffusione di tariffe *flat*. L'inversione del *trend* è attesa a seguito dell'ulteriore sviluppo delle attività di *energy saving* e soprattutto dell'introduzione della Next Generation Network (NGN2) come unica piattaforma di accesso.

L'energia elettrica acquistata in Brasile nel 2007 proviene da fonti rinnovabili (idroelettrica) ed è pari a 267 milioni di kWh.

Il Gruppo è impegnato nello sviluppo di fonti energetiche alternative. Si segnalano le seguenti iniziative:

- in cinque siti (in Trentino Alto Adige, Piemonte e Sicilia) sono in funzione celle a combustibile che utilizzano l'idrogeno come *back up* energetico per l'alimentazione di impianti trasmissivi di telefonia mobile;
- sono stati realizzati quattro impianti fotovoltaici, della potenza di 30 kW ciascuno, presso altrettante centrali telefoniche;
- prosegue la sperimentazione di impianti fotovoltaici innovativi con soluzione a concentrazione autodirezionale, che permette un incremento atteso del rendimento elettrico fino al 35% e una riduzione dei costi di impianto e degli spazi occupati;
- è stato ultimato, e sarà attivo entro marzo 2008, l'impianto di cogenerazione (trigenerazione) presso il Centro elaborazione dati di Pomezia. In tale sito le esigenze energetiche saranno soddisfatte attraverso un sistema che potrà fornire, in affiancamento ai consueti enti erogatori, energia elettrica, riscaldamento e raffreddamento con un risparmio energetico stimato del 30%;
- su 4 Stazioni Radio Base è attiva da quest'anno un'alimentazione supplementare mista eolica e fotovoltaica (generatore eolico da 15 kW e pannelli fotovoltaici per 3,5 kWp) che garantisce il 30% del fabbisogno energetico;
- è stato avviato in collaborazione con la seconda Università di Napoli e l'Agenzia nazionale per la Protezione dell'Ambiente e per i servizi Tecnici (APAT) un progetto per migliorare l'efficienza energetica e ambientale degli apparati per le telecomunicazioni attraverso l'uso di fonti rinnovabili, l'applicazione di strategie di risparmio energetico e interventi per ridurre le emissioni;
- è stata avviata, in collaborazione con TILab nella centrale di Torino Vanchiglia, la sperimentazione di un sistema di monitoraggio dei consumi di energia con tecnologia "Wireless Sensor Network" ⁽⁵⁾. L'obiettivo è il controllo continuo delle condizioni ambientali (condizionamento, *free cooling*, illuminazione, *router* e *gateway*) e dei consumi energetici. Si prevede di estendere il progetto a centrali di maggiori dimensioni.

Energia acquistata o prodotta



Per quanto riguarda i consumi industriali di Technology, sono proseguite nel 2007 le iniziative di *saving* energetico avviate negli anni precedenti. Gli interventi principali hanno riguardato:

- la sostituzione di stazioni di energia a basso rendimento di conversione;
- l'ottimizzazione nell'utilizzo degli impianti e rinnovo tecnologico di apparati obsoleti;
- l'installazione di nuovi impianti di *free cooling*;
- la sostituzione, razionalizzazione e ottimizzazione degli impianti di condizionamento;
- il compattamento moduli di commutazione.

Proseguono anche in Brasile le attività di razionalizzazione dei consumi di energia elettrica avviate nel 2006:

- illuminazione e condizionamento degli edifici automatizzato con sensori di presenza;
- sezionamento dei circuiti elettrici;
- sostituzione delle lampadine a incandescenza con lampade fluorescenti a basso consumo.

► Indicatore di eco-efficienza

Telecom Italia S.p.A. misura la propria efficienza energetica mediante un indicatore che mette in relazione il servizio offerto alla clientela, semplificato nella misura di bit trasmessi, con l'impatto aziendale sull'ambiente misurato in termini di consumi energetici. Vengono quindi presi in considerazione i valori di traffico dati e voce da rete fissa e mobile e i consumi energetici industriali (prevalentemente a uso trasmissivo e di condizionamento delle centrali), civili (energia elettrica consumata a uso ufficio, condizionamento e riscaldamento sedi) e i consumi per autotrazione.

La tabella che segue mostra l'andamento, negli ultimi 5 anni, dell'eco-efficienza dei servizi di telecomunicazione.

Anno	kBit/kWh	Bit/Joule	Incremento % anno 200X su anno 200X-1
2003	492.082	137	
2004	777.248	216	+58%
2005	1.311.676	364	+70%
2006	2.144.178	596	+63%
2007	3.144.283	873	+45%

(5) Rete di sensori senza fili.

Il valore dell'indicatore per il 2007 è risultato di circa il 45% superiore rispetto al 2006, superando il *target* stabilito (850 Bit/Joule). L'incremento annuale dell'indice appare in progressiva contrazione: le azioni di efficienza energetica e i consistenti aumenti di traffico degli ultimi anni riducono i margini di ulteriore miglioramento dell'indice. L'impegno prosegue con la definizione dell'obiettivo per il 2008: +30% rispetto al 2007. Per ulteriori dettagli si rinvia al paragrafo Obiettivi 2008 dell'Introduzione.

L'efficienza energetica è promossa dal JRC (Joint Research Centre) dell'Unione Europea e dall'ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association) anche tramite Codici di Condotta finalizzati a ridurre i consumi energetici, senza interferire con lo sviluppo tecnologico e la qualità dei servizi resi alla clientela.

Telecom Italia, oltre a essere parte attiva nella stesura dei Codici di Condotta, utilizza i relativi *target* come riferimento per le specifiche tecniche e le valutazioni delle offerte in fase di gara d'acquisto di apparati *broadband*. Il Gruppo sta valutando l'ipotesi di sostituire gli apparati DSLAM di prima generazione in uso con apparati caratterizzati da più basso consumo energetico.

► **Combustibili per riscaldamento**

ENERGIA PER RISCALDAMENTO

	Telecom Italia S.p.A. 2007	Variazione %	
		2007 su 2006	2007 su 2005
Energia consumata per riscaldamento da gasolio	MJ 149.150.349	-7,78%	-10,37%
Energia consumata per riscaldamento da metano	MJ 721.333.711	-0,67%	-5,35%
Totale energia consumata per riscaldamento	MJ 870.484.060	-1,96%	-6,25%

La riduzione dei consumi di combustibili fossili per riscaldamento in Telecom Italia S.p.A. rispetto agli anni precedenti è attribuibile alla dismissione di tre immobili e alla trasformazione degli impianti di riscaldamento in 20 edifici. Il dato acquista valore ulteriore se messo in relazione con la stagione 2006 che è stata contrassegnata, in Italia, da temperature invernali superiori alla media stagionale.

L'andamento dei consumi riflette le azioni intraprese sul fronte del miglioramento e ammodernamento delle caldaie, con sostituzione dei vecchi impianti a gasolio con generatori di calore di ultima generazione.

ENERGIA PER RISCALDAMENTO

	Gruppo 2007	% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo		
		Domestic/Broadband/ Mobile Brasile e altre attività	Media	Olivetti
	MJ 981.703.175	92,23%	0,29%	7,48%

► **Combustibili per autotrazione**

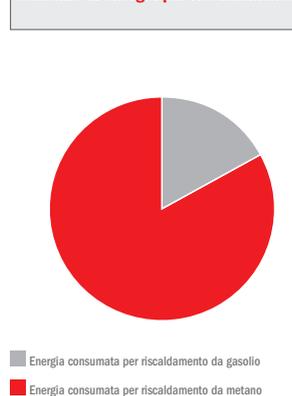
COMBUSTIBILI PER AUTOTRAZIONE

	Telecom Italia S.p.A. 2007	Variazione %	
		2007 su 2006	2007 su 2005
Consumo di benzina verde per autotrazione	l 14.046.076	-17,31%	-25,81%
Consumo di gasolio per autotrazione	l 10.781.175	20,46%	30,02%
Totale consumo per autotrazione (*)	MJ 836.484.253	-3,38%	-7,57%

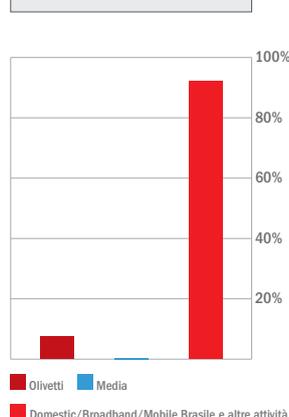
(*) Rappresenta la conversione in MegaJoule dei consumi di benzina verde e gasolio espressi in litri. I consumi di GPL non sono inclusi nella tabella in quanto non rilevanti (1.300 litri di GPL pari a 38.961 MJ).

A fronte di una diminuzione generale dei consumi, come si evince dal dato in MJ, l'aumento del consumo di gasolio e la sensibile diminuzione dei consumi di benzina sono da imputarsi al graduale cambiamento della composizione del parco auto che tende a favorire le autovetture con motori diesel.

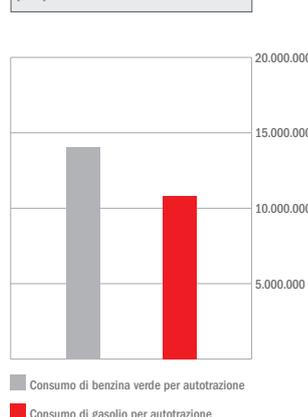
Consumo di energia per riscaldamento



Consumo di energia per riscaldamento



Combustibili per autotrazione (litri)



È stata avviata la sperimentazione del veicolo ibrido “Panda Van” con alimentazione a metano, con la consegna del primo prototipo a febbraio 2008. L'autovettura permette di ridurre di circa il 20% le emissioni di anidride carbonica (CO₂) e di abbattere sensibilmente le emissioni di particolato, confermando la volontà del Gruppo di utilizzare veicoli a basso impatto ambientale.

NUMERO VEICOLI E PERCORRENZA

	Telecom Italia S.p.A. 2007	Variazione %	
		2007 su 2006	2007 su 2005
Numero totale di veicoli	n. 21.558	-2,60%	-5,17%
Numero veicoli a bassa emissione (*)	n. 21.207	-2,61%	-6,30%
Percorrenza totale veicoli	km 311.969.057	-0,75%	-6,51%

(*) Veicoli alimentati a benzina verde, eco-diesel, biodiesel, GPL (rispondenti per l'Europa a standard Euro4 o superiore), elettrici o alimentati con altri combustibili a emissioni comparabili o inferiori.

NUMERO VEICOLI E PERCORRENZA (*)

	Gruppo 2007	% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo		
		Domestic/Broadband/ Mobile Brasile e altre attività	Media	Olivetti
Numero totale di veicoli	n. 23.648	98,43%	0,55%	1,02%
Percorrenza totale veicoli	km 353.812.287	97,44%	0,88%	1,68%

(*) I dati riportati sono relativi alle percorrenze e al numero di tutti i veicoli (incluse le navi) del Gruppo (industriali, commerciali, in uso ai dirigenti/quadri) sia in *leasing* sia di proprietà. Solo per utilizzi significativi e con caratteristiche di continuità d'uso, sono compresi veicoli (e percorrenze) di proprietà o in uso alla forza vendita di Entel Bolivia e Tim Participações.

Telecom Italia è impegnata nello sviluppo di tecnologie volte a soddisfare il bisogno crescente di mobilità, soprattutto dei grandi centri urbani, riducendo gli impatti negativi sul sistema sociale e ambientale, quali traffico, incidenti, emissioni di inquinanti e CO₂, inquinamento acustico. La descrizione delle attività svolte è riportata nel capitolo Clienti/Studio e sperimentazione di servizi innovativi.

► Emissioni atmosferiche

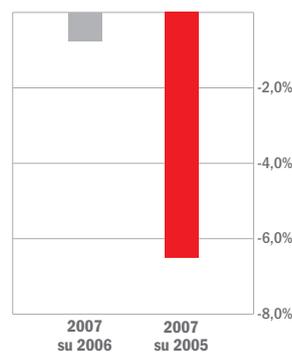
Le emissioni di gas serra di Telecom Italia sono limitate alla CO₂ derivante dall'utilizzo di combustibili fossili a fini energetici. Si distingue tra le emissioni indirette (energia elettrica necessaria al funzionamento delle reti di fonia e dati o per scopi civili di alimentazione degli edifici) e dirette (utilizzo di combustibili fossili per riscaldamento e autotrazione).

EMISSIONI ATMOSFERICHE

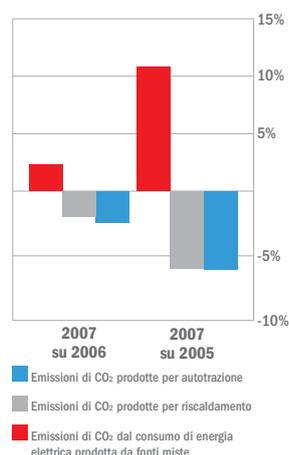
	Telecom Italia S.p.A. 2007	Variazione %	
		2007 su 2006	2007 su 2005
Emissioni di CO ₂ dal consumo di energia elettrica prodotta da fonti miste (*)	kg 965.451.276	2,16%	10,28%
Emissioni di CO ₂ prodotte per riscaldamento	kg 57.849.069	-2,13%	-6,37%
Emissioni di CO ₂ prodotte per autotrazione	kg 60.077.983	-2,62%	-6,50%
Totale emissioni di CO ₂	kg 1.046.498.089	1,63%	7,55%

(*) I coefficienti nazionali espressi in grammi di CO₂ per kWh sono i seguenti: Italia 455; Germania 453; Francia 87; Bolivia 537. Fonte GHG Protocol “Indirect CO₂ Emissions from the consumption of the purchased electricity” (www.ghgprotocol.org).

Percorrenza totale veicoli



Variazione emissioni



EMISSIONI ATMOSFERICHE

		Gruppo 2007	% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo		
			Domestic/Broadband/Mobile Brasile e altre attività	Media	Olivetti
Emissioni di CO ₂ dal consumo di energia elettrica prodotta da fonti miste ^(*)	kg	1.039.485.363	98,39%	1,29%	0,32%
Emissioni di CO ₂ prodotte per riscaldamento	kg	65.166.276	92,27%	0,28%	7,44%
Emissioni di CO ₂ prodotte per autotrazione	kg	96.521.117	97,97%	0,68%	1,35%
Totale emissioni di CO ₂	kg	1.164.749.654	98,01%	1,18%	0,80%

(*) I coefficienti nazionali espressi in grammi di CO₂ per kWh sono i seguenti: Italia 455; Germania 453; Francia 87; Bolivia 537. Fonte GHG Protocol "Indirect CO₂ Emissions from the consumption of the purchased electricity".

Nel 2007, nonostante la conferma del *trend* in riduzione delle emissioni dirette, l'aumento del consumo di energia elettrica da fonti non rinnovabili (dovuto principalmente all'aumento del traffico dati e ai nuovi servizi offerti), ha determinato un lieve aumento delle emissioni di CO₂ rispetto agli anni precedenti.

Il criterio per il calcolo delle emissioni indirette derivanti dall'acquisto di energia elettrica è stato modificato rispetto al 2006, con l'adozione dei coefficienti di conversione elaborati da "GHG Protocol" (Indirect CO₂ Emissions from the consumption of the purchased electricity) ⁽⁶⁾. Fino al 2006 è stato utilizzato un coefficiente di riferimento calcolato sulla capacità produttiva di ENEL in funzione del mix di fonti energetiche utilizzate. Il metodo di calcolo suggerito da GHG Protocol tiene conto del mix energetico dei paesi in cui il Gruppo opera, è riconosciuto e utilizzato internazionalmente e consente di operare un confronto con altre aziende di settore.

Il passaggio dalla metodologia di calcolo precedente a quella attuale non fa registrare significativi scostamenti nelle quantità delle emissioni di CO₂ ⁽⁷⁾.

Le emissioni di CO₂ legate all'uso di combustibili fossili per autotrazione e riscaldamento sono state calcolate seguendo le indicazioni dell'UNEP (United Nations Environmental Programme Guidelines for Calculating Greenhouse Gas Emissions for Businesses and Non-Commercial Organizations – www.unep.org).

Secondo uno studio effettuato nel 2007 sul perimetro di Telecom Italia S.p.A., si stima che i consumi indiretti relativi allo Scope 3 della Global Reporting Initiative determinano l'emissione annuale in atmosfera di:

- 71 milioni di kg di CO₂, in conseguenza degli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti;
- 9,5 milioni di kg di CO₂, in conseguenza degli spostamenti aerei per trasferte lavorative;
- 4 milioni di kg di CO₂ relativi a 1.570.000 litri di gasolio utilizzati da 123 gruppi elettrogeni (gestiti e di proprietà di fornitori di Telecom Italia S.p.A.) funzionanti in continuo presso le Stazioni Radio Base ove l'energia elettrica non è disponibile.

► Cambiamento climatico

La necessità di ridurre le emissioni di CO₂ deriva da evidenze scientifiche a sostegno del nesso di causa/effetto tra le emissioni di gas serra e i cambiamenti climatici e comporta significative ricadute economiche.

Il settore delle TLC può giocare un ruolo importante nel proporre tecnologie e nello stimolare comportamenti utili per la riduzione delle emissioni di gas serra e il Gruppo Telecom Italia ne è consapevole.

L'approccio seguito si basa su due distinti livelli di azione:

- ridurre le proprie emissioni di gas serra, dirette e indirette;
- incoraggiare e supportare la dematerializzazione di beni e servizi.

(6) Il GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol initiative) è stato istituito nel 1998 a seguito della firma del protocollo di Kyoto, in seno al World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) e al World Resources Institute (WRI), per supportare le imprese, sul tema specifico delle emissioni di gas serra, con metodologie di calcolo e studi scientifici volti a promuovere l'innovazione e l'assunzione di responsabilità sul tema del cambiamento climatico.

(7) Le emissioni di CO₂ del Gruppo nel 2007, calcolate con il metodo precedente, sono quantificabili in 1.003.062 tonnellate; con il nuovo metodo risultano pari a 1.039.485 tonnellate: lo scostamento fra le due metodologie è del 3% circa.

Per quanto riguarda le emissioni di gas serra, dirette e indirette, del Gruppo nel corso del 2007 sono state poste in essere le seguenti attività:

- parco auto: è stato avviato un programma pluriennale di ammodernamento con l'obiettivo di ridurre le emissioni di gas serra. Nel corso del 2007 sono state sostituite 1.900 auto Euro3 con altrettante auto Euro4. Il rinnovo dei veicoli ha comportato una riduzione di circa il 30% rispetto alle emissioni di CO₂ che sarebbero state prodotte dai veicoli dismessi.
- Caldaie: sono proseguite le sostituzioni delle centrali termiche alimentate a gasolio con impianti alimentati a metano o a pompa di calore, che consentono di ridurre la CO₂ emessa per il riscaldamento degli edifici. Le trasformazioni effettuate nel 2007 hanno determinato una riduzione delle emissioni di CO₂ pari a 180.000 kg.
- Risparmio energetico e utilizzo di fonti energetiche rinnovabili: per le numerose iniziative poste in essere si rinvia ai paragrafi Energia ed Emissioni atmosferiche del presente capitolo.

Per quanto riguarda la dematerializzazione, il Gruppo fornisce prodotti e servizi che permettono di eliminare o ridurre le emissioni di gas serra generate da spostamenti di persone e oggetti.

Di seguito alcuni esempi ⁽⁸⁾.

- I servizi di videoconferenza e di audioconferenza permettono di evitare spostamenti di persone.
- I servizi di TLC permettono il telelavoro con conseguente riduzione degli spostamenti casa-ufficio dei dipendenti.
- L'utilizzo della fatturazione e dei pagamenti *on line*, oltre a permettere il risparmio di carta e quindi dell'energia relativa alla produzione e al trasporto, elimina le necessità di spostamenti per i pagamenti.
- I servizi di Telemedicina, descritti nello specifico paragrafo del capitolo Comunità, consentono di ridurre la necessità che medico e paziente si incontrino fisicamente, con riduzione degli spostamenti e delle conseguenti emissioni di gas serra.
- I sistemi di infomobilità, descritti nel paragrafo Clienti/Studio e sperimentazione di servizi innovativi, utilizzando le informazioni ottenute dai terminali mobili, permettono di gestire il traffico in modo più efficiente attraverso la riduzione dei tempi di percorrenza e quindi delle emissioni di CO₂.

Per quanto concerne l'emissione di sostanze lesive per l'ozono stratosferico, che ha un effetto protettivo per la vita sulla Terra filtrando i raggi UV dannosi emessi dal sole, a partire dal primo gennaio 2009 sarà imposta la cessazione della commercializzazione di sostanze ozonolesive (ad esempio HCFC) per gli impianti di condizionamento.

In collaborazione con le Università di Napoli e Torino, sono stati avviati a livello sperimentale alcuni interventi per adeguare gli impianti che utilizzano gas ozonolesivi sostituendoli con altri che utilizzano un gas compatibile con le esigenze di tutela dello strato d'ozono.

La sperimentazione ha riguardato edifici (12 impianti sostituiti) e impianti tecnologici (497 impianti di condizionamento e 130 gruppi frigo) e proseguirà nel 2008.

► Emissioni elettromagnetiche

L'attenzione del Gruppo Telecom Italia al tema delle emissioni elettromagnetiche si sostanzia:

- nella gestione attenta e accurata dei propri impianti durante tutto il ciclo di vita, nel rispetto della normativa applicabile e di *standard* interni di efficienza e di sicurezza;
- nell'uso e nella ricerca costante di strumenti tecnologici all'avanguardia per l'attività di controllo e di verifica.

Di seguito sono riportate le iniziative più rilevanti attuate nel corso dell'anno.

La qualifica SAR (Specific Absorption Rate - Tasso di Assorbimento Specifico) dei terminali mobili è effettuata per garantire che i livelli di campo emessi rispettino i limiti stabiliti da normative nazionali e comunitarie. I controlli del Tasso di Assorbimento Specifico dei terminali, effettuati presso i laboratori di Telecom Italia, rappresentano una verifica delle garanzie fornite dai costruttori.

(8) È stato stimato che 100 milioni di audioconferenze al posto di spostamenti fisici porterebbero al risparmio di più di 2 milioni di tonnellate di CO₂ emessa; che 10 milioni di telelavoratori che lavorassero anche solo due giorni alla settimana da casa, comporterebbero un risparmio di quasi 11 milioni di tonnellate di CO₂ e che se 10 milioni di utenti ricevessero le fatture relative ai servizi telefonici *on line* al posto delle fatture tradizionali cartacee si avrebbe un risparmio di circa 11.000 tonnellate di CO₂. Gli esempi sono a titolo indicativo e hanno lo scopo di fornire un'indicazione concreta delle potenzialità dei servizi di TLC. Sono basati su progetti, verificati da terze parti indipendenti, testati su piccola scala da membri dell'ETNO nell'ambito dell'iniziativa "Saving the climate @ the speed of light" sviluppata insieme al WWF (www.etno.be/sustainability).

Sono stati superati gli impegni presi per il 2007 (95%) sottoponendo a qualifica SAR il 100% dei nuovi modelli di terminali cellulari (66 modelli tecnologicamente innovativi e di maggiore diffusione), commercializzati da Telecom Italia. L'obiettivo per il 2008 consiste nel mantenimento di tale prestazione con conseguente impegno dei laboratori di TI sulle bande mobili GSM 900MHz, DCS 1800MHz e UMTS. Per ulteriori dettagli si rinvia al paragrafo Risultati e Riconoscimenti dell'Introduzione.

Dal 2008 comincerà la qualifica SAR per i terminali mobili commercializzati in Sud America: si prevede di sottoporre a test il 25% dei modelli di terminali mobili in Brasile e il 40% in Bolivia.

L'obiettivo per il 2007 relativo all'attivazione di celle con seconda portante per le Stazioni Radio Base (SRB) UMTS, per il quale si rimanda al paragrafo Risultati e Riconoscimenti dell'Introduzione, è stato raggiunto e superato. Il notevole sviluppo della copertura UMTS "high speed", per esigenze di natura commerciale legate all'incremento della velocità di trasmissione dei dati, ha consentito l'attivazione di un numero di celle con seconda portante (4.200 celle) notevolmente superiore all'obiettivo previsto (500 celle). Per il 2008 l'obiettivo è di realizzare 600 ulteriori celle con seconda portante.

A parità di traffico veicolato, l'utilizzo di due portanti a radiofrequenza invece di una sola portante comporta una riduzione della potenza totale emessa dalla stazione stimabile intorno al 15%, in condizioni di traffico elevato. Sono state condotte prove di laboratorio che hanno confermato la validità di tale stima.

Nell'ambito del Gruppo TI Media, prosegue il monitoraggio sistematico dei livelli di emissioni elettromagnetiche degli impianti di La7, MTV e TIMB (Telecom Italia Media Broadcasting) per garantire il rispetto dei limiti di legge e il mantenimento di elevati *standard* di sicurezza. In particolare, il Gruppo TI Media, verifica che:

- i livelli di campo elettrico, prodotti dalle emissioni dei propri impianti, risultino sempre inferiori al valore di 20 V/m nelle aree raggiungibili da persone estranee alla Società, mentre nelle aree di pertinenza di abitazioni, asili, scuole o comunque frequentate per un periodo di tempo superiore alle 4 ore giornaliere, i livelli di campo elettrico siano sempre al di sotto di 6 V/m;
- i livelli di esposizione dei lavoratori non superino i valori di cui alla Direttiva 2004/40/CE, recentemente recepita nell'ordinamento italiano con il D. Lgs. 257/2007.

Nel 2007, in base ai controlli effettuati sul territorio italiano, le emissioni elettromagnetiche generate da La7 e MTV sono risultate nei limiti di legge, con valori significativamente più bassi nei casi della trasmissione televisiva in tecnica digitale, che permette una riduzione delle emissioni elettromagnetiche di circa il 75% rispetto alle tecniche tradizionali analogiche.

Telecom Italia ha inoltre siglato con Vodafone Italia un accordo che prevede la condivisione dei siti di accesso alla rete mobile riguardanti le infrastrutture passive (pali e tralicci, impianti elettrici e di condizionamento, infrastrutture civili). Grazie a questa intesa, che rinnova la precedente ampliandola nei contenuti, le due società danno attuazione all'indirizzo espresso dal Codice delle comunicazioni elettroniche, favorendo un utilizzo più efficiente delle infrastrutture di rete sia nelle aree cittadine sia in quelle rurali. L'accordo prevede che ciascun operatore, pur mantenendo la titolarità delle proprie infrastrutture, offra ospitalità all'altro presso le stazioni radiomobili presenti su tutto il territorio nazionale con l'obiettivo di ottimizzare la copertura della rete mobile. È invece esclusa la condivisione degli apparati elettronici che erogano il servizio di telefonia mobile ai clienti e i relativi servizi di gestione operativa.

Il tema dell'elettromagnetismo e lo studio dei possibili effetti sui sistemi biologici è stato oggetto negli ultimi anni di un ampio dibattito che ha coinvolto la comunità scientifica e l'opinione pubblica. Maggiori approfondimenti sono a disposizione sul sito Internet www.telecomitalia.it, (Sostenibilità/Hot Topics/Cellulari e salute).

► Emissioni sonore

In ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente, sono proseguite le verifiche delle emissioni sonore degli impianti aziendali. Nel corso del 2007 sono state effettuate 421 misure sull'intensità del rumore prodotto dagli impianti di condizionamento e dai gruppi elettrogeni asserviti alle centrali telefoniche e alle SRB.

► Cultura, Formazione e Informazione

Nel corso dell'anno sono state effettuate oltre 8.000 ore di formazione tecnica specialistica rivolta a funzioni interne le cui attività sono inerenti a tematiche ambientali. Interventi informativi e culturali hanno inoltre promosso, presso i dipendenti del Gruppo, la cultura del risparmio energetico e l'adozione di comportamenti ispirati ai valori della Sostenibilità ambientale.

È stato organizzato un *workshop*, rivolto alla struttura delle Risorse Umane, con l'obiettivo di analizzare il ruolo e gli strumenti delle risorse umane in materia di tutela ambientale.

Il Servizio di Prevenzione, Protezione e Ambiente ha rinnovato sulla Intranet aziendale il sito di Progetto Ambiente ed è stato reso più fruibile da parte dei colleghi il sito "Tutela dell'Ambiente".

È stato tenuto un *workshop* intitolato "Competenze integrate per l'Ambiente" rivolto al *management* maggiormente coinvolto in attività a valenza ambientale.

Sulla Intranet aziendale sono state ospitate iniziative di sensibilizzazione quali: la giornata mondiale dedicata all'ambiente (5 giugno); la giornata mondiale dedicata al cambiamento climatico (8 dicembre); il resoconto dei lavori della conferenza nazionale sui cambiamenti climatici che si è tenuta a Roma il 12 e 13 settembre scorso; la sintesi delle attività svolte all'Intelec (International Telecommunications Energy Conference).

► Sistemi di Gestione Ambientale

I Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) contribuiscono a gestire in modo sostenibile i processi produttivi e di supporto e rappresentano uno stimolo al miglioramento continuo della *performance* ambientale.

Telecom Italia, all'interno delle società del Gruppo, ha promosso nel corso degli anni la progettazione di tali sistemi quali strumenti per garantire l'efficace gestione dei processi lavorativi, la prevenzione e la continua riduzione degli impatti ambientali. I SGA del Gruppo hanno conseguito la certificazione UNI EN ISO 14001.

Nel corso del 2007 è stata avviata la realizzazione di due nuovi SGA: il primo all'interno della funzione Facility Management di Telecom Italia S.p.A., in ambito Immobili e Servizi; il secondo in ambito TI Media Broadcasting.

Sono proseguiti inoltre i lavori avviati nel 2006 relativi alla definizione di un Sistema integrato di Gestione della Sicurezza e dell'Ambiente all'interno di due *call center* situati a Roma e a Napoli.

Nel capitolo Clienti/Certificazioni sono riportate le certificazioni ambientali conseguite o confermate nel corso dell'anno.

► Progetto Ambiente

Il Progetto Ambiente, avviato nel 2004 con un piano di azioni sul triennio 2004-2006, è stato rilanciato per il triennio 2007-2009 al fine di completare e programmare ulteriori attività.

Sono stati costituiti, al posto del precedente Comitato Progetto Ambiente, un Comitato operativo con compiti propositivi e di monitoraggio e uno *Steering Committee* che approva i progetti proposti assicurandone la relativa copertura economica. Per ciascun progetto viene poi individuato un *manager* responsabile che lo gestisce, coordinando un *team* interfunzionale.

I progetti più rilevanti trattati nell'ambito del Progetto Ambiente riguardano: la prevenzione e riduzione dell'inquinamento acustico, la mappatura e la bonifica dell'amianto, l'ottimizzazione dei consumi energetici, la riduzione dei consumi di carta e la progressiva sostituzione dell'uso di carta in fibra vergine con carta riciclata, la promozione della raccolta differenziata dei rifiuti, la riduzione delle emissioni prodotte dal parco auto e dagli impianti di riscaldamento, l'ottimizzazione della gestione dell'intensità dei campi elettromagnetici emessi dalle Stazioni Radio Base, la qualificazione SAR (Specific Absorption Rate) dei terminali cellulari, la promozione di iniziative di cultura, formazione e informazione ambientale.

Comunità



Il Gruppo intende contribuire al benessere economico e alla crescita delle Comunità nelle quali opera attraverso l'erogazione di servizi efficienti e tecnologicamente avanzati. In coerenza con tali obiettivi e con gli impegni assunti verso gli stakeholder, la ricerca e l'innovazione rappresentano una condizione prioritaria di crescita e successo. Compatibilmente con la propria natura di soggetti privati e le connesse esigenze di una gestione economicamente efficiente, il Gruppo tiene in considerazione la rilevanza sociale dei servizi di TLC, rispondendo ai bisogni della collettività anche nelle sue componenti più deboli. Il Gruppo considera con favore e fornisce sostegno a iniziative sociali, culturali ed educative orientate alla promozione della persona e al miglioramento delle sue condizioni di vita.

► Classificazione del contributo secondo il modello LBG

I contributi delle società del Gruppo Telecom Italia alla Comunità, calcolati secondo le linee-guida del London Benchmarking Group (LBG), ammontano nel 2007 a circa 32 milioni di euro (42,4 milioni di euro nel 2006), pari allo 0,78% dell'Utile Prima delle Imposte. Il calcolo dei contributi è stato effettuato utilizzando dati gestionali, in parte oggetto di stime. Il LBG, fondato nel 1994, è un'Associazione a cui aderiscono oltre 110 grandi società internazionali e rappresenta lo *standard* di riferimento a livello mondiale per la classificazione dei contributi a favore della Comunità.

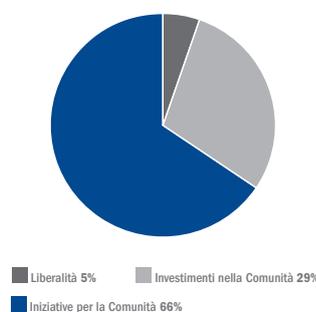
In coerenza con il modello LBG, per misurare e rappresentare l'impegno del Gruppo nei confronti della Comunità, i contributi erogati sono stati suddivisi in 3 categorie (Liberalità, Investimenti nella Comunità, Iniziative per la Comunità), utilizzando la consueta rappresentazione a piramide⁽⁹⁾:

Di seguito si riportano i criteri utilizzati per l'attribuzione dei contributi ai diversi livelli della piramide.

Schema LBG



Ripartizione % del contributo alla Comunità del Gruppo Telecom Italia



<p>Liberalità Supporto occasionale a un ampio range di buone cause in risposta ai bisogni e agli appelli di organizzazioni comunitarie, anche attraverso <i>partnership</i> tra azienda, dipendenti, clienti e fornitori.</p>	<p>Donazioni a enti nazionali/internazionali effettuate senza un programma specifico di medio/lungo termine. Sponsorizzazione di cause o eventi, non facenti parte di una strategia di <i>marketing</i>. Raccolta fondi e donazioni da parte dei dipendenti, con il contributo aziendale. Costi per la promozione e il supporto alle donazioni da parte dei dipendenti. Costi per il supporto alle donazioni da parte di clienti e fornitori.</p>
<p>Investimenti nella Comunità Impegno strategico a lungo termine da parte dell'azienda in attività indirizzate a un numero limitato di cause "sociali".</p>	<p>Quote associative e sottoscrizioni. Contributi e donazioni effettuate in base a un programma specifico di medio/lungo termine.</p>
<p>Iniziative per la Comunità Attività generalmente svolte dal settore commerciale a supporto diretto del successo dell'azienda anche in <i>partnership</i> con organizzazioni umanitarie.</p>	<p>Sponsorizzazione di eventi, pubblicazioni e attività per la promozione del <i>brand</i> e della <i>corporate identity</i>. <i>Cause Related Marketing</i>, vendite promozionali. Supporto alla ricerca scientifica e universitaria e ad organizzazioni umanitarie. Cura dei clienti con bisogni particolari. Attività di Protezione Civile.</p>
<p>Business Basics Attività di <i>core business</i> per la produzione di beni e servizi di utilità sociale, realizzati in modo responsabile, dal punto di vista etico, sociale e ambientale.</p>	<p>Ottimizzazione dei campi elettromagnetici. Riduzione <i>Digital Divide</i>. Interventi di <i>saving</i> energetico. Riduzione impatto visivo/acustico degli apparati di telefonia. Soluzioni per la sanità elettronica. Servizi e prodotti per diversamente abili e anziani.</p>

(9) Il modello LBG richiede di includere nei primi tre livelli della piramide le attività in cui è prevalente lo spirito di liberalità mentre lascia alle aziende la facoltà di riportare separatamente le attività più direttamente connesse al *core business* (*Business Basics*). Telecom Italia, in coerenza con tali requisiti, non ha incluso l'importo relativo ai *Business Basics* nel calcolo del contributo complessivo.

► Progetto Italia

Progetto Italia, struttura organizzativa che opera nell'ambito della Direzione Advertising, Image and Brand Enrichment, fa perno sulle competenze, sulle tecnologie e sulle capacità del Gruppo Telecom Italia per concepire e realizzare iniziative ed eventi di grande coinvolgimento e facilmente accessibili a tutti, con l'obiettivo di contribuire alla crescita culturale e sociale del Paese.

Le attività di Progetto Italia sono basate sui principi della divulgazione mirata, della qualità, dell'originalità e della misurabilità nei ritorni delle iniziative, con particolare attenzione al mondo dei giovani e alle fasce più deboli della popolazione.

In cinque anni Progetto Italia ha coinvolto centinaia di rappresentanti delle Istituzioni e di protagonisti del mondo culturale, scientifico, del sociale e dello sport, realizzando più di 500 iniziative a livello nazionale e internazionale, nell'ambito della solidarietà, della cultura, della formazione e dello sport. Gli eventi sono stati seguiti da 4 milioni di persone e dal 25% dei dipendenti, oltre al pubblico che si è collegato attraverso il sito www.telecomprogettoitalia.it, sul quale è consultabile l'elenco completo e la descrizione delle attività.

► Attività 2007

Di seguito si riportano alcune iniziative del Gruppo ripartite secondo il modello LBG.

► LIV. 1 - Liberalità

SMS e telefonate solidali

Anche nel 2007 sono state effettuate numerose raccolte fondi attraverso SMS o telefonate per donazioni a favore di Enti e Associazioni non profit.

Gli importi raccolti vengono devoluti interamente, senza alcuna trattenuta né da parte del Fisco, che grazie all'opera di sensibilizzazione compiuta dalle società di TLC e dalle Onlus ha esentato tali operazioni dall'applicazione dell'IVA, né da parte dell'azienda per i costi sostenuti.

Tra le circa 70 iniziative di raccolta fondi attivate si segnalano:

- Associazione Italiana Ricerca sul Cancro, come sostegno all'iniziativa di raccolta fondi "Azalea della Ricerca";
 - WWF, per il progetto "Giornata delle Oasi";
 - TELETHON, a supporto della maratona televisiva di raccolta fondi per la ricerca sulle malattie genetiche, che quest'anno è stata abbinata all'iniziativa "Diventa donatore di telefonino". È stata offerta la possibilità ai possessori di vecchi telefoni cellulari di portare gli apparecchi in alcune sedi aziendali Telecom Italia, in tutti i negozi "il Telefonino" e presso i gazebo allestiti con il sostegno del Dipartimento della Protezione Civile negli stadi di Serie A e nelle principali piazze italiane. Ogni donazione di telefonino ha portato 5 euro nelle casse di Telethon, a supporto di progetti di ricerca, per un totale di 25.000 euro al quale si aggiungono altri 25.000 euro donati direttamente da Telecom Italia.
- Gli apparecchi non funzionanti sono stati spediti ad aziende specializzate per il corretto smaltimento che comporta l'estrazione di oro, rame, palladio, argento, platino e la garanzia della gestione corretta delle componenti pericolose nel rispetto della legislazione europea in materia ambientale. Le batterie sono state rigenerate in condizione di sicurezza mentre i carica-batterie e gli altri accessori sono stati recuperati e le plastiche trasformate in vari oggetti di uso quotidiano. I telefonini ancora funzionanti sono stati predisposti per essere venduti a prezzi contenuti e accessibili nei paesi emergenti.

Centro di cardiocirurgia "Salam"

Il 3 maggio a Khartoum, in Sudan, è stato inaugurato il Centro regionale di cardiocirurgia Salam, costruito da Emergency anche grazie al contributo di Progetto Italia. L'iniziativa tutela il diritto universale a un'assistenza sanitaria qualificata e gratuita e promuove relazioni amichevoli e pacifiche nella regione nord-orientale dell'Africa.

Il Centro è stato concepito per fornire un trattamento chirurgico gratuito delle cardiopatie alla popolazione del Sudan e dei nove Stati confinanti.

La struttura è dotata di attrezzature biomedicali e si avvale di soluzioni tecnologiche di alto livello come, ad esempio, l'impianto a pannelli solari, utilizzato per il sistema di condizionamento dell'ospedale.

Dall'inizio delle attività diagnostiche (marzo 2007) al 31 ottobre 2007, sono state eseguite 4.491 visite ambulatoriali, di cui 2.183 specialistiche, sono stati effettuati 49 interventi di cardiologia interventistica e 257 interventi di cardiocirurgia.

► LIV. 2 - Investimenti nella Comunità

Alice for Children

Matrix ha partecipato in qualità di *sponsor* all'iniziativa proposta dall'associazione "Twins International", il cui obiettivo è il miglioramento della qualità di vita dei bambini rimasti orfani nelle periferie degradate di Nairobi, attraverso la realizzazione di 2 centri di accoglienza sul modello della casa famiglia. Il primo centro, "Alice Children Home", è stato costruito a nord-est di Nairobi, presso un orfanotrofo già esistente, mentre "Alice Village" si trova a 30 km a sud della capitale kenyota.

In questi centri verranno anche attivati corsi di formazione professionale per i ragazzi accolti. A questo progetto si lega anche l'iniziativa di Telecom Italia "Alice Mail" per "Alice for Children", che prevede la donazione, da parte di Telecom Italia, di 3 euro ogni 30.000 mail inviate e ricevute da tutte le caselle di posta "Alice Mail".

Pony della Solidarietà

È proseguita anche nel 2007 l'iniziativa "I Pony della Solidarietà" finalizzata a fornire gratuitamente assistenza a domicilio agli over 65.

Gli anziani possono chiamare un numero telefonico, messo a disposizione dai Comuni o dalle Associazioni che partecipano al progetto, per chiedere aiuto. Gli operatori dei Comuni, collegati a una centrale operativa, smistano le chiamate ai cellulari dei volontari che si attivano prontamente, anche nei mesi estivi.

L'iniziativa, nata in collaborazione con gli Assessorati alle Politiche Sociali e con alcune Associazioni di volontariato e giunta quest'anno alla nona edizione, copre sei importanti città italiane (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli e Palermo).

Le emittenti del Gruppo e l'impegno per l'ambiente e il sociale

Da anni le emittenti del Gruppo Telecom, MTV e La7, si dedicano alla realizzazione di programmi di sensibilizzazione su tematiche sociali e ambientali, soprattutto nei confronti delle zone del mondo meno sviluppate.

Due sono stati, quest'anno, i filoni principali condivisi dalle due reti:

- la tutela dell'ambiente, soprattutto attraverso il "Live Earth", evento mondiale per la sensibilizzazione sulla crisi climatica in atto nel pianeta, con la trasmissione di numerosi concerti di musica. L'evento è stato seguito da 2 miliardi di persone in tutto il mondo, sul web e su alcune tra le principali reti televisive (tra cui NBC e BBC) e radiofoniche;
- la lotta alla mafia: La7 ha prodotto e trasmesso il film "La memoria ha un costo", dedicato alla lotta alla mafia e alle iniziative antimafia di don Ciotti in Calabria; MTV ha realizzato una serie di incontri e trasmesso dei documentari per la sensibilizzazione sul tema.

"Alfabetizzazione per giovani e adulti"

Il progetto nasce 16 anni fa ad opera di una delle più grandi e importanti ONG del Brasile, "Pastoral da Criança". Dal 2001 TIM Brasil partecipa alla realizzazione di questo programma di istruzione scolastica, i cui partecipanti provengono da alcune località del nord-est e del sud del Brasile, contrassegnate dal più alto tasso di esclusione sociale del Paese.

Secondo una ricerca condotta dalla stessa ONG "Pastoral da Criança", il progetto ha dimostrato una forte correlazione tra istruzione e qualità della vita: più alto è il livello di educazione delle madri, più basso è il tasso di mortalità infantile.

Nel 2007 il progetto ha riguardato esclusivamente il sud del Brasile, dove sono state formate 126 classi (717 i beneficiari dell'iniziativa).

► LIV. 3 - Iniziative per la Comunità

TIM Talks

Nel 2007 Telecom Italia e Unione Italiana Ciechi hanno reso disponibile, gratuitamente e in esclusiva per l'Italia, l'innovativo *software* TIM Talks che consente a non vedenti, ipovedenti e anziani di usare tutte le funzioni del telefonino grazie a una voce elettronica che legge il *display* in base alle necessità e alle indicazioni dell'utilizzatore.

Gli utenti del servizio possono scrivere e leggere SMS ed e-mail, comporre e scaricare messaggi multimediali (MMS), chiamare e modificare un numero memorizzato in rubrica, variare le impostazioni del telefonino, gestire il calendario degli appuntamenti, scrivere e leggere documenti di testo.

“Il web per amico”: come esplorare la rete in sicurezza

L’iniziativa si propone di fornire strumenti per rendere i minori liberi di usufruire delle potenzialità della rete evitando siti pedo-pornografici, adescamenti e truffe. La campagna “Il web per amico” è promossa dal Moige (Movimento Italiano Genitori) e sostenuta da Telecom Italia, Polizia Postale e delle Comunicazioni, Poste Italiane e Microsoft, con il patrocinio dei Ministeri delle Politiche per la Famiglia, delle Comunicazioni e dell’Interno. La campagna ha previsto lezioni differenziate per genitori e insegnanti da una parte, e per gli alunni dall’altra, per un totale di 46 “Giornate di Scuola Aperta sulla sicurezza in Internet”, gestite da esperti del Moige e della Polizia Postale. L’iniziativa si è svolta anche *on line*, attraverso il sito “Il Web per amico” e il servizio di supporto gratuito “L’esperto risponde” che esso offre.

Internet Saloon

Telecom Italia è *partner* dell’Associazione Interessi Metropolitan di Milano per l’iniziativa Internet Saloon, nata nel 2000 con l’obiettivo di favorire la diffusione di Internet e delle nuove tecnologie fra gli ultrasessantenni, contribuendo in tal modo a colmare il *digital divide* culturale. Per lo svolgimento dei corsi e delle esercitazioni sono state allestite aule con 26 postazioni multimediali, *software* e collegamenti a Internet, nelle quali si svolgono corsi gratuiti di vario livello che trattano l’alfabetizzazione informatica e la navigazione sul web. In sette anni di attività, oltre 23.000 persone con più di 60 anni hanno frequentato i corsi con successo.

► Business Basics

Soluzioni per la sanità elettronica

Di seguito si riportano alcune soluzioni ICT sviluppate da Telecom Italia, rivolte alle strutture sanitarie per l’ottimizzazione degli iter di assistenza e cura dei pazienti.

MYdocs ehealth: è un’offerta che garantisce una gestione ottimale delle cartelle cliniche correnti e pregresse, con tutti gli accorgimenti necessari per la creazione di un archivio digitale, allo scopo di ottimizzare gli spazi disponibili e velocizzare l’accesso alle informazioni sui pazienti.

MYPharma Management è un’offerta che prevede due proposte:

- gestione centralizzata del farmaco monodose: soluzione per il *risk management* farmaceutico studiata appositamente per migliorare la sicurezza nella prescrizione, preparazione e somministrazione dei farmaci e l’ottimizzazione di scorte e consumi;
- gestione protocolli farmaceutici presso il reparto: tramite l’utilizzo di un *software* di prescrizione e somministrazione e di armadi farmaceutici automatizzati, sono espletate le attività legate alla gestione clinica e logistica del farmaco.

MyImage Archiving: permette l’archiviazione remota nei *data center* di Telecom Italia delle immagini diagnostiche digitali prodotte nel formato *standard* DICOM.

MYPatient Record Ospedaliero: è la piattaforma applicativa che consente l’integrazione delle informazioni generate da diversi sistemi informativi ospedalieri, la registrazione della documentazione clinica e medica e la messa a disposizione delle informazioni anche mediante tecnologia Internet, con l’obiettivo di consentire un monitoraggio integrato del paziente all’interno della struttura ospedaliera.

MYAsset Tracking: è la soluzione che permette di tracciare e localizzare pazienti con esigenze particolari, tracciare e gestire dotazioni sanitarie e sacche di sangue per le trasfusioni attraverso le tecnologie RFID (Radio Frequency Identification).

MYDoctor@Home: è un servizio di telemonitoraggio che permette di assistere i pazienti cronici direttamente a casa, evitando il ricovero ospedaliero. Presso l’abitazione del paziente vengono collocati dei semplici apparati elettromedicali *wireless* che, tramite un cellulare o un videotelefono, inviano i dati presso un Centro in cui operatori specializzati (medici e paramedici) verificano i dati ricevuti via web e intraprendono le azioni più opportune.

► Ricerca, Sviluppo e Innovazione

Il mercato italiano delle telecomunicazioni è considerato tra i più avanzati, sia dal punto di vista tecnologico, sia nell’evoluzione delle attitudini e dei profili di consumo dei clienti.

L’innovazione tecnologica costituisce quindi per il Gruppo Telecom Italia un elemento essenziale e differenziante per sviluppare il proprio vantaggio competitivo e mantenere la *leadership* in un mercato con livelli crescenti di competizione.

Il patrimonio di competenze tecnologiche e innovative del Gruppo ha consentito in questi anni la progettazione, lo sviluppo e l'adozione in campo di soluzioni di rete, di terminali e di servizi all'avanguardia, patrimonio su cui far leva anche nei Paesi esteri ove il Gruppo è presente.

Le attività di innovazione tecnologica vanno da interventi di revisione delle tecnologie di base in una logica di aumento dell'efficienza nell'esercizio di rete e sistemi, fino a complesse attività di revisione radicale delle piattaforme, dei servizi e delle architetture; essenziale è quindi l'impegno profuso sul campo dalle Funzioni Operative delle Business Unit per assicurare l'aderenza dei nuovi servizi alle esigenze del cliente e il continuo miglioramento dei livelli qualitativi.

Le attività di innovazione tecnologica vengono svolte, oltre che da TILab anche presso le Unità Operative e di *business* (Network, Market, Information Technology, Web & Media e Security) e presso Olivetti.

Nell'esercizio 2007 gli investimenti innovativi del Gruppo Telecom Italia in immobilizzazioni materiali e immateriali ammontano complessivamente a circa 3.400 milioni di euro. Le risorse interne dedicate a tali attività e a quelle di ricerca sono circa 6.200, con un impegno complessivo pari a circa 560 milioni di euro (di cui circa 163 milioni di euro già compresi negli investimenti).

In particolare, i centri di ricerca e sviluppo del Gruppo Telecom Italia nell'esercizio 2007 hanno svolto le seguenti attività.

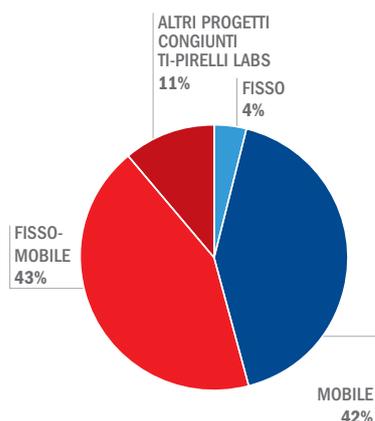
► TILab

Catalizzatore dell'innovazione tecnologia del Gruppo Telecom Italia, TILab rappresenta il centro di competenza per le strutture interne preposte allo sviluppo del *business* e, per l'esterno, il punto di eccellenza nel campo delle TLC. Dai laboratori TILab, ad esempio, sono nati i contributi alla definizione e affermazione del GSM, dell'MP3 e della trasmissione ottica.

Le sue attività sono rivolte alla ricerca, valutazione e sviluppo delle tecnologie emergenti e alla revisione delle tecnologie di base, per aumentare l'efficienza di reti e sistemi, nonché di piattaforme, servizi e architetture di rete.

TILab è in stretto contatto con Centri di ricerca nazionali e internazionali e le più qualificate Istituzioni accademiche (Politecnico di Torino e Milano, Università di Pisa, Genova, Firenze, Roma, Napoli, Bologna, Brescia, Torino, Verona, Modena e Reggio Emilia, Università di Berkeley, Columbia University e MIT). Con il Politecnico di Torino, in particolare, è proseguita la collaborazione per il Master universitario in "Innovazione di reti e servizi nel settore ICT", con l'obiettivo di formare competenze tecnologiche specifiche avvalendosi di una forte integrazione tra attività in aula e in laboratorio.

Nel 2007 sono stati prodotti 47 nuovi brevetti (63 nel corso del 2006), di cui 10 a seguito di progetti di ricerca congiunti con i Pirelli Labs, così distribuiti per settore di attività (che si aggiungono agli oltre 500 già realizzati).



Nell'ambito delle attività di elaborazione dello scenario di evoluzione delle tecnologie del Gruppo, TILab ha definito il Piano Tecnologico 2008-2010 nel quale sono state tracciate le linee strategiche di evoluzione della rete e delle piattaforme in termini di architettura *target*, disponibilità tecnologiche e operative con approfondimenti sui temi più delicati e significativi ai fini del posizionamento sulle tecnologie del Gruppo Telecom Italia, fra cui l'evoluzione dei terminali e soluzioni di ambiente domestico multimediale, l'avvio dell'NGN2, il *service framework* e relativo *brokering* verso terze parti, l'informatica come servizio di rete, i servizi *content based* e la loro convergenza verso la comunicazione.

I risultati raggiunti nel corso del 2007 da TILab nell'ambito delle infrastrutture e piattaforme hanno contribuito al miglioramento della redditività del Gruppo sia migliorando l'efficienza delle soluzioni di rete e la conseguente razionalizzazione dei costi sia con lo sviluppo di soluzioni abilitanti l'offerta di nuovi servizi e prestazioni; particolare rilievo in questo senso hanno assunto le seguenti iniziative:

- l'ingegnerizzazione delle soluzioni tecniche della rete di nuova generazione NGN2, di cui si è avviata la realizzazione a partire dall'area di Milano;
- la realizzazione di una soluzione "ADSL naked" che rappresenta in prospettiva un passaggio verso la telefonia basata su IP con l'abbandono dell'accesso tradizionale analogico, realizzata garantendo la portabilità del numero, il riutilizzo dell'impianto domestico e l'accesso alle numerazioni non geografiche;
- l'avvio sperimentale del *monitoring* in tempo reale dell'efficienza energetica delle aree di centrale di Telecom Italia; in particolare, utilizzando in modo distribuito tecnologie come le "wireless sensor networks", è stato possibile sperimentare l'efficacia di soluzioni di risparmio energetico, messe in campo tramite il *monitoring* e la caratterizzazione dei consumi per singoli sistemi, il supporto alla progettazione di interventi mirati al risparmio energetico, l'individuazione di anomalie di funzionamento e di consumo;
- la definizione di scenari di introduzione in campo della tecnologia WiMAX fisso e mobile in termini di architettura e impatto su rete di accesso e terminali e relativa simulazione delle prestazioni del sistema;
- la definizione di algoritmi/modelli innovativi per la pianificazione della rete di accesso radiomobile, anche *real-time*, per il relativo dimensionamento e ottimizzazione, con lo sviluppo di nuove funzionalità della piattaforma software TIMPLAN/GUITAR. Il risultato raggiunto ha consentito nuove soluzioni per la gestione di risorse radio in scenari caratterizzati da tecnologie multiple di accesso radio e la produzione di strumenti di simulazione per un uso ottimizzato dello spettro di frequenze;
- la definizione dello scenario di evoluzione della piattaforma software a livello di servizio (*Service Framework*) per abilitare il ruolo di fornitore di piattaforma per terze parti (*Service Broker*), applicabile in ambiti verticali diversi, con un'prima focalizzazione sul contesto dei servizi indirizzati agli automobilisti (emergenza, servizi informativi, gestione della mobilità urbana, gestione flotte). In questo ambito è maturata la sperimentazione di prototipi di servizio su di un veicolo circolante, utilizzato come demo in diverse occasioni, fra cui le presentazioni al Sindaco di Torino e al CTO *Summit* di Venezia. L'attività si colloca nell'ambito dell'iniziativa "Tema.mobility" avviata in *partnership* con Magneti Marelli;
- la sperimentazione in laboratorio di possibili applicazioni dei principi orientati al paradigma Web 2.0 al mondo delle TLC, a supporto dello studio di nuovi modelli di *business* e scenari di integrazione tra il Web 2.0 e la piattaforma software a livello di servizio dell'operatore di telecomunicazioni. Sono in particolare state realizzate soluzioni per l'esposizione di funzionalità offribili su Internet e la creazione di un sistema che consente a utenti di creare/condividere servizi all'interno di una *community*.

Nel campo dello sviluppo di nuovi servizi, le attività svolte e i risultati raggiunti hanno generato nuove opportunità a supporto dell'evoluzione dell'offerta attuale e di estensione a nuovi segmenti di prodotto o servizio. Fra le realizzazioni più significative sono emerse nel corso dell'anno:

- lo sviluppo, integrazione e test del servizio *dual mode* lanciato con il nome di "Unico". Il servizio consente di gestire su un unico terminale mobile *dualmode* (2G-3G/Wi-Fi) il servizio VoIP di telefonia fissa Alice Voce e il servizio di telefonia mobile 2G/3G TIM;
- la progettazione, sviluppo, integrazione e test della soluzione TIM Casa. Il servizio consente al cliente di effettuare chiamate su rete mobile dalla propria abitazione a tariffa differenziata e utilizzando la numerazione di rete fissa;
- l'evoluzione nel campo dei servizi di intrattenimento digitale, dei servizi di IPTV, quali la TV Digitale e interattiva ad alta definizione, i servizi video e musicali su richiesta, o l'autoproduzione di contenuti multimediali e diffusione in rete di tipo "Giochi in community";

- la dimostrazione delle prime applicazioni innovative di mobile TV su terminali commerciali di tipo “Rich Media” che permetteranno all’operatore un controllo sofisticato di interfaccia utente e applicazioni interattive particolarmente accattivanti;
- il rilascio del nuovo “Set Top Box” che offre anche l’accesso ai canali della TV Digitale Terrestre gestendo codifiche video ad alte prestazioni;
- la realizzazione nell’ambito di servizi mobili della prestazione “SMS Real Time Charging” finalizzata alla riduzione delle frodi generate da SMS inviati da utenza mobile e *large account* verso altri operatori mobili;
- l’appuntamento di una sperimentazione di tipo innovativo basata sulla realizzazione di un servizio denominato “First Life Communicator” che ha permesso al Gruppo di entrare nella Comunità virtuale di *Second Life* con il servizio telefonico estendibile successivamente con l’e-mail e l’*instant messaging*;
- la prosecuzione della ricerca su nuovi paradigmi di fruizione della televisione (*Dynamic TV*) che, sfruttando l’interesse associato a contenuti di massa diffusi attraverso DTT o IPTV, mirano a promuovere efficacemente a traino di questi un elevato numero di contenuti di nicchia disponibili in formato digitale e a basso costo;
- lo studio e lo sviluppo di prototipi di servizio di *advertising* multimediale interattivo e multicanale (IPTV e Mobile) attraverso l’uso di tecnologie innovative quali ad esempio il *barcode* 2D, la TV del giorno prima, il *client* 3D mobile, presentato al Festival della Scienza di Genova e alla Notte Bianca della Scienza di Torino, finalizzate alla semplificazione della fruizione dei contenuti pubblicitari, rendendoli nel contempo maggiormente attrattivi;
- l’analisi e lo sviluppo di prototipi di servizi basati su *Mobile Personal Web Server* quali, ad esempio, i siti personali e il diario personale;
- le iniziative per potenziare il ruolo della SIM sul terminale mobile trasformandola in un asset dell’operatore come elemento per l’autenticazione e la personalizzazione dei servizi al cliente. In questo senso sono state definite le specifiche per nuove SIM/USIM e i requisiti per nuovi servizi “sim-based” oltre allo sviluppo e sperimentazione sui primi prototipi di mega/giga SIM;
- lo sviluppo dell’architettura e dei protocolli di comunicazione tra apparati che utilizzano la SIM con integrata l’interfaccia radio ZigBee (ZSIM) come elemento di sicurezza gestito dall’operatore di rete per consentire la comunicazione con elevati *standard* di sicurezza oltre all’abilitazione di servizi di autenticazione/autorizzazione e la configurazione e personalizzazione di apparati e servizi mediante l’uso di tecnologie di prossimità;
- la predisposizione di dimostratori e di sperimentazioni tecniche di soluzioni per commercio su radiomobile per valutare soluzioni e nuovi servizi abilitati dall’utilizzo di tecnologie di prossimità al fine di supportare servizi di *m-commerce*, quali micro-pagamenti e *mobile-ticketing*.

Si segnalano infine i risultati nel campo della validazione e collaudo delle soluzioni innovative nei laboratori di *testing* di TILab quale contributo per assicurare la disponibilità in campo di soluzioni ad alta qualità tecnica e rispondenza ai requisiti di mercato. In questo senso sono state realizzate campagne di prova per la messa a punto dei sistemi per la rete di accesso ADSL e per quella di nuova generazione (NGN2). Sono state altresì realizzate campagne di prova e messa a punto di terminali e terminazioni di rete per l’offerta del Gruppo, sia di servizi innovativi (es. *Access Gateway*, videotelefono Combo, basette DECT, *Set top box* per IPTV) che tradizionali (cordless, stampanti, fax, ecc.).

► Gruppo Olivetti

Il Gruppo Olivetti dedica al settore Ricerca e Sviluppo tecnologico una significativa quota delle sue risorse. Nei suoi poli di ricerca in Italia e all’estero impegna oltre 200 dipendenti, pari a oltre il 15% del totale del proprio organico.

Nel corso del 2007 i Centri di ricerca Olivetti sono stati impegnati nello sviluppo dei prodotti e terminali per l’automazione di sportello e dei prodotti ed accessori *ink-jet*.

Risorse Umane



► Strategia

Le società del Gruppo riconoscono la centralità delle Risorse Umane, nella convinzione che il principale fattore di successo di ogni impresa sia costituito dal contributo professionale delle persone che vi operano, in un quadro di lealtà e fiducia reciproca.

Le società del Gruppo tutelano la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro e ritengono fondamentale, nell'espletamento dell'attività economica, il rispetto dei diritti dei lavoratori.

La gestione dei rapporti di lavoro è orientata a garantire pari opportunità e a favorire la crescita professionale di ciascuno.

► Consistenza e variazioni

► Gruppo Telecom Italia

Organico al 31.12.2006 (*)	Variazioni del periodo					Organico al 31.12.2007 (*)
	Assunzioni	Cessazioni	Decremento personale sommministrato	Variazioni di perimetro	Totale variazione	
83.209	7.345	-8.310	-682	+1.867	+220	83.429

(*) Comprende il personale con contratto di somministrazione, pari a 2.654 unità nel 2006 e 1.972 unità a dicembre 2007.

La consistenza del personale al 31 dicembre 2007 è pari a 83.429 unità.

L'incremento di 220 unità rispetto al 31 dicembre 2006 è dovuto:

- all'acquisizione della società AOL (+1.101 unità) e del ramo d'azienda della società Tecnosis (+104 unità), all'ingresso nel perimetro di consolidamento della società SSC (+670 unità) e alla cessione della società Domus Academy (-8 unità);
- a 7.345 assunzioni e alla contestuale uscita di 8.310 unità, a cui si aggiunge un decremento di 682 unità del personale somministrato.

► Telecom Italia S.p.A.

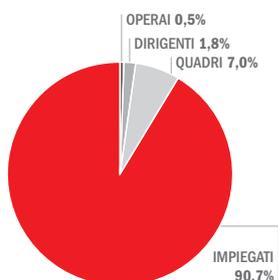
Organico al 31.12.2006			Variazioni dell'esercizio						Organico al 31.12.2007		
			Assunzioni	Cessazioni	Passaggi con società del Gruppo	Variazione personale sommministrato	Variazione di perimetro	Totale variazione			
Dipendenti	Sommministrati	Totale							Dipendenti	Sommministrati	Totale
61.040	1.360	62.400	795	-3.401	148	-87	104	-2.441	58.686	1.273	59.959

Al 31 dicembre 2007 il personale di Telecom Italia S.p.A. è di 59.959 unità.

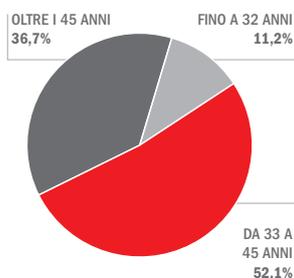
Rispetto al 31 dicembre 2006 si registra un decremento complessivo di 2.441 unità dovuto a 3.401 cessazioni, 795 assunzioni, a un saldo di 148 unità in ingresso da altre società del Gruppo, a +104 unità per l'acquisizione del ramo d'azienda da Tecnosis e a un decremento di 87 unità con contratto di somministrazione.

Il personale operante in Italia è pari all'80,5% del totale del Gruppo e ha le seguenti caratteristiche:

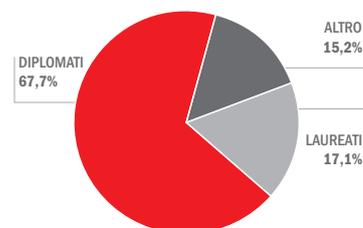
Gruppo Telecom Italia - Italia: organici distribuiti per categoria professionale



Gruppo Telecom Italia - Italia: organici distribuiti per classi di età

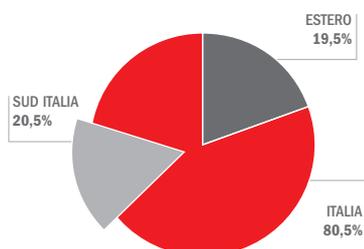


Gruppo Telecom Italia - Italia: organici distribuiti per titolo di studio

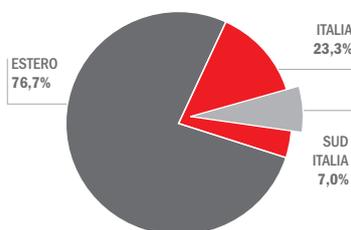


La distribuzione del personale per area geografica e le assunzioni effettuate nel Gruppo hanno la seguente configurazione:

Distribuzione del numero dei dipendenti del Gruppo Telecom Italia per aree geografiche

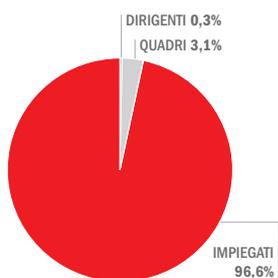


Distribuzione delle assunzioni del Gruppo Telecom Italia per aree geografiche

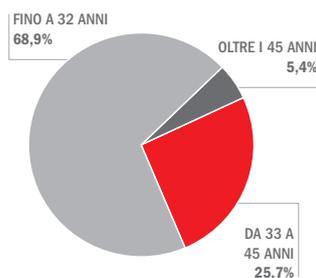


Il personale operante in America Latina ha le seguenti caratteristiche:

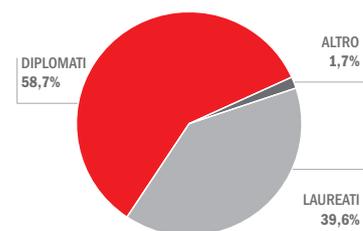
America Latina: organici distribuiti per categoria professionale



America Latina: organici distribuiti per classi di età

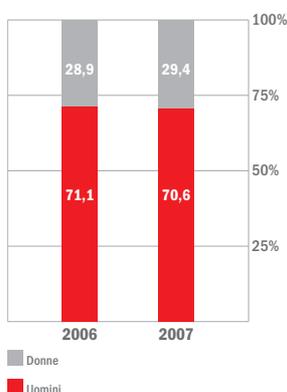


America Latina: organici distribuiti per titolo di studio

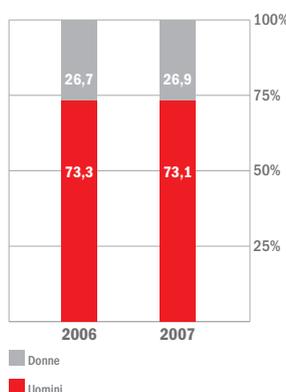


► Equità di genere

Distribuzione uomini-donne
Telecom Italia S.p.A. (2006-2007)



Distribuzione uomini-donne
Gruppo TI (in Italia) (2006-2007)



Nel corso del 2007 la percentuale delle donne dirigenti nel Gruppo (in Italia) si attesta intorno al 15% e delle donne quadro al 25%.

Pari Opportunità

In continuità con Progetto Donna, iniziato nel 2003, sono stati realizzati numerosi interventi per favorire la diffusione delle pari opportunità.

- Asili nido: è stato aperto un nuovo asilo nido ad Ancona che va ad aggiungersi ai 6 già operativi a Rivoli (TO), Palermo, Napoli, Roma e Milano.
- Prestiti mamme e papà: sono stati concessi 500 prestiti per i neo genitori con bambini sino ai tre anni di età.
- Children's day: il 25 maggio 2007, in occasione della "festa della mamma e del papà che lavorano", in tutte le sedi Telecom Italia i figli dei dipendenti hanno potuto visitare il luogo di lavoro dei genitori. In 29 sedi si sono svolte inoltre feste con animazione, merenda e distribuzione di piccoli doni a cui hanno partecipato circa 7.500 bambini.
- Christmas day: visita degli uffici, in 4 sedi aziendali, festa con animazione e piccolo dono per i figli dei dipendenti sino ai 12 anni di età.
- Permessi mamma e papà: libretti di "assegni tempo" di 150 ore annue di permesso, da restituire con prestazioni supplementari, destinati a dipendenti sino al 5° livello con bambini fino a 8 anni di età.
- Permessi corsi pre-parto: permessi retribuiti fino a un massimo di 12 ore mensili da recuperare, concessi a lavoratrici gestanti e lavoratori padri.
- Sviluppo di politiche di gestione attraverso interventi sulla flessibilità per agevolare il rientro in azienda delle dipendenti dopo la maternità (es. *part-time* temporaneo di un anno, rinnovabile, riservato alle mamme con bambini fino a 8 anni di età).

In occasione dell'Anno europeo delle Pari Opportunità, in continuità con le attività di Progetto Donna, Telecom Italia ha lanciato il progetto "Pari Opportunità per tutti". L'iniziativa intende definire e implementare azioni volte alla promozione delle pari opportunità all'interno dell'azienda a partire da un'indagine qualitativa e quantitativa, effettuata anche attraverso *focus group*.

Nell'ambito dell'Alleanza con la Commissione Europea del 22 marzo 2006 è stato costituito presso Sodalitas il laboratorio sul tema delle pari opportunità di carriera tra uomo e donna, a cui Telecom Italia ha partecipato attivamente insieme ad altre imprese. I risultati del laboratorio sono stati presentati il 3 dicembre 2007 a Milano nel corso di un convegno. Per ulteriori informazioni in merito si rinvia al paragrafo Risultati e Riconoscimenti dell'Introduzione.

► Interventi a favore dei dipendenti

Welfare

Nel 2007 la funzione Welfare ha garantito il funzionamento operativo degli Enti assistenziali e ricreativi del Gruppo in Italia, assicurando l'erogazione di servizi per il miglioramento del benessere dei dipendenti, la realizzazione delle iniziative di assistenza/prevenzione sanitaria e di medicina del lavoro e soluzioni per il tempo libero.

A favore dei dipendenti sono stati realizzati i seguenti progetti e iniziative:

- Disbrigo pratiche: all'interno di 20 sedi aziendali (Torino, Milano, Padova, Bologna, Firenze, Roma, Napoli e Palermo) sono presenti sportelli per il servizio di disbrigo pratiche personali (amministrative, postali, ecc.).
- Area Benessere/Concierge: nelle sedi aziendali di Torino, Padova, Palermo e Roma è in funzione un'area dove è possibile seguire corsi per il benessere fisico. In due sedi di Roma e in una di Milano sono attivi servizi di lavanderia e calzoleria.
- Convenzioni: nazionali e/o territoriali per l'acquisto/utilizzo di beni e servizi a condizioni vantaggiose per auto e moto, cultura e spettacolo, elettronica, moda e accessori, salute e benessere, sport, viaggi e vacanze.
- Prestiti aziendali: sono stati erogati 399 prestiti, di cui 57 per l'acquisto di una casa, 61 per affrontare spese di ristrutturazione immobili e 281 per motivazioni varie.
- Fedeltà aziendale: nell'anno sono stati premiati 3.921 dipendenti per i 25, 30 e 35 anni di anzianità.
- Informazione sanitaria: è stata introdotta una rubrica medica interattiva, che prevede una sezione FAQ e un servizio di risposta via e-mail "Il Medico in Linea": tramite uno staff di specialisti pronti a rispondere ai quesiti di natura medica.

A favore dei figli dei dipendenti sono previste le seguenti opportunità:

- **Soggiorni estivi tradizionali:** soggiorni di 15 giorni destinati a bambini di età compresa tra i 6 e i 12 anni, che hanno registrato 4.571 partecipanti nel 2007.
- **Soggiorni estivi tematici:** soggiorni di 14 giorni dedicati allo studio della lingua inglese e alla pratica dello sport (tennis, vela, equitazione, volley e basket) per ragazzi di età compresa tra i 7 e i 15 anni. Nel 2007 sono stati inseriti: danza e teatro, canoa, Jam Camp Volley e Basket e 2 soggiorni studio in Inghilterra presso college. Hanno partecipato 1.235 ragazzi.
- **Borse di studio:** 80 soggiorni all'estero dedicati allo studio della lingua inglese della durata di quattro settimane per i ragazzi di 15-16 anni (45 in Irlanda e 35 in Finlandia); 20 soggiorni studio di un anno scolastico per i ragazzi di 16-17 anni (Europa, Stati Uniti e Canada).
- **Rimborso tasse universitarie:** rimborso della tassa di iscrizione al primo anno di Università per i figli dei dipendenti delle società del Gruppo che abbiano riportato una votazione di almeno 90/100.

ALATEL

Associazione Anziani (ALATEL e Spille d'Oro)

L'Associazione Lavoratori Seniores del Gruppo Telecom Italia (23.218 iscritti di cui 3.918 dipendenti in servizio) ha proseguito la realizzazione delle proprie attività istituzionali, confermando la collaborazione con l'Associazione delle Spille Oro Olivetti (3.904 iscritti).

ASSILT

All'Associazione per l'Assistenza Sanitaria Integrativa ai Lavoratori delle aziende del Gruppo Telecom Italia risultano iscritte, al 31 dicembre 2007, oltre 217.066 persone: 64.433 dipendenti, 44.656 pensionati, 107.977 familiari.

L'Assilt effettua campagne di medicina preventiva e di educazione sanitaria, avvalendosi delle proprie unità diagnostiche mobili, con l'ausilio di strutture sanitarie pubbliche, oltre a erogare rimborsi per prestazioni sanitarie integrative rispetto a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale (430.000 pratiche nel 2007 per un totale di oltre 46,8 milioni di euro).

Anche nel 2007 sono proseguiti i programmi di Prevenzione Oncologica multidisciplinare per l'individuazione delle patologie senologiche e dermatologiche (Lombardia, Campania, Lazio e Piemonte) e il programma sulla prevenzione delle allergopatie respiratorie (Toscana, Sardegna, Calabria, Marche, Emilia Romagna e Basilicata).

CRALT

Il Consiglio Ricreativo Aziendale Lavoratori Gruppo Telecom Italia organizza per i dipendenti e i pensionati iniziative di carattere turistico (viaggi di gruppo e individuali con un risparmio indicativo medio del 15% rispetto ai prezzi di mercato), sportivo (partecipazione a *meeting* nazionali e regionali delle principali discipline sportive), culturale e ricreativo (visite guidate, corsi di musica, pittura, fotografia, serate teatrali e cinematografiche).

La contribuzione a favore dei soci può arrivare al 40%. Le quote di partecipazione alle iniziative possono essere pagate a rate con trattenute sullo stipendio.

Al 31 dicembre 2007 risultano iscritti 53.803 soci (47.188 dipendenti e 6.615 pensionati).

► Sviluppo

Nel corso del 2007 si è completato il processo di formalizzazione dei Piani di Sviluppo Individuali destinati a un gruppo di risorse chiave tra dirigenti, quadri e giovani alti potenziali. L'obiettivo è quello di mettere in campo azioni per la valorizzazione, lo sviluppo e la protezione di queste risorse, in una logica di medio periodo, promuovendone la crescita.

Sono state realizzate diverse iniziative di formazione e sviluppo, individuali e di gruppo, mirate all'implementazione dei Piani di Sviluppo Individuali, e, nell'ambito della politica meritocratica annuale, sono state previste specifiche azioni di valorizzazione e protezione di questa popolazione.

Il progetto è in fase di allargamento ai *Knowledge People* importanti, grazie all'alto livello di competenze possedute, per la realizzazione degli obiettivi di business. Attraverso il processo di *Knowledge Review*, appena completato, sarà individuato un gruppo di risorse per le quali verranno definiti Piani di Sviluppo Individuali e iniziative mirate.

In parallelo, è proseguito il processo di *Management Review* che sarà completato nei primi mesi del 2008 e che consente di disporre delle valutazioni di circa 1.700 dirigenti e quadri per orientare sempre meglio le scelte in tema di "*succession management*" e di pianificazione azioni di sviluppo organizzativo e manageriale.

Al riguardo, sono stati molto utili anche i risultati di un'iniziativa avviata nel 2006 e completata quest'anno, denominata *Individual Leadership Center*, che ha coinvolto una parte della dirigenza, con il supporto di professionisti esterni, finalizzata a valutare i profili manageriali dei partecipanti e a sviluppare iniziative specifiche di sviluppo e formazione.

In tema di *job rotation*, è proseguita nel 2007 la politica di valorizzazione delle competenze interne attraverso il ricorso alla mobilità infragruppo, per favorire lo sviluppo delle risorse e consentire di soddisfare i fabbisogni di personale attingendo dalle professionalità presenti nel Gruppo. Nel corso dell'anno sono stati pubblicati più di 130 annunci sul *Job Posting* di Gruppo (stesso numero del 2006) e sono stati raccolti circa 1.500 curricula (rispetto ai 1.084 del 2006).

► Selezione

Nel 2007 Telecom Italia ha partecipato a 11 *career day*, con la finalità di far conoscere il Gruppo nel contesto universitario e di attivare canali di scambio utili per costituire un valido bacino di *recruitment*.

Nel 2007 le attività di Selezione hanno riguardato prevalentemente figure tecniche in ambito *Field Services*, neo-laureati nelle funzioni di *Technology* e risorse a elevato profilo professionale per le strutture di *TopClient & ICT Services* e *Marketing*. A tal fine sono stati complessivamente selezionati 3.000 candidati attraverso le Università, le Scuole e il *recruitment on line*.

Il 2007 è stato altresì caratterizzato da un'intensa attività di valutazione del personale interno, per la copertura di ruoli intermedi. Si è dato luogo a circa 60 sessioni di *Assessment Center*, in particolare rivolte all'identificazione delle figure di *supervisor* e di ruoli di coordinatori/specialisti.

► Rapporti con le Università

Il Gruppo Telecom Italia è fortemente impegnato nel sostegno del mondo universitario e dei centri di formazione rivolti ai giovani laureati, tramite il finanziamento di borse di studio e *master*. Attraverso il meccanismo dei tirocini formativi (*stage*) il Gruppo sostiene la formazione tecnica di circa 300 giovani l'anno, per un impegno economico di circa 1,9 milioni di euro, costituendo un bacino di risorse pregiate a cui attingere.

Nel 2007 Telecom Italia ha avviato 3 *master* tecnologici (*Master Innovation* con il Politecnico di Torino, *Master in Networking* e *Master in Security* con TILS), accogliendo complessivamente 56 giovani in possesso di lauree specialistiche a indirizzo tecnico, dei quali i 32 migliori sono stati assunti.

In particolare nel 2007 è stata avviata, con il Politecnico di Torino, la prima edizione di un *master* completamente finanziato dal Gruppo volto a favorire la formazione all'innovazione di reti e servizi per 16 neolaureati in ingegneria.

Nel 2007 il Gruppo ha anche finanziato 40 borse di studio per la partecipazione a due *master*, realizzati da TILS, su tematiche relative a “*Networking for Enterprise & Carrier*”, e “*Information & Communication Security*”. Sedici ragazzi, dopo aver usufruito di *stage* presso strutture aziendali, sono stati assunti.

Tali iniziative proseguiranno anche nel 2008.

Il contributo del Gruppo alla formazione dei giovani si sostanzia anche nelle testimonianze di molti *manager* presso corsi universitari e *master*, nonché nell'affiancamento dei tirocinanti interni, di studenti e laureandi.

► Formazione

Nel Gruppo Telecom Italia le attività di formazione realizzate nel 2007 ammontano, per il personale Italia, a circa 1,9 milioni di ore (aula, *on line*, *training on the job*) come evidenziato dalla seguente tabella e a circa 31 milioni di euro di costi diretti, esclusi il costo del lavoro e le spese di trasferta. Nel corso dell'anno l'84,3% del personale del Gruppo ha partecipato ad almeno un intervento formativo.

	ORE E PARTECIPANTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE											
	AULA, ON LINE, TRAINING ON THE JOB				AULA, ON LINE				TRAINING ON THE JOB			
	ORE		PARTECIPANTI	COVERAGE	ORE		PARTECIPANTI	COVERAGE	ORE		PARTECIPANTI	COVERAGE
	TOTALI	PROCAPITE			TOTALI	PROCAPITE			TOTALI	PROCAPITE		
Totale	1.943.121	30,0	54.629	84,3	1.084.154	16,7	42.519	65,6	858.967	13,3	36.960	57,1
Dirigenti	36.635	30,8	999	84,1	36.531	30,7	999	84,1	104	0,1	9	0,8
Quadri	116.161	27,1	2.957	69,1	115.466	27,0	2.939	68,6	695	0,1	130	3,0
Impiegati/Operai	1.790.325	30,2	50.673	85,4	932.157	15,7	38.581	65,1	858.168	14,5	36.821	62,1

Le attività di formazione sono riconducibili ai progetti trasversali di Gruppo e alla formazione finalizzata alle competenze di *business*.

I progetti trasversali di Gruppo

Al fine di rafforzare una cultura manageriale diffusa e condivisa sono stati realizzati interventi formativi sulle competenze comportamentali e sugli Scenari ICT sia per i dirigenti sia per i quadri e i livelli 6 e 7 con valori elevati di *performance*.

Per i *manager* di particolare valore è stato avviato “*Bridge the Gap*”, un progetto che prevede iniziative formative di alto livello (partecipazione a seminari presso alcune *Business School* Internazionali, *Learning Tour*, ecc.).

È stata realizzata l'iniziativa "Creating Value through Customer Satisfaction" destinata a tutto il *management* del Gruppo.

Nell'ambito del Progetto Ambiente sono state sviluppate iniziative volte a comunicare politiche e piani del Gruppo in tema ambientale e ad aumentare il livello di consapevolezza attraverso la razionalizzazione del sito "Progetto Ambiente", *workshop* e corsi dedicati, articoli divulgativi.

La Formazione per il presidio delle competenze di business

Tale tipologia di formazione mira a fornire alle persone direttamente coinvolte sugli aspetti di *business* il bagaglio di competenze necessario per svolgere al meglio il proprio ruolo. La formazione ha riguardato, per esempio, l'aggiornamento sulle tecnologie innovative che la rapida evoluzione del settore ICT rende necessario e il potenziamento delle competenze specifiche per addetti del *front end*, *supervisor* dei *call center* e personale addetto alla vendita.

► **Comunicazione interna**

Nel corso del 2007 è stata realizzata una profonda riorganizzazione delle attività di comunicazione interna con l'obiettivo di creare maggiore integrazione con le aree operative e con il territorio. La riorganizzazione ha focalizzato la comunicazione interna su:

- attività e progetti di ascolto;
- informazione e media aziendali;
- attività e progetti di integrazione;
- attività di coinvolgimento dei dipendenti.

Attività e progetti di ascolto

Le indagini sul clima interno (Foto di Gruppo) coinvolgono con cadenza periodica tutta la popolazione aziendale. Nel corso del 2007 il questionario di clima è stato riprogettato per renderlo più efficace e funzionale. Sono state identificate quattro aree di indagine: la soddisfazione, la motivazione, il funzionamento dell'azienda, il rapporto capo-collaboratore. L'indagine è stata posticipata al 2008.

Dalla fine del 2006, in *partnership* con le strutture del Marketing, è stato avviato un innovativo progetto di ascolto, Il Faro, per coinvolgere i dipendenti nel proporre idee e opinioni su argomenti di interesse aziendale e nel sperimentare nuovi prodotti e servizi del Gruppo. Nel 2007 la partecipazione al club "Il Faro" ha raggiunto circa 2.500 iscritti. Sono state lanciate sperimentazioni su servizi innovativi come "Alice Messenger", "Wireless Connection Manager", "Ikids" e "Dynamic TV".

Informazione e media aziendali

- Rivista aziendale: sono stati realizzati tre numeri della rivista di Gruppo (*noi.magazine*) dedicati ai temi della Sostenibilità, della *customer satisfaction* e della solidarietà. La rivista, diretta a tutti i dipendenti del Gruppo, in Italia e all'estero, e a circa 30.000 seniores ex dipendenti Telecom Italia, viene anche prodotta e stampata in lingua portoghese per i dipendenti TIM Brasil; per le altre sedi estere vengono realizzati allegati in lingua inglese e spagnola. Un sondaggio effettuato nel mese di marzo ha confermato l'ampio gradimento di questo canale di comunicazione.
- Prosegue l'utilizzo di "*noi.flash*", la *newsletter* spedita via e-mail e dedicata ad argomenti monografici di particolare impatto aziendale. I numeri realizzati nel 2007 sono stati dedicati alla comunicazione finanziaria, alla Sostenibilità, alla nomina dei nuovi vertici aziendali alle iniziative per i dipendenti.
- È stato realizzato il progetto "*noi.per loro 2008*" con "*l'agenda 2008*", con inserti dedicati alle iniziative di solidarietà sociale promosse sia dal Gruppo sia dai suoi dipendenti. In parallelo è stata creata la prima *community Intranet on line* dedicata allo stesso tema, uno spazio interattivo e collaborativo destinato al *social networking*. Nel sito, che già raccoglie e segnala oltre 70 iniziative, i dipendenti possono inserire documenti foto, video, commenti e aggiornare l'informazione sulle singole attività solidali.
- Attività *on line*: sono state integrate le due preesistenti piattaforme Intranet (quella Corporate e quella di Operations) in un unico web interno di Gruppo (*noi.portal*), accessibile dal mese di maggio anche da parte di tutti i dipendenti di TIM Brasil. Tra gennaio e dicembre 2007 il portale Intranet ha totalizzato una media di accessi pari a 22.000 visitatori unici al giorno, mentre sono state pubblicate oltre 750 notizie.

- Videomessaggi del Vertice aziendale: il *video-streaming* è prassi consolidata in occasione di eventi di particolare rilevanza. I filmati vengono tradotti e ritrasmessi presso le sedi estere.
- Web TV: è proseguita la diffusione in forma sperimentale di notiziari, interviste e speciali sulla TV interna (noi.tv), un canale con trasmissioni su Intranet, cellulari e palmari.

Attività e progetti di integrazione

Hanno come obiettivo il rafforzamento del senso di appartenenza al Gruppo Telecom Italia e l'integrazione tra funzioni all'interno delle Direzioni Operative.

Sono stati organizzati numerosi eventi di supporto al *business* tra i quali il *Kick-off 2007* della Direzione Top Client, tre edizioni di *Appuntamenti di Business* della Direzione Mobile Domestic Services e la *Convention Telecontact Center*. Si sono tenuti inoltre incontri per promuovere l'integrazione tra i diversi Centri Nazionali del *Customer Service* della Direzione National Wholesale Services.

Si è svolto *Vita da Sales*, evento di *team building* per i venditori della Direzione Domestic Fixed Services, con 1.400 partecipanti.

Alla cultura dell'integrazione e dell'innovazione sono stati dedicati i progetti "IntegrArti" e "EmozionArti" rivolti a impiegati e quadri operanti nel territorio: la visione di film è stata occasione di confronto e discussione sotto la guida di formatori esperti.

In Telecom Italia S.A.S., in Francia, è stata lanciata la prima *e-convention* "Espresso" che, in quattro sessioni, ha consentito a tutti i dipendenti di scambiare via "chat" domande, pareri e osservazioni con i dirigenti di Marketing, Vendite, Customer Care, Tecnologie e Risorse Umane.

Attività e progetti di coinvolgimento dei dipendenti

Sono proseguite nel corso del 2007 le attività di coinvolgimento destinate a rafforzare il senso d'appartenenza e a migliorare il clima aziendale.

A numerosi dipendenti è stata data la possibilità di partecipare agli eventi culturali di Progetto Italia e a eventi sportivi legati alle sponsorizzazioni del Gruppo. Tra le iniziative di maggiore interesse e impegno va segnalata l'operazione la *Vela per Tutti*, organizzata in *partnership* con Progetto Italia e con la Onlus "Lo Spirito di Stella": dipendenti con disabilità motorie hanno potuto assistere alle regate conclusive della Coppa America. L'esperienza sul catamarano di Andrea Stella, il primo al mondo costruito senza barriere architettoniche, è stata replicata a Ostia ai primi di autunno.

A dicembre è stato organizzato "ChiAma la Musica Telecom Tour", uno spettacolo itinerante ideato per i figli dei dipendenti del Gruppo in collaborazione con l'Accademia Nazionale di Santa Cecilia. Si è tenuto nelle 7 città (Milano, Roma, Napoli, Palermo, Torino, Bologna, Mestre) dove si concentra il maggior numero di dipendenti del Gruppo; ha coinvolto complessivamente circa 7.000 persone tra adulti e bambini.

► Politica di remunerazione

Le politiche retributive hanno confermato nel 2007 l'orientamento a coniugare un buon livello di competitività sul mercato con il rispetto di principi di equità e coerenza interna.

La gestione della componente fissa è ispirata a criteri di forte selettività, finalizzati a valorizzare risorse con caratteristiche di eccellenza.

La componente variabile della retribuzione si conferma come elemento distintivo e di correlazione del pacchetto retributivo alle *performance* aziendali e individuali.

Lo strumento principale è il sistema MBO, destinato alla popolazione manageriale e in parte, a quella professionale, divenuto strumento unico di incentivazione formalizzata di breve termine.

La retribuzione variabile ha anche una dimensione di lungo periodo di rilevanza crescente, orientando l'azione manageriale al raggiungimento degli obiettivi strategici. In questo quadro, l'Assemblea degli Azionisti di Telecom Italia ha approvato nel 2007 un Piano di assegnazione di azioni al *top management* correlato al livello di *performance* azionaria nel triennio 2008-2010. Il Piano di *Long Term Incentive cash* 2006-2008 varato nel 2006 è stato cancellato a seguito delle profonde discontinuità del quadro competitivo e regolatorio intervenute nel corso del 2007, che hanno portato a ridefinire piani e priorità.

► Stock option

Lo strumento delle *stock option* è stato utilizzato all'interno del Gruppo Telecom Italia nel corso degli anni a fini di *retention* e incentivazione a lungo termine della popolazione manageriale. Nel corso del 2007 non sono stati avviati nuovi piani di *stock option*.

A fine 2007 i Piani esistenti nel Gruppo sono relativi a opzioni assegnate negli anni precedenti, che danno diritto alla sottoscrizione di azioni Telecom Italia S.p.A. e Telecom Italia Media S.p.A.

Relativamente alle *stock option* Telecom Italia, si segnala che nel corso del 2007 sono decaduti tutti i diritti relativi al Piano di *Stock Option* 2000 e al Piano di *Stock Option* 2001, a seguito della scadenza dei termini per l'esercizio delle opzioni relative ai lotti residui di tali Piani.

Gli elementi essenziali dei Piani di *stock option* di Telecom Italia (compresi quelli a suo tempo assegnati da TIM S.p.A. e ivi inclusi quelli richiesti ai sensi della Raccomandazione contenuta nella Comunicazione Consob n. 11508 del 15 febbraio 2000) nonché di TI Media sono riepilogati nella Nota "Piani di *stock option*" rispettivamente del Bilancio di Telecom Italia S.p.A. e del Bilancio consolidato.

► Relazioni industriali

L'anno 2007 è stato particolarmente intenso dal punto di vista relazionale, anche per l'apertura a maggio della fase di confronto con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) sulla contrattazione integrativa.

Infatti, a seguito della presentazione da parte di SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILCom-UIL della piattaforma rivendicativa per il rinnovo del II livello contrattuale, l'Azienda ha aperto il confronto con le OO.SS. e il Coordinamento Nazionale delle RSU (Rappresentanze Sindacali Unitarie) su tutti i temi oggetto di richieste. Le Parti hanno stabilito di procedere ad approfondimenti sulle singole materie tramite commissioni tecniche paritetiche. I lavori delle due commissioni costituite hanno contribuito ad avvicinare le posizioni sulla maggior parte dei punti, dando così la possibilità alle delegazioni di riprendere la discussione in sede plenaria il 18 dicembre 2007 presso l'Unione degli Industriali e delle Imprese di Roma.

Parallelamente l'Azienda ha invitato il Coordinamento Nazionale delle RSU ad aprire un confronto sul tema del benessere nei *call center* al fine di condividere un programma di miglioramento articolato in quattro macro-aree tematiche: valorizzazione e formazione delle persone, organizzazione del lavoro, ambiente e sicurezza, conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Le Parti hanno ritenuto opportuno lavorare attraverso la costituzione di due commissioni paritetiche dedicate agli ambienti organizzativi, rispettivamente, della telefonia fissa e di quella mobile. Il confronto, che si è già sviluppato in numerosi incontri evidenziando importanti punti di contatto fra le delegazioni, sarà poi trasferito sia nell'ambito del Coordinamento Nazionale delle RSU sia a livello territoriale con i RLS (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza) per la fase di consultazione di tutti i rappresentanti dei lavoratori.

In applicazione di quanto concordato fra Azienda e Sindacati il 2 maggio 2005 relativamente alla costituzione di un organismo di rappresentanza nazionale delle RSU, e a seguito della fusione di TIM Italia S.p.A. in Telecom Italia S.p.A. e del successivo accordo di armonizzazione dei trattamenti del 27 febbraio 2006 (nel quale Azienda e OO.SS. avevano concordato il mantenimento in carica delle RSU di TIM Italia S.p.A. fino alla scadenza del mandato delle RSU di Telecom Italia S.p.A.), le Parti hanno raggiunto l'intesa sulla costituzione del Coordinamento Nazionale delle RSU di Telecom Italia S.p.A. L'accordo stipulato il 26 marzo 2007 ha previsto la formazione di un organismo unico di rappresentanza nazionale composto da 92 RSU elette fra tutti i rappresentanti dei lavoratori.

Il 5 giugno 2007 è stata raggiunta con le Organizzazioni Sindacali l'intesa per l'anno 2007 sul Premio di Risultato per tutti i dipendenti di Telecom Italia S.p.A., ad eccezione dei lavoratori che godono di specifici piani di incentivazione. In conformità al protocollo del 23 luglio 1993, l'accordo ha previsto l'erogazione di un premio correlato agli andamenti economici dell'Azienda e alla presenza in servizio del personale interessato.

Conformemente agli impegni assunti con l'intesa del 9 dicembre 2003, Azienda e Sindacati hanno approfondito in sede di commissione tecnica il tema relativo alla Barra Telefonica - Posto Unico Operatore (sistema di gestione del processo di assistenza tecnica per la clientela di telefonia fissa della Divisione Business) impiegata a livello nazionale nella funzione National Customer Services nell'ambito della Direzione Field Services.

Gli incontri hanno consentito di raggiungere un'intesa ai sensi dell'art. 4 dello Statuto dei Lavoratori che è stata firmata con il Coordinamento Nazionale delle RSU di Telecom Italia e SLC, FISTel e UILCom il 28 giugno 2007.

Nell'ottica della riorganizzazione e del rafforzamento della *security* aziendale, il 23 luglio 2007 si è svolto l'incontro con le Organizzazioni Sindacali per esperire la procedura di rientro in Telecom Italia S.p.A. a partire dal 1° novembre 2007 del ramo d'azienda "Centri Territoriali di Sorveglianza", ceduto a Tecnosis S.p.A. nel 2005. L'operazione ha riguardato 104 lavoratori.

Il 26 luglio 2007 sono stati firmati con il Coordinamento Nazionale delle RSU di Telecom Italia due importanti accordi riguardanti l'avvio di una sperimentazione di telelavoro domiciliare parziale e di *working-out* (che prevede la possibilità per i tecnici che lavorano principalmente all'esterno dell'azienda di depositare l'automezzo sociale presso la propria dimora). I progetti, nati in ambito Technology e dedicati a specifici ambiti professionali, sono stati messi a punto grazie a un approfondito lavoro in sede di commissione tecnica paritetica Azienda-Sindacato e rappresentano un indubbio vantaggio organizzativo sia per i lavoratori sia per l'Azienda.

Sempre in occasione dell'incontro del 26 luglio, le Parti hanno anche raggiunto un'intesa sul progetto di riorganizzazione del servizio "Directory Assistance 1254" in ambito Customer Operations. Azienda e Sindacati, dopo aver esaminato le dinamiche di *business* dello specifico settore, hanno condiviso un piano di razionalizzazione e rilancio dei Servizi di Informazione teso al recupero di significative quote di mercato.

Contestualmente, è stato concordato fra Azienda e Organizzazioni Sindacali un altro importante piano di ottimizzazione con la sottoscrizione di un accordo sull'integrazione del Premium Care Fisso e Mobile in ambito Customer Operation Business. L'intesa sancisce infatti l'integrazione Fisso-Mobile nei servizi per i clienti di maggior pregio, al fine di migliorare in chiave sinergica il presidio della clientela *corporate*.

Per quello che concerne le altre Società del Gruppo, particolare rilievo ha avuto la sottoscrizione con le OO.SS. il 1° agosto 2007 dell'accordo sul Premio di Risultato per i dipendenti di TeleContact Center S.p.A.

Il 9 novembre 2007 è stato sottoscritto con i Sindacati un accordo che prevede l'applicazione a partire dal 1° gennaio 2008 anche in Matrix S.p.A. del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Telecomunicazioni e di alcuni trattamenti armonizzativi rispetto al CCNL Grafici Editoriali attualmente applicato.

In applicazione degli accordi sottoscritti in data 20 dicembre 2005 con le OO.SS., nell'arco dell'anno 2007 si è proceduto alla collocazione in mobilità di 1.634 lavoratori, utilizzando come criterio prioritario di individuazione quello della possibilità di accedere a pensione nel corso del periodo di fruizione della mobilità.

In coerenza con il predetto accordo, la mobilità *ex lege* 223/91 è stata attuata sulla base del criterio della non opposizione delle risorse interessate, assicurando alle stesse un trattamento economico aggiuntivo al TFR tale da garantire un reddito adeguato per il periodo di tempo intercorrente sino alla maturazione della pensione.

Più in generale, la riduzione degli organici è stata attuata cercando soluzioni consensuali di cessazione del rapporto, ovvero, ove possibile, di reimpiego professionale.

Con la rappresentanza sindacale aziendale dei dirigenti del Gruppo è stata raggiunta in data 7 febbraio 2007 un'intesa in materia di Assistenza Sanitaria Integrativa, con la quale le Parti stipulanti hanno condiviso una serie di proposte di modifica allo Statuto di ASSIDA formulate dal Consiglio di Amministrazione della Associazione stessa. Nello stesso accordo le Parti hanno riconfermato la volontà di ricercare soluzioni tali da garantire al Fondo la possibilità di rimanere migliorativo rispetto a quello previsto in base al CCNL di categoria.

► Salute e sicurezza

Nel corso del 2007, a livello di Gruppo, sono stati portati avanti o avviati alcuni specifici progetti:

- **Progetto Benessere nei call center:** è proseguita la ricerca avviata nel 2004 in collaborazione con l'Università degli Studi di Torino e sono stati costituiti appositi gruppi di lavoro paritetici Azienda/OO.SS., finalizzati a condividere un percorso comune per l'individuazione di possibili azioni di miglioramento.
- **Progetto Guida Sicura:** sono stati realizzate 14 edizioni del corso teorico pratico che hanno coinvolto oltre 500 tecnici che utilizzano in modo continuativo l'auto per il normale svolgimento dell'attività lavorativa. È stato inoltre pubblicato nella Intranet aziendale il videocorso "guida sicura" destinato a tutto il personale aziendale. Specifiche iniziative formative/di sensibilizzazione, sempre in tema di sicurezza stradale, sono state infine assicurate da SPPA con corsi collettivi destinati al personale operativo.
- **Esposizione ad agenti fisici:** è proseguita la valutazione della concentrazione di gas radon in alcune tipologie di luoghi di lavoro, attraverso una collaborazione scientifica con l'Istituto Superiore di Sanità per la messa a punto della metodologia operativa e del laboratorio accreditato.
- **Esposizione ad agenti biologici:** è stata completata, in accordo con l'Istituto Superiore di Sanità, la valutazione del rischio biologico (Legionella) negli impianti sotterranei in cui opera il personale tecnico di Telecom Italia, che ha portato all'individuazione delle idonee misure di controllo.
- **Salita in quota:** sono state ridefinite, anche a seguito dell'evoluzione tecnologica, le modalità tecnico/organizzative di accesso alle palificazioni, operazione eseguita nei casi di interventi sulla rete aerea di TLC.

Inoltre, per garantire e promuovere la salute e la sicurezza sul lavoro, sono state effettuate ulteriori attività, tra le quali si segnalano:

- aggiornamento del documento aziendale di Valutazione dei Rischi;
- aggiornamento e redazione di 12 procedure in tema di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro – circa 60.000 ore erogate direttamente dal Servizio di Prevenzione, Protezione e Ambiente (SPPA) – rivolta, in particolare, ai lavoratori esposti a rischi specifici, agli incaricati alla gestione delle emergenze, al personale neoassunto e/o interessato a cambio mansione;
- svolgimento, in ambito sorveglianza sanitaria, di 400 sopralluoghi da parte di medici competenti e di SPPA, nei locali con presenza di videoterminalisti;
- avvio delle attività propedeutiche all'applicazione del Sistema di Gestione della Sicurezza conforme allo *standard* OHSAS 18001;
- svolgimento dei controlli e monitoraggi su edifici, impianti, attrezzature e processi. In particolare sono state realizzate:
 - 1.685 misure microclimatiche nei *call center*;
 - 122 misure di rumore nei *call center*;
 - 3.227 misure di rumore attrezzature;
 - 437 misure di rumore ambientale;
 - 378 sopralluoghi;
 - 130 misure di campi elettromagnetici;
- svolgimento di 295 prove di evacuazione per la verifica dell'efficienza dei Piani di Gestione delle Emergenze;
- aggiornamento dei 316 Piani Operativi di Primo Soccorso.

Infortunati

Si riportano di seguito i dati sugli infortuni relativi a Telecom Italia S.p.A. presentando un confronto con i dati riferiti all'anno precedente.

	2007	2006
Numero infortuni	969	973
Indice di gravità (*)	0,24	0,25
Indice di frequenza (*)	10,28	10,97
Durata media in ore	136,01	125,20
Indice di improduttività (*)	1,40	1,37
Infortuni x 100 lavoratori	1,62	1,67

(*) Gli indici di gravità, di frequenza e di improduttività rappresentano rispettivamente:

- i giorni convenzionali perduti nell'anno ogni mille ore lavorate;
- gli infortuni per ogni milione di ore lavorate;
- le ore perdute per infortuni ogni mille ore lavorate.

► Focus sull'America Latina

Si riportano di seguito alcune iniziative di TIM Brasil ed Entel Bolivia in materia di diritti umani e tutela del lavoro, pari opportunità, *welfare* e iniziative per i dipendenti, politica di remunerazione, relazioni industriali.

Diritti umani e tutela del lavoro

In TIM Brasil, l'azienda si è attenuta fedelmente alle specifiche norme di tutela contro le discriminazioni contenute nella Costituzione Federale, in linea con i principi dell'ILO (International Labour Organization) e la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo.

Le funzioni Human Resources, attraverso le proprie strutture di *holding* e territoriali, monitorano i processi fondamentali relativi alle risorse umane (*recruitment*, gestione e sviluppo). È stato distribuito a tutti i dipendenti il primo Codice Etico aziendale, che riprende i principi generali di quello di Gruppo, allineati ai principi del Global Compact, integrandolo secondo quanto richiesto da specifiche necessità locali.

In Entel Bolivia è stato adottato un Codice Etico le cui norme obbligatorie hanno trovato consenso all'interno dell'azienda e sono state omologate dal Ministero del Lavoro e della Microimpresa.

Pari Opportunità

TIM Brasil e Entel Bolivia non praticano alcuna forma di discriminazione, né nei processi di selezione né nelle opportunità di sviluppo interne. In TIM Brasil le donne impiegate in azienda dal 2003 al 2007 sono passate da 3.263 (54% del totale) a 5.874 (58% del totale). Lo stesso si può dire delle posizioni manageriali occupate da donne, che sono passate da 68 (21,8% del totale) a 84 (22,5% del totale). In Entel Bolivia su un totale di 1.497 dipendenti, circa il 40% è costituito da donne.

Le relazioni azienda-lavoratore in Entel Bolivia sono definite da una Convenzione Collettiva del Lavoro, omologata dal Ministero del Lavoro e della Microimpresa, rivista periodicamente e obbligatoria fra le parti. La Convenzione ribadisce e dà impulso alle pari opportunità e definisce meccanismi che regolano i diritti e gli obblighi delle parti, non soltanto al fine di regolare gli aspetti contrattuali ma anche di valorizzare la diversità. Entel Bolivia accoglie e fa proprie le Raccomandazioni dell'ILO, nel rispetto di tutte le norme della legislazione boliviana e, in particolare, quelle del Codice del lavoro.

Welfare ed iniziative per i dipendenti

In TIM Brasil nel 2006 è iniziata l'implementazione del Piano di Previdenza Privata per tutti i dipendenti; a fine dicembre 2007 l'indice di adesione ha raggiunto l'81,7% dei funzionari, confermandone il gradimento.

TIM Brasil promuove, inoltre, diverse iniziative a favore dei suoi dipendenti, fra cui:

- “TIM apre le porte”: mira a far conoscere l'ambiente lavorativo dei genitori nel giorno dedicato al bambino in Brasile; per l'occasione sono realizzate attività ricreative dirette a tutti i figli dei dipendenti fra i 3 e i 12 anni;
- Happy Day: il dipendente, nel giorno del suo compleanno, ha diritto a un giorno di vacanza e riceve un biglietto di auguri, firmato da tutti i suoi colleghi di lavoro;
- festa di fine anno: realizzata per tutti i dipendenti, con attrazioni musicali promuove l'integrazione come opportunità, affinché tutti festeggino le conquiste personali e professionali dell'anno trascorso.

Il Gruppo Entel, allo scopo di migliorare costantemente le condizioni di lavoro e di sviluppare un forte senso di appartenenza, nella gestione 2007 ha incrementato l'organico del 49% in rapporto alla gestione 2006, attraverso l'internalizzazione della forza di lavoro esterna nell'attività “core” della compagnia.

Per migliorare la qualità della vita è stato disegnato e implementato in Entel Bolivia il “Programa Mejora de la Calidad de Vida Laboral”, che prevede una serie di attività, quali programmi preventivi su ergonomia e postura, ginnastica e altre attività sportive (tornei e giornate dedicate), eventi di danza, cultura e arte nei giorni festivi, sviluppo e diffusione di norme e procedure di sicurezza industriale, servizi al cliente interno (es. disbrigo pratiche, certificati, visti, passaporti, ecc.), formazione nelle tecniche di guida sicura e di difesa personale, campagna di vaccinazione per il personale per il controllo delle malattie stagionali.

Politica di Remunerazione

TIM Brasil garantisce che i salari dei suoi dipendenti siano equilibrati rispetto ai livelli di *seniority* interni all'azienda e agli *standard* di mercato. La politica salariale comprende una retribuzione fissa e una variabile, che dipende dai risultati dell'azienda. Oltre al programma di MBO (Management by Objectives) e di incentivo alla forza vendite, TIM Brasil ha adottato il programma "Participação nos Lucros e Resultados (PLR)" che intende ripartire una parte del profitto dell'azienda tra gli impiegati, come richiesto da una legge federale. Tutti gli impiegati del Gruppo, tranne gli aventi diritto a MBO, partecipano al programma che si è confermato un valido strumento per migliorare la qualità del servizio e la produttività.

Entel Bolivia analizza la situazione retributiva dei suoi dipendenti e promuove azioni per mantenere una remunerazione che garantisca l'equilibrio fra i livelli all'interno dell'azienda e sia in linea con l'offerta di mercato. La politica retributiva tiene in considerazione due fattori, uno fisso e uno variabile, soggetto al raggiungimento dei risultati aziendali.

Relazioni Industriali

In TIM Brasil sono stati rinnovati nel 2007 i contratti collettivi di tutte le società operative.

Entel Bolivia mantiene relazioni industriali costanti e trasparenti con la Federazione dei Lavoratori FESENTEL e i sindacati a livello nazionale. L'Azienda durante la gestione 2007 ha sottoscritto un accordo collettivo di aumento retributivo che ha superato le condizioni stabilite nel Decreto Supremo 29116 (5% a partire dal 1 maggio 2007), estendendo questo beneficio a tutti i dipendenti dell'Azienda e prevedendo incrementi superiori al 5%.

Per quanto concerne la rappresentanza sindacale, si registrano i seguenti dati:

- TIM Brasil: circa il 4,8% dei lavoratori sono iscritti a Organizzazioni collettive sindacali;
- Bolivia: il 63,4% dei lavoratori è iscritto ad Associazioni sindacali.

Per entrambi i Paesi gli effetti delle negoziazioni si estendono a tutti i dipendenti, ancorché non iscritti.

In TIM Brasil l'azienda coinvolge il Sindacato nei processi di ristrutturazione, sebbene non sussistano specifiche prescrizioni di legge.

Azionisti



► Strategia

Le società del Gruppo sono consapevoli dell'importanza che un'informazione corretta sulle proprie attività riveste per il mercato, gli investitori e la Comunità in genere. Ferme restando le esigenze di riservatezza richieste dalla conduzione del *business*, le società del Gruppo assumono la trasparenza come proprio obiettivo nei rapporti con tutti gli stakeholder. In particolare, Telecom Italia comunica con il mercato e gli investitori nel rispetto dei criteri di correttezza, chiarezza e parità di accesso all'informazione.

La materia della comunicazione all'esterno delle informazioni è disciplinata – in linea con la normativa applicabile – da apposite procedure interne.

I rapporti tra i mercati finanziari e la società sono curati dalla funzione Investor Relations, che rappresenta il punto di contatto informativo per gli investitori di Telecom Italia.

► Comunicazione finanziaria

Nel corso del 2007 l'evento di comunicazione finanziaria più importante è stato il *meeting* annuale con la Comunità Finanziaria che si è tenuto a Milano il 9 marzo. Durante tale incontro Telecom Italia ha illustrato le strategie e gli obiettivi del Gruppo Telecom Italia per il triennio 2007-2009.

La società ha organizzato più di 200 incontri formali con il mercato (analisti finanziari, investitori istituzionali e individuali) consistenti in *conference call* trimestrali, *road show* e partecipazione a conferenze settoriali, cui si aggiungono i contatti quotidiani attraverso incontri diretti e conversazioni telefoniche.

Particolare importanza ha rivestito la comunicazione finanziaria rivolta agli investitori con *focus* specifico sul *Socially Responsible Investing* (SRI), attuata di concerto con la funzione Group Sustainability. Si tratta di investitori che privilegiano nelle loro scelte di investimento le aziende particolarmente attente agli aspetti etici, sociali e ambientali, senza tralasciare gli aspetti economici. Agli investitori SRI è stato dedicato uno specifico *road show* che si è svolto su tre piazze europee (Londra, Parigi ed Olanda).

Sul fronte dei rapporti con gli azionisti individuali (*retail*), che ad oggi rappresentano – per i soli possessori di azioni ordinarie – oltre 660 mila individui, la strategia di Telecom Italia mira ad aumentare i canali di comunicazione finanziaria, al fine di rispondere in maniera efficace alle sempre maggiori richieste d'informazione e di tempestivo aggiornamento sul Gruppo.

Strumento centrale di tale strategia è il Club degli azionisti "TI Alw@ys ON"

(<http://telecomitaliaclub.it>). Avviato nel marzo 2006, il Club rappresenta il luogo di incontro virtuale tra l'azienda e i suoi investitori individuali ed è aperto anche a chiunque desidera ricevere informazioni sull'andamento del titolo in Borsa e sul *business* sviluppato dal Gruppo. Infatti, anche chi non possiede azioni della Società può iscriversi al profilo base del club dei soci, ottenendo gli stessi servizi gratuiti riservati agli azionisti, che includono:

- SMS *alert*, che comunicano ogni giorno il prezzo di chiusura e la variazione percentuale rispetto al giorno precedente delle azioni Telecom Italia ordinarie e di risparmio, oltre alla variazione percentuale giornaliera dell'indice S&P/Mib;
- *Report* di Borsa settimanale, che viene inviato ogni venerdì sera entro un'ora dalla chiusura delle contrattazioni di Borsa e che riassume l'andamento della settimana;
- Zoom mensile, che include un aggiornamento sulle offerte commerciali, in Italia e all'estero, del Gruppo e un approfondimento sulle ultime novità tecnologiche nazionali e internazionali;

- Newsletter trimestrale, che commenta i più recenti risultati economico-finanziari, le ultime novità sul Gruppo, gli aggiornamenti tecnologici e di *marketing*, le interviste rilasciate dai *manager*, i risultati di *business* all'estero e gli appuntamenti futuri.

Chi è già azionista Telecom Italia (il numero di azioni possedute è ininfluente) può iscriversi direttamente al profilo “*premium*” del club che, oltre ai servizi garantiti dal profilo base, assicura al nuovo iscritto una ricarica *bonus* da 25 euro di traffico TIM o, in alternativa, un *e-coupon* Pago Rosso Alice del valore di 20 euro. Gli iscritti *premium* partecipano automaticamente al concorso “TI premia 2nd edition”, che mette in palio periodicamente telefonini, biglietti per assistere a competizioni sportive sponsorizzate dal Gruppo Telecom Italia e altri *gadget*. A completamento dei canali informativi verso gli azionisti individuali, Telecom Italia fornisce la Guida dell'azionista disponibile per chiunque ne faccia richiesta e reperibile *on line*.

Per quanto riguarda la comunicazione finanziaria *on line*, il sito istituzionale di Telecom Italia (<http://www.telecomitalia.it>) è stato oggetto di ulteriori aggiornamenti che hanno permesso al Gruppo di conseguire, anche quest'anno, un ottimo posizionamento nella classifica redatta da Hallvarsson & Halvarsson, società svedese *leader* nella comunicazione finanziaria. Per ulteriori informazioni sull'importante risultato conseguito, si rinvia a quanto riportato nel paragrafo Risultati e Riconoscimenti dell'Introduzione.

► Tutela della privacy e protezione dei dati

Il Gruppo Telecom Italia è fortemente impegnato per garantire il rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (Decreto Legislativo 196/03, c.d. “Codice Privacy”).

A tal fine, Telecom Italia dispone di una specifica funzione “Privacy” con il compito di presidiare, a livello di Gruppo, la corretta applicazione della normativa di settore.

Sotto il profilo del recepimento delle disposizioni di legge e delle indicazioni del Garante, nel corso del 2007 è stata svolta una costante attività di revisione, completamento e aggiornamento delle normative e *policy* di Gruppo, anche alla luce dell'esperienza maturata e dei mutamenti organizzativi occorsi. In primo luogo è stato completamente rivisto e aggiornato il “Sistema delle regole per il trattamento dei dati personali nel Gruppo TI”, che definisce per ogni adempimento di interesse le relative disposizioni e le indicazioni operative in modo da garantirne una corretta e omogenea attuazione. Inoltre, sono state riviste le *policy* di Gruppo per il controllo dei trattamenti di dati personali affidati a terzi (fornitori, consulenti ecc.) e sono state emesse nuove linee-guida per il trattamento di dati personali attraverso strumenti informatici, con particolare riferimento alle piattaforme di *datawarehouse* e *business intelligence* e alla gestione dei dati di traffico telefonico e telematico.

È inoltre proseguita l'attività di diffusione della cultura della *privacy* in azienda attraverso interventi di formazione su:

- i temi della sicurezza dei dati personali per specifici ruoli professionali;
- i requisiti di *compliance* nel trattamento dei dati dei clienti con l'utilizzo di sistemi informativi;
- l'attività di vendita.

L'effettiva applicazione delle normative è monitorata tramite un sistema di controllo, basato su procedure di autovalutazione periodica da parte dei responsabili del trattamento e su verifiche a campione, svolte dalle competenti funzioni centrali, sulla base di procedure e metodologie definite anche con l'apporto della Società di Auditing del Gruppo. In particolare, nel 2007 sono stati verificati gli adempimenti *privacy* relativi al trattamento dei dati di clienti e dipendenti, nonché alla definizione dei ruoli *privacy* nei rapporti con i fornitori.

A livello di Gruppo, è stato esaminato lo stato di attuazione della normativa *privacy* in alcune società controllate. I controlli hanno riguardato anche soggetti terzi, con l'esecuzione di verifiche in merito ai trattamenti dei dati dei clienti presso *dealer* e *partner* commerciali. Infine, nel 2007 sono stati incrementati in modo significativo i controlli sulla adozione delle misure di sicurezza previste per la protezione dei dati personali, attraverso la creazione di un *team* dedicato che ha svolto decine di verifiche presso strutture interne e presso terzi (es. fornitori di servizi *software*). In ambito tecnico, infine, è stato ulteriormente sviluppato il programma di interventi – avviato nel 2006 con l'impegno di ingenti risorse tecniche

ed economiche – per rendere più rigoroso il controllo dei sistemi informatici rilevanti per il trattamento dei dati personali, relativi ad esempio alla gestione dei dati di traffico e all’espletamento delle prestazioni obbligatorie per l’autorità giudiziaria.

Infine, ai sensi della regola 26 dell’allegato B (Disciplinare Tecnico in materia di misure minime di sicurezza) del Codice *Privacy*, Telecom Italia dà atto di aver redatto il Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) per l’anno 2007. Tale Documento descrive i criteri tecnici e organizzativi adottati per la protezione dei dati personali comuni, sensibili e giudiziari trattati con strumenti informatici, nonché il piano di formazione per gli incaricati del trattamento.

► Risk Management - 2007

Il Gruppo Telecom Italia ha adottato da oltre 4 anni la metodologia CRSA (Control & Risk Self Assessment) quale strumento di identificazione, valutazione e gestione dei rischi operativi basato sulla loro autovalutazione da parte del *management*. Il processo, che coinvolge i diversi livelli di responsabilità organizzativa, viene svolto con cadenza annuale e prevede le seguenti fasi operative:

- definizione degli obiettivi di Gruppo da parte del *top management*;
- declinazione degli obiettivi di Gruppo da parte delle strutture aziendali con riferimento al proprio contesto organizzativo;
- individuazione dei rischi che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi;
- trasmissione dei rischi al *top management* aziendale e loro consolidamento tramite la creazione di “portafogli trasversali”;
- valutazione dei rischi consolidati in termini di impatto, di probabilità di accadimento e assegnazione di un coefficiente di rilevanza quali-quantitativo;
- individuazione dei rischi ritenuti accettabili e di quelli che richiedono misure di protezione;
- sviluppo di *action plan* con misure di protezione;
- adeguamento del sistema di controllo interno e azioni di *follow up*, ove ritenuti necessari.

In aderenza alle decisioni del Comitato *Risk Management* del mese di dicembre 2006 – organo istituito nel 2006 con la responsabilità di gestire i rischi e di garantire la continuità operativa del *business* – il ciclo CRSA 2007-2009 è stato avviato e sviluppato qualificando con maggiore specificità gli obiettivi di riferimento e associando ad essi parametri quantitativi, al fine di favorire la creazione di portafogli rischi e di migliorare l’“allocazione” organizzativa del rischio per la successiva gestione.

Il Ciclo CRSA 2007 ha portato all’individuazione di 296 *action plan* a fronte dei Portafogli Rischi consolidati a livello di Funzioni di Gruppo/Direzioni Operative/Business Unit (763 rischi individuati, di cui 190 di fascia alta e 292 di fascia media).

La gestione delle varie fasi è supportata da un sistema informativo *web-based* che integra i sistemi CRSA e APM (Action Plan Monitoring) e consente la gestione e il monitoraggio automatico delle scadenze realizzative degli *action plan* definiti in sede di CRSA, in analogia a quanto già effettuato per gli *action plan* derivanti da interventi di audit. Tutti i referenti coinvolti nella varie fasi del CRSA, in Italia e all’estero, hanno ricevuto specifica formazione.

Allo stato attuale, gli applicativi APM e CRSA integrati hanno gestito complessivamente (dall’entrata in esercizio - 2004) 2.063 utenti, 3.217 azioni derivanti *action plan* di audit e 1.001 azioni derivanti da *action plan* di CRSA.

► Corporate Governance

Di seguito si riproduce un estratto della “Parte Prima” della “Relazione annuale sul Governo Societario” (di seguito Relazione) contenuta nel fascicolo di Bilancio 2007, a cui si fa rimando per la consultazione del testo integrale (reperibile, come tutti gli altri documenti di *governance* menzionati nel presente estratto – principi, codici, procedure, tavole di composizione – sul sito Internet della Società: www.telecomitalia.it, canale “Governance” (cfr. in particolare la voce “Relazioni sulla *Corporate Governance*”).

Si segnala che il testo integrale della Relazione comprende anche una “Parte Seconda” in cui viene riepilogato lo stato di attuazione delle diverse iniziative raccomandate dal Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, e fatte proprie del Consiglio di Amministrazione, in esito alle attività di verifica e riscontro effettuate dal Comitato medesimo (pro tempore), a seguito delle note vicende giudiziarie che hanno visto coinvolto l'ex Responsabile e alcuni dirigenti della funzione Security e da cui sono poi emersi anche profili attinenti alla sicurezza della rete e alla gestione dei dati di traffico.

Profilo della Società

Il sistema di *corporate governance* di Telecom Italia S.p.A. (la Società o Telecom Italia) risulta incentrato sul ruolo-guida del Consiglio di Amministrazione nonché sulla trasparenza e sulla correttezza sostanziale e procedurale delle scelte gestionali.

Restrizioni al trasferimento di titoli

Non esistono limitazioni statutarie alla libera disponibilità dei titoli azionari, fatto salvo quanto previsto all'art. 22 dello Statuto in relazione ai poteri speciali del Ministro dell'Economia e delle Finanze ex Legge n. 474/1994, descritti nel testo integrale della Relazione a cui si fa rimando.

Partecipazione azionaria dei dipendenti: meccanismo di esercizio dei diritti di voto

Non esiste, allo stato, un programma di partecipazione azionaria dei dipendenti.

Restrizioni al diritto di voto

Fermo restando il potere di opposizione del Ministro dell'Economia e delle Finanze all'assunzione di partecipazioni superiori al 3% del capitale con diritto di voto, non esistono restrizioni al diritto di voto delle azioni costituenti il capitale sociale ordinario di Telecom Italia. Alle azioni di risparmio non è attribuito il diritto di voto nelle Assemblee ordinarie degli azionisti.

Accordi tra azionisti

Telco S.p.A. (Telco) è il principale azionista di Telecom Italia, con una partecipazione pari al 23,59% del capitale sociale ordinario. A sua volta Telco è società partecipata da: Intesa San Paolo S.p.A. (10,6%), Mediobanca S.p.A. (10,6%), Sintonia S.A. (8,4%), società appartenenti al Gruppo Generali (28,1%) e Telefónica S.A. (42,3%).

Come da informazioni di pubblico dominio (accessibili altresì tramite il sito Internet www.telecomitalia.it, canale Investitori), gli azionisti di Telco hanno stipulato in data 28 aprile 2007 un patto parasociale che individua, tra l'altro, i criteri per la composizione della lista di candidati alla carica di Consiglieri di Telecom Italia. I criteri per la composizione di detta lista sono i seguenti:

- Telefónica – nella misura in cui possieda almeno il 30% del capitale sociale di Telco – avrà il diritto di designare due Consiglieri di Telecom Italia; il diritto di designazione spetta a Telefónica anche in caso di sostituzione di Consiglieri;
- agli altri azionisti di Telco, nella misura in cui possiedano la maggioranza assoluta del suo capitale, spetta il diritto di designare gli altri componenti della lista, di cui tre candidati all'unanimità e gli altri in base al criterio di proporzionalità.

Nel patto parasociale è previsto che il Gruppo Telecom Italia e il Gruppo Telefónica siano gestiti in modo autonomo e indipendente. In particolare, i Consiglieri designati da Telefónica in Telco e Telecom Italia riceveranno istruzioni da Telefónica di non partecipare né votare nelle riunioni consiliari nelle quali vengano discusse e proposte deliberazioni riguardanti le politiche,

la gestione e l'operatività di società direttamente o indirettamente controllate da Telecom Italia che forniscono i propri servizi in paesi dove sono in vigore restrizioni o limitazioni, legali o regolamentari, all'esercizio del diritto di voto da parte di Telefónica.

In data 19 novembre il patto è stato modificato per tener conto delle prescrizioni imposte dal provvedimento dell'autorità brasiliana per le telecomunicazioni (Anatel), emanato in data 23 ottobre 2007 e pubblicato il 5 novembre 2007, prevedendo quanto segue:

- Telefónica e gli Amministratori/Funzionari dalla stessa designati non parteciperanno, né voteranno né eserciteranno il veto nelle Assemblee, nei Consigli di Amministrazione e nei Comitati di Telco, di Telecom Italia o di ogni altra società controllata da Telecom Italia aventi ad oggetto materie relative allo svolgimento di attività di telecomunicazioni nel mercato brasiliano. Inoltre Telefónica non indicherà Amministratori o Funzionari di società con sede in Brasile controllate da Telecom Italia e che forniscano servizi di Telecomunicazioni nel mercato brasiliano ovvero di società con sede in Brasile controllanti tali fornitori di servizi di telecomunicazione;
- Telefónica farà in modo che le sue controllate che prestino servizi di telecomunicazioni nel mercato brasiliano non entrino in determinati rapporti con le società controllate da Telecom Italia che prestino servizi di telecomunicazioni nel mercato brasiliano, qualora i termini e condizioni di tali rapporti differiscono da quelli contemplati dalle norme brasiliane applicabili ai servizi di telecomunicazioni;
- Telefónica non eserciterà controllo diretto o indiretto su alcuna società controllata da Telecom Italia in Brasile (ai sensi della nozione di controllo applicabile secondo le norme brasiliane in tema di telecomunicazioni), anche ove Telefónica eserciti il diritto di acquistare azioni di Telco;
- le Parti daranno istruzioni ai membri dei Consigli di Amministrazione di Telco nominati da ciascuna di loro, nonché ai membri del Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia designati da Telco affinché (i) siano predisposti separati ordini del giorno per le riunioni dei Consigli di Amministrazione di Telco, Telecom Italia e Telecom Italia International N.V. o di ogni altra società con sede fuori dal Brasile controllata da Telecom Italia con investimenti nel settore brasiliano delle telecomunicazioni nelle quali è consentita la partecipazione degli Amministratori designati da Telefónica e per le riunioni nelle quali la partecipazione degli Amministratori designati da Telefónica non è permessa trattandosi di materie relative alle attività svolte dalle società controllate da Telecom Italia nella prestazione di servizi di telecomunicazioni nel mercato brasiliano e (ii) nel rispetto di adeguati obblighi di riservatezza, sia consegnata ai funzionari designati di TIM Celular S.A. e TIM Nordeste S.A. una copia degli ordini del giorno e dei verbali delle riunioni ai fini della loro consegna da parte di questi al regolatore dei servizi di telecomunicazioni brasiliani entro il termine di 30 giorni.

Le restrizioni e limitazioni di cui sopra saranno applicabili sino alla scadenza del termine o comunque alla cessazione del patto parasociale.

Nomina e sostituzione degli Amministratori e modifiche statutarie

Lo Statuto della Società (art. 9) prevede che il Consiglio di Amministrazione sia nominato sulla base di liste presentate da soci che complessivamente posseggano almeno lo 0,5% del capitale ordinario, depositate presso la sede della Società e pubblicate su un quotidiano a diffusione nazionale almeno quindici giorni prima di quello fissato per l'Assemblea in prima convocazione. Unitamente a ciascuna lista debbono depositarsi le accettazioni della candidatura, le dichiarazioni attestanti l'inesistenza di cause di ineleggibilità e di incompatibilità, nonché l'esistenza dei requisiti prescritti e ogni altra informazione richiesta dalla disciplina applicabile e i *curricula vitae*.

All'elezione del Consiglio di Amministrazione si procede come di seguito precisato:

- dalla lista che ha ottenuto il maggior numero di voti sono tratti, nell'ordine con il quale sono elencati nella lista stessa, i quattro quinti degli Amministratori da eleggere, con arrotondamento, in caso di numero frazionario, all'unità inferiore;
- i restanti Amministratori sono tratti dalle altre liste. A tal fine i voti raccolti dalle liste vengono divisi successivamente per numeri interi progressivi da uno fino al numero degli Amministratori da eleggere e i quozienti ottenuti sono assegnati ai candidati di ciascuna di tali liste, secondo l'ordine di elencazione. I quozienti così attribuiti ai candidati delle varie liste vengono disposti in unica graduatoria decrescente. Risultano eletti coloro che hanno ottenuto i quozienti più elevati.

Per la nomina degli Amministratori, per qualsiasi ragione non nominati ai sensi del procedimento descritto, l'Assemblea delibera con le maggioranze di legge.

Il procedimento sopra riepilogato è oggetto di proposta di modifica: all'Assemblea

straordinaria convocata nei giorni 12, 13 e 14 aprile 2008 è proposto in particolare di eliminare per i soci l'onere di pubblicazione della lista sui quotidiani, a loro spese. Il regime pubblicitario delle liste risulta infatti ormai disciplinato dal Regolamento Emittenti della Consob, che lo pone a carico della Società, mediante messa a disposizione del pubblico, senza indugio, della lista e della connessa documentazione presso la sede sociale, presso Borsa Italiana e mediante loro pubblicazione sul sito Internet della Società.

* * *

Per quanto riguarda la disciplina della modifica dello Statuto, fatto salvo il potere di veto all'adozione di una serie di delibere assembleari (ivi incluse quelle di cambiamento dell'oggetto sociale e quelle di soppressione/modifica dei poteri speciali di cui al vigente art. 22 dello Statuto), innanzi descritto, non trova applicazione a Telecom Italia una disciplina diversa da quella legale.

Per quanto riguarda, infine, le deleghe ad aumentare il capitale sociale e le autorizzazioni all'acquisto di azioni proprie, nonché gli accordi di cui Telecom Italia è parte che prevedono l'onere di comunicazione del cambiamento di controllo (cosiddette clausole di "change of control"), si rinvia al testo integrale della Relazione.

Indennità degli Amministratori in caso di dimissioni, licenziamento o cessazione del rapporto a seguito di un'offerta pubblica di acquisto

Come meglio precisato nel seguito, nel corso del 2007 la compagine consiliare di Telecom Italia si è modificata.

Le indennità percepite da Carlo Buora (già Vice Presidente Esecutivo) e Riccardo Ruggiero (già Amministratore Delegato), a seguito delle dimissioni rassegnate con efficacia dal 3 dicembre 2007, sono di seguito descritte:

- nei confronti del Vice Presidente Esecutivo sono state applicate le previsioni di cui ad apposito accordo del 5 dicembre 2006 secondo il quale:
 - in caso di nomina nel Consiglio di Amministrazione per il triennio 2007/2009 con poteri sostanzialmente analoghi a quelli già a lui affidati; in caso di risoluzione del mandato durante il triennio 2007/2009 ad iniziativa aziendale (salvo il caso di giusta causa) o ad iniziativa di Carlo Buora per giusta causa (esemplificata in: revoca in tutto o in parte significativa delle deleghe attribuitegli, motivato dissenso sulle strategie aziendali, cessione in tutto o in parte del pacchetto azionario di riferimento ovvero significative variazioni della compagine azionaria, ecc.), era prevista la corresponsione dei compensi fissi ed aggiuntivi che gli sarebbero spettati dal momento della risoluzione del rapporto sino al termine del mandato consiliare, integrati da una penale pari ad una annualità di compenso fisso;
 - in caso di mancata nomina nel Consiglio di Amministrazione 2007/2009, ovvero di non attribuzione di poteri sostanzialmente analoghi a quelli già a lui affidati, ovvero di decadenza dalla carica ex art. 2386 del codice civile, era dovuta la corresponsione di un importo di 4.400.000 euro lordi (pari a due annualità del compenso fisso) a riconoscimento del contributo professionale e gestionale apportato al Gruppo dall'ottobre 2001 (data di inizio del rapporto di Carlo Buora con Telecom Italia).

Applicando le previsioni contrattuali sopra riportate, al Vice Presidente Esecutivo è stato corrisposto un importo pari a 4.400.000 euro. Con lui è stato altresì stipulato in data 5 dicembre 2006 un patto di non concorrenza di durata biennale, relativo ai *business* del Gruppo e per il territorio europeo, con corrispettivo di 4 milioni di euro lordi, da liquidarsi in quattro rate semestrali posticipate a partire dalla chiusura del rapporto;

- nei confronti dell'Amministratore Delegato, che rivestiva anche la carica di Direttore Generale ed era legato all'Azienda da un rapporto di lavoro subordinato con qualifica dirigenziale, in occasione delle dimissioni è stata conclusa una scrittura privata che ha previsto la risoluzione consensuale del rapporto di lavoro a fronte della corresponsione di un c.d. "incentivo all'esodo" di 9.915.000 euro (importo che corrisponde al preavviso contrattualmente previsto e al massimo della c.d. "penale" prevista dal contratto dirigenti in caso di risoluzione non giustificata del rapporto, calcolati sugli elementi retributivi caratterizzati da continuità/ripetività nel tempo: retribuzione da dirigente, compenso per la carica, media dell'incentivo a breve termine del triennio precedente, valorizzazione del piano di *retention* a suo tempo approvato dal Consiglio di Amministrazione).

La considerazione poi delle particolari circostanze che hanno caratterizzato la vita aziendale dello scorso esercizio e dell'evidenza che di esse è stata ripetutamente data dai media ha suggerito altresì di stipulare con il Dott. Ruggiero una c.d. "transazione tombale" mediante la quale Telecom Italia ha ottenuto, a fronte della corresponsione di una somma di

2 milioni di euro (poco più di una annualità di compensi fissi), la rinuncia a qualsiasi rivendicazione retributiva relativa agli intercorsi rapporti di lavoro dipendente e di amministrazione ed alla loro cessazione, nonché la rinuncia a qualsiasi rivendicazione per danni di qualsivoglia natura, anche di immagine. Anche Riccardo Ruggiero è vincolato da un patto biennale di non concorrenza, stipulato nel 2002, il cui corrispettivo era già stato integralmente liquidato in costanza di rapporto.

Per quanto riguarda gli Amministratori Esecutivi in carica (Gabriele Galateri di Genola e Franco Bernabé), sono attualmente beneficiari di un compenso in misura fissa.

Peraltro è sin d'ora previsto, là dove siano nominati dall'Assemblea del 13 e 14 aprile 2008 e quindi confermati nella carica rispettivamente di Presidente e Amministratore Delegato, qualora il rapporto dovesse risolversi prima della scadenza del mandato stabilito dall'Assemblea (i) per cause oggettive (quali la fusione della Società o la cessazione dell'intero Consiglio ex art. 9.12 dello Statuto), (ii) ad iniziativa aziendale (salvo il caso di giusta causa) o (iii) su iniziativa degli interessati per giusta causa (esemplificata in: modifica della posizione, con riferimento, in particolare, alle attribuzioni conferite, e significativo cambiamento dell'azionariato di riferimento):

- per il Presidente la corresponsione dei compensi fissi che gli spetterebbero dal momento della risoluzione del rapporto sino a scadenza del mandato consiliare, integrati da un'indennità pari ad una annualità di compenso;
- per l'Amministratore Delegato la corresponsione dei compensi che gli spetterebbero sino a scadenza del mandato (ivi inclusa la componente variabile valorizzata come media delle effettive erogazioni già intervenute o, in assenza, del valore a *target*), integrati da un'indennità pari ad una annualità di compenso, calcolato come sopra.

Compliance

Telecom Italia aderisce al Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana e fin dal 2000 fornisce informativa, in sede di relazione sulla gestione, a corredo del Bilancio annuale, e di relazione semestrale, sull'evoluzione del suo Sistema di *corporate governance*.

* * *

Per quanto riguarda la soggezione a disposizioni di legge non italiana, va segnalato che – come precisato nel Codice di autodisciplina di cui Telecom Italia si è dotata (consultabile sul sito Internet www.telecomitalia.it, canale *Governance*) – il Collegio Sindacale della Società – oltre a svolgere le attività a esso affidate dall'ordinamento nazionale – espleta i compiti dell'*audit committee* ai sensi della disciplina statunitense, in quanto applicabile a Telecom Italia nella sua qualità di *foreign issuer* registrato presso la "US Securities and Exchange Commission" quotato presso il "New York Stock Exchange". Ai sensi di quanto sopra, il Collegio Sindacale si è dotato, fra l'altro, di una procedura disciplinante la ricezione, la conservazione e il trattamento di segnalazioni, esposti e denunce, anche da parte dei dipendenti e in forma anonima (consultabile sul sito Internet www.telecomitalia.it, canale *Governance*).

Fra le controllate strategiche di Telecom Italia sono poi ricomprese le società del Gruppo TIM Brasil, di cui Tim Participacoes S.A. (controllata in via indiretta da Telecom Italia) è società di diritto brasiliano, quotata localmente nonché a sua volta registrata presso la "US Securities and Exchange Commission" e quotata presso il "New York Stock Exchange".

Attività di direzione e coordinamento

Telecom Italia non è soggetta a direzione e coordinamento ai sensi dell'art. 2497 e seguenti del Codice Civile.

Composizione del Consiglio di Amministrazione

Nelle Tabelle 3 e 4 allegate al testo integrale della Relazione sono riportate informazioni in merito alla composizione del Consiglio di Amministrazione alla data del 6 marzo 2008 e ai componenti che sono cessati dalla carica nel corso dell'esercizio 2007.

Cumulo massimo agli incarichi ricoperti in altre società

Il Consiglio di Amministrazione ha definito in via generale, in sede di Codice di autodisciplina (art. 5), il numero massimo di incarichi di amministrazione e controllo in altre società ritenuto compatibile con lo svolgimento dell'incarico di Amministratore di Telecom Italia.

Il principio è l'incompatibilità con l'incarico di Amministratore o Sindaco in più di cinque società, diverse da quelle soggette a direzione e coordinamento di Telecom Italia ovvero da essa controllate o a essa collegate, quando si tratti

- di società quotate ricomprese nell'indice S&P/MIB e/o

- di società operanti in via prevalente nel settore finanziario nei confronti del pubblico e/o di società che svolgano attività bancaria o assicurativa.

Il limite al cumulo è poi di tre incarichi esecutivi nelle società con le caratteristiche di cui sopra.

Peraltro, il Consiglio di Amministrazione si riserva di effettuare di volta in volta una diversa valutazione, anche discostandosi dai criteri esposti, dandone evidenza in sede di relazione annuale sul governo societario. La verifica sarà nuovamente effettuata a valle della nomina della nuova compagine consiliare, alla quale è stata chiamata l'Assemblea del 13 e 14 aprile 2008.

Ruolo del Consiglio di Amministrazione

Nel corso dell'esercizio 2007 il Consiglio di Amministrazione si è riunito nove volte, per una durata media di circa tre ore per ciascuna adunanza. La partecipazione degli Amministratori è stata elevata, con una percentuale di presenze superiore al 95% (la presenza media degli Amministratori indipendenti è stata pari al 96%).

Fermo il rinnovo dell'organo amministrativo nella prossima sede assembleare, per il 2008 sono state programmate un totale di cinque riunioni, con riserva di ulteriormente convocare il Consiglio di Amministrazione in base alle esigenze operative che si prospetteranno. Al mese di marzo 2008 il Consiglio di Amministrazione si è già riunito due volte.

* * *

L'assunto alla base del modello Telecom Italia è che il Consiglio svolge un ruolo attivo sia nella guida strategica della Società che nel controllo della gestione, con un potere di indirizzo strategico e una responsabilità di intervento diretto nelle decisioni di maggiore incidenza sull'attività della Società e del Gruppo.

In particolare, secondo quanto previsto dal Codice di Autodisciplina della Società il Consiglio avoca a sé, fra l'altro:

- l'esame e l'approvazione dei Piani strategici, industriali e finanziari nonché del *budget* della Società e del Gruppo;
- l'esame e l'approvazione delle operazioni strategiche, stabilendo criteri generali per la loro individuazione (cfr. infra);
- la verifica dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società e del Gruppo, con particolare riferimento al Sistema di controllo interno;
- la redazione e l'adozione delle regole di *corporate governance* della Società e la definizione delle linee-guida della *corporate governance* del Gruppo;
- la definizione dei limiti, della modalità di esercizio e della periodicità con la quale gli organi delegati devono riferire al Consiglio circa l'attività svolta nell'esercizio delle deleghe loro conferite;
- la designazione alle cariche di Presidente e di Amministratore Delegato delle società controllate di rilievo strategico;
- la vigilanza sul generale andamento della gestione, confrontando periodicamente i risultati conseguiti con quelli programmati.

In coerenza e a integrazione di tali principi, nel quarto trimestre del 2007 il Consiglio di Amministrazione (immodificati le competenze e i poteri allo stesso facenti capo per legge, statuto, assetto di deleghe e procedure interne) ha adottato e pubblicato appositi criteri per l'individuazione delle operazioni strategiche soggette a preventiva approvazione consiliare (il documento è consultabile in versione integrale sul sito www.telecomitalia.it, canale *Governance*). Per l'individuazione di tali operazioni si rinvia al testo integrale della Relazione.

Le deleghe conferite ad alcuni componenti del Consiglio d'Amministrazione sono descritte nel testo integrale della Relazione.

Ai sensi del Codice di Autodisciplina al Consiglio di Amministrazione sono stati riservati l'esame e l'approvazione preventiva delle operazioni con parti correlate, ivi incluse le operazioni infragruppo, con la sola esclusione delle operazioni tipiche o usuali da concludersi a condizioni *standard*.

In base ai principi in vigore sono considerate operazioni tipiche o usuali quelle che, per l'oggetto o la natura, non sono estranee al normale corso degli affari della Società e quelle che non presentano particolari elementi di criticità dovuti alle loro caratteristiche o ai rischi

inerenti alla natura della controparte, o al tempo del loro compimento. Sono operazioni a condizioni *standard* quelle concluse alle medesime condizioni applicate a parità di situazione. Le regole interne per l'effettuazione delle operazioni con parti correlate sono state riviste dal Consiglio di Amministrazione nella riunione del 6 marzo 2008, mediante introduzione di una più articolata disciplina. Questa – attualmente in fase di *deployment* – diversifica i ruoli e le responsabilità decisionali in materia a seconda della tipologia di attività riguardata (rientrante o meno nel c.d. *ordinary course of business*) e delle modalità di determinazione delle condizioni dei rapporti con la parte correlata (distinguendo fra condizioni eterodirette non modificabili, procedure competitive, procedure di *benchmark* per l'accertamento della loro comparabilità “di mercato”). Restano fermi – e sono anzi operativamente rafforzati con opportuni presidi in termini di *reporting* e *oversight* – i principi della trasparenza e della verificabilità del rispetto di criteri di correttezza sostanziale e procedurale. Per una più ampia trattazione della disciplina delle operazioni con parti correlate e dell'eventuale interesse degli Amministratori in tali operazioni, si rinvia alla testo integrale della Relazione.

* * *

In funzione di vigilanza e indirizzo sull'andamento della gestione, il Consiglio di Amministrazione valuta l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile generale della Società, sulla base delle informazioni rese di volta in volta dal *management* nonché, con specifico riferimento all'adeguatezza del Sistema di controllo interno, sulla scorta dell'istruttoria e del presidio svolti dal Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*.

Nell'esercizio della sua funzione di responsabile primo del Sistema di controllo interno, il Consiglio si avvale infatti del suddetto Comitato nonché

- del preposto al controllo interno, espressione della funzione di *internal auditing*, individuato nella società consortile Telecom Italia Audit & Compliance Services;
- con specifico riferimento ai controlli interni per il *financial reporting*, del dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari, individuato nel novembre 2007 nella persona del Direttore Generale, Responsabile della Funzione Finance Administration and Control, Enrico Parazzini. Attribuzioni e responsabilità di questa nuova figura sono precisati nell'apposito regolamento interno consultabile sul sito Internet www.telecomitalia.it, canale *Governance*.

Come da Codice di Autodisciplina, in esecuzione degli indirizzi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione, all'Amministratore appositamente delegato in materia di controlli interni (nel corso del 2007 il Vice Presidente Esecutivo Carlo Buora e, dal 3 dicembre 2007, il Presidente Gabriele Galateri di Genola) spetta poi di definire strumenti e modalità di conformazione del Sistema, curando il suo adeguamento alle modificazioni delle condizioni operative e del panorama legislativo e regolamentare. Gli Amministratori Esecutivi, ciascuno con riferimento al proprio ambito di attribuzioni e in collaborazione con il dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari, per gli aspetti di specifica competenza, avvalendosi degli strumenti e nel rispetto delle modalità stabiliti come sopra, assicurano poi l'adeguatezza complessiva del Sistema stesso e la sua concreta funzionalità, in una prospettiva di tipo *risk based*, che risulta anche componente essenziale nella definizione dell'agenda dei lavori consiliari.

In tale processo il *Group Compliance Officer* svolge infine un ruolo di collegamento e coordinamento dei piani di attuazione per il miglioramento del Sistema di controllo interno del Gruppo, garantendo – d'intesa e con il supporto di Telecom Italia Audit & Compliance Services, nel cui ambito organizzativo è collocato – il presidio metodologico in materia di gestione dei rischi. Per assicurare il suo coordinamento a livello apicale è altresì attivo un apposito Comitato di *Risk Management*, presieduto dall'Amministratore Delegato e composto dai responsabili delle Direzioni Centrali interessate.

* * *

La valutazione dell'andamento sulla gestione è basata su un flusso informativo continuativo verso Amministratori non esecutivi e Sindaci, coordinato dal Presidente del Consiglio di Amministrazione. Essa avviene di volta in volta nel corso delle diverse riunioni e specificamente, con puntuale confronto dei risultati conseguiti con gli obiettivi oggetto della programmazione di *budget*, in sede di esame dei rendiconti finanziari.

* * *

A valle dell'Assemblea del 16 aprile 2007 il Consiglio ha proceduto alla ripartizione del compenso globale di 2,8 milioni di euro deliberato dai soci per l'anno 2007 come segue:

- un compenso di 114.000 euro per ciascun Consigliere in carica;
- un compenso aggiuntivo di 70.000 euro per ciascuno dei componenti il Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*;
- un compenso aggiuntivo di 40.000 euro per ciascuno dei componenti il Comitato per la remunerazione;
- un compenso aggiuntivo di 20.000 euro per ciascuno dei componenti il Comitato strategie, diversi dal Presidente e dall'Amministratore Delegato;
- un compenso aggiuntivo di 20.000 euro per il Consigliere chiamato a far parte dell'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. n. 231/2001.

Fino al rinnovo del Vertice in data 3 dicembre 2007, il sistema di compensi del Presidente e del Vice Presidente Esecutivo, Pasquale Pistorio e Carlo Buora, prevedeva l'attribuzione di compensi per la speciale carica articolati in una componente fissa e in una componente aggiuntiva subordinata in forma *on/off* al raggiungimento dell'obiettivo di ebit consolidato a *budget*, in presenza di delta EVA positivo. In analogia con i meccanismi di incentivazione applicati alla dirigenza (validi anche per l'Amministratore Delegato Riccardo Ruggiero, Direttore Generale e dipendente della Società), anche in questo caso era previsto un margine di tolleranza nella misura massima del 10%, con corrispondente progressiva riduzione fino al 10% dell'importo aggiuntivo corrisposto.

Il Presidente e l'Amministratore Delegato in carica, Gabriele Galateri di Genola e Franco Bernabè, allo stato percepiscono esclusivamente un compenso fisso per la speciale carica; l'Amministratore Delegato beneficia inoltre di un versamento a fini previdenziali nella misura del 10% del compenso fisso.

Per ulteriori informazioni sui compensi percepiti dagli Amministratori per l'esercizio 2007 (*benefit* inclusi) si rinvia alla Nota 42 del Bilancio separato di Telecom Italia S.p.A.

* * *

Nell'ambito dell'esercizio del *self assessment* annuale il Consiglio di Amministrazione uscente, nell'imminenza della sua scadenza e della convocazione dell'Assemblea per assumere le determinazioni di nomina, non ha ritenuto di esprimersi sulla composizione numerica del nuovo Consiglio, rimettendone la decisione ai soci. Peraltro – anche alla luce delle risultanze della *board evaluation* – alla stessa Assemblea, in sede straordinaria, è proposta una revisione della composizione statutaria dell'organo amministrativo, con diminuzione del numero massimo dei suoi membri da 23 a 19.

Fra le raccomandazioni formulate ai soci in sede di *self assessment*, in vista del rinnovo della compagine consiliare, vanno segnalate quelle

- di considerare l'opportunità che la maggioranza dei Consiglieri sia costituita da indipendenti;
- di considerare l'opportunità che tra i Consiglieri, e possibilmente tra i Consiglieri indipendenti, vi siano professionalità con esperienza nell'industria delle telecomunicazioni.

Amministratori indipendenti

Telecom Italia ha fatto propri i criteri stabiliti dal Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana per la qualificazione dell'"indipendenza" degli Amministratori.

Il Consiglio di Amministrazione, sulla base delle informazioni a disposizione della Società, ha accertato, all'atto della nomina, la sussistenza dei requisiti di indipendenza in capo agli Amministratori indicati come tali nelle tabelle 3 e 4 allegate al testo integrale della Relazione. Non si è ritenuto necessario rinnovare successivamente la valutazione, tenuto conto che il mandato consiliare scade con la prossima Assemblea.

Il numero (inizialmente 9 per effetto della nomina di Pasquale Pistorio alla carica di Presidente e, successivamente alle dimissioni di Diana Bracco, 8) e le competenze professionali dei Consiglieri indipendenti presenti nella compagine consiliare sono risultati tali da consentire la costituzione di Comitati all'interno del Consiglio, secondo le indicazioni contenute nel Codice di Autodisciplina.

Le attività di accertamento dell'indipendenza dei componenti il Consiglio, delle cui risultanze è stata data informazione al mercato, sono state seguite anche dal Collegio Sindacale, che ha proceduto altresì alle valutazioni di propria competenza, constatando il rispetto dei requisiti di composizione dell'organo amministrativo nella sua collegialità (presenza di almeno due Consiglieri indipendenti alla stregua dei criteri stabiliti dalla legge per i Sindaci). In particolare, a valle del rinnovo deliberato dall'Assemblea del 16 aprile 2007, alla luce delle dichiarazioni e

dei *curricula* erano qualificabili come “indipendenti” ai sensi dell’art. 147-ter, comma 4, D.Lgs. n. 58/1998, sei amministratori (Luigi Zingales, Stefano Cao, Renzo Capra, Jean Paul Fitoussi, Luigi Fausti, Paolo Baratta).

Lead Independent Director

Nell’ambito della revisione degli strumenti di *corporate governance* della Società, effettuata a inizio 2007, è stato formalizzato nel Codice di Autodisciplina della Società l’istituto del *Lead Independent Director*, introdotto a partire dal 2004 alla luce delle *best practices* internazionali e delle suggestioni provenienti dalla prassi statunitense.

Attualmente tale figura, che rappresenta il punto di riferimento e coordinamento delle istanze e dei contributi degli Amministratori indipendenti, è individuata nel Consigliere Domenico De Sole (subentrato a Guido Ferrarini, a seguito del rinnovo della compagine consiliare in data 16 aprile 2007), componente del Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, oltre che del Comitato strategie. Al *Lead Independent Director* è riconosciuta la facoltà di avvalersi delle strutture aziendali per l’esercizio dei compiti affidati e di convocare apposite riunioni di soli Amministratori indipendenti (*Independent Directors’ Executive Sessions*) per la discussione di temi che interessino il funzionamento del Consiglio di Amministrazione o la gestione dell’impresa. Nel corso del 2007 dette riunioni sono state quattro.

Ai sensi del Codice di Autodisciplina della collaborazione del *Lead Independent Director* si avvale anche il Presidente del Consiglio di Amministrazione per il miglior funzionamento dell’organo amministrativo (ivi incluso per l’individuazione degli argomenti da fare oggetto di trattazione in sede collegiale). Si intende così ulteriormente valorizzare, in termini di positivo apporto e di contributo critico all’attività del Consiglio, il numero e la qualità dei suoi componenti indipendenti.

Trattamento delle informazioni societarie

La trasparenza nei confronti 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.

Per questo il Consiglio di Amministrazione ha adottato una procedura per la gestione interna e la comunicazione all’esterno di documenti ed informazioni riguardanti la Società, con particolare riferimento alle informazioni privilegiate (consultabile sul sito www.telecomitalia.it, canale *Governance*). La procedura disciplina la gestione delle informazioni privilegiate relative a Telecom Italia, alle sue controllate non quotate e agli strumenti finanziari quotati del Gruppo e di essa sono destinatari tutti i componenti degli organi sociali così come i dipendenti e i collaboratori esterni di società del Gruppo che si trovino ad avere accesso a informazioni suscettibili di evolvere in informazioni privilegiate. Essa vale, altresì, come istruzione a tutte le società controllate, al fine di ottenere dalle stesse, senza indugio, le informazioni necessarie per il tempestivo e corretto adempimento degli obblighi di comunicazione al pubblico. La procedura in questione disciplina anche l’istituto del registro delle persone aventi accesso alle informazioni privilegiate (artt. 152-bis e seguenti del Regolamento Emittenti). La Società ha adottato apposite procedure di classificazione e gestione delle informazioni sotto il profilo della riservatezza e a inizio 2007 ha disciplinato con apposito regolamento interno un Comitato manageriale denominato *Disclosure Committee* (il documento è consultabile sul sito www.telecomitalia.it, canale *Governance*). Questo è responsabile della validazione, del monitoraggio e della verifica dell’efficacia delle procedure e dei controlli adottati per la raccolta, l’analisi, la conservazione e l’elaborazione dei dati e delle informazioni destinate, da un lato, ad essere trasmesse ai Consiglieri e ai Sindaci, dall’altro, ad essere comunicate al mercato. L’Istituto, così come più in generale l’intera regolamentazione interna in materia di *disclosure* è suscettibile di revisione, anche a fini di miglior coordinamento con l’Istituto del dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari, formalmente introdotto nel mese di novembre.

Comitati interni al Consiglio

All’interno del Consiglio sono costituiti un Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, un Comitato per la remunerazione e un Comitato strategie, le cui funzioni sono disciplinate nel Codice di Autodisciplina della Società.

L’evoluzione delle *best practices* ha evidenziato infatti l’opportunità di istituire un Comitato interno, con funzioni consultive, ulteriore rispetto a quelli “tradizionali” in materia di compensi e controlli, al fine di consentire un migliore presidio delle tematiche strategiche, in quanto giudicate di particolare rilevanza per l’impresa.

Comitato strategie

L'istituzione del Comitato strategie ha l'obiettivo di accrescere il coinvolgimento del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo – nel rispetto dei ruoli e delle responsabilità di competenza del *management* – nell'elaborazione delle scelte strategiche, alla luce dell'evoluzione dello scenario competitivo. Il settore in cui Telecom Italia opera, per le forti accelerazioni impresse sia dalla tecnologia che dalla evoluzione dei bisogni e dei comportamenti di consumo, è suscettibile infatti di trasformazioni tanto rapide quanto radicali. Si tratta allora di presidiare nella maniera più stringente ed efficace i processi di riorientamento e cambiamento imposti dal mercato delle telecomunicazioni.

Il Comitato strategie supporta il Consiglio di Amministrazione nel valutare e affrontare le più importanti decisioni rispetto a:

- individuazione delle possibili evoluzioni della struttura del settore delle telecomunicazioni;
- posizionamento strategico e modelli di *business* del Gruppo, anche in considerazione della natura di “*incumbent*” di Telecom Italia;
- evoluzione organizzativa, in relazione ai modelli di *business*;
- evoluzione della struttura societaria e finanziaria;
- monitoraggio dello stato d'avanzamento del processo di cambiamento.

A valle del rinnovo della compagine consiliare i membri del Comitato sono stati individuati nei Vertici esecutivi *pro tempore*, oltre che nei Consiglieri Baratta, De Sole, Fitoussi e Pagliaro.

Si è inteso così assicurare il contributo di competenze ed esperienze professionali importanti con l'esigenza di pieno allineamento ed efficace coordinamento tra le attività del Comitato, del Consiglio di Amministrazione e del *management*.

Nello svolgimento delle sue attività istituzionali il Comitato ha tenuto quattro riunioni nel 2007 (i cui lavori sono stati verbalizzati), seguendo poi da vicino – anche nel nuovo anno, nel corso del quale già si è riunito due volte – il percorso che ha portato alla definizione delle linee strategiche del Piano 2008-2010.

La presenza media dei componenti del Comitato nelle riunioni del 2007 è stata del 96%.

Comitato per le nomine

La Società ha ritenuto che il sistema di elezione mediante voto di lista rispondesse già alle esigenze alla base della costituzione di un Comitato per le nomine.

Peraltro, formalizzando una prassi in uso, dal 2007 il Codice di Autodisciplina della Società attribuisce al Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* una specifica funzione di designazione nelle ipotesi in cui sia necessario cooptare un Consigliere indipendente. In tali casi, è il Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* a proporre al Consiglio di Amministrazione le candidature per procedere alla sostituzione del Consigliere indipendente cessato.

Comitato per la remunerazione

A partire dal 2000 è presente un Comitato interno competente alla formulazione di proposte relative alla remunerazione degli Amministratori che ricoprono particolari cariche e sui criteri per la remunerazione dell'alta direzione della Società, composto esclusivamente da Amministratori indipendenti di cui almeno uno tratto dalle liste di minoranza.

Per la composizione del Comitato per la remunerazione si rinvia alle Tabelle 5 e 6 allegata al testo integrale della Relazione.

Durante il 2007 il Comitato si è riunito sei volte (e già cinque volte si è riunito in questo primo scorcio del 2008), con una presenza media dei suoi componenti superiore al 95%.

Le discussioni e le determinazioni assunte dal Comitato in quelle sedi sono oggetto di verbalizzazione; va peraltro considerata la presenza di un'attività istruttoria e di preparazione degli incontri spesso svolta dal suo Presidente, con il supporto del *management* e/o di consulenti esterni, che la Società mette a disposizione.

Oltre ad occuparsi delle tematiche connesse alla remunerazione del Presidente del Consiglio di Amministrazione e degli Amministratori muniti di delega, con una approfondita analisi volta all'allineamento delle soluzioni adottate da Telecom Italia con la *best practice* internazionale (ciò che ha condotto alla convocazione dell'Assemblea anche per l'esame di apposita proposta di un piano di *stock option* riservato agli Amministratori esecutivi), il Comitato ha istruito – insieme con la funzione Human Resources, Organization and Industrial Relations e i suoi consulenti – l'operazione di incentivazione e *retention* mediante assegnazione di azioni al *top management*, che l'Assemblea dell'aprile del 2007 ha esaminato ed approvato.

L'intervento del Comitato si è espletato sia in fase di definizione della proposta presentata all'Assemblea che in fase di successiva elaborazione delle linee-guida sulla cui base è stato conferito apposito mandato al Vertice esecutivo per l'attuazione del piano.

Ancora con riferimento alla remunerazione dell'alta dirigenza, il Comitato ha supportato il Consiglio nella scelta di revocare il piano di incentivazione in cash triennale 2006-2008, raccomandando peraltro in quell'occasione l'adozione di opportuni strumenti di allineamento dell'interesse del *management* con quello degli investitori, con soluzioni di remunerazione variabile correlate ai risultati di medio-lungo termine, attualmente in fase di studio.

Remunerazione degli Amministratori

Nel corso dell'esercizio 2007 i compensi percepiti dagli Amministratori e dai Direttori Generali risultano dalla Nota 42 al Bilancio separato di Telecom Italia S.p.A.

* * *

Per gli Amministratori esecutivi in carica fino al 3 dicembre 2007 parte della remunerazione era legata ai risultati economici conseguiti dall'Emittente e al raggiungimento di obiettivi specifici preventivamente indicati dal Consiglio. Nel caso del Presidente e del Vice Presidente Esecutivo (non dipendenti e percettori di un compenso fisso per la carica in ragione rispettivamente di 1.800.000 euro e 2.200.000 euro) si trattava di incentivazione a breve termine, nella misura rispettivamente di 700.000 euro e 1.400.000 euro, correlata in forma *on/off* al raggiungimento degli obiettivi di ebit consolidato a *budget*, in presenza di delta EVA positivo, alle condizioni e con i meccanismi di variabilità segnalate innanzi. Nel caso dell'Amministratore Delegato (che – oltre al compenso fisso per la carica di 770.000 euro – era percettore di stipendio in qualità di Direttore Generale e dipendente) si trattava della partecipazione alle misure di incentivazione di breve (MBO) e lungo periodo (piano c.d. LTI in *cash*) nelle quantità e nei termini di generale applicazione al *top management* del Gruppo. Le indennità percepite da Carlo Buora (già Vice Presidente Esecutivo) e Riccardo Ruggiero (già Amministratore Delegato), a seguito delle dimissioni rassegnate con efficacia dal 3 dicembre 2007, sono descritte in dettaglio nel precedente paragrafo "Indennità degli Amministratori in caso di dimissioni, licenziamento o cessazione del rapporto a seguito di un'offerta pubblica di acquisto".

Come già ricordato, l'Assemblea del 16 aprile 2007 ha poi approvato un piano di incentivazione in *equity* potenzialmente destinato anche agli Amministratori Esecutivi, di cui peraltro i signori Pistorio, Buora e Ruggiero non hanno beneficiato.

* * *

Gli attuali Presidente e Amministratore Delegato, che intrattengono con la Società un rapporto esclusivamente di amministrazione, percepiscono un compenso fisso per la carica ai sensi dell'art. 2389, comma 3, c.c. – aggiuntivo rispetto a quello ex art. 2389, 1° comma, c.c. – rispettivamente pari a 1.300.000 euro e 1.400.000 euro, oltre al versamento a fini previdenziali nella misura del 10% del compenso fisso per l'Amministratore Delegato. Ove poi Gabriele Galateri di Genola e Franco Bernabè siano confermati nella carica rispettivamente di Presidente ed Amministratore Delegato, a valle del rinnovo del Consiglio di Amministrazione da parte dell'Assemblea del 13 e 14 aprile 2008, verrà loro attribuito quello stesso compenso fisso per la carica (ivi incluso per l'Amministratore Delegato il versamento a fini previdenziali nella misura del 10% del compenso fisso). Inoltre all'Amministratore Delegato sarà riconosciuta una componente di remunerazione variabile legata ai risultati economici e a specifici obiettivi gestionali. Si tratta in particolare di un'incentivazione a breve termine, di valore compreso tra il 50% ed il 200% del compenso fisso, correlata in misura lineare al livello di raggiungimento di predeterminati obiettivi di

- *Return on Investment* (peso: 30% del compenso variabile);
- *Net Cash Flow before Dividends* (peso: 30% del totale del compenso variabile);
- *Customer Satisfaction* (peso: 30% del totale del compenso variabile) e
- Ricavi Innovativi (VAS Mobile + ICT e Internet fisso; peso: 10% del totale del compenso variabile)

stabiliti dal Consiglio di Amministrazione.

Infine, all'Assemblea del 13 e 14 aprile 2008 sarà sottoposta l'approvazione di un piano di *stock option* riservato agli attuali Amministratori esecutivi della Società, subordinatamente alla loro conferma nella carica, che prevede l'attribuzione di opzioni per l'acquisto di complessive n. 11.400.000 azioni ordinarie Telecom Italia, nei termini e alle condizioni descritti nell'apposita relazione illustrativa.

* * *

Venendo agli Amministratori non esecutivi, essi percepiscono i compensi risultanti dal riparto dell'emolumento stabilito in misura complessiva dall'Assemblea del 16 aprile 2007, nei termini innanzi specificati. La loro remunerazione pertanto non è correlata ai risultati economici della Società.

* * *

La remunerazione dei dirigenti con responsabilità strategiche presenta una componente variabile legata ai risultati economici conseguiti dall'Emittente e/o al raggiungimento di obiettivi specifici preventivamente indicati dagli Amministratori esecutivi nella forma del c.d. MBO.

Nel novembre 2007 il Consiglio di Amministrazione ha deliberato la cancellazione del piano di incentivazione triennale in *cash* 2006-2008 con effetto dall'esercizio 2007 e liquidazione delle competenze fino a quel momento maturate. Conseguentemente, nelle more dell'attuazione del piano di *performance share granting* approvato dall'Assemblea del 16 aprile 2007, allo stato non è operativa alcuna forma di incentivazione a medio-lungo termine per il *top management* del Gruppo.

Per l'elenco dei dirigenti con responsabilità strategiche e per il totale dei compensi loro erogati si rinvia al testo integrale della Relazione.

Comitato per il controllo interno e per la corporate governance

Nel 2007 il Comitato si è riunito undici volte, sempre più frequentemente in forma congiunta con il Collegio Sindacale (in otto casi), con l'intervento, a seconda degli argomenti trattati, di esponenti del *management*, di rappresentanti della società di revisione e di consulenti. Il tasso di partecipazione alle riunioni dei suoi componenti (tutti Consiglieri indipendenti, di cui almeno uno tratto da una lista di minoranza) è stato pari al 96% circa. Come già per il Comitato strategie e il Comitato per la remunerazione va segnalato che le adunanze sono state spesso precedute o accompagnate da incontri tecnici informali di approfondimento e/o altri lavori preparatori.

Anche per la composizione del Comitato si rinvia alle Tabelle 5 e 6 allegate al testo integrale della Relazione. La presenza di un componente in possesso di esperienza in materia contabile e finanziaria è assicurata – per formazione ed esperienza professionale – dalle persone del suo Presidente (Paolo Baratta), oltre che dei Consiglieri Domenico De Sole e Luigi Fausti. Al Comitato, presente dal 2000, spettano funzioni consultive e propositive. Come da Codice di autodisciplina di Borsa Italiana, sul quale è esemplato quello della Società, esso assiste il Consiglio nell'espletamento dei suoi compiti in materia di controllo interno e valuta unitamente al dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari e al revisore il corretto utilizzo dei principi contabili e la loro omogeneità ai fini della redazione del Bilancio consolidato. Il Comitato pertanto

- valuta l'adeguatezza del Sistema di controllo interno;
- valuta il piano di lavoro preparato dal preposto al controllo interno, che al Comitato invia proprie relazioni periodiche (su base trimestrale);
- valuta le proposte formulate dalla società di revisione, il suo piano di lavoro predisposto per la revisione e i risultati esposti nella eventuale lettera di suggerimenti;
- riferisce al Consiglio sulla sua attività di volta in volta, nella prima riunione utile, e comunque sull'adeguatezza del Sistema di controllo interno in occasione dell'approvazione del Bilancio e della Relazione semestrale.

Il Comitato inoltre in Telecom Italia:

- monitora l'osservanza e il periodico aggiornamento delle regole di *corporate governance*;
- esprime parere su nomina, revoca e conferimento di attribuzioni del preposto al controllo interno e del dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari;
- in caso di sostituzione di un Consigliere indipendente, propone le candidature per la cooptazione;
- definisce le modalità e i tempi di effettuazione della "*board performance evaluation*";
- svolge gli ulteriori compiti che vengono a esso di volta in volta attribuiti dal Consiglio di Amministrazione.

Con riferimento al presidio sui controlli interni, oltre a monitorare sistematicamente le attività del preposto al controllo interno, ricevendo i *report* del medesimo così come del revisore esterno (il quale ha altresì relazionato su specifiche attività di verifica concordate), il Comitato si è fatto carico di presidiare nel corso del 2007 lo stato d'attuazione, da parte del *management*, delle raccomandazioni con cui si chiudeva la Relazione sulla *corporate governance* pubblicata unitamente alla documentazione di Bilancio per l'esercizio 2006, e riguardanti

- vicende concernenti l'ex responsabile della funzione Security, Giuliano Tavaroli;
- sicurezza della rete e servizi all'Autorità Giudiziaria;
- dati di traffico, *privacy* e informazioni sui dipendenti.

Un aggiornamento in materia è contenuto nella seconda parte del testo integrale della Relazione. L'attività ha comportato un'attenta vigilanza sulle iniziative e sui presidi di *compliance* con la disciplina in materia di *privacy*, estesa poi alle tematiche dell'ottemperanza con la normativa antitrust e regolatoria, analizzando anche approfonditamente il fenomeno del contenzioso amministrativo e con i concorrenti in cui la Società è coinvolta. Ancora in riferimento alla *compliance* con la disciplina di legge, il Comitato ha seguito da vicino le attività di manutenzione e aggiornamento del c.d. Modello Organizzativo 231.

Sul fronte dei controlli interni *over financial reporting*, il Comitato ha presidiato l'evoluzione del c.d. Progetto 404, che ha consentito al *top management* di asseverare la complessiva efficacia dei suddetti controlli al 31 dicembre 2006, in sede di *annual report* (Form 20-F) per l'esercizio 2006, pubblicato a giugno 2007. Il Comitato ha altresì condiviso la soluzione di far confluire le attività e i presidi di *compliance* con la *Section 404* del *Sarbanes Oxley Act* (che a partire dal 2006 ha imposto ai *registered foreign issuers* di predisporre il *management report on internal controls over financial reporting*) nelle corrispondenti iniziative funzionali all'ottemperanza – a far data dal Bilancio 2007 – con l'art. 154-bis del TUF (attestazione dell'Amministratore Delegato e del dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari sull'adeguatezza e sull'applicazione delle procedure amministrative e contabili per la formazione del Bilancio d'esercizio e consolidato).

Per quanto riguarda il monitoraggio sull'aggiornamento delle regole di *corporate governance*, il Comitato ha contribuito al processo di implementazione degli strumenti di cui la Società si è dotata. Nella prima parte del 2007, a seguito del recepimento nell'ordinamento nazionale della Direttiva c.d. *Market Abuse*, dell'emanazione della legge sulla tutela del risparmio e del "nuovo" Codice di autodisciplina di Borsa Italiana, si è proceduto

- sul fronte dell'autodisciplina interna, all'adozione del nuovo Codice di Autodisciplina della Società, di una Procedura sui flussi informativi verso Consiglieri e Sindaci (consultabile sul sito www.telecomitalia.it, canale *Governance*), della nuova *Charter* del *Disclosure Committee*;
- a livello assembleare, alla formulazione delle proposte di modifica dello Statuto e del Regolamento assembleare (consultabile sul sito www.telecomitalia.it, canale *Governance*), approvate dall'Assemblea degli azionisti del 16 aprile 2007.

Nella seconda parte dell'anno il Comitato ha presidiato poi gli ulteriori interventi di adeguamento del testo statutario alla luce delle modifiche al Regolamento Emittenti della Consob (emendamenti approvati in sede consiliare, ai sensi della facoltà di adeguamento a disposizioni normative, riconosciuta – come per legge – dall'art. 12.2). Ha altresì istruito la definizione del regolamento interno sulle attribuzioni del dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari e l'adozione dei criteri per l'individuazione delle operazioni da sottoporre a preventiva approvazione consiliare. Infine, su specifico mandato del Consiglio di Amministrazione, il Comitato ha istruito la revisione dell'evoluzione delle regole interne in materia di operazioni con parti correlate.

Sistema di controllo interno

Il Sistema di controllo interno è un processo, costituito da regole, procedure e strutture organizzative, finalizzato a perseguire i valori di *fairness* sostanziale e procedurale, di trasparenza e di *accountability*, ritenuti fondamentali dell'agire d'impresa di Telecom Italia, come statuito dal Codice Etico e di Condotta del Gruppo (consultabile sul sito www.telecomitalia.it, canale *Governance*). Tale processo è finalizzato ad assicurare l'efficienza della gestione, la sua conoscibilità e verificabilità, l'affidabilità dei dati contabili e gestionali, il rispetto delle leggi applicabili e dei regolamenti e la salvaguardia degli asset dell'impresa, prevenendo frodi a danno della Società e dei mercati finanziari. Regole cardine alla base del sistema sono:

- la separazione dei ruoli nello svolgimento delle principali attività inerenti ai singoli processi operativi;
- la tracciabilità e la costante visibilità delle scelte;
- la gestione dei processi decisionali in base a criteri oggettivi.

Il Consiglio di Amministrazione, in quanto responsabile del Sistema di controllo interno, ne fissa le linee di indirizzo, verificandone l'adeguatezza, l'efficacia e il corretto funzionamento, così che i principali rischi aziendali (operativi, di *compliance*, economici, di natura finanziaria) siano correttamente identificati e gestiti.

Il Consiglio si avvale, oltre che del Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, di un preposto dotato di un adeguato livello di indipendenza e di mezzi idonei allo svolgimento della funzione (come già riferito, la società consortile Telecom Italia Audit & Compliance Services). Al preposto al controllo interno sono attribuite funzioni di supporto nella

verifica dell'adeguatezza e dell'efficienza del Sistema e, qualora si riscontrino anomalie, di proposizione delle opportune soluzioni correttive. Il preposto riferisce del proprio operato al Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* e al Collegio Sindacale e si relaziona con l'Amministratore Delegato ai controlli interni (nel corso del 2007, e fino alle sue dimissioni. Il Vice Presidente Esecutivo Carlo Buora; ora il Presidente del Consiglio di Amministrazione Gabriele Galateri di Genola).

Per meglio coordinare l'evoluzione e la manutenzione del Sistema di controllo interno, fin dal 2005 è stata istituita la posizione di *Group Compliance Officer*, che svolge un ruolo di collegamento e coordinamento dei piani di attuazione per il miglioramento del Sistema di controllo interno del Gruppo, con responsabilità di presidiare e facilitare il rapporto tra *management* e Sistema di controllo, garantendo altresì, d'intesa e con il supporto di Telecom Italia Audit & Compliance Services, il presidio metodologico in materia di gestione dei rischi. In tema di controlli interni *over financial reporting*, si richiama quanto riferito innanzi nel descrivere le attività del Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*: grazie all'implementazione del "Progetto 404", trasversale all'intero Gruppo, la Società si è dotata dei mezzi e degli strumenti idonei ad assicurare l'esatta osservanza dei *requirements* in tema di attestazioni "*on internal control over financial reporting*", efficaci per i *foreign issuers* a partire dall'*annual report* per l'esercizio 2006. Nel *report* è stata dichiarata l'efficacia del sistema di controllo in materia contabile sul e su detto *assessment* il revisore esterno ha rilasciato, sulla base degli *standard* definiti dal *Public Company Accounting Oversight Board*, la sua *attestation*. Come sopra segnalato, dell'imponente lavoro svolto la Società si è avvalsa ai fini di adempiere ai nuovi obblighi di trasparenza imposti dall'art. 154-bis del TUF, in larga parte corrispondenti ai *requirements* statunitensi.

Su un diverso fronte, il Sistema di controllo interno si completa con il c.d. "Modello Organizzativo 231", definito da Telecom Italia quale paradigma comportamentale di tutti coloro che agiscono in nome e per conto della Società, volto a garantire l'efficace svolgimento delle attività d'impresa prevenendo – mediante l'applicazione, in particolare, dei principi previsti dal D. Lgs. n. 231/2001 – situazioni o comportamenti potenzialmente lesivi dell'interesse della Società stessa. Come già illustrato nelle precedenti relazioni annuali sulla *corporate governance*, il modello si articola in "principi di comportamento con la Pubblica Amministrazione" (declinati in regole specifiche per i rapporti con i rappresentanti della Pubblica Amministrazione) e in "schemi di controllo interno" nei quali vengono elencate:

- le principali fasi di ogni processo;
- gli eventuali reati perpetrabili in relazione ai singoli processi;
- le attività preventive di controllo finalizzate ad evitare i correlativi rischi.

Nel corso del 2007 il Modello Organizzativo 231 è stato oggetto di aggiornamento e progressivo affinamento. Si sono attuati alcuni interventi resi necessari da modifiche legislative, altri ritenuti opportuni a seguito di riscontri applicativi. La Società ha poi provveduto, per il tramite dello *Steering Committee 231*, a verificare l'adeguatezza del Sistema di controllo interno rispetto alle nuove fattispecie di reato rilevanti, tra le quali particolare rilievo assumono i reati c.d. di *market abuse* e di omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime – commessi in violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro.

Sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo 231 vigila un apposito Organismo di Vigilanza, composto da un membro del Collegio Sindacale (Presidente dell'Organismo: Sindaco Superti Furga), da un Amministratore indipendente membro del Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* (Consigliere Baratta) e dal preposto al controllo interno, in persona del Presidente di Telecom Italia Audit & Compliance Services. L'Organismo di Vigilanza è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione dell'8 maggio 2007 a seguito della scadenza seguita alla cessazione del precedente Consiglio (Assemblea del 16 aprile 2007). La composizione descritta assicura la piena autonomia e indipendenza dell'Organismo nonché la contestuale presenza delle diverse competenze professionali che concorrono, a vario titolo e in virtù dell'articolazione organizzativa interna, al controllo della gestione sociale. 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.

All'interno di Telecom Italia Audit & Compliance Services è stata costituita, per fornire supporto operativo agli Organismi di Vigilanza delle Società appartenenti al Gruppo, una struttura dedicata (*Compliance Support Group*) con il compito di gestire le eventuali segnalazioni di violazioni del Modello Organizzativo, nonché effettuare specifici *audit* di *compliance* sulla base delle evidenze ricevute per il tramite dei flussi informativi istituiti all'interno del Gruppo.

Preposto al controllo interno

Il Consiglio di Amministrazione ha individuato nella società consortile Telecom Italia Audit & Compliance Services (di cui è altresì socio Telecom Italia Media e che svolge le funzioni di *internal audit* per i consorziati e le loro controllate) il preposto con funzione di supporto nella verifica che il Sistema di controllo interno sia sempre adeguato, pienamente operativo e funzionante.

Tale soluzione organizzativa massimizza l'indipendenza del preposto dalle strutture societarie, nei confronti delle quali esso opera in piena autonomia, con accesso diretto a tutte le informazioni utili per lo svolgimento dell'incarico, riferendo del proprio operato all'Amministratore a ciò delegato, al Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* e al Collegio Sindacale.

Modello organizzativo ex D. Lgs. 231/2001

Le Società del Gruppo Telecom Italia hanno adottato un unico modello organizzativo (il Modello). Il relativo *deployment* ha comportato l'adozione nelle procedure interne e nei sistemi organizzativi delle logiche di controllo interno rappresentate a livello concettuale nel Modello. Questo è oggetto di periodica *review*, in conseguenza dei ritorni applicativi "dal campo" e degli aggiornamenti normativi successivi alla prima definizione dell'impianto del D. Lgs. n. 231/2001.

I valori di trasparenza, correttezza e lealtà cui si ispira il Gruppo Telecom Italia sono alla base del Modello, che è stato definito, oltre che sulla base delle prescrizioni di legge, sulla scorta delle linee-guida elaborate dalle Associazioni di categoria e tenendo conto, in considerazione della quotazione del titolo Telecom Italia sul "New York Stock Exchange", delle *best practices* statunitensi nella stesura di modelli di prevenzione dei reati.

Il Modello adottato va dunque al di là delle prescrizioni del D. Lgs. n. 231/2001, in quanto, implementando i principi cardine del Codice Etico, si configura quale paradigma comportamentale di tutti coloro che agiscono in nome e per conto della Società. Sul Codice Etico del Gruppo il Modello appunto si fonda, e a questo elemento si aggiungono, in un articolato sistema di regole organizzato in forma "piramidale":

- i Principi Generali del Controllo Interno, che definiscono le logiche di controllo valide per ogni processo aziendale;
- i Principi di Comportamento con la Pubblica Amministrazione, relativi a specifici comportamenti da adottare nei rapporti diretti con i rappresentanti della Pubblica Amministrazione sia in senso positivo (area del "fare") che in senso negativo (area del "non fare");
- gli Schemi di Controllo Interno nei quali, per ciascun processo aziendale rilevante in relazione al contesto del D. Lgs. n. 231/2001, sono specificatamente indicate le aree di rischio penale, le attività di controllo da porre in essere nelle realtà operative e le puntuali indicazioni comportamentali da seguire. Per la maggior parte dei processi aziendali sono definiti indicatori relativamente ai quali gli "owner di processo" sono tenuti a fornire periodica rendicontazione (flussi informativi).

Uno specifico sistema sanzionatorio, articolato in funzione delle diverse tipologie di soggetti aziendali (dipendenti, dirigenti, soggetti apicali), è infine previsto in caso di violazione delle prescrizioni del Modello.

Il Modello, nel corso del 2007, è stato oggetto di *review*. Si sono attuati alcuni interventi resi necessari da modifiche legislative, altri ritenuti opportuni a seguito di riscontri applicativi.

La Società ha poi provveduto, per il tramite dello *Steering Committee 231*, a verificare l'adeguatezza del Sistema di controllo interno rispetto alle nuove fattispecie di reato rilevanti, tra le quali particolare rilievo assumono i reati c.d. di *market abuse* e di omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime – commessi in violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro.

Apposito incarico è stato conferito a KPMG Advisory per la verifica del Modello. La *gap analysis* è stata effettuata dal consulente sulla scorta della *best practice* "di mercato" e delle (poche) indicazioni fornite dalla giurisprudenza in materia, individuando possibili aree di miglioramento, su cui il *management* sta lavorando.

Nell'assunto che dei modelli organizzativi non è certificabile ex ante l'efficacia e che il giudizio complessivo della loro adeguatezza è essenzialmente un giudizio sulla loro capacità di aggiornamento e miglioramento, a fronte degli stimoli esterni e delle modifiche organizzative interne alla luce del lavoro svolto da KPMG Advisory, il Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* ha espresso un giudizio positivo: ricorrendo a un'opinione professionale "terza", la Società si è munita di uno strumento importante di verifica delle

soluzioni adottate e sta ora operando – sotto la supervisione dell’Organismo di Vigilanza – per mettere in atto le raccomandazioni e i suggerimenti acquisiti.

Società di revisione

Vista la disposizione transitoria contenuta nel D. Lgs. n. 303/2006, che consentiva di prorogare, entro la data della prima assemblea chiamata ad approvare il Bilancio, gli incarichi in corso di esecuzione al momento della sua entrata in vigore, la cui durata complessiva (tenuto conto dei rinnovi o delle proroghe intervenuti) non avesse superato i nove esercizi, l’Assemblea del 16 aprile 2007 ha provveduto a prorogare l’incarico di Reconta Ernst & Young S.p.A.

- per la revisione contabile del Bilancio d’esercizio di Telecom Italia S.p.A. e del bilancio consolidato del Gruppo Telecom Italia e
- per la revisione contabile limitata della Relazione semestrale in forma individuale e consolidata di Telecom Italia S.p.A. per gli esercizi 2007, 2008 e 2009.

Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Il Consiglio di Amministrazione, a seguito dell’introduzione in Statuto della carica di “dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari” (con individuazione dei relativi requisiti di professionalità: esperienza in materia di amministrazione, finanza e controllo), nella riunione dell’8 novembre 2007 ha nominato il dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari di Telecom Italia.

Tale figura è stata individuata nella persona alla quale già era stata riconosciuta la funzione del *Chief Financial Officer* ai sensi della disciplina statunitense alla quale Telecom Italia è soggetta, vale a dire Enrico Parazzini, Direttore Generale e Responsabile della Funzione Finance Administration and Control.

Il Consiglio di Amministrazione ha altresì adottato un apposito Regolamento, che integra il sistema di *corporate governance* di Telecom Italia sotto il profilo dei controlli interni funzionali al *reporting* economico-finanziario. La nuova figura viene disciplinata inserendola nel contesto degli assetti di *governance* di Telecom Italia: l’adeguatezza dei poteri e dei mezzi del dirigente (di cui il Consiglio di Amministrazione è responsabile) risulta assicurata in termini di attribuzioni organizzative interne rispetto alla Società e al Gruppo. Nel regolamento, reperibile sul sito www.telecomitalia.it – canale *Governance*, sono elencate le responsabilità, funzionali e gerarchiche, del dirigente e le attribuzioni e i mezzi di cui il dirigente preposto è stato dotato per l’espletamento dell’incarico.

Nomina dei Sindaci

La nomina del Collegio Sindacale avviene nel rispetto della disciplina di legge e regolamentare applicabile, sulla base di liste presentate da soci, depositate presso la sede della Società almeno quindici giorni prima di quello fissato per l’Assemblea in prima convocazione.

Hanno diritto di presentare le liste soltanto i soci che da soli o insieme ad altri soci siano complessivamente titolari di azioni rappresentanti almeno lo 0,5% del capitale sociale avente diritto di voto.

Unitamente a ciascuna lista debbono depositarsi le accettazioni della candidatura e le dichiarazioni attestanti l’inesistenza di cause di ineleggibilità e di incompatibilità, nonché l’esistenza dei requisiti prescritti e ogni altra informazione richiesta dalla disciplina applicabile. Con le dichiarazioni viene depositato altresì un *curriculum vitae* riguardante le caratteristiche personali e professionali, con l’indicazione degli incarichi di amministrazione e controllo ricoperti presso altre società.

Le liste si articolano in due sezioni: una per i candidati alla carica di Sindaco effettivo e l’altra per i candidati alla carica di Sindaco supplente. All’elezione del Collegio Sindacale si procede dunque come di seguito:

- dalla lista che ha ottenuto la maggioranza dei voti (c.d. Lista di Maggioranza) espressi dai soci sono tratti, nell’ordine progressivo con il quale sono elencati nella lista stessa, un Sindaco supplente e tre Sindaci effettivi;
- due Sindaci effettivi sono tratti dalle altre liste (c.d. Liste di Minoranza). Allo scopo, i voti ottenuti dalle Liste di Minoranza sono divisi per uno e per due e i quozienti vengono assegnati ai candidati della corrispondente sezione di ciascuna di tali liste, secondo l’ordine dalle stesse previsto. I quozienti così attribuiti ai candidati delle varie liste sono disposti in unica graduatoria decrescente e risultano eletti coloro che hanno ottenuto i due quozienti più elevati.
- un Sindaco supplente viene tratto da quella tra le Liste di Minoranza che ha ottenuto il maggior numero di voti.

In caso di cessazione di un Sindaco tratto rispettivamente dalla Lista di Maggioranza o da una delle Liste di Minoranza, subentra il supplente tratto dalla Lista di Maggioranza ovvero dalle Liste di Minoranza. La nomina di Sindaci per l'integrazione del Collegio ai sensi dell'art. 2401 del Codice Civile è deliberata dall'Assemblea nel rispetto del principio di necessaria rappresentanza delle minoranze, che si intende rispettato in caso di nomina del Sindaco supplente tratto dalle Liste di Minoranza subentrato a un Sindaco effettivo tratto dalle medesime liste.

Il meccanismo di nomina descritto è oggetto di proposta di modifica all'Assemblea straordinaria, per effetto dell'incremento del numero dei Sindaci supplenti da due a quattro, di cui due tratti dalla Lista di Maggioranza e altrettanti dalle Liste di Minoranza.

Sindaci

Le Tabelle 7 e 8, allegate al testo integrale della Relazione, forniscono le informazioni in merito alla composizione del Collegio Sindacale.

Nel corso del 2007, il Collegio Sindacale si è riunito ventinove volte, in numerosi casi congiuntamente con il Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, con una presenza media dei componenti pari al 96%.

Telecom Italia ha riconosciuto nel Collegio Sindacale i requisiti prescritti dalla normativa statunitense per accedere alla *general exemption* all'obbligo di costituzione, all'interno del Consiglio, di apposito *Audit Committee*: nei limiti di cui a tale *exemption*, le responsabilità e i compiti dell'*Audit Committee* sono pertanto svolti dal Collegio Sindacale. Tale ruolo è stato formalizzato all'interno del nuovo Codice di Autodisciplina della Società.

Nella qualità di *Audit Committee*, e sostanzialmente ormai come per legge, il Collegio Sindacale è al centro del meccanismo di governo dei servizi resi dalla società di revisione all'intero Gruppo. Esso ha inoltre adottato, sin dal 2005, una apposita procedura disciplinante la ricezione, la conservazione e il trattamento di "segnalazioni" al medesimo dirette.

Le "segnalazioni" possono riguardare:

- "denunce" provenienti da soci, aventi a oggetto fatti ritenuti censurabili;
- "esposti" ovvero comunicazioni, da chiunque provenienti, quindi anche da non soci, aventi a oggetto presunti rilievi, irregolarità, fatti censurabili e, più in generale, qualsiasi criticità o questione si ritenga meritevole di approfondimento da parte dell'organo di controllo;
- "*complaints*" (esposti), da chiunque provenienti, aventi ad oggetto "*accounting, internal accounting controls or auditing matters*";
- "*concerns*" (segnalazioni di riserve) sottoposti, anche in forma anonima, da dipendenti della Società o del Gruppo, relativi a "*questionable accounting or auditing matters*".

Una nota riepilogativa delle modalità e delle forme di invio al Collegio Sindacale di tali segnalazioni è consultabile sul sito Internet www.telecomitalia.it, canale *Governance*.

In aggiunta ai compiti assolti quale *Audit Committee*, nel 2007 il Collegio Sindacale ha svolto le tipiche attività di vigilanza previste dall'ordinamento nazionale, accertando la conformità alla legge, allo Statuto e ai principi di corretta amministrazione delle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale effettuate dalla Società, verificando il rispetto dei principi e delle procedure di autoregolamentazione adottati per l'effettuazione di operazioni con parti correlate e la loro rispondenza all'interesse sociale, vigilando sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza della struttura organizzativa dell'impresa.

Il Collegio ha inoltre vigilato sull'adeguatezza del Sistema di controllo interno nonché sull'adeguatezza del Sistema amministrativo-contabile e sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione. Il Collegio Sindacale ha monitorato infine l'indipendenza della società di revisione, verificando tanto il rispetto delle disposizioni applicabili in materia, quanto la natura e l'entità dei servizi diversi dal controllo contabile prestati a Telecom Italia e alle sue controllate da parte di Reconta Ernst & Young e delle entità appartenenti alla sua rete.

Rapporti con gli azionisti

Telecom Italia ha istituito un'apposita sezione nell'ambito del proprio sito Internet, facilmente individuabile e accessibile, nella quale sono messe a disposizione le informazioni concernenti la Società che rivestono rilievo per gli azionisti, in modo da consentire un esercizio consapevole dei loro diritti.

All'interno della struttura aziendale è identificato un responsabile incaricato della gestione dei rapporti con la comunità finanziaria nazionale e internazionale e con tutti gli azionisti (*investor relations manager*).

Assemblee

Ai sensi di Statuto (art. 19), gli azionisti sono legittimati all'intervento in Assemblea quando sia pervenuta alla Società la comunicazione prevista dall'art. 2370, secondo comma, del Codice Civile, nel termine di due giorni precedenti la data della singola riunione.

Telecom Italia non impone il blocco delle azioni quale requisito per la partecipazione all'Assemblea; ai soci è richiesto il deposito delle azioni, vale a dire di impartire istruzioni all'intermediario che tiene i relativi conti, affinché effettui la suddetta comunicazione alla Società nel termine di due giorni precedenti la data della riunione. Da ciò non deriva alcun impedimento al successivo ritiro delle azioni; in caso di ritiro, peraltro, il deposito già effettuato perde efficacia al fine della legittimazione all'intervento. Eventuali richieste di preavviso per il compimento in tempo utile degli adempimenti di competenza ovvero effetti di concreta indisponibilità dei titoli azionari fatti oggetto di deposito, imposti dalle prassi operative degli intermediari, non possono essere imputati alla Società.

La Società già dal 1997 permette agli azionisti di esercitare il diritto di voto anche per corrispondenza. Tale diritto è espressamente richiamato nello Statuto (art. 19) e nell'apposito Regolamento assembleare (art. 15). Questo è stato approvato in una prima versione il 20 ottobre 2000 dall'Assemblea della "vecchia" Telecom Italia; nel 2003, a seguito della fusione per incorporazione di Telecom Italia in Olivetti, è stato riapprovato con modifiche (formalmente si è trattato di adozione *ex novo* per la società incorporante). Infine, anche a seguito dell'emanazione della legge sulla tutela del risparmio, è stato oggetto di ulteriori emendamenti, adottati dall'assemblea del 16 aprile 2007, in punto di integrazione dell'ordine del giorno a richiesta dei soci oltre che di semplificazione della clausola sul voto per corrispondenza.

Come da regolamento, coloro che intervengono in Assemblea e intendono prendere la parola debbono chiederlo al Presidente o al Segretario, indicando l'argomento al quale l'intervento si riferisce. La richiesta può essere presentata fin tanto che non sia stata dichiarata chiusa la discussione sull'argomento al quale la domanda di intervento si riferisce; è prevista la possibilità di disporre la discussione unitaria di più punti all'ordine del giorno, ovvero di articolare il dibattito separatamente per singoli punti all'ordine del giorno. Il Presidente dell'Assemblea, tenuto conto dell'oggetto e dell'importanza degli argomenti in agenda, può determinare in apertura di riunione il periodo di tempo – comunque non inferiore a 15 minuti – a disposizione di ciascun oratore per svolgere il proprio intervento. Il Presidente richiama i partecipanti a rispettare gli eventuali limiti di durata stabiliti come sopra, oltre che ad attenersi alle materie poste all'ordine del giorno. In caso di eccessi e/o abusi il Presidente toglie la parola a chi se ne sia reso responsabile.

I partecipanti possono chiedere di prendere la parola una seconda volta nel corso della stessa discussione, per una durata non superiore a cinque minuti, unicamente al fine di effettuare una replica o di formulare dichiarazioni di voto.

Il Consiglio riferisce in Assemblea con la Relazione sulla gestione, a corredo del Bilancio, sull'attività svolta. Esso si adopera per assicurare agli azionisti un'adeguata informativa perché possano assumere, con cognizione di causa, le decisioni di competenza assembleare, dando la massima diffusione alla documentazione relativa agli argomenti all'ordine del giorno.

Relazione della Società di Revisione



■ Reconta Ernst & Young S.p.A.
 Via della Chiesa, 2
 20123 Milano

■ Tel. (+39) 02 722121
 Fax (+39) 02 72212037
 www.ey.com

Relazione della società di revisione

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

1. Abbiamo svolto le verifiche di conformità ed analisi della Sezione di Sostenibilità del Gruppo Telecom Italia al 31 dicembre 2007, 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 del Gruppo Telecom Italia al 31 dicembre 2007, che illustra i criteri e le modalità adottati per la redazione della Sezione di Sostenibilità. La responsabilità della predisposizione della Sezione di Sostenibilità compete agli Amministratori della 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, così sinteticamente riassunte:
 - verifica della rispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario ai dati ed alle informazioni riportate nel bilancio consolidato al 31 dicembre 2007, approvato dal Consiglio di Amministrazione, sul quale è stata emessa la nostra relazione di revisione contabile in data 26 marzo 2008;
 - 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 i delegati della Direzione e 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;

■ Reconta Ernst & Young S.p.A.
 Sede Legale: 00196 Roma - Via G.D. Romagnosi, 18/A
 Capitale Sociale € 1.303.500,00 i.v.
 Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
 Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584
 P.I. 00891231003
 Iscritta all’Albo Revisori Contabili al n. 70945 Pubblicato sulla G.U.
 Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998
 Iscritta all’Albo Speciale delle società di revisione
 Consob al progressivo n. 2 delibera n.10481 del 16/7/1997



Reconta Ernst & Young S.p.A.

- 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;
- analisi della completezza e della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nella Sezione di Sostenibilità. Tale attività è stata svolta sulla base dei criteri di riferimento sopra evidenziati;
- verifica del processo di coinvolgimento degli "stakeholder", con riferimento alle modalità utilizzate, alla completezza degli "stakeholder" e all'analisi dei dati riassuntivi degli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi, rispetto a quanto riportato nella Sezione di Sostenibilità;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Telecom Italia S.p.A., sull'attendibilità e completezza della Sezione di Sostenibilità, delle informazioni e dei dati in essa contenuti, nonché sulla conformità della stessa ai criteri richiamati nel paragrafo 1.

Per le risultanze relative alla Sezione di Sostenibilità precedente, i cui dati ed informazioni sono presentati ai fini comparativi, si rimanda alla relazione da noi emessa in data 26 marzo 2007.

3. Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che la Sezione di Sostenibilità del Gruppo Telecom Italia al 31 dicembre 2007 sia conforme ai criteri e alle modalità con riferimento ai quali è stata predisposta, riportati 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 e gli altri dati ed informazioni sono coerenti con la documentazione e rispondenti ai contenuti richiesti dai criteri e dalle modalità in conformità ai quali la Sezione di Sostenibilità stessa è stata predisposta.

Milano, 18 aprile 2008

Reconta Ernst & Young S.p.A.

Nadia Locati
Nadia Locati
(Socio)

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

Tel.: +39.06.3688.2843
Fax: +39.06.3688.2803
e-mail: GroupSustainability@telecomitalia.it