





## Indice

	Lettera del Presidente	3
<b>Introduzione</b>	Riferimenti e Governance	7
	Carte, Codici e Valori	8
	Reporting e Pianificazione	10
	Risultati	12
	Posizionamento negli indici	14
	Valore economico prodotto e distribuito	15
	Strategia	16
	Obiettivi 2009	18
	Hot Topics	21
	Stakeholder Involvement	22
<b>Gli stakeholder esterni</b>	Clienti	27
	Fornitori	36
	Concorrenti	40
	Istituzioni	44
	Ambiente	46
	Comunità	60
<b>Gli stakeholder interni</b>	Risorse Umane	71
	Azionisti	87



# Lettera del Presidente

Quello che ci siamo lasciati alle spalle è stato per Telecom Italia un anno di formidabile attenzione alla gestione operativa del Gruppo, tesa a ribilanciare costi e ricavi, rafforzare la generazione di cassa, ridurre l'indebitamento. Questo sforzo gestionale ha assorbito molte energie e richiesto un grande rigore nell'uso delle risorse. Ma certamente non ha messo in secondo piano il nostro impegno nei confronti di tutti gli *stakeholder* che, anzi, si è rafforzato quanto ad integrazione con le attività di *business* ed è stato ulteriormente qualificato, quanto agli interventi a favore della collettività, con la creazione della Fondazione Telecom Italia. Queste pagine come di consueto offrono un'articolata e approfondita panoramica sulle attività di sostenibilità che abbracciano l'intera compagine aziendale.

Ne è un esempio quanto stiamo realizzando in campo ambientale. A cominciare dal nostro stesso interno. Nel 2008 l'indicatore di efficienza energetica – che mette in relazione il servizio offerto alla clientela, misurato in termini di bit trasmessi dalle nostre reti, con l'impatto sull'ambiente, misurato in termini di consumi energetici totali – è migliorato ancora una volta, del 35%. A ciò hanno contribuito non solo la crescita del traffico, ma anche la diminuzione complessiva dei consumi di elettricità, la prima negli ultimi quattro anni. Questo non sarebbe stato possibile senza un continuo lavoro di razionalizzazione, aggiornamento e innovazione tecnologica delle infrastrutture di rete e di sperimentazione di nuovi sistemi di produzione energetica. Ottimizzando i consumi, ammodernando il parco veicoli e trasformando gli impianti termici abbiamo anche ridotto di circa 20.000 tonnellate le emissioni dirette e indirette di anidride carbonica nell'atmosfera.

Certamente un ruolo di grande rilievo per la causa ambientale, con importanti ripercussioni anche sul versante sociale, è quello che le telecomunicazioni e la banda larga possono svolgere a livello di intero sistema Paese. Pensiamo al passaggio dei rapporti tra l'amministrazione pubblica e i cittadini e le imprese dal cartaceo al digitale, annullando distanze e necessità di spostamento. Pensiamo agli stessi vantaggi connessi ai servizi di telemedicina, all'*e-learning*, alla telepresenza, al telelavoro e, quando proprio non si può fare a meno di muoversi, ai servizi di infomobilità per la gestione del traffico, dei trasporti e della logistica. Pensiamo ancora alla possibilità di sfruttare sensori e connessioni in rete per controllare e gestire in modo più efficiente ogni impiego delle risorse energetiche.

Altro ambito di grande rilevanza sociale a cui stiamo lavorando, molto spesso in stretta collaborazione con le amministrazioni pubbliche locali, è quello della riduzione del *digital divide*, per evitare che la difficoltà o l'impossibilità di accedere alle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni crei nuove forme di discriminazione. E' una questione che stiamo affrontando sia dal punto di vista geografico, estendendo la copertura della rete a banda larga nelle aree più marginali, sia dal punto di vista culturale, favorendo una più diffusa conoscenza delle tecnologie digitali tra le fasce più deboli della popolazione.

Parte integrante della strategia di sostenibilità del Gruppo è, dall'anno in corso, la Fondazione Telecom Italia. Ad essa abbiamo affidato il compito di rafforzare il nostro impegno nei confronti della comunità, sostenendo idee e progetti in campo educativo, culturale e sociale orientati al miglioramento delle condizioni di vita della collettività e contribuendo, anche per questa via, alla promozione dell'innovazione e della modernizzazione del Paese che è obiettivo di tutta l'Azienda.

Siamo orgogliosi di constatare che la determinazione con cui perseguiamo questo obiettivo ha portato Telecom Italia ad essere confermata nel 2008 in tutti i principali indici azionari mondiali di sostenibilità che includono, dopo un rigoroso processo di valutazione, solo le aziende più meritevoli. Un ulteriore motivo di soddisfazione è stata la recente ammissione di Tim Participações all'indice ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial) gestito direttamente dalla Borsa di San Paolo in Brasile. Ed è un riconoscimento importante anche il ruolo di *co-leader* svolto dal Gruppo nel "laboratorio" che – nell'ambito dell'Alleanza tra la Commissione Europea e le aziende lanciata nel marzo 2006 per fare dell'Europa sempre più un polo d'eccellenza nella responsabilità d'impresa – sta lavorando per mettere a punto i criteri e le modalità di un'efficace comunicazione della *performance* non finanziaria. Sempre in termini di comunicazione, va segnalato anche che Telecom Italia è stata valutata dal Carbon Disclosure Project come la migliore azienda italiana nella misurazione e nella rappresentazione dei dati relativi alle emissioni di gas serra.

Questo insieme di positive valutazioni rappresenta uno stimolo in più a proseguire nel nostro impegno alla sostenibilità, continuando a divulgare in tutti i Paesi in cui operiamo i principi del Global Compact, l'iniziativa varata dall'ONU nel 2000 per promuovere la tutela dell'ambiente, il rispetto dei diritti umani e degli *standard* di lavoro, il contrasto della corruzione.

Il prevedibile scenario che abbiamo di fronte rimarrà caratterizzato da una situazione economica internazionale particolarmente difficile. Questo contesto metterà sotto forte pressione il mondo delle imprese, obbligandole a concentrarsi sui fondamentali della gestione in misura decisamente superiore al recente passato. Per chi come noi interpreta la sostenibilità come un tutt'uno con la creazione di valore, ne deriverà una carica propulsiva che potrà dare certamente un contributo positivo nell'affrontare circostanze complesse. A beneficio dei risultati aziendali, ma prima ancora a beneficio di tutti coloro che da Telecom Italia si attendono quell'apporto di innovazione e modernizzazione che sarà importante base su cui costruire la ripresa e nuove prospettive di sviluppo.

**Gabriele Galateri di Genola**  
Presidente





# Introduzione



# Da dodici anni il Gruppo analizza la propria performance nei confronti degli stakeholder.

Da dodici 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 e Azionisti. L'introduzione nella Relazione sulla Gestione, già a partire dal 2003, di informazioni relative alle attività svolte nei confronti degli *stakeholder*, conferma la volontà del Gruppo di presentare i propri dati finanziari congiuntamente a quelli non finanziari.

## Riferimenti e Governance

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*.

Nel 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.

Il Sistema di Gestione della Sostenibilità tiene conto anche della normativa e dei principali *standard* internazionali in materia:

- le Raccomandazioni e le Comunicazioni della Commissione Europea;
- le linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali;
- I principi dell'Istituto di ricerca internazionale AccountAbility per l'*Assurance* e lo *Stakeholder Engagement*;
- le certificazioni ISO 9000 e ISO 14000 per i Sistemi di Gestione della Qualità e Ambientali;
- i principi delle Convenzioni dell'International Labour Organization (ILO) per il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori;
- 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.

Il sistema di *Corporate Governance* del Gruppo, 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 nella "Relazione annuale sulla *Corporate Governance*". Il Consiglio di Amministrazione del 7 novembre 2008 ha deliberato di unificare il presidio delle iniziative nel campo della Sostenibilità mediante attribuzione alla Funzione External Relations di un ruolo di coordinamento trasversale e la costituzione della Fondazione Telecom Italia. Il Consiglio ha altresì deliberato di sottoporre la materia della Sostenibilità alla supervisione consiliare per il tramite

del Comitato per il Controllo Interno e la *Corporate Governance* che svolgerà un'azione di sorveglianza ex post sulle attività della Sostenibilità in genere, ivi inclusi i progetti svolti dalla Fondazione Telecom Italia, in termini di verifica di coerenza con i valori etici in cui il Gruppo si riconosce.

## Carte, Codici e Valori

Gli impegni assunti dal Gruppo verso i propri stakeholder si articolano in un sistema di Carte e Codici disponibili sul sito Internet [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) (Sostenibilità/Il nostro modello/Politiche) e sulla 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 informatori 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, nonché i collaboratori e i terzi in rapporti d'affari con il 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](http://www.187.it); [www.191.it](http://www.191.it); [www.adsl.alice.it](http://www.adsl.alice.it); [www.tim.it](http://www.tim.it) e [www.la7.it](http://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](http://www.187.it) e [www.191.it](http://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.

Altre *policy* adottate dal Gruppo, disponibili sulla sezione di Sostenibilità del sito Internet, 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.

# L'analisi della performance e il relativo reporting si basano su un approccio multi-stakeholder.

## Reporting e Pianificazione

### ► Reporting

L'analisi della *performance* e il relativo *reporting* si basano su un approccio *multi-stakeholder* e su circa 200 KPI (Key Performance Indicators), definiti sulla base dell'analisi delle linee guida del GRI (Global Reporting Initiative), delle indicazioni degli *stakeholder* e dei questionari inviati dalle principali agenzie di *rating* ai fini dell'ammissione agli indici borsistici di Sostenibilità. La metodologia seguita nella misurazione degli investimenti nella Comunità è quella definita dal London Benchmarking Group (LBG).

Ai fini della reportistica di Sostenibilità sono prese in considerazione le società controllate incluse nell'area di consolidamento, salvo ove diversamente indicato (vedi capitolo Ambiente), escludendo le attività cessate/attività non correnti destinate a essere cedute.

La selezione degli argomenti da pubblicare sul Bilancio è effettuata sulla base dei principi di materialità, rispondenza e completezza definiti da AccountAbility, in accordo con le linee guida GRI: le informazioni riportate riguardano gli impatti significativi (in termini economici/ambientali/sociali) del Gruppo sugli *stakeholder*.

Con l'integrazione dei dati di Sostenibilità all'interno del Bilancio consolidato, effettuata già a partire dall'esercizio 2003, il Gruppo ha anticipato l'applicazione della Direttiva Europea 51/2003, recepita in Italia con il D.Lgs. 2 febbraio 2007 n. 32.

Nella seguente tabella viene fornita l'indicazione dei capitoli/paragrafi e delle pagine in cui viene fatto riferimento, diretto o indiretto, ai principi del Global Compact e ai relativi indicatori del GRI. Rispetto ai GRI *Application Levels*, definiti dalle linee guida G3, sono stati seguiti i requisiti relativi al livello A+<sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> Il conseguimento del livello A+ è soggetto a conferma da parte del GRI.

Principi del Global Compact	Indicatori GRI con riferimento al GC	Capitolo/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 e Governance, Risultati, Strategia, Stakeholder Involvement, Clienti, Fornitori, Ambiente, Comunità, Risorse Umane	7, 12, 16, 22, 27, 36, 46, 60, 71
2. Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	HR1-7	Hot Topics, Fornitori, Risorse Umane	21, 36, 71
3. Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	HR1-3, HR5, LA4-5	Risorse Umane	71
4. Eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	HR1-3, HR7	Fornitori, Risorse Umane	36, 71
5. Eliminare il lavoro minorile	HR1-3, HR6	Fornitori, Risorse Umane	36, 71
6. Eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	HR1-4, LA2, LA13	Hot topics, Stakeholder Involvement, Fornitori, Risorse Umane	21, 22, 36, 71
7. Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	EC2, EN18, EN26, EN30	Risultati, Obiettivi 2009, Hot Topics, Stakeholder Involvement, Fornitori, Ambiente	12, 18, 21, 22, 36, 46
8. Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	EN1-5, EN8, EN16-17, EN20, EN22-23, EN26-27, EN30, PR3	Risultati, Obiettivi 2009, Hot Topics, Stakeholder Involvement, Fornitori, Ambiente	12, 18, 21, 22, 36, 46
9. Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	EN5-7, EN18, EN26-27, EN30	Hot Topics, Ambiente, Comunità	21, 46, 60
10. Contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti	SO2-4	Carte, Codici e Valori, Fornitori, Azionisti	8, 36, 87

## ► Pianificazione

La redazione del Piano di Sostenibilità 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 che il Gruppo prevede di effettuare per finalità di *business*, con particolare attenzione ai progetti di investimento;
3. definizione di interventi mirati sulle aree di miglioramento per le quali non sono stati in precedenza previsti progetti o per le quali i progetti 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 espresso l'impatto in termini di Sostenibilità dell'investimento. I *project manager* indicano se il progetto di cui richiedono l'approvazione ha un impatto positivo, negativo o nullo in termini di Sostenibilità su alcune aree di rilievo individuate 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

Si riporta di seguito una sintesi delle iniziative principali intraprese nel 2008.

- 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 2007, misurata da tale indicatore, è circa il 35%. Per ulteriori informazioni si rinvia ad Ambiente/Energia.
- Le numerose iniziative di ottimizzazione dell'utilizzo di energia elettrica hanno comportato una riduzione complessiva dei consumi pari all'1,08% rispetto all'anno precedente. Il miglioramento del mix degli approvvigionamenti elettrici (riduzione degli acquisti da fonti tradizionali, aumento degli acquisti da fonti rinnovabili e autoproduzione di energia da cogenerazione), gli interventi di ammodernamento degli impianti di riscaldamento e del parco auto aziendale, hanno consentito una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> pari all'1,39% rispetto al 2007. Per ulteriori informazioni si rinvia ad Ambiente/Energia ed Emissioni atmosferiche.
- Telecom Italia è stata considerata dal Carbon Disclosure Project (CDP) la migliore azienda italiana, tra quelle appartenenti all'indice "Global 500", nell'esposizione dei dati relativi al cambiamento climatico per l'edizione 2008. Il CDP è un'iniziativa internazionale, giunta al sesto anno di attività, che fornisce indicazioni su come misurare e rappresentare le emissioni di gas serra stimolando le aziende a focalizzarsi sulla gestione dei rischi e delle opportunità emergenti dal cambiamento climatico. Per ulteriori informazioni si rinvia ad Ambiente/Cambiamento climatico.
- Telecom Italia è stata inclusa tra le prime dieci società dell'indice "S&P Mib40" nell'*Accountability Rating 2008*, sviluppato da AccountAbility e da altri *partner* per misurare la *performance* di Sostenibilità delle aziende. La valutazione è basata su quattro temi fondamentali: integrazione tra strategia di impresa e obiettivi extra-finanziari, *governance* e sistemi di gestione, coinvolgimento degli *stakeholder*, esiti concreti degli sforzi in tema di Sostenibilità (*performance* operativa).
- Sono proseguiti anche nel 2008 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 due differenti piazze europee (Francoforte e Parigi) attraverso un *team* congiunto tra le Funzioni Investor Relations e Group Sustainability. 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 il miglioramento della qualità dei processi di *reporting*. 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*. Per stimolare il dialogo sul tema, è stato avviato un ampio processo di consultazione attraverso un ciclo di incontri (*focus group*) in Italia (Roma e Milano) e all'estero (Francoforte, Parigi, Stoccolma, Utrecht) che hanno coinvolto aziende, investitori, accademici, rappresentanti della Commissione Europea e degli *stakeholder*. Per proseguire il processo di consultazione è stato lanciato un sito Internet ([www.investorvalue.org](http://www.investorvalue.org)) tramite il quale è possibile dare un parere sui risultati preliminari del laboratorio che sono stati presentati il 4 dicembre 2008 a Bruxelles alla presenza di rappresentanti delle Istituzioni, dell'accademia, del mondo imprenditoriale e del terzo settore. In tale contesto il laboratorio ha ricevuto l'esplicito apprezzamento del Vice Presidente della Commissione Europea Günter Verheugen.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'anno 2008, rispetto agli obiettivi fissati al 31/12/2007.

Area di riferimento	Indicatore <sup>(4)</sup>	Unità di Misura	Target 2008	Consuntivo 2008	Status Target 2008
CLIENTI	Percentuale di rispetto dell'appuntamento con il tecnico presso la sede del cliente	%	98	96,5	▼
RISORSE UMANE	Soddisfazione <sup>(2)</sup> dei dipendenti misurata attraverso il questionario "Foto di Gruppo"	Livello medio di soddisfazione	≥ 6,21	6,35	▲
RISORSE UMANE	Formazione – società italiane <sup>(3)</sup>	Ore di formazione procapite <sup>(4)</sup>	30,5	32,7	▲
RISORSE UMANE	Formazione – società italiane <sup>(3)</sup> : coverage (n° di persone che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale popolazione)	%	85	71,5	▼
AMBIENTE	Indicatore di eco-efficienza <sup>(5)</sup>	bit/Joule	1.130	1.177	▲
AMBIENTE	Risparmio energetico da sistemi illuminanti a basso consumo (10 immobili)	kWh	3.000.000	480.000	▼
AMBIENTE	Risparmio energetico per ottimizzazione resa elettrica 50 cabine tramite rifasamento <sup>(6)</sup>	kvar/h	1.950.000	11.019.600	▲
AMBIENTE	Numero di celle delle Stazioni Radio UMTS su cui viene installata la seconda portante <sup>(7)</sup>	Numero di celle	600	2.837	▲
AMBIENTE	Qualifica SAR Italia <sup>(8)</sup>	%	100	100	▲
AMBIENTE	Qualifica SAR Brasile <sup>(8)</sup>	%	25	25	▲
AMBIENTE	Qualifica SAR Bolivia <sup>(8)</sup>	%	40	-	<sup>(9)</sup>
AMBIENTE	Ulteriori sedi aziendali in cui predisporre la raccolta differenziata	Numero sedi	100	123	▲
AMBIENTE	Riduzione dei consumi di carta	%	3	7	▲
AMBIENTE	Carta riciclata acquistata <sup>(10)</sup>	%	60	53,7	▼
AMBIENTE	Trasformazione di 15 caldaie alimentate a gasolio con nuovi generatori/pompe di calore <sup>(11)</sup>	Tonnellate di CO <sub>2</sub> non emesse	200	200	▲
AMBIENTE	Sostituzione di auto Euro3 con auto Euro4 <sup>(12)</sup>	Tonnellate di CO <sub>2</sub> non emesse	2.700	2.986	▲
FORNITORI	Incremento verifiche sui fornitori relative a Etica e Sostenibilità	%	10	12	▲
DIGITAL DIVIDE	Copertura ADSL <sup>(13)</sup>	%	96	95,8	►
DIGITAL DIVIDE	Copertura IPTV <sup>(13)</sup>	%	54	53,8	►
DIGITAL DIVIDE	Copertura UMTS <sup>(14)</sup>	%	81	80,7	►
DIGITAL DIVIDE	Copertura HSDPA <sup>(14)</sup>	%	81	80,7	►

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

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

<sup>(2)</sup> L'obiettivo è stato definito per il 2007 e i risultati sono stati ufficializzati nel corso del 2008. Il dato è calcolato su scala da 1 a 10.

<sup>(3)</sup> 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.

<sup>(4)</sup> Il dato comprende la formazione in aula, on line e on the job.

<sup>(5)</sup> Per ulteriori informazioni sull'indicatore si rinvia ad Ambiente/Energia.

<sup>(6)</sup> 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 in rete di trasporto e quindi di ottimizzare i consumi.

<sup>(7)</sup> In condizioni di traffico elevato, utilizzando due portanti a radiofrequenza invece di una sola portante, la potenza totale emessa dalla stazione risulta inferiore. Poiché nel primo trimestre 2008 è stato superato il target fissato in 600 celle, il target è stato aumentato a 2.500 nuove celle con seconda portante UMTS.

<sup>(8)</sup> La percentuale è calcolata sui modelli di terminali cellulari di tipo più diffuso e tecnologicamente innovativi. SAR: Specific Absorption Rate.

<sup>(9)</sup> La società Entel Bolivia, con decorrenza 1° aprile 2008, è uscita dal perimetro di consolidamento del Gruppo.

<sup>(10)</sup> Misurata rispetto al totale della carta acquistata per uso ufficio.

<sup>(11)</sup> L'alimentazione della maggior parte dei nuovi impianti è a gas.

<sup>(12)</sup> Dalle auto Euro4 si ottiene una riduzione del 30% circa della CO<sub>2</sub> emessa rispetto alle auto Euro3.

<sup>(13)</sup> La percentuale si riferisce alle linee telefoniche fisse.

<sup>(14)</sup> La percentuale si riferisce alla popolazione residente.

## Posizionamento negli indici

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* specializzate 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, in particolar modo se incluse in determinati indici, considerandole meno rischiose e più promettenti 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 320 società *leader* nella Sostenibilità a livello mondiale;
- Dow Jones STOXX Sustainability Indexes (DJSI STOXX), che includono 162 società *leader* nella Sostenibilità a livello europeo.

Telecom Italia è stata confermata in tutti gli indici rilevanti (*benchmark* e *tradable*) del Financial Times Stock Exchange for Good (FTSE4Good):

- FTSE4Good Global (752 aziende), le cui prime 100 aziende per capitalizzazione formano il FTSE4Good Global 100 - *tradable index*;
- FTSE4Good Europe (314 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:

- Ethibel Sustainability Indexes (ESI):
  - Excellence Europe, composto da 197 titoli;
  - Excellence Global, composto da 169 titoli;
  - Pioneer Global, composto da 186 titoli.
- Advanced Sustainable Performance Index (ASPI) Eurozone composto da 120 aziende;
- KLD Sustainability Indexes:
  - Global, composto da 664 titoli;
  - Global ex US, composto da 476 titoli;
  - Europe, composto da 223 titoli;
  - Europe Asia Pacific, composto da 197 titoli.
- E.Capital Partners Indexes (ECPI):
  - 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, composto da 40 titoli;
  - Euro Ethical, composto da 40 titoli;
  - CSR, composto da 30 titoli.

Tim Participações, la *holding* quotata del Gruppo Tim Brasil, è stata inclusa nell'indice ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial), gestito da Bovespa (Borsa di San Paolo) insieme al Ministero dell'Ambiente brasiliano, all'UNEP e ad altri organi finanziari e di Sostenibilità. L'indice è composto dai



titoli delle 30 società che hanno ottenuto il punteggio più alto in termini di Sostenibilità, selezionati in base a un questionario sottoposto alle 150 aziende maggiormente negoziate nel Bovespa.

## Valore economico prodotto e distribuito

Si riportano di seguito alcuni tra i principali dati economici, patrimoniali e finanziari per il Gruppo Telecom Italia.

### Gruppo Telecom Italia – Principali dati economici, patrimoniali e finanziari consolidati

(milioni di euro)	2008	2007
Ricavi	30.158	31.013
EBITDA	11.367	11.668
EBIT	5.463	5.955
Utile netto dell'esercizio	2.215	2.455
Totale Patrimonio Netto	26.856	26.985
- quota di pertinenza degli Azionisti della Capogruppo	26.126	25.922
- quota di pertinenza di Azionisti Terzi	730	1.063
Indebitamento finanziario netto	34.039	35.701
Investimenti:		
- industriali	5.365	5.370
- finanziari	6	637
Personale a fine esercizio	77.825	82.069

Si riporta di seguito il valore economico prodotto e distribuito agli *stakeholder*<sup>(1)</sup>. A partire dal 2008 è stata adottata la modalità di presentazione raccomandata dal Global Reporting Initiative (GRI), con opportuni adattamenti. I dati relativi all'esercizio precedente sono stati rielaborati per renderli confrontabili.

(milioni di euro)	2008	2007
<b>Valore economico prodotto direttamente</b>		
a) Ricavi e proventi diversi	30.514	31.419
b) Interessi attivi e dividendi incassati	329	295
c) Plusvalenze (minusvalenze) da realizzo di attività non correnti	35	5
<b>d) Valore economico prodotto direttamente (a+b+c)</b>	<b>30.878</b>	<b>31.719</b>
<b>Valore economico distribuito</b>		
e) Costi operativi	14.508	15.513
f) Costi del personale	4.220	3.822
g) Azionisti e finanziatori	4.009	5.259
h) Imposte e tasse	2.126	1.164
<b>i) Valore economico distribuito (e+f+g+h)</b>	<b>24.863</b>	<b>25.758</b>
<b>Valore economico non distribuito (d-i)</b>	<b>6.015</b>	<b>5.961</b>

(milioni di euro)	2008	2007
Salari e stipendi	2.677	2.651
Oneri sociali	958	932
Accantonamenti trattamento di fine rapporto e di quiescenza	71	71
Altri oneri	514	168
<b>Costi del personale</b>	<b>4.220</b>	<b>3.822</b>

<sup>(1)</sup> Non è evidenziato nella tabella il valore distribuito allo stakeholder Comunità per il quale si rinvia al relativo capitolo.

(milioni di euro)	2008	2007
Acquisti materiali e servizi esterni	13.876	14.255
Altri costi operativi <sup>(*)</sup>	1.277	1.815
Variazione delle rimanenze	(114)	(11)
Attività realizzate internamente	(531)	(546)
<b>Costi operativi</b>	<b>14.508</b>	<b>15.513</b>

<sup>(\*)</sup> Comprende principalmente svalutazioni e oneri connessi alla gestione dei crediti non finanziari per 744 milioni di euro (951 milioni di euro nel 2007) e contributi e canoni per l'esercizio di attività di TLC per 315 milioni di euro (283 milioni di euro nel 2007), al netto di "Altre imposte e tasse" per 419 milioni di euro (416 milioni di euro nel 2007) incluse nella voce "Imposte e tasse".

(milioni di euro)	2008	2007
Dividendi distribuiti	1.668	2.840
Interessi passivi	2.341	2.419
<b>Azionisti e finanziatori</b>	<b>4.009</b>	<b>5.259</b>

(milioni di euro)	2008	2007
Imposte dirette	1.707	748
Imposte indirette e tasse	419	416
<b>Imposte e tasse</b>	<b>2.126</b>	<b>1.164</b>
di cui relative ad attività italiane	1.780	944
di cui relative ad attività estere	346	220

## Strategia

### La strategia di Sostenibilità per il 2009-2011

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 (Introduzione/Riferimenti e Governance). 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 per il triennio 2009-2011 si fonda su:

- attenzione alla qualità del servizio, che viene monitorata costantemente dalle strutture preposte (Clienti/Customer Satisfaction);
- attenzione all'efficienza energetica e allo sviluppo di soluzioni volte alla riduzione degli impatti ambientali (Ambiente/Energia);
- impegno a favore delle comunità in cui il Gruppo opera, promuovendo idee e progetti volti a migliorare le condizioni di vita delle persone attraverso la Fondazione Telecom Italia (Comunità);
- integrazione dei dati di Sostenibilità all'interno del Bilancio, a conferma della volontà del Gruppo di presentare la propria *performance* finanziaria congiuntamente con quella non finanziaria (Introduzione/Risultati);
- 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 2009);

- 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;
- conferma degli impegni internazionali in materia di Sostenibilità tra cui l'adesione al Global Compact e il supporto all'*Alliance* del marzo 2006 con la Commissione Europea (Introduzione/Risultati).

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 definiti degli obiettivi collegati al sistema di remunerazione variabile, riepilogati per *stakeholder* nella seguente tabella.

Stakeholder di riferimento	Obiettivi oggetto di incentivazione
Clienti	- Customer Satisfaction - Qualità del servizio erogato
Risorse Umane	- Indagini di clima aziendale - Salute e sicurezza dei dipendenti - Programmi di formazione e crescita professionale - Attività di welfare e benessere dei dipendenti
Ambiente	- Consumi di materiali, energia e acqua - Emissioni
Mercato e Istituzioni	- Compliance a leggi, regolamenti, codici - Qualità e tempestività dell'informativa societaria
Comunità	- Organizzazione di manifestazioni culturali - Qualità di iniziative/progetti per la Comunità

# Obiettivi 2009

## Telecom Italia S.p.A.

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Chiusura 2008	Target 2009
COMUNITÀ	Fondazione Telecom Italia – Impegno finanziario previsto rispetto all'EBITDA di Gruppo	%	(1)	0,05
RISORSE UMANE - FORMAZIONE	Formazione in tema di Salute e Sicurezza	Ore di formazione	87.141	90.000
RISORSE UMANE - FORMAZIONE	Formazione – società italiane <sup>(2)</sup>	Ore di formazione procapite <sup>(3)</sup>	32,7	33
RISORSE UMANE - FORMAZIONE	Formazione – società italiane coverage (n° di persone che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale popolazione)	%	71,5	71,5
AMBIENTE – ECO-EFFICIENZA	Indicatore di eco-efficienza <sup>(4)</sup>	bit/Joule	1.177	1.410
AMBIENTE - ELETTROMAGNETISMO	Qualifica SAR <sup>(5)</sup>	%	100	100
AMBIENTE - ELETTROMAGNETISMO	Numero di celle delle Stazioni Radio UMTS su cui viene installata la seconda portante <sup>(6)</sup>	Numero di celle	2.837	2.500
AMBIENTE – RISORSE NATURALI	Carta certificata FSC acquistata per uso ufficio <sup>(7)</sup>	%	0	90
AMBIENTE – RISORSE NATURALI	Carta utilizzata inviata al riciclo	Tonnellate	10.835	13.540
AMBIENTE – IMPATTO ATMOSFERICO	Riduzione delle emissioni di CO <sub>2</sub> derivante dalla sostituzione di caldaie a gasolio con impianti meno impattanti <sup>(8)</sup>	Tonnellate	200	200
AMBIENTE – IMPATTO ATMOSFERICO	Riduzione della quantità di gas ozonolesivi utilizzata negli impianti di condizionamento e gruppi frigo	kg	4.000	6.400
AMBIENTE – IMPATTO ATMOSFERICO	Riduzione delle emissioni di CO <sub>2</sub> derivante dalla sostituzione di auto Euro3 con auto Euro4 <sup>(9)</sup>	Tonnellate	2.986	1.630
DIGITAL INCLUSION	Copertura ADSL <sup>(10)</sup>	%	95,8	96,5
DIGITAL INCLUSION	Copertura IPTV <sup>(10)</sup>	%	53,8	54,8
DIGITAL INCLUSION	Copertura UMTS e HSDPA <sup>(11)</sup>	%	80,7	82,4

<sup>(1)</sup> La Fondazione Telecom Italia è stata costituita nel 2008 ma è operativa dal 2009.

<sup>(2)</sup> Il dato comprende tutte le società del Gruppo in Italia.

<sup>(3)</sup> Il dato comprende la formazione in aula, on line e on the job.

<sup>(4)</sup> Per ulteriori informazioni sull'indicatore di eco-efficienza si rinvia ad Ambiente/Energia.

<sup>(5)</sup> Si tratta della percentuale di cellulari assoggettati a qualifica SAR (Specific Absorption Rate). La percentuale è calcolata sui modelli di terminali cellulari di tipo più diffuso e tecnologicamente innovativi.

<sup>(6)</sup> In condizioni di traffico elevato, utilizzando due portanti a radiofrequenza invece di una sola, la potenza totale emessa dalla stazione risulta inferiore.

<sup>(7)</sup> Misurata rispetto al totale della carta acquistata per uso ufficio. FSC = Forest Stewardship Council.

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

<sup>(9)</sup> Dalle auto Euro4 si ottiene una riduzione del 30% circa della CO<sub>2</sub> emessa rispetto alle auto Euro3. L'obiettivo è stato calcolato considerando le emissioni dei modelli di auto effettivamente sostituite.

<sup>(10)</sup> La percentuale si riferisce alle linee telefoniche fisse.

<sup>(11)</sup> La percentuale si riferisce alla popolazione residente.

Gli obiettivi di natura qualitativa relativi ai Fornitori sono contenuti nel relativo capitolo.

## Telecom Italia S.p.A. - Clienti

Area di riferimento	Indicatore <sup>(*)</sup>	Unità di misura	Target 2009
CLIENTI - MOBILE	Tempo di attivazione del servizio voce – Servizio pre-pagato – Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97
CLIENTI - MOBILE	Tempo di attivazione del servizio voce – post-pagato – Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97
CLIENTI - MOBILE	Servizi di assistenza ai clienti – Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	40
CLIENTI - MOBILE	Reclami sugli addebiti – Rapporto tra il numero di reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo (servizio post-pagato)	%	1,8
CLIENTI - MOBILE	Reclami sugli addebiti – Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte pre-pagate ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	%	5
CLIENTI - INTERNET	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a banda larga – Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (linee telefoniche attive)	%	90
CLIENTI - INTERNET	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a banda larga – Tempo medio di fornitura (linee telefoniche attive)	Giorni	11
CLIENTI - INTERNET	Malfunzionamenti servizi di accesso ad Internet a banda larga - Tempo medio di riparazione	Ore	34
CLIENTI - INTERNET	Servizi di assistenza ai clienti – Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	Secondi	105
CLIENTI - INTERNET	Addebiti contestati – Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad Internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	1,5
CLIENTI – IPTV	Tempo di attivazione del servizio IPTV – Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	%	78
CLIENTI – IPTV	Tempi di risposta assistenza clienti – Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	Secondi	105
CLIENTI – IPTV	Fatture contestate – Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi al servizio IPTV (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero di fatture contenenti addebiti relativi allo stesso servizio (emesse nello stesso periodo di rilevazione)	%	1,6
CLIENTI – IPTV	Disponibilità del servizio IPTV – Indisponibilità media del servizio	ore/anno	50

<sup>(\*)</sup> L'elenco completo degli obiettivi di qualità che Telecom Italia si è prefissata per il 2009 è disponibile sul sito Internet del Gruppo sul quale saranno pubblicati anche i relativi consuntivi per il 2008.

## Tim Brasil

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Chiusura 2008	Target 2009
RISORSE UMANE	Soddisfazione dei dipendenti misurata attraverso il questionario "Foto di Gruppo" <sup>(1)</sup>	Livello medio di soddisfazione	7,36	7,5
RISORSE UMANE	Riduzione del turn-over dei dipendenti	% (mensile)	2,8	2,2
RISORSE UMANE	Riduzione del grado di assenteismo	%	3,4	3,2
RISORSE UMANE	Formazione (n° di ore totali: in classe + on line + sul lavoro)	Ore di formazione	732.815	715.000
RISORSE UMANE	Formazione – Coverage (n° di persone che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale popolazione)	%	95,2	95,2
RISORSE UMANE	Formazione – Sostenibilità (n° di manager che hanno preso parte ad almeno un intervento formativo su temi di Sostenibilità sul totale della popolazione)	%	1	47
AMBIENTE	Riduzione del totale di carta acquistata (solo uso ufficio)	%	0	2,1
AMBIENTE	Rapporto tra rifiuti riciclati e totale dei rifiuti generati negli uffici	%	41	43
AMBIENTE	Cellulari, batterie e accessori raccolti e inviati al riciclo	Tonnellate	10	11
AMBIENTE	Qualifica SAR Brasile <sup>(2)</sup>	%	25	25
FORNITORI	Percentuale dei principali fornitori valutati con criteri di Sostenibilità	%	0	30

<sup>(1)</sup> Il dato è calcolato su scala da 1 a 10.

<sup>(2)</sup> Si tratta della percentuale di cellulari assoggettati a qualifica SAR (Specific Absorption Rate). La percentuale è calcolata sui modelli di terminali cellulari di tipo più diffuso e tecnologicamente innovativi.

## 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	Riferimento
Customer Care	Clienti, Risorse Umane	L'attenzione ai bisogni dei clienti e il miglioramento della loro soddisfazione sono tra i principali obiettivi di Telecom Italia e sono oggetto di numerosi progetti e iniziative.	Clienti/Centralità del cliente/Customer Satisfaction
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, Comunità/Principali attività 2008
Stazioni Radio Base ed elettromagnetismo	Clienti, Istituzioni, Ambiente, Comunità	Telecom Italia utilizza le soluzioni tecnologiche che consentono di ottimizzare le emissioni elettromagnetiche e adotta anche soluzioni di <i>co-sharing</i> con gli altri operatori.	Ambiente/Emissioni elettromagnetiche e sonore
Energia e cambiamento climatico	Clienti, Fornitori, Istituzioni, Ambiente, Comunità	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/Cambiamento climatico
Supply chain e responsabilità di prodotto	Fornitori, Ambiente, Comunità	Con la globalizzazione dei mercati e delle forniture, il controllo della supply chain diventa un elemento imprescindibile della Sostenibilità delle imprese. Il Gruppo sta mettendo in atto una serie di azioni finalizzate alla tutela dell'ambiente e degli standard di lavoro e alla promozione dei principi del Life Cycle Assessment (LCA).	Fornitori/Principali iniziative di Sostenibilità, Ambiente/Responsabilità di prodotto/Progetto Ambiente
Innovazione	Clienti, Istituzioni, Ambiente, Comunità	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/Ricerca e innovazione nella e-security, Sperimentazione di servizi innovativi - Comunità/Ricerca e Sviluppo
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/Ricerca e innovazione nella e-security, Protezione dei minori
Intangibili	Tutti	La corretta rappresentazione degli intangibili generati internamente assume un'importanza crescente nel dialogo tra aziende e investitori. Telecom Italia è co-leader del laboratorio sulla valutazione delle performance non finanziaria attivato nell'ambito dell'Alleanza con la Commissione Europea del marzo 2006.	Introduzione/Risultati

# Stakeholder Involvement

Il coinvolgimento degli *stakeholder* nei processi decisionali dell'impresa rientra nella strategia di Sostenibilità perseguita dal Gruppo Telecom Italia e si realizza principalmente nelle seguenti iniziative:

Stakeholder	Strumento utilizzato	Capitolo
Clienti	L'attività di collaborazione con le associazioni dei consumatori, che vede in alcuni casi il coinvolgimento diretto del vertice aziendale, si basa su 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
	Per valorizzare e supportare le persone che lavorano nei call center sono stati realizzati i progetti "Campus" e "Tuo". Basati sul concetto di social network, i progetti si fondano su un ampio coinvolgimento degli operatori interessati.	Clienti/Customer Satisfaction
Fornitori	E' stata attivata la prima e-community dei principali fornitori, relativamente al comparto dei lavori di rete, con lo scopo di migliorare la comunicazione con e tra i fornitori, principalmente sulle tematiche riguardanti la Sostenibilità sociale e ambientale.	Fornitori/Principali iniziative di Sostenibilità
	E' stato effettuato il secondo sondaggio di soddisfazione sulla Funzione Purchasing e più in generale su Telecom Italia da parte dei principali fornitori del Gruppo. Il Questionario on line, composto di 28 domande, è rimasto attivo per due settimane e l'analisi ha coinvolto 688 fornitori con accesso al Portale Fornitori.  Il Gruppo Telecom Italia dal 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.	
Concorrenti	Il Gruppo partecipa a numerose attività associative con i concorrenti a livello nazionale e internazionale.	Concorrenti/Attività associativa
	A conclusione del dialogo instaurato, Telecom Italia ha assunto degli impegni precisi nei confronti di AGCOM per migliorare l'efficacia della separazione amministrativa introdotta nel 2002 tra la Funzione Wholesale, preposta alla vendita dei servizi agli altri operatori, e le Funzioni Retail. Gli impegni tengono in considerazione le proposte di integrazione e modifica avanzate dall'AGCOM, le considerazioni delle associazioni dei consumatori e degli operatori concorrenti.	Concorrenti/Impegni relativi alla rete di accesso
Istituzioni	Prosegue l'attuazione dell'accordo siglato fra Telecom Italia e Vodafone Italia per la condivisione dei siti di accesso alla rete mobile riguardanti le infrastrutture passive. Il co-siting ha riguardato nel 2008 1.350 siti.	Ambiente/Emissioni elettromagnetiche e sonore
	Per ridurre il digital divide sono stati siglati numerosi accordi con la Pubblica Amministrazione, tra cui il Protocollo di intesa con la Regione Liguria e la Lettera di intenti con la Regione Umbria. Questi ultimi hanno l'obiettivo di incentivare lo sviluppo della banda larga attraverso il sostegno pubblico allo sviluppo della domanda di servizi di rete.  Nel 2008 sono state intensificate le attività di presidio e di comunicazione per impedire la diffusione della pornografia minorile. Le aziende del Gruppo hanno costituito team di gestione degli abusi, chiamati "Abuse Desk", che collaborano con le Autorità competenti per la rilevazione di materiale pedo-pornografico sulle reti del Gruppo.	Clienti/Digital Divide  Clienti/Protezione dei minori
Ambiente	Telecom Italia ha partecipato, insieme ai maggiori players di settore, alla definizione dei Codici di Condotta, promossi dall'Unione Europea attraverso il Joint Research Centre (JRC) e dall'ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association) per il contenimento dei consumi energetici degli apparati BroadBand e dei Data Center.	Ambiente/Energia
Comunità	Molte iniziative a favore della Comunità sono progettate e realizzate in partnership 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"> <li>• 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;</li> <li>• "Musica nelle scuole", in partnership con il Governo brasiliano: un programma per favorire l'inclusione sociale di bambini e adolescenti a rischio sociale, attraverso l'insegnamento della musica;</li> <li>• "ISou ligado" (Sono connesso!), progetto nato in partnership con l'organizzazione non governativa Visão Mundial, per migliorare l'attività economica di piccoli e medi imprenditori, attraverso l'ausilio della telefonia mobile.</li> </ul>	Comunità/Principali attività 2008



Risorse Umane	<p>A maggio 2008 è stata realizzata la sesta edizione dell'analisi di clima che ha coinvolto tutte le persone del Gruppo in Italia e all'estero. Su una scala da 1 a 10 punti, la soddisfazione si attesta a 6,35 per l'Italia, a 5,8 per la Germania e a 7,36 per il Brasile.</p> <p>La community su Intranet, creata nel 2007 e dedicata alle iniziative di solidarietà sociale del Gruppo, ha registrato un aumento della partecipazione dei dipendenti per ciascuna delle sezioni in cui si articola. Nel suo ambito sono stati attivati alcuni forum per condividere e recepire i suggerimenti e le idee dei dipendenti su tematiche quali la Qualità del Servizio (Progetto "Miglioramento a Piccoli Passi") e l'innovazione di servizio e prodotto (Next Open Innovation). Chi aderisce a Next Open Innovation entra anche a far parte della comunità di sperimentatori dei più avanzati servizi di TLC.</p> <p>Dalla fine del 2006, in partnership con le strutture del Marketing, è stato avviato il progetto di ascolto "Il Faro" per coinvolgere i dipendenti nel proporre idee e opinioni su argomenti di interesse aziendale e nello sperimentare nuovi prodotti e servizi del Gruppo. Ad oggi la partecipazione al club "Il Faro" conta circa 2.500 iscritti, coinvolti in sperimentazioni su servizi come "Alice Messenger", "Wireless Connection Manager", "lkids" e "Dynamic TV".</p>	Risorse Umane/ Comunicazione interna
Azionisti	<p>La società ha organizzato più di 200 incontri formali con il mercato a cui si aggiungono i contatti quotidiani attraverso incontri diretti e conversazioni telefoniche. Agli investitori SRI (Socially Responsible Investing) è stato dedicato uno specifico road show che si è svolto su due piazze europee (Parigi e Francoforte).</p> <p>E' operativo il canale di comunicazione finanziaria con gli azionisti individuali (retail) attraverso il Club degli azionisti "TI Alw@ys ON" (<a href="http://www.telecomitaliaclub.it">www.telecomitaliaclub.it</a>). Avviato nel 2006, il Club è aperto anche a chiunque desidera ricevere informazioni sull'andamento del titolo in Borsa e sul business sviluppato dal Gruppo. Anche chi non possiede azioni della Società può iscriversi al profilo base del club dei soci, ottenendo gli stessi servizi gratuiti riservati agli azionisti.</p> <p>Telecom Italia è co-leader del laboratorio sulla comunicazione della performance non finanziaria attivato nell'ambito dell'Alleanza con la Commissione Europea del 22 marzo 2006. Per stimolare il dialogo sul tema è stato avviato un processo di consultazione con aziende, investitori, rappresentanti dell'accademia e degli stakeholder attraverso un ciclo di incontri (focus group) in Italia e all'estero. Per completare il processo di consultazione è stato lanciato un sito Internet (<a href="http://www.investorvalue.org">www.investorvalue.org</a>) tramite il quale è possibile dare un parere sui documenti prodotti dal laboratorio entro il 28 febbraio 2009.</p>	<p>Azionisti/Comunicazione finanziaria</p> <p>Azionisti/Comunicazione finanziaria</p> <p>Introduzione/Risultati</p>

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





# Gli stakeholder esterni

# L'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti si fonda sull'attenzione alla clientela e sulla disponibilità a soddisfarne le richieste.

## 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, uniformando i propri comportamenti a correttezza negoziale, trasparenza nei rapporti e negli impegni contrattuali, cortesia e collaborazione, nella logica della centralità del cliente e nel pieno rispetto dei principi di disciplina disposti da procedure aziendali. In tale contesto è valorizzata, altresì, l'attività di collaborazione con le associazioni dei consumatori anche attraverso la stipula di accordi specifici in materia.

### ► Centralità del cliente

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

- Il progetto "Evolution" ha l'obiettivo di fornire al cliente chiarezza e tempi certi per l'attivazione della linea telefonica e dei servizi dati. L'operatore telefonico concorda con il cliente la data e l'ora dell'intervento del tecnico; eventuali spostamenti dell'appuntamento sono stabiliti in piena sintonia con il cliente. Il progetto, lanciato nel 2006, ha visto il consolidamento degli obiettivi sui servizi di fonia (clienti residenziali e *business*) e banda larga (clienti residenziali). Gli sviluppi prevedono maggiore flessibilità nella gestione dell'appuntamento e l'estensione delle procedure anche ad alcuni servizi di banda larga ("Alice Business") dei clienti *business*, a completamento del progetto.
- Il portale "187.it" è un importante strumento 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 consultare *on line* i conti telefonici degli ultimi sei bimestri, ricevere chiarimenti su tutte le voci presenti nei conti, inviare segnalazioni al Servizio Clienti e ottenere una risposta entro 24 ore, avere la documentazione integrale delle telefonate, analizzare i dati di traffico, consultare lo stato dei pagamenti, ricevere una e-mail che avvisa sulla disponibilità in linea dell'ultimo conto emesso, rinunciare alla ricezione della versione cartacea del conto. I clienti la cui bolletta è domiciliata in banca e che, dal 15 luglio 2008 al 13 gennaio 2009, hanno optato per la rinuncia al conto cartaceo, hanno ricevuto un'ora di chiamate locali gratis ogni tre bimestri e partecipano all'estrazione di premi.

- La tua linea  
Il servizio offre la possibilità di consultare e di modificare *on line* le informazioni anagrafiche, le informazioni esposte nell'elenco telefonico, il consenso per la *privacy*, l'indirizzo di recapito del conto, le disabilitazioni telefoniche, le modalità di ricezione del conto, i servizi e i pacchetti di sconto attivi sulla linea.
- 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.
- È stato realizzato un *call center* in 9 lingue che eroga un servizio di informazioni sull'elenco abbonati, farmacie, ristoranti, alberghi, viabilità, voli e treni, meteo, cinema e anche su temi socialmente utili come permessi di soggiorno, visti, ricerca alloggio e lavoro.
- Per la clientela *microbusiness* e *business*, il sito "191.it" è stato arricchito di un Assistente Digitale (HDA - *Human Digital Assistant*) che supporta e guida il cliente nella navigazione e nel risolvere *on line* eventuali problemi.
- Per i servizi accessibili dai numeri telefonici 187 e 191 è stata introdotta la facoltà di creare un codice personale IVR (*Interactive Voice Response*) con il quale è possibile usufruire di tutti i servizi anche se la chiamata è effettuata da un numero telefonico fisso diverso da quello dell'abbonato o da un'utenza mobile. Il codice permette al cliente di essere tutelato in termini di *privacy*. Inoltre è stata offerta la possibilità di attivare il nuovo servizio "TI Avviso" che invia un messaggio qualora si superi una determinata soglia di consumo.
- Per la clientela *corporate* è stato introdotto un Numero Verde integrato fisso-mobile, 800.191.101, che sostituisce i vecchi canali di accesso telefonici. Tramite il nuovo numero le aziende grandi e medio-grandi possono entrare in contatto con gli operatori a loro dedicati. Una nuova piattaforma multicanale permette di affiancare all'assistenza telefonica i messaggi e-mail.
- Per il *Customer Care* della telefonia mobile sono state potenziate le funzionalità dei servizi automatizzati ("*not human*") quali l'auto-diagnosi dei problemi e le e-mail, con particolare attenzione alla multicanalità del contatto, cioè alla possibilità di attivare tali servizi dal cellulare e dal computer. Sono stati effettuati interventi mirati al miglioramento delle tecnologie per il controllo dell'efficienza dei *call center* e sono state avviate nuove iniziative per la formazione, lo sviluppo e l'incentivazione del personale a diretto contatto con i clienti. Infine, sono stati portati a termine numerosi progetti dedicati all'evoluzione delle piattaforme di supporto ai processi di assistenza alla clientela.
- Assistenza Tecnica per i servizi Alice
  - Portale Assistenza *Consumer*  
Il portale di assistenza tecnica "aiuto.alice.it" è sempre aggiornato con le informazioni necessarie per consentire ai clienti di risolvere in autonomia eventuali problematiche emergenti dalla gestione di nuove offerte o nuovi prodotti. Il portale è integrato con il *software* di autodiagnosi "Alice ti Aiuta", che guida il cliente nella risoluzione del problema oppure permette di trasferire le informazioni recepite in fase di diagnosi all'operatore di assistenza tecnica. Un assistente virtuale guida il cliente nella navigazione. Nel corso dell'anno, inoltre, è stata resa disponibile la possibilità di verificare lo stato di avanzamento delle proprie segnalazioni di guasto.
  - Portale Assistenza *Business*  
Ad ottobre è stato rilasciato il nuovo portale di assistenza rivolto alla clientela *business* "aiutobusiness.alice.it". Il sito contiene informazioni e guide per risolvere in autonomia le problematiche relative all'offerta di servizi su banda larga. Sul portale è presente un assistente virtuale.

## ► Customer Satisfaction

Telecom Italia ascolta il cliente attraverso un sistema che prende in considerazione sia la sua valutazione complessiva nel tempo, frutto di tutti i contatti con Telecom Italia, sia la valutazione specifica sulle ultime occasioni di contatto (per esempio l'attivazione di una linea ADSL, una richiesta di informazioni o una segnalazione di disservizio). I contributi raccolti

vengono utilizzati per migliorare i processi organizzativi, al fine di fornire un servizio sempre più rispondente alle esigenze manifestate.

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

- la rilevazione "a freddo" si basa sulla percezione complessiva maturata dal cliente, quindi non è collegata temporalmente a un evento specifico 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), che consente di disporre di 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 a un evento specifico (un contatto con il *Call Center*) oggetto di indagine. Gli intervistati sono chiamati ad 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 (ad esempio, tempi di attesa per parlare con l'operatore, cortesia e competenza).

I dati contenuti nelle seguenti due tabelle si riferiscono al valore medio ponderato progressivo 2008 rilevato nei monitoraggi "a freddo".

	Segmento clientela	Soddisfazione funzionamento linee (*)	Soddisfazione trasparenza fatturazione (*)
Telefonia Fissa	Consumer	7,98	7,14
	Business	7,59	6,56

	Segmento clientela	Soddisfazione copertura rete (*)	Soddisfazione trasparenza fatturazione (*)
Telefonia Mobile	Consumer	8,34	7,60
	Business	8,10	6,97

(\*) Soddisfazione media su scala 1-10, dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 10 "completamente soddisfatto".

I dati contenuti nella seguente tabella si riferiscono al valore medio ponderato progressivo 2008 rilevato nei monitoraggi "a caldo".

#### La soddisfazione della clientela per il Customer Care

	Segmento clientele	Soddisfazione Complessiva Media (*)	Cortesia dell'operatore Media (*)	Competenza dell'operatore Media (*)
Telefonia Fissa	Consumer <sup>(1)</sup>	6,63	8,34	7,67
	Business <sup>(2)</sup>	6,09	8,13	7,23
Telefonia Mobile	Consumer <sup>(3)</sup>	7,50	8,74	8,16
	Business <sup>(4)</sup>	6,49	8,31	7,32

(\*) Soddisfazione media su scala 1-10, dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 10 "completamente soddisfatto".

<sup>(1)</sup> Assistenza fornita dal Servizio 187 commerciale per informazioni, richieste commerciali e amministrative, attivazioni/cessazioni, acquisti, subentri, reclami e solleciti.

<sup>(2)</sup> Assistenza fornita dal Servizio 191 commerciale per informazioni, richieste commerciali e amministrative, attivazioni/cessazioni, acquisti, subentri, reclami e solleciti.

<sup>(3)</sup> Assistenza fornita dal Servizio 119 per informazioni, richieste commerciali e amministrative, variazioni e reclami.

<sup>(4)</sup> Assistenza fornita dal Numero Verde Business per informazioni, richieste commerciali e amministrative, variazioni e reclami.

Oltre alle indagini sui servizi di telefonia fissa e mobile, particolare attenzione viene rivolta alla soddisfazione dei clienti ADSL. Nel 2008 sono state condotte indagini sui clienti che utilizzano

la banda larga, per rilevare le conoscenze e le opinioni dei consumatori, 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. L'obiettivo è misurato attraverso gli indici di *customer satisfaction* fisso e mobile, media ponderata degli indicatori elementari specifici di ciascun segmento di clientela, monitorati attraverso le rilevazioni a freddo sopra descritte ("*ACSI compliant*").

#### **Il coinvolgimento degli operatori dei call center**

Per valorizzare e aiutare le persone che lavorano al *Customer Care*, sono stati realizzati due progetti basati sul concetto di "*social network*", che rappresentano un valido aiuto sia per la rapida diffusione e condivisione di conoscenze tra gli addetti ai lavori, sia per far arrivare all'interno dell'azienda la voce del cliente:

- **CAMPUS** è un *social network* formativo per gli operatori che rispondono alle chiamate del 119 (per i clienti residenziali) e del Numero Verde (per la clientela *business*). Il progetto si caratterizza per la forte personalizzazione che il sistema consente ad ogni partecipante: ciascun operatore gestisce un proprio profilo, con contenuti aziendali e personali, che è associato e raggiungibile a partire da ogni altro contenuto prodotto nella stessa piattaforma (nei forum, nei blog, ecc.). Il risultato è una fotografia aggiornata in tempo reale delle competenze possedute dalle persone, utilizzabile sia dai responsabili, sia dagli altri colleghi, senza passaggi intermedi. Alle informazioni inserite dagli operatori, si affianca un sistema di "esperti" che garantisce risposte pronte sui vari temi che possono sorgere nella gestione delle richieste dei clienti.
- **TUO** (acronimo per Trova, Usa e Organizza) è una piattaforma informatica di supporto agli operatori dei *call center* che affronta il problema della continua ricerca e individuazione delle informazioni necessarie per assistere al meglio il cliente. Per lo sviluppo della piattaforma sono stati consultati gli stessi operatori telefonici del *customer care*, dalla cui esperienza sono scaturiti suggerimenti preziosi su come affrontare in modo più diretto, semplice ed efficace le problematiche connesse all'attività di gestione delle chiamate dei clienti. TUO è uno strumento dinamico e offre la possibilità, a chi lo utilizza, di inserire i propri suggerimenti e quelli del cliente, con l'obiettivo di creare un *social network* di collaborazione tra colleghi attraverso una comunità virtuale che condivide conoscenze e soluzioni.

#### **► 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 salute e la sicurezza sul lavoro è certificata in riferimento alla norma BS OHSAS 18001:2007 e 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](http://www.telecomitalia.it) (Sostenibilità/Il nostro modello/Certificazioni).



Società	Norma	Funzioni
Telecom Italia S.p.A.	ISO 9001	Funzioni: Domestic Fixed Services <sup>(*)</sup> e Top Client & ICT Services <sup>(*)</sup> , Open Access, Domestic Mobile Services <sup>(*)</sup> - Sales Consumer <sup>(*)</sup> , Technology & Operations, Purchasing Società controllate: TI Sparkle, Elettra Tlc, Path.Net, Loquendo, Telsy
	ISO 14001	Funzioni: Technology & Operations, Purchasing - Acquisti Immobiliari e di Facility Management, Domestic Fixed Services - Customer Operations (Front End e Back Office di Customer Care: sedi di Roma e Napoli) Società controllate: TI Sparkle, Elettra Tlc
	ISO 27001	Funzioni ICT di Technology & Operations
	OHSAS 18001	Domestic Fixed Services - Customer Operations (Front End e Back Office di Customer Care: sedi di Roma e Napoli)
Olivetti S.p.A.	ISO 9001	Funzioni: Business & Market Development, Product & Technology Development, Industrial Operations, Market Communication
	ISO 14001	Stabilimento Olivetti di Arnad (AO)
Brasile	ISO 9001	Società: Tim Brasil s.a., Tim Nordeste s.a.

(\*) A fine 2008 le Funzioni Domestic Fixed Services, Top Client & ICT Services e Domestic Mobile Services sono state riorganizzate nelle Funzioni Consumer Market, Business Market e Top Client Market & Network IT Services; nel corso del 2009 le attuali certificazioni in capo a tali strutture, saranno rese coerenti ai nuovi perimetri organizzativi.

Le seguenti certificazioni sono programmate per il 2009:

- Certificazione UNI EN ISO 14001:2004 della Funzione Open Access
- Certificazione BS OHSAS 18001:2007 della Società Sparkle (siti nazionali).

### ► 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 assumendo sempre più il ruolo di "market maker" e facendosi carico dell'onere di coordinare le azioni di tutti gli attori dell'ecosistema della banda larga, anche al fine di evitare di esporre la Comunità al rischio di divari per ragioni geografiche e socio-culturali.

#### Digital Divide territoriale

A partire dal 2006 Telecom Italia ha avviato, parallelamente al modello di sviluppo basato sugli incentivi pubblici, un importante Piano anti *Digital Divide*, finalizzato a coprire con basso costo il maggior numero possibile di centrali a bassa redditività e/o senza infrastruttura ottica. Il Piano prevede l'utilizzo ottimale di un mix di soluzioni tecnologiche innovative e di modalità di realizzazione degli investimenti necessari. A fine 2008 il 96% del totale delle linee fisse di Telecom Italia erano coperte da ADSL e circa il 54% era coperto da IPTV.

Per quanto riguarda l'accessibilità del *BroadBand* da radiomobile la percentuale di popolazione residente coperta da UMTS di Telecom Italia a fine 2008 era 80,7%. La stessa percentuale poteva accedere a un'altra importante tecnologia radiomobile, la HSDPA, che consente di raggiungere 3,6 Mbp/s.

Dal punto di vista degli investimenti a livello territoriale la cooperazione con le regioni avviene secondo due principali modalità di intervento: la prima è di tipo contributivo, basata su incentivi finanziari diretti (nel rispetto della normativa in materia di aiuti di Stato) e la seconda è di tipo collaborativo basato sul sostegno alla domanda potenziale. Di seguito si riportano esempi per entrambe le tipologie di intervento.

Il modello contributivo, già adottato negli anni scorsi in Toscana e in Sardegna e replicato in Sardegna nel 2008, prevede che venga dato un contributo all'operatore per l'estensione della copertura nelle aree di cosiddetto fallimento di mercato (modello scozzese). In questo caso l'impegno di Telecom Italia (operatore aggiudicatario) è quello di realizzare e mantenere, per un periodo di almeno 15 anni, un'infrastruttura in fibra ottica per gli insediamenti produttivi e residenziali ancora in *Digital Divide*.

Nel modello collaborativo rientrano alcuni dei principali accordi siglati da Telecom Italia nel corso del 2008 fra cui il Protocollo di intesa con la Liguria e la Lettera di intenti con l'Umbria. Entrambi hanno l'obiettivo di incentivare lo sviluppo della banda larga attraverso il sostegno pubblico allo sviluppo della domanda di servizi di rete.

Dal punto di vista gestionale, con l'ausilio di un gruppo di lavoro dedicato al *Digital Divide*, nel corso del 2008 è proseguito lo sviluppo e l'implementazione dello strumento informatico

aziendale di supporto operativo e decisionale denominato “*Digital Divide Project*” (DDP). Il DDP contiene la mappatura completa del territorio italiano in merito alla copertura ADSL, ADSL 2+, 20M/IPTV. Il DDP viene utilizzato non solo per la gestione quotidiana delle richieste e dei reclami inerenti la banda larga ma anche per orientare, per quanto possibile, gli interventi della Rete verso le località più esposte al *Digital Divide*.

Il 2008 si è chiuso con il “*Digital Divide Day*”. L’evento, organizzato all’interno di Telecom Italia, ha visto la partecipazione dell’Amministratore Delegato e del Presidente. Il *workshop* è stato l’occasione per un confronto interno sul fenomeno e ha reso ancora più evidente il ruolo primario assunto dall’azienda nel superamento delle barriere digitali.

#### **Digital Divide socio-culturale**

Il *Digital Divide*, inteso in maniera generica come divario nell’accesso alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie delle telecomunicazioni e dell’informatica, non è solo un problema specifico di copertura ADSL ma va declinato nelle sue molteplici accezioni, con riferimento alle diverse categorie economiche e sociali.

In tal senso, le principali aree d’intervento del Gruppo Telecom Italia per la riduzione del *Digital Divide* socio-culturale sono:

- diffusione della cultura e dei servizi dell’ICT;
- supporto agli anziani e alle persone diversamente abili;
- interventi nei Paesi in via di sviluppo dove il Gruppo opera.

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

#### **► Ricerca e innovazione nella e-security**

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

- ideazione e sviluppo di strumenti innovativi per il monitoraggio e la protezione delle nuove infrastrutture di rete e servizio, con particolare attenzione alla *Next Generation Network* (NGN) e ai *Next Generation Data Center* (NGDC);
- sperimentazione e sviluppo di tecnologie per la gestione automatica delle logiche di protezione al variare degli scenari di rischio e degli obiettivi di sicurezza;
- servizi per la protezione integrata delle postazioni di lavoro e dei terminali mobili;
- soluzioni innovative di autenticazione per l’accesso sicuro ai sistemi e ai servizi. In questo ambito di particolare interesse sono i risultati ottenuti per portare sui terminali di nuova generazione le tecnologie per l’autenticazione forte. Si tratta di un tipo di riconoscimento che prevede l’utilizzo di almeno due fattori, sulla scia di quanto fatto in passato per il riconoscimento biometrico (es. il riconoscimento del volto), che consente di realizzare servizi innovativi legati al *tele-ticketing* o al mobile *payment* più sicuri e più facili da usare, soprattutto per le persone meno abituate ad utilizzare i tradizionali meccanismi di sicurezza;
- nuovi algoritmi per la protezione delle informazioni sensibili.

Ulteriori informazioni sulle attività volte a migliorare la sicurezza delle informazioni dal punto di vista della tutela della *privacy* sono contenute nel capitolo Azionisti.

#### **► 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.

##### **Servizi di assistenza**

La piattaforma di *e-Health* di Telecom Italia permette l’erogazione di servizi in ambito sanitario a livello nazionale, regionale e locale. I principali servizi di telemedicina contenuti nella piattaforma sono:

- Tele-assistenza: servizio di assistenza da remoto a persone anziane o in difficoltà, tramite il controllo di parametri quali frequenza cardiaca, temperatura corporea, movimento. Il servizio include la possibilità di chiedere aiuto manualmente, tramite un *Panic Button*, o automaticamente, attraverso sensori opportunamente posizionati in casa. La comunicazione con il centro servizi avviene tramite l’utilizzo della tecnologia “ZigBee”, inserita nei videotelefonati o nei terminali mobili.

- Telemonitoraggio: monitoraggio diabetico, cardiaco, spirometrico, ecc. attivo sia da casa sia in mobilità all'esterno.
- Servizio di *Geofencing*: supporto che consente ai pazienti con disabilità mentali di muoversi all'aperto grazie alla definizione di aree sicure e all'utilizzo di funzionalità di localizzazione degli apparati e della rete mobile.
- Teleconsulto: sistema integrato di video comunicazione che consente, oltre alla comunicazione audiovisiva, anche la trasmissione a distanza di dati o di bio-immagini (radiografie, scintigrafie, tac, ecografie).
- Realizzazione di fascicoli sanitari elettronici e cartelle cliniche digitali per ASL e per strutture ospedaliere.

Per ulteriori informazioni in merito ai servizi di assistenza si rinvia a Comunità/Principali attività 2008/*Business Basics*.

### E-Learning

Soluzione per l'offerta di servizi didattici evoluti basati sulla collaborazione, sulla comunicazione e sul coinvolgimento attivo degli utenti finali. Telecom Italia si pone come *provider* di soluzioni complete, sviluppate su una piattaforma di servizio flessibile e scalabile, che integrano:

- applicativi informatici di *e-learning*, *collaboration*, video conferenza, *e-knowledge management*, *e-gaming* che sfruttano l'integrazione con ambienti di *Virtual Reality* come *Second Life*;
- contenuti formativi specialistici e consulenziali forniti dai principali *content provider* e da società di consulenza.

### E-Tourism

Piattaforma per la gestione e l'offerta di servizi turistici da parte di operatori del settore ed enti comunali. La piattaforma offre mappe interattive, portali multicanale, *smart ticketing* e una guida turistica virtuale, fruibile da cellulare, con informazioni su punti d'interesse artistico o pratico (consolati, uffici turistici, stazioni di polizia, mezzi di trasporto).

### Teleworking

Soluzioni di tele-lavoro, tra le cui principali caratteristiche ricordiamo l'accesso *Virtual Private Network*, le funzionalità di *Security*, la video-comunicazione e le applicazioni Web 2.0. Gli sviluppi futuri prevedono l'utilizzo di ambienti virtuali e telepresenza.

### E-Government

Una piattaforma per il processo di digitalizzazione dei servizi della Pubblica Amministrazione come ad esempio servizi di gestione anagrafica del cittadino, gestione tributaria, gestione catastale, gestione *wireless* dell'operatività della polizia municipale.

### Infomobilità

Telecom Italia e Magneti Marelli 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 stradali e dalle imprese che gestiscono flotte aziendali per localizzare i veicoli e metterli in comunicazione tra loro. Tra le soluzioni e i servizi abilitati ricordiamo:

- Gestione viabilità, informazioni sul traffico, servizi di pagamento, servizi di navigazione. Un esempio è la gestione del traffico autostradale, in *partnership* con la società Autostrade S.p.A.
- Gestione informatizzata delle zone di posteggio a pagamento: la posizione dell'utente del servizio è rilevata mediante il suo terminale mobile in modo da indicare le aree di posteggio più favorevoli e le modalità per raggiungerle, 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.

## ► 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 (ad esempio, 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.
- Telecom Italia al fine di consentire ai Clienti, e in particolare ai minori, di esplorare il web in modo sicuro, mette loro a disposizione il servizio *Alice Total Security* che, grazie all'antivirus, al *firewall* centralizzato e al *Parental Control*, permette di proteggere la navigazione in Internet da eventuali attacchi o minacce informatiche. E' disponibile, inoltre, un *software* specifico per i minori, "Alice Magic Desktop", che oltre a permettere ai bambini di imparare ad usare il computer in modo semplice e divertente, consente ai genitori il controllo e la scelta dei siti ai quali i minori possono accedere e la gestione della rubrica di posta in modo che sia possibile scambiare e-mail solo con persone conosciute.
- 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.

Nel 2008 sono state intensificate le attività di presidio e di comunicazione per il contrasto alla pedo-pornografia. È stata realizzata sul portale istituzionale di Telecom Italia un'area tematica dedicata alla tutela dei minori volta a informare e sensibilizzare l'utente finale sui valori e gli obiettivi perseguiti per la protezione dei minori. In tale area è disponibile un modulo per le segnalazioni, che possono essere sporte anche in modalità anonima, di eventuali presunti illeciti di natura pedo-pornografica riscontrati durante la navigazione in Internet.

Inoltre è stato redatto uno specifico documento interno con l'obiettivo di rendere tempestiva l'individuazione dei casi di presunta pedo-pornografia e attivare immediatamente il processo di segnalazione alle Autorità competenti.

Il punto di contatto tra gli utenti dei servizi erogati e l'azienda per quanto riguarda la segnalazione di abusi o l'uso improprio dei servizi è assicurato dai centri operativi di *Abuse Desk*. Gli *Abuse Desk*, differenziati per tipologia di servizio (residenziale e *business*), 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 collaborazione e informazione reciproca.

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

Nel corso degli anni sono stati stipulati diversi accordi e il Gruppo Telecom Italia collabora attivamente con le principali associazioni nazionali che tutelano gli interessi dei consumatori. 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).

Il vertice aziendale incontra regolarmente le associazioni dei consumatori per garantire uno scambio reciproco di informazioni e condividere le principali misure da adottare per la risoluzione dei problemi che possono incontrare i clienti.

Telecom Italia trasmette con regolarità le seguenti informative alle associazioni:

- Conto Telecom Italia che comprende i messaggi inviati mensilmente, riportati nella sezione “Telecom News” del Conto Telecom Italia, riguardanti 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 che riepiloga le informative istituzionali concernenti generalmente le manovre tariffarie e le iniziative intraprese in ottemperanza a specifici riferimenti normativi pubblicate da Telecom Italia sui quotidiani a maggiore diffusione nazionale.

Si segnala inoltre il recente aggiornamento della Carta dei Servizi e delle Condizioni Generali di Abbonamento in base al quale, dal 18/11/2008, è stato assunto l'impegno di comunicare ai clienti la data di appuntamento previsto per l'intervento tecnico a domicilio. All'impegno presente nella Carta dei Servizi si affianca la previsione contenuta nelle Condizioni Generali di Abbonamento relativa alle modalità di riconoscimento degli indennizzi in caso di mancato rispetto degli impegni contrattuali, che includono il rispetto della data di appuntamento.

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.

### **Conciliazione**

Frutto della collaborazione con le associazioni sono le procedure di conciliazione di tipo paritario che, a partire dal 1991, hanno consentito la soluzione di circa 60.000 controversie con i clienti.

Tali procedure adottano 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.

Nel corso dell'anno 2008 il Protocollo d'intesa è stato sottoscritto anche dal Codacons e dall'Associazione “Sportello del Consumatore” di San Marino.

In questo modo i firmatari del Protocollo sono saliti a 19, a testimonianza dell'efficacia dello strumento conciliativo per i clienti/consumatori del Gruppo.

Nel corso del 2008 un forte interesse per la procedura di conciliazione di Telecom Italia è stato manifestato dalla Commissione Europea e da alcune importanti aziende italiane fornitrici di servizi.

# I processi d'acquisto tengono conto delle migliori condizioni di mercato e del rispetto di requisiti di qualità, sicurezza e tutela dell'ambiente.

## Fornitori

### ► Strategia

Le Società del Gruppo assicurano che i processi d'acquisto siano finalizzati all'approvvigionamento di prodotti e servizi alle migliori condizioni di mercato, assicurando al contempo i requisiti di qualità, sicurezza e rispetto ambientale. 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, anche in ottica di *green procurement*, conseguendo le relative certificazioni di qualità.

### ► 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 pre-contrattuale di qualificazione in cui si valutano le caratteristiche economico/finanziarie e tecnico/organizzative dei potenziali fornitori, al fine dell'iscrizione all'Albo Fornitori.

Ad ogni fornitore del Gruppo è richiesto di dichiarare l'impegno, per sé e per gli eventuali subappaltatori autorizzati, collaboratori e dipendenti, ad 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 e 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 e utilizzo del bene acquistato).

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

### ► Controlli

Nel corso dell'anno sono stati effettuati in ambito tecnico circa 17.000 controlli sull'esecuzione di lavori che hanno riguardato principalmente le fasi di installazione di nuovi impianti, la fase di erogazione di prestazioni e lavori e la manutenzione della rete.

Di seguito si sintetizzano i principali controlli effettuati sui fornitori in ambito Funzione Purchasing nel corso del 2008.

- Qualificazione Fornitori: completati 1.070 iter di qualificazione relativi a 557 fornitori, dei quali 119 con esito negativo e 126 con esito di riserva a tempo determinato.
- Qualificazione Subappaltatori: effettuate 354 verifiche di qualificazione, delle quali 32 con esito negativo.

- Monitoraggi di *vendor rating*: emessi 80 report semestrali, relativi a 344 fornitori e 43 categorie d'acquisto.
- Audit tecnico-organizzativi presso le sedi dei fornitori per controlli di Qualità Entrante relativi a prodotti e servizi: 503 lotti di prodotto controllati, di cui 52 bloccati per non conformità.
- Audit tecnico-organizzativi presso le sedi dei fornitori per iter di qualificazione: effettuate 203 verifiche relative a 142 fornitori, delle quali 23 con esito negativo e 17 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 147 verifiche relative a 121 fornitori, delle quali 5 con esito negativo e 10 con esito di riserva a tempo determinato.

### ► **Principali iniziative di Sostenibilità**

Nel corso del 2008 sono state attuate le seguenti iniziative:

- è proseguita l'applicazione delle "Linee Guida per la Valutazione del Ciclo di Vita dei prodotti" (emesse a fine 2006) a 22 prodotti. Tali linee guida consentono di valutare, attraverso un indice di eco-compatibilità, in che misura i beni acquisiti, gestiti e commercializzati dal Gruppo soddisfino 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 alle quali le linee guida si applicano, definite in base a volume d'acquisto, impatto sulla reputazione aziendale, pericolosità e rischio economico e 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 e materiali di rete (pali, antenne per telefonia mobile, cabinet, accumulatori, centrali).
- conferma degli impegni presi per il 2008, per 56 fornitori, la suddetta 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. Tali verifiche hanno anche 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.
- Sono proseguite le attività di verifica sui fornitori delle società controllate estere. In particolare, i principali fornitori della controllata Hansenet Telekommunikation GmbH (Germania) hanno aderito ai principi del Codice Etico e di Condotta del Gruppo Telecom Italia.
- La Funzione Purchasing del Gruppo ha completato, nel mese di novembre 2008, l'iter di certificazione attestante la conformità ai requisiti della norma ISO 9001:2000 del "Sistema di Gestione per la Qualità", già ottenuta per alcune Funzioni nel 2007 ed ora estesa all'intera Funzione. Tale iniziativa ha comportato la mappatura dei processi della Funzione con la definizione di oltre 193 indicatori di *performance* che consentono il monitoraggio e il miglioramento del governo dei servizi forniti a clienti interni e ai fornitori. E' stata inoltre conseguita la certificazione ISO 14001 per le attività di Facility Management.
- E' stato effettuato il secondo sondaggio di soddisfazione (il primo era stato effettuato nel 2007) sulla Funzione Purchasing e più in generale su Telecom Italia da parte dei principali fornitori del Gruppo. Il Questionario *on line*, composto di 28 domande, è rimasto attivo per due settimane e l'analisi ha coinvolto 688 fornitori con accesso al Portale Fornitori. L'esito complessivo medio dei circa 290 questionari compilati (percentuale d'adesione di circa il 42% contro il 34% del 2007) è stato pari a 69/100 (71/100 nel 2007).
- Il Gruppo Telecom Italia dal 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 approvigionamento, attraverso specifiche linee guida che si ispirano agli *standard* internazionali in materia di responsabilità di impresa, è stato effettuato un *assessment* anche nel 2008 (con riferimento all'anno 2007). Il *rating* di conformità alle linee guida SIRF del Gruppo Telecom Italia, gestito da una primaria società indipendente di valutazione e basato su una scala pentenaria, è risultato "ottimo" anche per l'anno 2007, con un miglioramento complessivo della valutazione (il punteggio totalizzato è stato di 87,40% contro l'83,42% del 2006).

- E' stata attivata la prima *e-community* dei principali fornitori, relativamente al comparto dei lavori di rete, con lo scopo di migliorare la comunicazione con e tra i fornitori, principalmente sulle tematiche riguardanti la Sostenibilità sociale e ambientale. L'iniziativa ha coinvolto il comparto delle imprese di rete che da sempre è oggetto di particolare attenzione, proprio per l'importanza delle tematiche di sicurezza sul lavoro che l'attività presenta.

Al fine di garantire un più efficace scambio di informazioni la *e-community* si è anche dotata di un sito Internet, denominato "TelecHome" e raggiungibile attraverso il Portale Fornitori con l'utilizzo di opportune credenziali di accesso. In questo modo si garantisce, anche grazie alla possibilità di utilizzare supporti multimediali, il miglioramento dell'interscambio all'interno della *e-community*, al fine di:

- integrare le migliori pratiche operative adottate su temi specifici;
- pubblicizzare i risultati ottenuti in termini di conseguimento di realizzazioni e certificazioni ambientali e sociali;
- effettuare campagne di voto elettronico sulle varie iniziative, finalizzate a una loro valorizzazione.

Nel corso dell'anno sono stati discussi temi riguardanti la corretta esecuzione di alcune attività ad alto rischio infortuni. Ciò ha consentito di definire documenti che recepiscono le migliori modalità operative da utilizzare, condivisi dai partecipanti e divenuti quindi patrimonio della *e-community*.

E' stata inoltre aperta la discussione sulla gestione dei rifiuti di lavorazione, tema che impatta direttamente sulla Sostenibilità ambientale delle imprese e di conseguenza di Telecom Italia.

E' stata anche avviata una seconda *e-community* per il comparto degli ICT *partner*, anche questa focalizzata sui temi della Sostenibilità sociale e ambientale e dotata di un proprio sito di discussione. Il primo tema che si è scelto di trattare riguarda le modalità per ridurre gli impatti energetico-ambientali delle soluzioni ICT.

- E' stato definito un indicatore di *vendor rating* globale che considera aspetti trasversali alle varie forniture con attenzione più in generale alla sfera degli *stakeholder*. L'indicatore è composto da quattro componenti:
  - il *vendor rating* di comparto (peso 40%);
  - l'indice di Sostenibilità sociale e ambientale (peso 20%);
  - la competitività (peso 30%);
  - la regolarità della fatturazione (peso 10%).

La valutazione a livello complessivo delle *performance* dei principali fornitori sarà effettuata annualmente e consentirà di ottenere un quadro di riferimento utile per le strategie d'acquisto o per interventi sugli stessi fornitori.

In particolare la valutazione dell'Indice di Sostenibilità è ottenuta considerando gli indici di infortunistica e di correttezza contributiva nonché il possesso di certificazioni ambientali e sociali, il livello di proattività nella *e-community* e l'adozione di iniziative di risparmio energetico e di miglioramento dell'impatto ambientale.

Una prima applicazione sperimentale, relativa ai fornitori del comparto dei lavori di rete, ha evidenziato alcune aree di miglioramento delle imprese, consentendo di accrescere la sensibilità dei fornitori sui temi in esame e di perseguire in particolare l'obiettivo "infortuni zero".



---

**Tabella riepilogativa Risultati 2008 vs Obiettivi 2008 e Obiettivi 2009**


---

Argomento	Obiettivi 2008	Status	Obiettivi 2009
<b>Certificazione ISO 9001 e ISO 14001</b>	Completamento certificazioni ISO 9001 della Funzione Purchasing del Gruppo TI e ISO 14001 delle attività di Facility Management della stessa Funzione.	Raggiunto	Mantenimento certificazioni ISO 9001 della Funzione Purchasing del Gruppo TI e ISO 14001 delle attività di Facility Management della stessa Funzione.
<b>Progetto e-community</b>	Sviluppo di un progetto di e-community attraverso la creazione nel Portale Fornitori di un ambiente multimediale per: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pubblicare policy, standard, specifiche, obiettivi e best practice, nel campo della Sostenibilità;</li> <li>- stimolare l'avvio di progetti di Sostenibilità;</li> <li>- organizzare campagne di voto elettronico per i fornitori su iniziative di Sostenibilità proprie e dei fornitori.</li> </ul>	Raggiunto	Sviluppo ed estensione della e-community a ulteriori comparti e fornitori.
<b>Valutazione fornitori</b>	Calcolo di un indice di Vendor Rating Globale che tenga conto della performance dei fornitori nel campo della Sostenibilità ambientale e sociale.	Raggiunto	Introduzione di criteri ambientali, con un peso non inferiore al 10%, nelle gare di alcuni fra i principali prodotti per la commercializzazione.
<b>Controlli sui fornitori di Telecom Italia</b>	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.	Raggiunto	
<b>Controlli sui fornitori delle Società Controllate</b>	Estensione delle attività di verifica ai principali fornitori della società controllata Hansenet Telekommunikation GmbH (Germania) e richiesta d'adesione ai principi del Codice Etico del Gruppo TI.	Raggiunto	

# Le Società del Gruppo si impegnano a promuovere una competizione leale.

## Concorrenti

### ► **Strategia**

Le Società del Gruppo si impegnano 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.

### ► **Attività associativa**

#### **Attività di collaborazione con i concorrenti a livello nazionale**

##### Confindustria e associazioni di categoria

Telecom Italia è impegnata nell'attività di gestione dei rapporti associativi e nel coordinamento delle attività di rappresentanza nei confronti di Confindustria e delle associazioni che di essa fanno parte. 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.

##### Associazione per il supporto Comitato Minori in TV

Telecom Italia Media e MTV hanno sottoscritto nel 2003 il Codice di autoregolamentazione a tutela dei minori in TV. In tale ambito è stata costituita un'Associazione a cui hanno aderito, oltre a Telecom Italia Media, anche Rai, Mediaset, Federazione Radio e Televisioni (FRT) e Aeranti-Corallo per il supporto operativo del Comitato di applicazione degli impegni assunti nel Codice. Nell'ambito del Comitato, Telecom Italia Media ricopre la carica di Vicepresidente in rappresentanza delle emittenti televisive.

##### Fondazione Ugo Bordoni

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. 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.

##### DGTVi

Telecom Italia Media è associata a DGTVi (Associazione nazionale per il digitale terrestre) insieme a Rai, Mediaset, D-Free, Aeranti-Corallo e FRT. Da marzo 2008 la presidenza è in capo a Mediaset. Nell'anno 2008 l'attività dell'Associazione si

è concentrata sia sulle fasi conclusive del passaggio dalla televisione analogica a quella digitale terrestre, avvenuto in Sardegna il 31 ottobre 2008, sia sui lavori avviati nell'ambito delle *task-force* istituite per le regioni che affronteranno tale passaggio al digitale nel 2009: Valle d'Aosta, Piemonte, province di Trento e Bolzano, Lazio e Campania. Si sottolinea che Telecom Italia Media partecipa attivamente a ciascuna *task-force*.

L'Associazione ha organizzato la quarta conferenza nazionale sul digitale terrestre che si terrà a Roma il 20 e 21 gennaio 2009.

#### Comitato Nazionale Italia Digitale – CNID

Telecom Italia Media e Telecom Italia partecipano ai lavori del CNID che riunisce tutti i rappresentanti della catena del valore del mercato digitale. Il Comitato è presieduto dal Sottosegretario alle Comunicazioni che è affiancato da due vicepresidenti (AGCOM e DGTVi) e svolge la propria attività attraverso quattro diversi gruppi operativi inerenti alle seguenti aree: Tecnica e Sviluppo Reti; Monitoraggio e Dati; Comunicazione e Assistenza Clienti, Problematiche Specifiche del Servizio Pubblico Radiotelevisivo.

#### FRT

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.

#### Distretto dell'Audiovisivo e dell'ICT

Telecom Italia partecipa al Distretto, un Consorzio di circa 60 imprese che operano nei settori dell'informatica, delle TLC, del *networking* e dei media. Patrocinato dal Comune di Roma, dall'Unione degli Industriali e dalla Camera di Commercio di Roma, si è costituito in Italia per rappresentare le aziende che operano sui temi della multimedialità.

#### HD Forum

Telecom Italia e Telecom Italia Media hanno aderito in qualità di socio fondatore al Forum sull'alta definizione (HD Forum) che persegue l'obiettivo di promuovere e diffondere l'alta definizione in Italia.

L'adesione al Forum facilita l'aggiornamento costante sulle attività dei *competitor* (in particolare Sky, Mediaset e Fastweb) relative all'alta definizione e la promozione di iniziative di indirizzo normativo e di standardizzazione.

#### Auditel

Telecom Italia 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 è l'unico soggetto riconosciuto in Italia in materia di rilevazioni degli ascolti anche dagli operatori pubblicitari, che valorizzano le inserzioni pubblicitarie sui singoli canali televisivi sulla base dei dati registrati da Auditel.

#### ANFoV

Telecom aderisce ad ANFoV, Associazione per la convergenza nei servizi di comunicazione a cui partecipano operatori di rete, Internet *service provider*, autori, editori, produttori di apparati e terminali, fornitori di contenuti, di piattaforme *hardware* e *software*, di *system integration*, di accesso e di servizi, con il fine di dare vita a un tavolo di confronto dialettico per la ricerca di strategie idonee allo sviluppo di un mercato integrato.

#### **Attività di collaborazione con i concorrenti a livello internazionale**

Il Gruppo Telecom Italia, a livello internazionale, collabora con diverse organizzazioni e/o associazioni:

- ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association): associazione di settore che 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;
- GSMA (GSMA Europe): 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;
- ITU (International Telecommunications Union): 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;

- EIF (European Internet Foundation): fondazione finalizzata a sostenere politiche pubbliche volte al rapido sviluppo di Internet, della banda larga e delle tecnologie dell'informazione; riunisce parlamentari europei, operatori di TLC e manifatturieri, *software provider*, Internet *service provider* e *content provider*;
- ERT (European Round Table of Industrialists): forum che riunisce 45 *leader* dell'industria europea al fine di promuovere la competitività e la crescita dell'economia europea;
- ESF (European Services Forum): 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;
- EABC (European American Business Council): associazione con la finalità di sostenere e facilitare il dialogo transatlantico su temi industriali rilevanti per UE e USA;
- BRUEGEL (Brussels European and Global Economic Laboratory): centro studi europeo dedicato all'analisi critica dell'economia internazionale, dei principali settori industriali e del ruolo dell'UE nel contesto globale;
- ETP (European Telecommunications Platform): riunisce operatori di TLC e manifatturieri e ha come fine la promozione e la discussione di tematiche comuni inerenti le telecomunicazioni;
- BIAC (Business and Industry Advisory Committee): rappresenta le associazioni industriali dei Paesi OCSE.

Il Gruppo Telecom Italia ha inoltre avviato una serie di progetti di collaborazione con Telefonica atti ad approfondire la conoscenza reciproca degli assetti normativi dei due rispettivi mercati domestici e ad individuare la possibilità di intraprendere approfondimenti su tematiche economiche e normative con riferimento al medesimo ambito geografico.

### ► Impegni relativi alla rete di accesso

A conclusione del dialogo instaurato Telecom Italia ha assunto degli impegni precisi nei confronti di AGCOM per migliorare l'efficacia della separazione amministrativa introdotta nel 2002 (Delibera 152/02/CONS) tra la Funzione Wholesale, preposta alla vendita dei servizi agli altri operatori e le Funzioni Retail.

Gli impegni tengono in considerazione le proposte di integrazione e modifica avanzate dall'AGCOM, le considerazioni delle associazioni dei consumatori e degli operatori concorrenti e anticipano in modo sostanziale alcuni principi indicati nella proposta di Raccomandazione sulla NGA (Next Generation Access) della Commissione Europea.

Gli impegni<sup>(2)</sup>, che si suddividono in 14 gruppi a cui vanno aggiunti 3 impegni metodologici (Variazione, Scadenza, Modulazione), hanno le seguenti finalità:

- integrare e rafforzare in modo significativo il quadro regolamentare vigente in materia di parità di trattamento, sia tecnica che economica, con riferimento ai processi di produzione dei servizi di accesso all'ingrosso da parte della Funzione Open Access, preposta alla gestione della rete di accesso;
- rendere trasparenti le condizioni economiche di cessione interna (c.d. *transfer charge*) corrispondenti ai servizi SPM (Significativo Potere di Mercato) forniti da Open Access alle funzioni commerciali di Telecom Italia, attraverso una evidenza contabile separata di Open Access, necessaria a verificare l'equivalenza tra i *transfer charge* e le corrispondenti condizioni economiche applicate agli operatori;
- assicurare la soddisfazione degli operatori e dei clienti finali, anche attraverso la riduzione del contenzioso, mediante lo sviluppo e il miglioramento qualitativo della rete fissa d'accesso e dei relativi servizi;
- rendere l'evoluzione della rete fissa di accesso di Telecom più trasparente per gli operatori, attraverso la comunicazione dei Piani tecnici per la qualità e lo sviluppo delle infrastrutture;
- garantire il mantenimento di condizioni concorrenziali nella transizione verso le reti di

<sup>(2)</sup> Per una lista completa degli impegni si rinvia al sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

nuova generazione, allo scopo di assicurare la realizzazione di una rete aperta sulla base dei principi che emergono dal quadro normativo europeo e, in particolare, dalla citata proposta di Raccomandazione della Commissione Europea.

L'assunzione degli impegni è coerente con l'evoluzione delle linee strategiche di Telecom Italia, mirate ad una sempre maggiore attenzione alle esigenze dei clienti *wholesale* e *retail* e ad un rapporto sempre più costruttivo con AGCOM. Gli impegni di Telecom Italia si collocano peraltro in uno scenario di notevole apertura del mercato dell'accesso che vede già 3,85 milioni di linee in *unbundling* (a fine 2008).

Gli impegni risulteranno idonei a favorire un effettivo sviluppo della concorrenza e determineranno il superamento di gran parte dei potenziali "rischi competitivi" derivanti dalle possibili condizioni privilegiate di accesso alla rete fissa, nonché l'aumento del grado di concorrenzialità in tutti i mercati *retail* e *wholesale* collegati alla rete di accesso.

# Il Gruppo intende mantenere un rapporto collaborativo e trasparente con le Istituzioni sovranazionali e nazionali.

## Istituzioni

### ► Strategia

Il Gruppo Telecom Italia intende mantenere un rapporto collaborativo e trasparente con le Istituzioni sovranazionali e nazionali, con l'obiettivo di facilitare il dialogo su temi di interesse comune e assicurare una corretta rappresentazione della posizione del Gruppo.

### ► 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. Viene monitorato l'iter di approvazione dei principali atti legislativi aventi per oggetto le materie di interesse. A tal fine Telecom Italia interagisce con le Istituzioni nazionali competenti (Commissioni parlamentari, Ministero dello Sviluppo Economico e altri Dicasteri, Autorità locali) e 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 d'approvazione, nel 2008.

- Legge n. 31 del 28 febbraio 2008 di conversione del decreto-legge n. 248/2007 recante proroga di termini previsti da disposizioni legislative in materia finanziaria (c.d. "Decreto mille proroghe"). La legge introduce la possibilità di deroga, per televisioni che versano in particolari situazioni finanziarie, quali La7 e MTV, dall'obbligo, introdotto dalla legge finanziaria 2008, di contribuzione alle opere audiovisive europee.
- Decreto Legislativo 30 maggio 2008, n. 109 di attuazione della Direttiva 2006/24/CE riguardante la conservazione dei dati di traffico telefonico e telematico, comprese le chiamate senza risposta (c.d. "Direttiva Frattini"). Il decreto modifica notevolmente la normativa attuale prevedendo, per i fornitori di TLC, nuovi termini di conservazione di tali dati per finalità di giustizia. La legge n. 186/2008 "Conversione in legge del decreto-legge n. 151/2008 recante misure in materia di prevenzione e accertamento reati", ha modificato il decreto legislativo in oggetto, posticipando al 31 marzo 2009 i termini a partire dai quali i fornitori di TLC dovranno provvedere a taluni adempimenti, tra cui quello relativo alla conservazione delle chiamate senza risposta.
- Legge n. 101 del 6 giugno 2008, conversione in legge del decreto-legge 8 aprile 2008, n. 59 (c.d. decreto "salvafrazioni") recante disposizioni urgenti per l'attuazione di obblighi comunitari. In particolare, l'art. 8 novies subordina l'attività di operatore di

rete al rilascio di un'autorizzazione generale ai sensi del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dispone la conversione delle licenze di operatore di rete già rilasciate in autorizzazioni. Vengono inoltre modificati inasprendoli i procedimenti sanzionatori in materia di pubblicità. Ai sensi dell'art. 8 novies, è stato inoltre emanato dal Ministero dello Sviluppo Economico il Decreto ministeriale 10 settembre 2008 con il quale è stato fissato il calendario per la transizione definitiva al digitale terrestre. Il provvedimento fissa le date secondo cui nell'arco temporale di quattro anni e mezzo, da qui al 2012, le 16 aree tecniche regionali in cui è stata suddivisa l'Italia, passeranno progressivamente a una trasmissione televisiva esclusivamente digitale.

- Legge n. 133 del 6 agosto 2008 "Conversione in legge del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, recante disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria". Il provvedimento, parte integrante della manovra economica triennale governativa, contiene, tra le altre, disposizioni per lo snellimento delle procedure autorizzatorie per la realizzazione di infrastrutture di comunicazioni elettroniche (ricorso alla DIA) e misure per facilitare la posa della fibra ottica e l'utilizzo a titolo gratuito di infrastrutture civili già esistenti di proprietà di enti locali o di concessionari pubblici.
- L'art. 19 del Decreto mille proroghe, approvato dal Consiglio dei Ministri n. 31 del 18 dicembre 2008 e non ancora pubblicato in Gazzetta Ufficiale, proroga al 1° luglio 2009 il termine (contenuto nella Finanziaria 2008 e già emendato dalla manovra economica 2009) a decorrere dal quale sarà possibile intentare un'azione collettiva risarcitoria nei confronti delle imprese (c.d. "class action").
- I Disegni di legge "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile" d'iniziativa governativa, "collegati" alla finanziaria 2009, in corso d'esame da parte del Parlamento, contengono:
  - norme finalizzate allo sviluppo della banda larga e dirette a facilitare l'adeguamento delle reti di comunicazione elettroniche pubbliche e private attraverso un programma che integri finanziamenti pubblici, comunitari e privati. In particolare viene previsto lo stanziamento (per il periodo 2007/2013) di 800 milioni di euro a valere sul Fondo per interventi infrastrutturali nelle Aree Sottoutilizzate (FAS). Di particolare rilievo anche la disposizione che favorisce la tecnica di scavo in minitrincea per la posa delle infrastrutture a banda larga;
  - l'ampliamento delle aree tecnologiche previste dal "Piano Industria 2015" relative ai Progetti d'innovazione industriale, estese anche al comparto dell'ICT. Di rilievo la norma in materia di obblighi informativi alla clientela da parte dei gestori dei servizi di TLC circa le offerte commerciali proposte sul mercato, al fine di migliorare la trasparenza verso la clientela.

### ► Attività normativa europea

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

- presidio delle attività del Parlamento Europeo e Consiglio dei Ministri dell'UE del nuovo quadro normativo comunitario sulle comunicazioni elettroniche (revisione delle Direttive quadro, Accesso, Autorizzazioni, Servizio Universale e *Privacy*);
- processo di adozione della Direttiva sui pagamenti elettronici nel mercato interno;
- proposta di revisione del regolamento sul *roaming* internazionale e processo di adozione del testo di revisione di tale regolamento;
- analisi dei testi della Raccomandazione sull'accesso regolato alle NGN e sulla terminazione fissa e mobile;
- analisi dell'attività e delle decisioni degli organi europei deputati all'implementazione del quadro normativo (Comitato di settore – Cocom e Gruppo dei Regolatori Europei – ERG);
- monitoraggio delle valutazioni della Commissione Europea sui provvedimenti dell'Autorità nazionale di settore relative ai mercati suscettibili d'imposizione di obblighi ex-ante individuati dalla Raccomandazione 2007/879/CE.

# Il Gruppo intende ottimizzare l'utilizzo delle risorse naturali, migliorare la performance ambientale, diffondere una cultura sensibile all'ambiente.

## Ambiente

### ► Strategia

La strategia ambientale delle Società del Gruppo è fondata sui seguenti principi:

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

### ► Performance ambientale

Le informazioni sulla *performance* ambientale sono state ricavate elaborando dati gestionali. Nel rispetto del principio di materialità, sono state prese in considerazione soltanto le attività controllate incluse nell'area di consolidamento che soddisfano entrambi i seguenti requisiti: ricavi superiori a 300.000 euro e numero dipendenti maggiore di 40, escludendo le attività cessate/attività non correnti destinate a essere cedute.

I dati di *performance* ambientale riportati nelle pagine che seguono riguardano:

- energia;
- emissioni atmosferiche;
- acqua;
- carta;
- rifiuti.

### ► Energia

Di seguito si riportano i consumi di energia di Telecom Italia S.p.A. e del Gruppo secondo le indicazioni di contabilizzazione stabilite dal Global Reporting Initiative – GRI G3 *Guidelines*.

I consumi diretti per riscaldamento e locomozione e quelli indiretti per acquisto e consumo di energia elettrica sono esposti di seguito.



## Riscaldamento

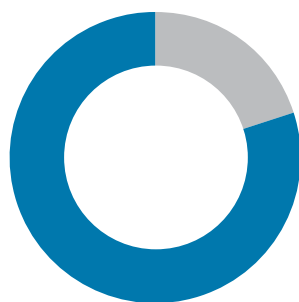
			Variazione %	
Telecom Italia S.p.A. 2008			2008 su 2007	2008 su 2006
Energia consumata da gasolio	MJ	142.647.530	-4,36%	-11,80%
Energia consumata da metano	MJ	684.483.906	-5,11%	-5,74%
Totale energia per riscaldamento	MJ	827.131.436	-4,98%	-6,84%

## Riscaldamento

		% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
Gruppo TI 2008		Domestic/BroadBand/ Brasile <sup>(*)</sup>	Media	Olivetti	
Totale energia per riscaldamento	MJ	950.005.158	91,45%	0,27%	8,28%

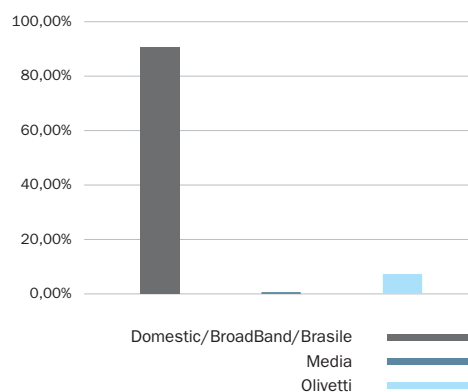
(\*) Nella presente tabella e nelle successive del capitolo Ambiente, nel perimetro Domestic/BroadBand/Brasile, sono comprese le attività domestiche di TLC fisse e mobili, nonché le relative attività di supporto, i servizi BroadBand in Germania e Olanda, le attività del Gruppo Tim Brasil. A seguito del Decreto del Governo boliviano del 1° maggio 2008 che ha previsto la nazionalizzazione delle azioni di Entel Bolivia detenute dal Gruppo Telecom Italia, Entel Bolivia è stata esclusa dalla rilevazione dei dati 2008.

Consumo di energia per riscaldamento in MJ  
Telecom Italia S.p.A.



— Energia consumata da gasolio  
— Energia consumata da metano

Consumo di energia per riscaldamento in MJ  
Gruppo TI



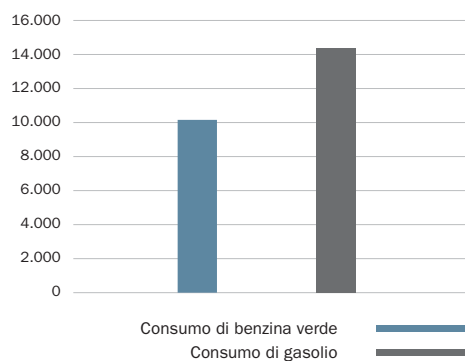
## Autotrazione

			Variazione %	
Telecom Italia S.p.A. 2008			2008 su 2007	2008 su 2006
Consumo di benzina verde	l	10.164.548	-27,63%	-40,16%
Consumo di gasolio	l	14.509.532	34,58%	62,12%
Totale energia per autotrazione <sup>(*)</sup>	MJ	844.539.630	0,96%	-2,45%

(\*) Rappresenta la conversione in Megajoule dei consumi di benzina verde e gasolio espressi in litri. Sono inclusi anche i consumi di GPL (330 litri pari a 9.890 MJ).

L'aumento del consumo di gasolio e la riduzione dei consumi di benzina sono da imputarsi al graduale cambiamento della composizione del parco auto che tende a favorire le autovetture con motori diesel.

### Combustibili per autotrazione (litri) - Telecom Italia S.p.A.



### Autotrazione

		% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
		Gruppo TI 2008	Domestic/BroadBand/ Brasile	Media	Olivetti
Totale energia per autotrazione	MJ	1.337.027.854	98,04%	0,62%	1,34%

### Numero veicoli e percorrenza

		Variazione %		
		Telecom Italia S.p.A. 2008	2008 su 2007	2008 su 2006
Numero totale di veicoli aziendali	n.	21.448	-0,51%	-3,09%
Numero veicoli a bassa emissione <sup>(*)</sup>	n.	21.097	-0,52%	-3,11%
Percorrenza totale veicoli	km	313.946.775	0,63%	-0,12%

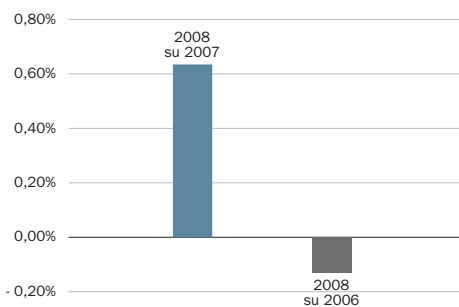
<sup>(\*)</sup> Veicoli alimentati a benzina verde, eco-diesel, biodiesel, GPL (rispondenti a standard Euro4 o superiore), elettrici o alimentati con altri combustibili a emissioni comparabili o inferiori.

### Numero veicoli e percorrenza<sup>(\*)</sup>

		% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
		Gruppo TI 2008	Domestic/BroadBand/ Brasile	Media	Olivetti
Numero totale veicoli	n.	23.252	98,42%	0,60%	0,98%
Percorrenza totale veicoli	km	351.955.120	97,28%	0,97%	1,75%

<sup>(\*)</sup> 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 Tim Participações.

### Percorrenza totale veicoli aziendali - Telecom Italia S.p.A.



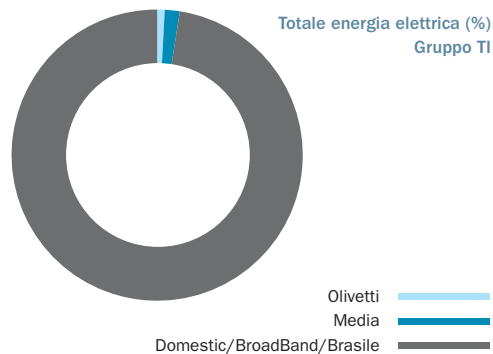
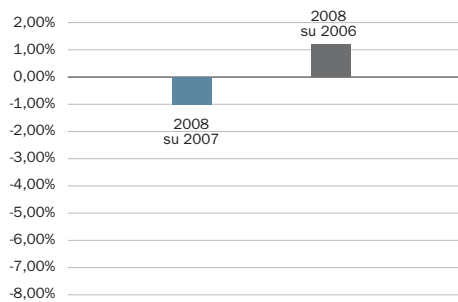
Consumi di energia elettrica per il funzionamento di impianti trasmissivi e civili/industriali.

		Energia acquistata o prodotta		
		Telecom Italia S.p.A. 2008	Variazione %	
			2008 su 2007	2008 su 2006
Energia elettrica da fonti miste <sup>(*)</sup>	kWh	2.093.422.340	-1,34%	0,79%
Energia elettrica da fonti rinnovabili	kWh	37.219.674	16,31%	24,07%
Totale energia elettrica	kWh	2.130.642.014	-1,08%	1,13%

<sup>(\*)</sup> L'energia elettrica acquistata da fonti miste equivale a 2.079 GWh. L'energia elettrica autoprodotta equivale a circa 14 GWh e proviene da un impianto di cogenerazione che produce anche energia termica per quasi 4 GWh con consumi associati pari a 3,39 milioni di m<sup>3</sup> di gas metano.

		% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
		Gruppo TI 2008	Domestic/BroadBand/Brasile	Media	Olivetti
Totale energia elettrica	kWh	2.561.248.540	97,99%	1,13%	0,88%

Energia acquistata o prodotta - Telecom Italia S.p.A.



Telecom Italia S.p.A. ha avviato una serie di progetti mirati all'ottimizzazione dei consumi energetici e alla valorizzazione delle fonti di energia rinnovabile. Tra questi ricordiamo:

- dismissione di tecnologie e piattaforme obsolete, razionalizzazione infrastruttura di rete e aggiornamento tecnologico degli impianti;
- sistemi di cogenerazione;
- utilizzo di sistemi di condizionamento alternativi nelle centrali e innalzamento delle temperature;
- utilizzo di risorse informatiche condivise e virtualizzate;
- misurazione energetica e controllo da remoto delle sale di centrale;
- sezionamento del condizionamento di uffici, centrali e Stazioni Radio Base (SRB);
- rifasamento di impianti per ridurre l'energia reattiva prelevata dalla rete;
- condivisione di SRB grazie ad accordi di *co-siting* con altri operatori;
- riduzione/razionalizzazione degli spazi;
- sperimentazione di impianti fotovoltaici tradizionali e innovativi;
- sperimentazione di alimentazioni energetiche miste (eolica e fotovoltaica);
- acquisto di energia certificata da fonti rinnovabili.

A partire dal 2009 in ambito Telecom Italia S.p.A. sarà attuato un piano di riduzione degli acquisti di energia elettrica basato sulle seguenti azioni:

- presidio del consumo energetico con l'installazione di contatori orari e sistemi di monitoraggio da remoto per il controllo continuo e in tempo reale sulle centrali telefoniche;
- ammodernamento degli impianti di alimentazione e condizionamento;

- incremento dell'autoproduzione di energia tramite impianti di trigenerazione;
- riduzione delle superfici da condizionare attraverso il sezionamento;
- innalzamento delle temperature delle centrali telefoniche e delle SRB.

Telecom Italia è tra i promotori dell'EE IOCG (Energy Efficiency Inter-Operator Collaboration Group), un gruppo di lavoro fra gli operatori del settore attivo a livello mondiale (Operatori e fornitori di apparati), volto ad accelerare la diffusione di dispositivi a basso consumo energetico e favorire lo sviluppo di opzioni tecnologiche efficienti attraverso attività di standardizzazione condivise.

L'impegno per il contenimento dei consumi energetici si concretizza anche nella collaborazione alla definizione dei Codici di Condotta sul consumo energetico degli apparati *BroadBand* e dei *Data Center*, promossi dall'Unione Europea attraverso il Joint Research Centre (JRC) e dall'ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association). L'iniziativa ha l'obiettivo di definire linee guida e *target* di consumo degli apparati volti a minimizzare i consumi energetici senza interferire con lo sviluppo tecnologico e la qualità dei servizi.

### 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 presi in considerazione i valori di traffico dati e voce da rete fissa/mobile e i consumi energetici industriali (per uso trasmissivo e di condizionamento delle centrali), civili (energia elettrica per uso ufficio, condizionamento e riscaldamento sedi) e i consumi per autotrazione.

La tabella che segue mostra l'andamento dell'indicatore di eco-efficienza negli ultimi anni.

Anno	kbit/kWh	bit/Joule	Increment. % anno 200x vs. 200x-1
2004	777.248	216	+58%
2005	1.311.676	364	+70%
2006	2.175.006	596	+63%
2007	3.144.283	873	+45%
2008	4.237.038	1.177	+35%

Nel 2008 il valore dell'indicatore è risultato di circa il 35% superiore rispetto al 2007, superando il *target* stabilito (1.130 bit/Joule). L'incremento annuale è in progressiva contrazione: le azioni di efficienza energetica e gli aumenti di traffico già conseguiti riducono i margini di ulteriore miglioramento.

L'impegno prosegue con la definizione dell'obiettivo 2009: 1.410 bit/Joule (+20% rispetto al dato 2008).

### ► Emissioni atmosferiche

Le emissioni di gas serra di Telecom Italia sono riferibili all'utilizzo di combustibili fossili, all'acquisto di energia elettrica e agli idroclorofluorocarburi (HCFC) degli impianti di condizionamento.

Analogamente alla classificazione dei consumi energetici vengono seguite le linee guida del Global Reporting Initiative (GRI G3) che rimanda alle definizioni del GHG Protocol<sup>(3)</sup> distinguendo tra emissioni dirette (Scope1: utilizzo di combustibili fossili per riscaldamento, autotrazione<sup>(4)</sup>, cogenerazione) ed emissioni indirette (Scope2: acquisto di energia elettrica ad uso industriale e civile<sup>(5)</sup>).

<sup>(3)</sup> Il GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol Initiative), istituito nel 1998 in seno al World Resources Institute e al World Business Council for Sustainable Development, supporta le imprese sul tema delle emissioni di gas serra, attraverso metodologie di calcolo e studi volti a promuovere l'innovazione e l'assunzione di responsabilità sul cambiamento climatico.

<sup>(4)</sup> Le emissioni di CO<sub>2</sub> legate all'uso di combustibili fossili per autotrazione e riscaldamento sono state calcolate seguendo le indicazioni dell'UNEP (United Nations Environment Programme Guidelines for Calculating Greenhouse Gas Emissions for Businesses and Non-Commercial Organisations - [www.unep.it/eng](http://www.unep.it/eng)).

<sup>(5)</sup> Per il calcolo delle emissioni da acquisto di energia elettrica è stato utilizzato il metodo del GHG Protocol che considera il mix energetico dei singoli Paesi. I coefficienti nazionali del GHG, espressi in grammi di CO<sub>2</sub>/kWh, sono i seguenti: Italia 405; Germania 349; Olanda 387. Per il Brasile è stato utilizzato il coefficiente elaborato dal locale Ministero dell'Energia pari a 29 grammi di CO<sub>2</sub>/kWh, in quanto ritenuto più puntuale.

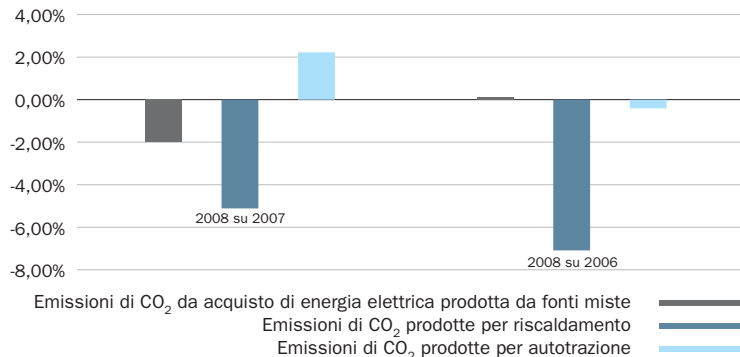
## Emissioni atmosferiche

			Variazione %	
Telecom Italia S.p.A. 2008			2008 su 2007	2008 su 2006
Emissioni di CO <sub>2</sub> da acquisto di energia elettrica prodotta da fonti miste	kg	842.189.133	-2,00%	0,12%
Emissioni di CO <sub>2</sub> da cogenerazione	kg	5.100.000	-	-
Emissioni di CO <sub>2</sub> prodotte per riscaldamento	kg	54.977.728	-4,96%	-6,99%
Emissioni di CO <sub>2</sub> prodotte per autotrazione	kg	61.451.387	2,29%	-0,39%
Totale emissioni di CO <sub>2</sub>	kg	963.718.248	-1,39%	0,18%

## Emissioni atmosferiche

			% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo		
Gruppo TI 2008			Domestic/BroadBand/ Brasile	Media	Olivetti
Emissioni di CO <sub>2</sub> da acquisto di energia elettrica prodotta da fonti miste	kg	902.476.843	98,35%	1,29%	0,36%
Emissioni di CO <sub>2</sub> da cogenerazione	kg	5.100.000	100%	-	-
Emissioni di CO <sub>2</sub> prodotte per riscaldamento	kg	63.050.162	91,48%	0,26%	8,26%
Emissioni di CO <sub>2</sub> prodotte per autotrazione	kg	98.059.571	97,99%	0,64%	1,37%
Totale emissioni di CO <sub>2</sub>	kg	1.068.686.576	97,91%	1,17%	0,92%

### Variazione emissioni - Telecom Italia S.p.A.



Le emissioni di CO<sub>2</sub> sono calcolate utilizzando il coefficiente di conversione elaborato dal GHG Protocol per l'Italia pari a 405 gr CO<sub>2</sub>/kWh.

Lo Scope3 definisce le emissioni atmosferiche indirette che non rientrano nel perimetro dello Scope2. Si stima che tali emissioni per Telecom Italia S.p.A. siano pari a:

- 68 milioni di kg di CO<sub>2</sub> per gli spostamenti casa-lavoro;
- 16 milioni di kg di CO<sub>2</sub> per gli spostamenti aerei per trasferte lavorative;
- 4 milioni di kg di CO<sub>2</sub> relativi ai gruppi elettrogeni, gestiti da fornitori, funzionanti presso Stazioni Radio Base;
- 40 milioni di kg di CO<sub>2</sub> relativi alle dispersioni di gas HCFC.

I gas HCFC, oltre ad essere qualificati come gas serra con elevato *global warming potential*<sup>(6)</sup>, sono ozonolesivi. A partire dal 1° gennaio 2010 sarà vietato l'uso di HCFC vergini nella manutenzione, mentre è consentito l'utilizzo di HCFC rigenerati fino al 2014. Dal 2015 sarà vietato l'uso di HCFC riciclati e rigenerati.

<sup>(6)</sup> Il Global Warming Potential (GWP) è la misura di quanto uno specifico gas contribuisca all'effetto serra. Questo indice è basato su una scala relativa che confronta il gas considerato con un'uguale massa di biossido di carbonio il cui GWP è per definizione pari a 1. Il GWP dell'HCFC utilizzato è pari a 1.780.

In Telecom Italia sono già stati da tempo avviati interventi di adeguamento e sostituzione di tali sostanze con altre non aventi effetti dannosi per l'ambiente.

### Cambiamento climatico

La necessità di ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> deriva da evidenze scientifiche a sostegno del nesso di causa/effetto tra le emissioni di gas serra e i cambiamenti climatici.

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 dal Gruppo per contrastare il cambiamento climatico si basa su due livelli d'azione:

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

Per quanto riguarda la riduzione delle emissioni atmosferiche di Telecom Italia S.p.A. nel 2008 si ricordano le seguenti attività:

- Sostituzione di auto a *standard* Euro3 con vetture Euro4. L'ammodernamento del parco auto ha riguardato oltre 5.200 auto e ha comportato una riduzione di circa il 30% rispetto alle emissioni che sarebbero state prodotte dai veicoli dimessi (pari a poco meno di 3.000 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> evitate).
- Ammodernamento delle centrali termiche alimentate a gasolio con impianti prevalentemente alimentati a metano. Le trasformazioni effettuate nel 2008 hanno determinato una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> pari a 200 tonnellate.
- I progetti per l'ottimizzazione dei consumi di energia hanno consentito, rispetto al 2007, un risparmio complessivo dell'1,39% delle emissioni di CO<sub>2</sub>, pari a 12.000 tonnellate. Tale risultato deriva dalla riduzione degli acquisti di energia elettrica da fonti miste, dall'autoproduzione di energia da impianti di cogenerazione, dall'incremento degli acquisti di energia rinnovabile e da una maggiore efficienza nell'utilizzo dei combustibili fossili.

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<sup>(7)</sup>:

- 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 "Studio e sperimentazione di servizi innovativi" del capitolo Clienti, utilizzando le informazioni ottenute dai terminali mobili, permettono di gestire il traffico in modo più efficiente, riducendo i tempi di percorrenza e quindi le emissioni di anidride carbonica.

Anche nella misurazione e nella rappresentazione delle emissioni di gas serra il Gruppo ha raggiunto importanti risultati, riconosciuti dal Carbon Disclosure Project (CDP). Il CDP è un'iniziativa internazionale, giunta al sesto anno di attività, che fornisce indicazioni su come misurare e rappresentare le emissioni di gas serra stimolando le aziende a focalizzarsi sulla gestione dei rischi e delle opportunità emergenti dal cambiamento climatico. Il Gruppo partecipa all'iniziativa fin dal 2005 e quest'anno ha conseguito il miglior risultato tra le aziende italiane appartenenti all'indice "Global500": con un punteggio di 81 punti su 100, la *performance* è stata definita "*remarkable*" dagli stessi organizzatori.

Con particolare riferimento al tema del cambiamento climatico Telecom Italia partecipa a diverse iniziative che interessano il settore dell'ICT promosse da organismi quali: CSR Europe, EE IOCG, ITU, ETNO, ETSI, GeSi, Sodalitas.

<sup>(7)</sup> E' stato stimato che 100 milioni di audioconferenze al posto di spostamenti fisici porterebbero al risparmio di più di 2 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> e che se 10 milioni di utenti riceversero le fatture relative ai servizi telefonici on line al posto delle fatture tradizionali cartacee si avrebbe un risparmio di circa 11.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>. 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](http://www.etno.be/sustainability)).

## ► Acqua

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

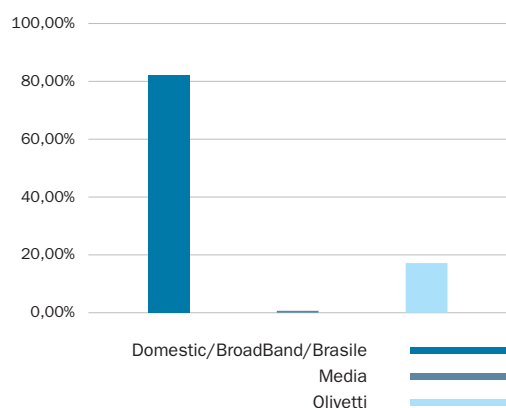
### Consumo di acqua

		Variazione %		
Telecom Italia S.p.A. 2008		2008 su 2007	2008 su 2006	
	m <sup>3</sup>	4.542.774	9,53%	7,64%

### Consumo di acqua

		% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
Gruppo TI 2008		Domestic/BroadBand/ Brasile	Media	Olivetti	
	m <sup>3</sup>	5.884.493	82,83%	0,42%	16,75%

### Consumo di acqua - Gruppo TI



## ► Carta

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

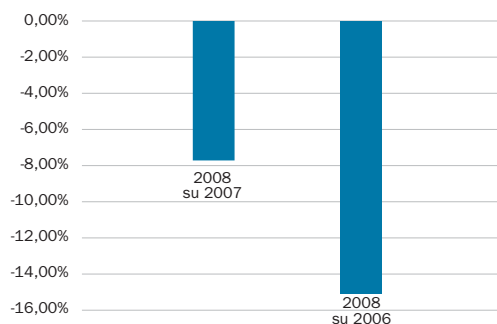
### Carta per uso ufficio

		Variazione %		
Telecom Italia S.p.A. 2008		2008 su 2007	2008 su 2006	
Carta non riciclata acquistata	kg	311.305	-20,48%	-59,83%
Carta riciclata acquistata	kg	356.139	7,44%	4.516,19%
Totale carta acquistata	kg	667.444	-7,68%	-14,72%

Per Telecom Italia S.p.A. la riduzione della carta acquistata è stata ottenuta attraverso iniziative di contenimento dei consumi. L'acquisto di carta riciclata in sostituzione della carta in fibra vergine per uso ufficio è iniziato alla fine del 2006: ciò spiega il notevole incremento percentuale rispetto a quell'anno. L'attività di raccolta differenziata dei rifiuti prodotti negli uffici, organizzata in tutte le principali sedi aziendali, ha consentito nel corso dell'anno l'avvio a riciclo di 10.835 tonnellate di carta utilizzata.

Nel corso degli ultimi mesi del 2008 si è cominciato ad utilizzare, per uso ufficio, carta a basso impatto ambientale proveniente da foreste certificate e gestite secondo i rigorosi *standard* ambientali del *Forest Stewardship Council* (FSC). Nel 2009 Telecom Italia S.p.A. si impegna ad acquistare il 90% della carta per uso ufficio di tipo certificato FSC.  
 A partire da febbraio 2009, per limitare gli impatti ambientali del processo di fatturazione, si sta utilizzando carta certificata FSC per la stampa e l'invio del Conto Telecom Italia alla clientela *consumer* e *business*.

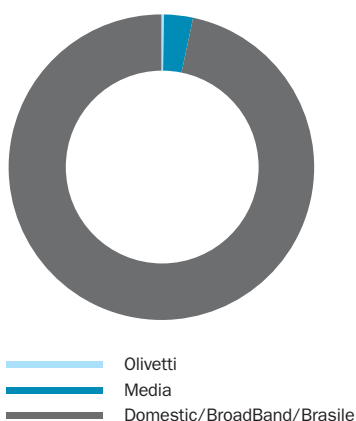
Totale carta acquistata (kg) - Telecom Italia S.p.A.



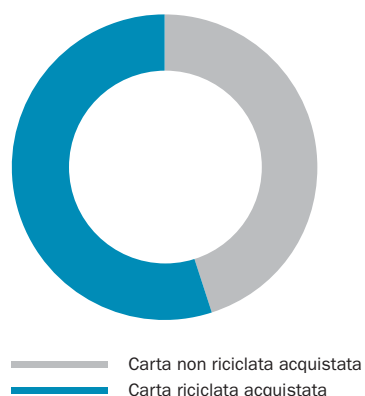
**Carta per uso ufficio**

	Gruppo TI 2008	% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo		
		Domestic/BroadBand/ Brasile	Media	Olivetti
Carta non riciclata acquistata	kg 404.952	94,32%	4,81%	0,87%
Carta riciclata acquistata	kg 466.105	99,33%	0,67%	-
Totale carta acquistata	kg 871.057	97,00%	2,60%	0,40%

Totale carta acquistata (%) - Gruppo TI



Carta riciclata e non riciclata acquistata Gruppo TI





## ► Rifiuti

I dati indicati nella tabella si riferiscono alle quantità di rifiuti conferiti<sup>(8)</sup> e contabilizzati per legge<sup>(9)</sup>.

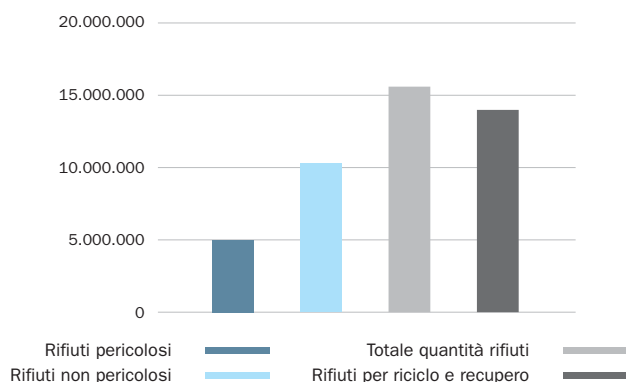
### Rifiuti conferiti<sup>(\*)</sup>

		Variazione %		
Telecom Italia S.p.A. 2008		2008 su 2007	2008 su 2006	
Rifiuti pericolosi	kg	5.120.123	75,73%	80,35%
Rifiuti non pericolosi	kg	10.784.584	-16,92%	39,78%
Totale quantità rifiuti	kg	15.904.707	0,07%	50,70%
Rifiuti per riciclo e recupero	kg	14.106.145	-9,33%	40,64%
Rapporto tra quantità di rifiuti riciclati/ recuperati e rifiuti totali		88,69%	-9,39%	-6,67%

(\*) I dati non includono i pali telefonici.

L'incremento di rifiuti pericolosi per Telecom Italia S.p.A. è dovuto allo smaltimento di batterie al piombo e di terra e rocce di scavo provenienti da bonifiche. L'aumento delle terre e rocce da scavo ha determinato la diminuzione del rapporto tra la quantità di rifiuti inviati a riciclo/recupero rispetto al totale rifiuti conferiti.

Rifiuti conferiti (kg) - Telecom Italia S.p.A.



### Rifiuti conferiti

% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo				
	Gruppo TI 2008	Domestic/BroadBand/ Brasile	Media	Olivetti
kg	19.603.617	92,73%	0,82%	6,45%

L'attività di raccolta differenziata dei rifiuti prodotti negli uffici è proseguita con successo nel corso del 2008 ed è stata estesa anche alle sedi con meno di 100 dipendenti. Sono state attivate ulteriori 123 sedi e ad oggi il servizio è attivo su 230 sedi sull'intero territorio nazionale. Su quattro sedi è stata avviata una sperimentazione consistente nel posizionamento dei contenitori per la raccolta nelle stanze oltre che nei corridoi.

<sup>(8)</sup> Per "rifiuti conferiti" si intendono i rifiuti consegnati al trasportatore per l'avvio a riciclo e recupero o smaltimento. Dalle verifiche effettuate nel 2007 nell'ambito dei rifiuti tecnologici su circa 6.000.000 kg di rifiuti consegnati al trasportatore per l'avvio a riciclo e recupero, il 97% è stato effettivamente riciclato e recuperato mentre il rimanente 3% è stato smaltito.

<sup>(9)</sup> 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.

Per contribuire alla riduzione dei rifiuti prodotti Telecom Italia S.p.A. nel corso del 2008 ha inoltre effettuato la rigenerazione di 490.000 apparati di proprietà: 247.000 modem, 19.000 set top box per IPTV, 139.000 terminali fissi e 85.000 terminali mobili.

Riguardo all'applicazione della normativa europea relativa al trasporto su strada di merci pericolose (ADR – “*Agreement concerning the international carriage of Dangerous goods by Road*”), sono stati svolti programmi di formazione rivolti agli addetti dei Servizi di Prevenzione, Protezione e Ambiente e al personale operativo in tale attività. E' proseguita l'effettuazione di specifici controlli durante i ritiri dei rifiuti da parte dei trasportatori.

Relativamente ai Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE), regolamentati dal D.Lgs. 151/05, Telecom Italia si configura in alcuni casi come produttore e in ogni caso come distributore di determinate apparecchiature ed è tenuta pertanto a organizzare la gestione del loro fine vita per gli aspetti che le competono.

Per presidiare efficacemente la tematica dei RAEE, in attesa dell'emanazione (tuttora incompleta) dei decreti attuativi del D.Lgs. necessari a rendere operativo il processo, Telecom Italia S.p.A. ha costituito un apposito gruppo di lavoro che ha svolto, tra le altre, le seguenti attività:

- è stata formalizzata l'adesione al Consorzio specializzato nella gestione di fine vita delle apparecchiature (Consorzio Re-Media);
- sono stati definiti i processi di raccolta e selezione dei RAEE per ognuno dei canali di vendita diretti;
- sono state inserite nelle condizioni contrattuali di acquisto opportune clausole in merito sia alla tematica RAEE che RoHS<sup>(10)</sup>.

A seguito dell'Accordo di Programma per la gestione dei pali telefonici in legno disinstallati, sottoscritto nel 2003, previo parere favorevole della Conferenza Stato-Regioni-Province autonome, con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio, il Ministero delle Attività Produttive e le imprese di produzione e di recupero, è proseguita anche nel 2008 l'attività di dismissione con la sostituzione o l'eliminazione di 152.060 pali.

### ► Emissioni elettromagnetiche e sonore

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.

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

- i livelli di campo elettromagnetico 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 elettromagnetico 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.

In base ai controlli effettuati sul territorio italiano, le emissioni elettromagnetiche generate singolarmente 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.

<sup>(10)</sup> Direttiva Europea 2002/95/CE sulla restrizione dell'uso di determinate sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche (Restriction of Hazardous Substances Directive).

Il Gruppo ottimizza anche le emissioni derivanti dalle Stazioni Radio Base (SRB) della telefonia mobile. Nel 2008 è stato raggiunto e superato l'obiettivo di installazione di seconde portanti con il fine di riduzione della potenza di campo complessivamente emessa dalle SRB, in periodi di massimo traffico voce. L'utilizzo di due portanti a radiofrequenza, legata anche allo sviluppo della copertura "High Speed", consente a parità di traffico veicolato una potenza totale emessa dalla Stazione inferiore del 15%. La riduzione di potenza teorica del campo elettromagnetico emesso è stata verificata attraverso prove di laboratorio effettuate in TILab.

Analoga attenzione viene posta in relazione alle emissioni relative ai terminali mobili sulle bande GSM 900MHz, DCS 1800MHz e UMTS. Nel 2008 è stato sottoposto a qualificazione SAR il 100% dei modelli di terminali cellulari tecnologicamente innovativi e di ampia diffusione in Italia e il 25% dei modelli di terminali brasiliani.

Prosegue l'accordo con Vodafone per la condivisione dei siti di accesso alla rete mobile (nel 2008 ha riguardato 1.000 siti) riguardanti le infrastrutture passive: pali e tralicci, impianti elettrici e di condizionamento, infrastrutture civili. Tale accordo dà attuazione all'indirizzo espresso dal Codice per le Comunicazioni Elettroniche, favorendo un utilizzo più efficiente delle infrastrutture di rete nelle aree cittadine e in quelle rurali. L'accordo prevede che ciascun operatore, 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.

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](http://www.telecomitalia.it) (Sostenibilità/Hot Topics/Elettromagnetismo e impatti sulle comunità locali).

Sul fronte della riduzione dell'inquinamento acustico sono proseguite le verifiche delle emissioni sonore degli impianti aziendali e nel corso del 2008 sono stati bonificati 96 siti che avevano evidenziato criticità.

### ► Responsabilità di prodotto

Per migliorare il profilo di *product stewardship* aziendale, i prodotti/servizi commercializzati da Telecom Italia S.p.A. vengono esaminati anche in funzione dei seguenti criteri:

- salute e sicurezza dei consumatori;
- etichettatura di prodotti e servizi (*labelling*);
- comunicazioni di *marketing*;
- rispetto della *privacy*;
- conformità alle normative applicabili;
- impatto ambientale del prodotto.

I prodotti commercializzati sono soggetti a test tecnici indirizzati ad assicurare la loro conformità a Direttive Europee e alle 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 certe sostanze nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- la normativa RAEE sullo smaltimento dei prodotti a fine ciclo di vita.

Test di qualità vengono condotti sui prodotti per verificare la loro corrispondenza con i requisiti ambientali e di sicurezza concordati con i fornitori. Per le verifiche condotte sui terminali mobili si rinvia al paragrafo precedente.

Nel corso del 2008 la metodologia dell'Analisi del Ciclo di Vita (Life Cycle Assessment - LCA) è stata applicata a 22 prodotti per commercializzazione (cellulari, terminali fissi, fax e stampanti), nell'ambito del progetto *Green Procurement*.

L'approccio LCA consente, tra l'altro, la valutazione dei carichi energetici e ambientali associati ad un prodotto/servizio lungo l'intero ciclo di vita.

Telecom Italia ha inoltre condotto in collaborazione con l'Università di Palermo – Dipartimento di Ingegneria Chimica dei processi e dei materiali – un'analisi sui materiali per la costruzione

del guscio dei telefoni cordless e della relativa cavetteria nell'ambito dello sviluppo di un nuovo terminale mobile a ridotto impatto ambientale.

L'analisi, effettuata con metodologia LCA, ha confrontato un copolimero di origine fossile (acrilonitrile butadiene stirene, ABS) con un polimero biodegradabile proveniente da fonti rinnovabili (acido polilattico, PLA). La valutazione ha riguardato tre macro-categorie: Salute Umana, Ecosistema e Sfruttamento delle Risorse. Il PLA è risultato di minore impatto complessivo e potrà sostituire l'ABS normalmente utilizzato nella produzione dei terminali.

### ► **Formazione/Informazione**

Le azioni rivolte al sostegno di una cultura ambientale diffusa costituiscono uno stimolo essenziale alla collaborazione e all'impegno consapevole di ognuno nello sviluppo sostenibile delle attività del Gruppo. Sono stati trattati temi di generale interesse e un'enfasi particolare è stata posta sulla formazione specialistica del personale.

Sono stati pubblicati sulla Intranet aziendale, all'interno del sito "Progetto Ambiente", articoli volti a diffondere informazioni su temi specifici. I contenuti sono stati sviluppati per fornire una trattazione generale e focalizzare l'attenzione sui problemi e le opportunità in relazione alle attività del Gruppo. Di seguito le tematiche trattate:

- Impresa e Ambiente: un legame da comprendere
- Progetto Ambiente
- Sistema di Gestione Ambientale
- *Life Cycle Assessment*
- *Mobility Management*
- Risparmio energetico ed energie rinnovabili
- Riduzione delle emissioni
- Inquinamento elettromagnetico
- *Green Procurement*
- Gestione dei rifiuti
- Inquinamento del suolo
- Riduzione del consumo di carta e sostituzione della carta vergine con carta riciclata.

E' stato pubblicato un articolo nella rivista interna "noi.magazine" riguardante lo sviluppo del Sistema di Gestione integrata Sicurezza e Ambiente nei *customer care* ed è proseguita la pubblicazione del bollettino "noi.flash", dedicato ai temi della responsabilità d'impresa, con articoli riguardanti la raccolta differenziata e la mobilità sostenibile.

Si è tenuta la prima edizione del seminario "Gestione delle Emergenze Ambientali" progettato specificamente per incrementare internamente all'Azienda la sensibilità alla prevenzione dell'inquinamento del suolo e ad approfondire la corretta gestione degli eventuali sversamenti di gasolio.

E' proseguita la campagna informativa *on line* dedicata a tutto il personale aziendale con contenuti riguardanti le iniziative proposte in campo ambientale all'interno dell'Azienda che includono la celebrazione della Giornata Mondiale dell'Ambiente, l'avvio della sperimentazione della raccolta differenziata della carta nelle stanze, l'indagine sulla mobilità casa-lavoro.

### ► **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.

Il Gruppo ha promosso nel corso degli anni la realizzazione di tali sistemi quali strumenti per garantire l'efficace gestione, la prevenzione e la continua riduzione degli impatti ambientali nell'ambito dei processi lavorativi. I SGA del Gruppo finora sviluppati hanno conseguito la certificazione ISO 14001; a questi si aggiunge un Sistema Integrato Sicurezza e Ambiente in due *customer care* (Roma e Napoli), che ha conseguito le certificazioni ISO 14001 e OHSAS 18001. A seguito della modifica dell'assetto organizzativo, è stata portata a compimento la costruzione

dell'SGA della nuova struttura Acquisti Immobiliari e Facility Management con conseguimento di certificazione ISO 14001. E' stato inoltre implementato un nuovo progetto volto a integrare le attività confluite nella struttura Technology & Operations nel Sistema di Gestione Integrato Sicurezza Qualità e Ambiente già certificato ISO 14001.

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

### ► **Progetto Ambiente**

Avviato nel 2004, Progetto Ambiente mira a garantire il miglioramento delle prestazioni aziendali relative alle principali tematiche ambientali.

Il Progetto si avvale di un Comitato operativo, con compiti propositivi, e di uno *Steering Committee* che approva i progetti proposti, assicurandone la relativa copertura economica. Nel corso del 2008 entrambi i Comitati hanno subito alcune modifiche nella loro composizione in ragione del nuovo assetto organizzativo aziendale.

Sono stati costituiti nuovi gruppi di lavoro incentrati su: il *green procurement*, la contabilità ambientale, la prevenzione dell'inquinamento del suolo e le bonifiche dei siti contaminati, la gestione dei pali.

Sono proseguite le attività degli altri gruppi che trattano: il Sistema di Gestione Ambientale di Telecom Italia Media Broadcasting, l'organizzazione della gestione dei rifiuti derivanti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, l'intervento sugli impianti di condizionamento funzionanti con gas lesivi dello strato di ozono, 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 di 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 qualifica SAR dei terminali cellulari, la promozione di iniziative di cultura, formazione e informazione ambientale. Il sito "Progetto Ambiente" sulla Intranet aziendale è stato utilizzato per veicolare al meglio i contenuti delle iniziative ed è stata sviluppata una sezione dedicata ai quesiti dei dipendenti su tematiche ambientali.

# Il Gruppo tiene in considerazione la rilevanza sociale dei servizi di TLC.

## Comunità

### ► Strategia

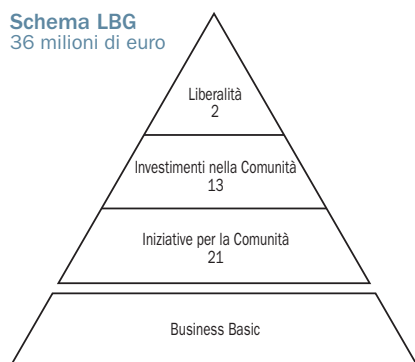
Le Società del Gruppo intendono contribuire al benessere economico e alla crescita delle comunità nelle quali operano attraverso l'erogazione di servizi efficienti e tecnologicamente avanzati. In coerenza con tali obiettivi e con gli impegni assunti verso gli *stakeholder*, la ricerca e l'innovazione 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, le Società del Gruppo tengono in considerazione la rilevanza sociale dei servizi di TLC, rispondendo ai bisogni della collettività anche nelle sue componenti più deboli. Le Società del Gruppo considerano con favore e, se del caso, forniscono sostegno a iniziative sociali, culturali ed educative orientate alla promozione della persona e al miglioramento delle sue condizioni di vita.

### ► Classificazione dei contributi secondo il modello LBG

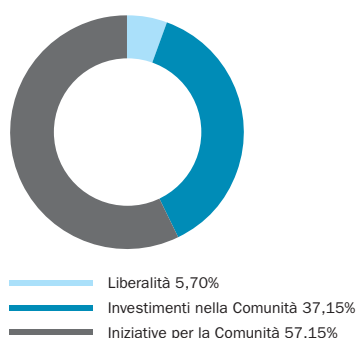
I contributi delle società del Gruppo Telecom Italia alla Comunità, calcolati secondo le linee guida del London Benchmarking Group (LBG), ammontano nel 2008 a circa 36 milioni di euro (32 milioni di euro nel 2007), pari all'1,25% dell'Utile Prima delle Imposte. Il calcolo dei contributi è stato effettuato utilizzando dati gestionali, in parte oggetto di stime. Il LBG, fondato nel 1994, è un'associazione a cui aderiscono oltre 100 grandi società internazionali e rappresenta lo *standard* di riferimento a livello mondiale per la classificazione dei contributi volontari delle aziende 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<sup>(11)</sup>:

<sup>(11)</sup> 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.

**Schema LBG**  
36 milioni di euro



**Ripartizione % del contributo alla Comunità del Gruppo Telecom Italia**



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

<p><u>Liberalità</u> Supporto occasionale a un ampio range di buone cause in risposta ai bisogni e agli appelli di organizzazioni comunitarie, anche attraverso partnership 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 marketing. 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><u>Investimenti nella Comunità</u> 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><u>Iniziative per la Comunità</u> Attività generalmente svolte dal settore commerciale a supporto diretto del successo dell'azienda anche in partnership con organizzazioni umanitarie.</p>	<p>Sponsorizzazione di eventi, pubblicazioni e attività per la promozione del brand e della corporate identity. Cause Related Marketing, vendite promozionali. Supporto alla ricerca scientifica e universitaria e a organizzazioni umanitarie. Cura dei clienti con bisogni particolari. Attività di Protezione Civile.</p>
<p><u>Business Basics</u> Attività di core business 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 Digital Divide. Interventi di saving energetico. Riduzione impatto visivo/acustico degli apparati di telefonia. Soluzioni per la sanità elettronica. Servizi e prodotti per diversamente abili e anziani.</p>

## ► La Fondazione Telecom Italia

Nel corso del 2008 è stata costituita la Fondazione Telecom Italia, operativa dal 2009. La Fondazione è una delle espressioni della strategia di Sostenibilità del Gruppo Telecom Italia nei confronti della Comunità. Con la sua costituzione Telecom Italia intende rafforzare l'impegno del Gruppo a favore delle comunità in cui opera, promuovendo idee e progetti volti a migliorare le condizioni di vita delle persone. In particolare la Fondazione è attiva:

- nel campo del sociale, sviluppando progetti educativi e assistenziali dedicati alle categorie e alle fasce di popolazione meno protette o svantaggiate;
- nello sviluppo di progetti dedicati all'educazione, all'istruzione e alla ricerca scientifica;
- nella tutela del patrimonio storico-artistico, sviluppando modi e forme innovativi di fruizione e diffusione della conoscenza.

Il Presidente della Fondazione, il professor Joaquín Navarro-Valls, si avvarrà del supporto di un Comitato Scientifico di Indirizzo, composto da esperti dei diversi ambiti d'intervento, per la definizione del piano operativo delle attività.

La Fondazione Telecom Italia – che ha sede a Roma – è una fondazione d'impresa di tipo erogativo, dotata di un fondo di gestione legato alla redditività del Gruppo Telecom Italia. Per il 2009 l'impegno finanziario previsto è pari allo 0,5 per mille dell'EBITDA consolidato, relativo all'anno 2008.

## ► Principali attività 2008

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

### LIV. 1 – Liberalità

#### **SMS, telefonate solidali e Clicksolidale**

Anche nel 2008 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.

Sono state più di 90 le iniziative di raccolta fondi attivate nel corso dell'anno 2008. Tra queste ricordiamo:

- la Giornata per la Ricerca sul Cancro 2008, a favore dall'AIRC (Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro);
- l'iniziativa "Stelle di Natale 2008", a favore dell'AIL (Associazione Italiana per la Lotta alle Leucemie);
- il Progetto di Ricerca sulle Malattie Rare, a favore della Fondazione Telethon.

Nell'ambito della raccolta fondi per Telethon, Telecom Italia ha lanciato "Clicksolidale", un nuovo sistema di donazione per le campagne di raccolta fondi delle associazioni non profit. Tale sistema si affianca agli altri meccanismi esistenti quali, per esempio, quello dell'SMS solidale che ha rivoluzionato le raccolte degli ultimi anni. Si tratta di un metodo di pagamento via web che permette, clickando sull'apposita icona, di donare 5 o 10 euro con addebito diretto sulla bolletta Alice ADSL. Anche per gli importi donati tramite Clicksolidale è prevista l'esenzione dall'IVA.

### LIV. 2 - Investimenti nella Comunità

#### **!Sou Ligado**

Iniziato nel 2004 in *partnership* con l'organizzazione non governativa Visão Mundial, il progetto !Sou Ligado (Sono connesso!) prevede che piccoli e medi imprenditori possano usufruire di servizi di telefonia mobile per sviluppare la propria attività con l'ausilio della tecnologia ICT. Come già pianificato inizialmente, nel 2007 e nel 2008 il progetto si è autofinanziato attraverso lo strumento del micro-credito e il Gruppo non ha più destinato ulteriori risorse finanziarie all'iniziativa, la cui gestione è passata totalmente in capo a Visão Mundial.

#### **Musica nelle scuole**

Il progetto, nato dalla collaborazione tra le società del mobile del Gruppo in America Latina e il Governo brasiliano, è partito nel 2003 con l'obiettivo di favorire, attraverso l'educazione



musicale, l'inclusione sociale di bambini e adolescenti che vivono in situazioni a rischio in 13 città del Brasile. Durante i corsi di musica vengono impartite nozioni di educazione civica e di convivenza pacifica. In molti casi le conoscenze musicali acquisite hanno permesso l'inserimento nel mondo del lavoro.

Ad oggi 20.540 studenti provenienti da 62 scuole pubbliche hanno beneficiato del progetto.

### **Telecom Alleniamoci alla vita**

È un progetto ludico-educativo, rivolto al mondo della scuola per contribuire alla crescita culturale, civile e sociale dei giovani attraverso l'educazione motoria e lo sport. Il progetto copre l'intero territorio italiano e si rivolge agli studenti delle scuole primarie (elementari), secondarie di primo grado (medie) e secondo ciclo (superiori), mettendo a disposizione di alunni, genitori e docenti un insieme di strumenti educativi e materiali didattici pluridisciplinari appositamente modulati per le tre fasce di età. Per l'anno scolastico 2007-2008 sono stati prodotti e distribuiti alle scuole circa 8.000 kit.

Per le scuole elementari e medie è stato bandito un concorso basato sull'elaborazione di vari contributi, singoli e di gruppo, sui valori delle Olimpiadi. Nove studenti hanno vinto un viaggio a Pechino per assistere alle Olimpiadi.

### **Pony della Solidarietà**

È un'iniziativa nata nel 1997 in collaborazione con gli Assessorati alle Politiche Sociali e con alcune tra le maggiori associazioni di volontariato di sei importanti città italiane (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli e Palermo), 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 di diverso tipo (assistenza, compagnia, accompagnamento, ecc.). Gli operatori dei Comuni, collegati a una centrale operativa, smistano le chiamate ai cellulari dei volontari che si attivano prontamente, specialmente durante i mesi estivi, più critici dal punto di vista assistenziale.

Oltre a fornire gli strumenti tecnici, Telecom Italia contribuisce all'iniziativa finanziando le associazioni non profit che partecipano al progetto, per creare e gestire, attraverso l'intervento dei volontari, la rete di assistenza sociale. Nel corso del 2008 sono stati effettuati oltre 35.000 interventi.

## **LIV. 3 - Iniziative per la Comunità**

### **Tim Mobile Speak**

Nato in collaborazione con Loquendo (società del Gruppo) e Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti, "Tim Mobile Speak" è una versione più evoluta del "Tim Talks". Si tratta di un software che consente ai ciechi, 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, navigare su Internet, utilizzare orologio e sveglia.

L'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti garantisce, in accordo con TIM, un servizio di assistenza post-vendita dedicato, finalizzato alla risoluzione dei problemi connessi all'uso della nuova applicazione.

Come "Tim Talks" in passato, anche "TIM Mobile Speak" è disponibile gratuitamente, con l'acquisto di un nuovo terminale compatibile, presso i maggiori punti vendita TIM/Telecom Italia.

### **Matti per il blog**

Telecom Italia sostiene la Fondazione Lighea, che si occupa di persone con disagio psichico e fornisce sostegno alle loro famiglie.

In particolare, con l'iniziativa "Matti per il blog", Telecom Italia ha messo a disposizione le proprie risorse tecnologiche per la nascita di un blog all'interno della comunità terapeutica.

Al diario in rete possono accedere tutti i pazienti maggiorenni affetti da disagio psichico grave, in cui la sofferenza ha prodotto effetti collaterali quali inerzia, isolamento, esclusione sociale; la possibilità di uno scambio di idee con il mondo circostante, unita a un'ideale terapia riabilitativa

e farmacologica, può essere un valido aiuto per il loro graduale reinserimento sociale. La creazione del blog non ha effetti positivi solo per i pazienti ma contribuisce ad abbattere la distanza e la paura che spesso le persone hanno della malattia psichica e di chi ne è affetto.

### **Festival della Scienza**

Telecom Italia ha sostenuto anche nel 2008, in qualità di *partner* fondatore, il Festival della Scienza di Genova, una tra le più importanti manifestazioni in Italia ed Europa dedicate alla divulgazione della cultura scientifica presso la Comunità. L'edizione 2008, incentrata sui temi della diversità, è stata visitata da 250 mila persone. Lo spazio Telecom Italia, dedicato alle onde elettromagnetiche, è stato quello che ha riscosso il maggiore successo di pubblico, con oltre 40 mila visitatori.

### **L'innovazione tecnologica e di servizio attraverso le collaborazioni universitarie**

Telecom Italia Lab promuove l'innovazione tecnologica e di servizio anche attraverso un rapporto di collaborazione con il mondo universitario. Con il Politecnico di Milano, nell'ambito del Corso di laurea magistrale in Design, è stata avviato un progetto finalizzato a rendere maggiormente accessibili e fruibili i servizi, non solo telefonici, erogati al pubblico.

Nell'ambito di tale corso di laurea è stato attivato il laboratorio "Servizi Innovativi per Forme di Vita Sostenibili" che propone la progettazione di servizi per gruppi di persone accomunate da una stessa tematica di tipo sociale o ambientale, ad esempio servizi per stranieri interessati a integrarsi all'interno di una comunità con le loro stesse problematiche. Per questo laboratorio Telecom Italia ha messo a disposizione le competenze tecnologiche, di rete e di servizio ICT, fornendo quanto necessario alla progettazione e al *design* dei servizi basati sulla telefonia mobile e sulle sue evoluzioni Web 2.0, mentre la Provincia di Milano ha dato dei "Case Study" reali di servizi sociali da innovare attraverso l'ICT.

### **Business Basics**

#### **Soluzioni per la Sanità Elettronica**

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

- **MYDoctor@Home:** è un servizio che consente ai pazienti affetti da patologie croniche il monitoraggio dei propri parametri fisiologici (peso corporeo, pressione arteriosa, frequenza cardiaca, saturazione dell'ossigeno ematico, glicemia, spirometria, elettrocardiogramma, ecc.) direttamente da casa, attraverso il telefono cellulare. La piattaforma tecnologica che abilita questo servizio è stata sviluppata da Telecom Italia. Appositi dispositivi portatili rilevano direttamente i parametri richiesti dal medico e, grazie alla tecnologia bluetooth di cui sono dotati, inviano le informazioni in rete tramite cellulare, in modo automatico. Il medico curante, accedendo alla rete, può controllare dal suo ufficio l'andamento della terapia e correggerla in qualsiasi momento, inviando immediatamente la comunicazione al paziente. In modo analogo il personale infermieristico, durante le visite a casa del paziente, può inviare informazioni cliniche al medico del reparto ricevendo un parere immediato e rapide istruzioni, accelerando in tal modo i tempi diagnostici e d'intervento. Telecom Italia e l'Azienda Ospedaliero-Universitaria San Giovanni Battista di Torino (Ospedale Molinette) hanno siglato un accordo annuale per la sperimentazione di questo servizio, con l'obiettivo di valutarne i benefici in termini sia di miglioramento della qualità della vita dei pazienti, sia di ottimizzazione dei costi da parte della struttura sanitaria.
- **MyVirtual Rehabilitation:** è un sistema di realtà virtuale per il trattamento dei deficit motori degli arti superiori e inferiori. Il terapeuta definisce un percorso di esercizi che il paziente esegue con l'ausilio di alcuni sensori applicati sull'arto interessato. I sensori, collegati a un sistema che riproduce sullo schermo un ambiente virtuale gradevole e di carattere ludico, guidano il paziente nell'esecuzione corretta dei movimenti. Il sistema assegna un punteggio relativo all'esecuzione dell'esercizio che incentiva il paziente e, allo stesso tempo, fornisce indicazioni utili al terapeuta sui progressi raggiunti. La terapia può essere effettuata anche da remoto, presso presidi periferici diversi

dall'ospedale o direttamente a domicilio. Un sistema di videoconferenza associato favorisce il dialogo paziente-terapista.

- **Sportello Multimediale:** è una soluzione rivolta alle Aziende sanitarie per:
  - consentire ai pazienti di pagare i *ticket* sanitari, richiedere certificati e prenotare la prestazione desiderata, anche in orari in cui non è aperto il servizio cassa, con possibilità di pagamento in contanti, tramite carta di credito e bancomat;
  - fornire informazioni ai cittadini e agli operatori sanitari, inerenti la carta dei servizi e l'ubicazione degli uffici e dei reparti, nell'ambito degli edifici e dei campus ospedalieri. Tramite una connessione audio (opzionalmente anche in video), è possibile parlare direttamente con un operatore per ulteriori informazioni. Per gli operatori sanitari le informazioni disponibili riguardano turni di lavoro, comunicati aziendali e sindacali.

### **Tim Mobile care**

Sviluppato in collaborazione con l'Ente Nazionale per la protezione dei Sordi (ENS), "Tim Mobile care" è un servizio multimediale di videoassistenza che consente ai non udenti di ricevere gratuitamente nella Lingua Italiana dei Segni tutte le indicazioni necessarie per fruire dei servizi di telefonia mobile (ad esempio la configurazione della posta, gli SMS/MMS, il credito residuo, il profilo tariffario, ecc.). Collegandosi al servizio WAP 119 e accedendo all'area dedicata, i non udenti possono navigare all'interno di un menù. Una volta selezionata l'informazione richiesta, viene visualizzato un filmato registrato che fornisce le spiegazioni necessarie.

A breve sarà possibile, sempre tramite il servizio WAP 119, usufruire di ulteriori servizi informativi (turistici e d'intrattenimento).

### **► Ricerca e sviluppo**

L'innovazione tecnologica costituisce 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.

Le attività di ricerca e sviluppo orientate all'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 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 ricerca e sviluppo del Gruppo Telecom Italia vengono svolte, oltre che da TILab anche presso le Unità Operative e di Business (Network, Market, Information Technology, Security) e presso le società del Gruppo.

TILab è la funzione cui è demandato il presidio dell'innovazione tecnologica del Gruppo, lo *scouting* di nuove tecnologie e le attività di *engineering* dei servizi e delle piattaforme di rete. L'attività svolta da TILab è inoltre il risultato di *partnership* strategiche con i principali produttori di apparati e sistemi per telecomunicazioni e con Centri di ricerca d'eccellenza presso le più qualificate istituzioni accademiche nazionali e internazionali (fra cui Politecnico di Torino, Politecnico di Milano, Università di Berkeley, MIT). In questo ambito, nel 2008 sono state attivate 29 nuove collaborazioni con altrettante Università su temi di ricerca riguardanti nuove tecnologie, algoritmi di codifica, *concept* di servizi, nuovi paradigmi di comunicazione.

Come in passato, è stata perseguita l'opportunità di generare vantaggi competitivi e creare valore per il Gruppo Telecom Italia attraverso una gestione strategica delle relazioni tra ricerca, *Intellectual Property Right* (IPR) e *business*, finalizzata allo sviluppo del patrimonio brevettuale; in tale contesto, ponendo maggiore attenzione alla qualità dei brevetti rispetto alla loro numerosità, nel 2008 sono state depositate 39 nuove domande di brevetto.

Di seguito sono riportate le principali attività svolte da TILab:

- nel campo dell'accesso mobile sono state messe a punto le soluzioni basate su femtocelle che rappresentano una innovativa modalità di realizzazione dell'accesso radio, basato su un elevato numero di celle di dimensione estremamente ridotta. TILab conferma inoltre il ruolo di *driver* nell'innovazione tecnologica verso il mobile *BroadBand* anche grazie ad attività di sperimentazione nei laboratori di Torino della tecnologia

HSPA+, capace di abilitare in una prima fase bit rate teorici di 21 Mbit/s che potranno evolvere a 28 Mbit/s grazie alla tecnologia MIMO.

- Nell'ambito della diffusione della banda larga, è proseguita la definizione di soluzioni atte a supportare l'evoluzione dell'accesso ottico nei diversi scenari disponibili nei prossimi anni con terminazione della fibra nell'edificio, al cabinet o in casa del cliente. E' stata definita l'evoluzione 2009-2010 della rete di accesso verso NGN2 con architetture FTTH (Accesso in fibra collegato fino alla sede cliente) e FTTB (accesso in fibra collegato fino all'edificio del cliente).
- L'innovazione della *Home Network* e dei terminali verso la rete domestica *BroadBand* sempre collegata (*Digital Home Always-on BroadBand*), ha visto lo sviluppo di soluzioni di condivisione dei differenti flussi multimediali (*Media Sharing* su *Home Network*) tramite tecnologie basate sui principali *standard* internazionali: DLNA, UPnP Forum e Open IPTV Forum.
- Nell'ambito dei servizi basati su contenuti e applicazioni convergenti, sono proseguiti gli sviluppi di soluzioni innovative per specifiche fasce di clienti. In particolare le soluzioni di *e-tourism* si sono arricchite di un applicativo che permette l'accesso e la visualizzazione del portale turistico in maniera dinamica sulla base del profilo di terminale utilizzato. Inoltre si è arricchita l'offerta con funzionalità Web 2.0 quali la generazione e condivisione contestualizzata di foto e video, con l'integrazione della piattaforma "eTourism" (Cicerone Virtuale) e la gestione dei punti di interesse turistico (*Teamlife*). Tali piattaforme innovative sono state provate per la prima volta in una versione integrata in occasione del Carnevale di Venezia 2008 e sono quindi passate in esercizio.
- Nell'ambito dei servizio video e multimediali è stato lanciato TIM SKY Mobile TV/Radio con la possibilità per il cliente di fruire di 10 canali SKY e 25 radio per utenti 2G e 3G, con conversione dei canali radio/TV dal formato "ON AIR" DVB di *broadcasting* su IP a quello 3GPP su IP.
- E' stato definito il Piano Tecnologico di Gruppo 2009-2011, un documento che traccia le principali innovazioni nel triennio, le cui parti più importanti riguardano l'evoluzione tecnologica nei vari segmenti di cui si compone la rete, le piattaforme applicative e di gestione, i terminali e l'ambiente di utente.
- A livello internazionale TILab ha investito un impegno consistente nelle attività di standardizzazione, attraverso cui si prefigurano le soluzioni del futuro influenzando sulle *roadmap* dei costruttori. Nel 2008, su iniziativa Telecom Italia, è stato avviato l'*Energy Efficiency Inter Operator Collaboration Group*, gruppo di lavoro costituito al momento da 18 tra i principali operatori TLC mondiali con l'obiettivo di massimizzare l'efficienza energetica nel settore delle telecomunicazioni, intervenendo su *standard* e proponendo azioni verso i fornitori.

Si evidenzia infine che è stato definito l'accordo quadro di sviluppo congiunto tra il Gruppo Telecom Italia e il Gruppo Telefonica. L'accordo prevede, nell'ambito del progetto di sinergie con il Gruppo Telefonica, una collaborazione tecnica attraverso la conduzione di specifici progetti di ricerca con Telefonica I+D, società del Gruppo Telefonica che si occupa di ricerca e sviluppo, finalizzati a mettere a fattor comune sforzi di R&D su alcuni temi di interesse comune. I temi dei primi progetti avviati nell'ambito della collaborazione sono i seguenti: *Wireless Sensor Network Applications*, *Context Awareness/Ambient Intelligence Platforms & Services*, *Innovative Services and Applications Z-SIM Enabled*, *Connected Car*, *3D Multimedia Technologies*, *Software Defined Radio*, *e-Tourism*, l'attività di osservatorio e l'analisi dei principali *trend* di innovazione tecnologica. Le attività di ricerca e sviluppo svolte dalle Unità Operative e di Business di Telecom Italia sono state indirizzate agli sviluppi effettuati internamente o appaltati a fornitori esterni per la realizzazione di:

- prodotti *software* dedicati ai sistemi per gestire sia le offerte commerciali e le attività nei confronti dei clienti (*Business Support Systems*) sia per gestire il funzionamento delle reti (*Operational Support Systems*), la *security* e altri servizi IT;
- test e collaudi, specifiche per bandi di gara, studi delle architetture di rete.

Le principali attività sono state:

- sviluppo di una nuova piattaforma *Customer Centric* “CRM Affari”, per la gestione commerciale della clientela SOHO, SME, *Enterprise* e Top;
- evoluzione delle piattaforme informatiche a supporto del *business* e implementazione dei nuovi servizi per la clientela *consumer* e *business & Top*. In particolare le attività sono state orientate a supporto delle seguenti offerte: offerta Famiglia, “Friend & Family”, MTV (funzionalità principali), IPTV, “Alice CASA” (*naked*); “Alice Total Security”, “Alice DATA KIT” (*upselling* fisso-mobile), “TIM Affare Fatto al Lavoro”, “Office On Hand”, “Alice Affare Fatto” su Voip, “Alice Business” (*naked*).





# Gli stakeholder interni



# Il Gruppo riconosce la centralità delle Risorse Umane, principale fattore di successo di ogni impresa.

## 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.

### ► Consistenze e variazioni

#### Gruppo Telecom Italia

La consistenza del personale al 31 dicembre 2008 è così ripartita:

(unità)	31.12.2008	31.12.2007	Variazione
Italia	63.521	65.591	(2.070)
Estero	13.229	14.509	(1.280)
<b>Totale Personale a payroll</b>	<b>76.750</b>	<b>80.100</b>	<b>(3.350)</b>
Personale con contratto di lavoro somministrato	1.075	1.969	(894)
<b>Totale Personale</b>	<b>77.825</b>	<b>82.069</b>	<b>(4.244)</b>
Attività non correnti destinate ad essere cedute	-	1.360	(1.360)
<b>Totale</b>	<b>77.825</b>	<b>83.429</b>	<b>(5.604)</b>

Escludendo il personale relativo alle "Attività non correnti destinate ad essere cedute" (Gruppo *Liberty Surf*) e i lavoratori con contratto di lavoro somministrato, il personale di Gruppo presenta una riduzione di 3.350 unità rispetto al 31 dicembre 2007. La variazione può essere così dettagliata:

- uscita dal perimetro di consolidamento di Entel Bolivia (-1.475 unità) e cessione del ramo d'azienda "On Air" da parte di MTV Italia (-14 unità);

- *turn over* netto in riduzione di 1.861 unità, così dettagliato per singola Business Unit:

(unità) <sup>(*)</sup>	Assunzioni	Uscite	Variazione netta
Domestic	626	(2.558)	(1.932)
Brasile	3.650	(3.395)	255
European BroadBand, Olivetti, Media e Altre	641	(825)	(184)
<b>Turn over</b>	<b>4.917</b>	<b>(6.778)</b>	<b>(1.861)</b>

(\*) Nella tabella non sono considerate 26 unità attribuibili a passaggi infragruppo.

### Telecom Italia S.p.A.

(unità)	31.12.2008	31.12.2007	Variazione
Organico a payroll	56.650	58.686	(2.036)
Lavoratori con contratto di lavoro somministrato	635	1.273	(638)
<b>Totale</b>	<b>57.285</b>	<b>59.959</b>	<b>(2.674)</b>

Al 31 dicembre 2008 il personale a *payroll* di Telecom Italia S.p.A. è di 56.650 unità.

Rispetto al 31 dicembre 2007 si registra un decremento complessivo di 2.036 unità dovuto a:

- saldo di 139 unità in uscita verso altre Società del Gruppo;
- *turn over* netto in riduzione di 1.897 unità, così dettagliato:

(unità)	Assunzioni	Uscite	Variazione netta
Turn over Telecom Italia S.p.A.	220	(2.117)	(1.897)

### Gruppo Tim Brasil

(unità)	31.12.2008	31.12.2007	Variazione
Totale Gruppo Tim Brasil	10.285	10.030	255

La consistenza del personale al 31 dicembre 2008 è pari a 10.285 unità. Il *turn over* netto è così dettagliato:

(unità)	Assunzioni	Uscite	Variazione netta
Turn over Gruppo Tim Brasil	3.650	(3.395)	255

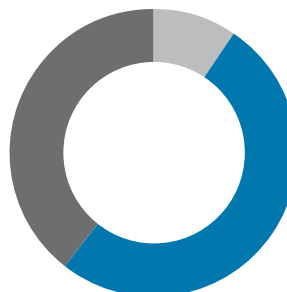
Il personale operante in Italia, al netto del personale con contratto di lavoro somministrato, è pari all'82,8% del totale del Gruppo e ha le seguenti caratteristiche:

Gruppo Telecom Italia - Italia:  
Organici distribuiti per categoria professionale



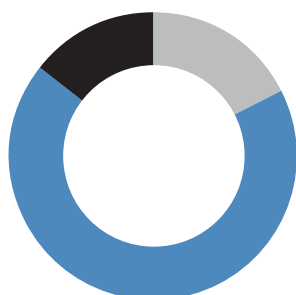
Operai 0,5%  
Dirigenti 1,8%  
Quadri 7,4%  
Impiegati 90,3%

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



fino a 32 anni 9,7%  
da 33 a 45 anni 51,0%  
oltre 45 anni 39,3%

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



Laureati 17,5%  
Diplomati 68,3%  
Altro 14,2%

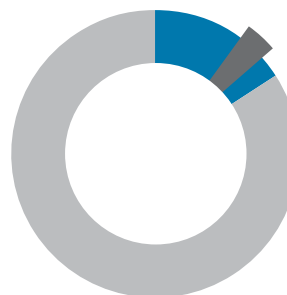
La distribuzione del personale per area geografica e le assunzioni effettuate nel Gruppo, al netto del personale con contratto di lavoro somministrato, hanno la seguente configurazione:

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



Italia 82,8%  
(di cui Sud Italia 21,0%)  
Estero 17,2%

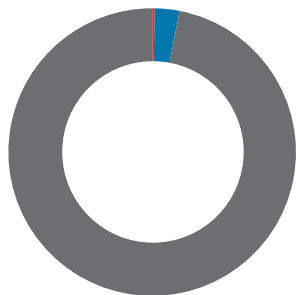
Distribuzione delle assunzioni del Gruppo Telecom Italia per aree geografiche



Italia 15,9%  
(di cui Sud Italia 3,7%)  
Estero 84,1%

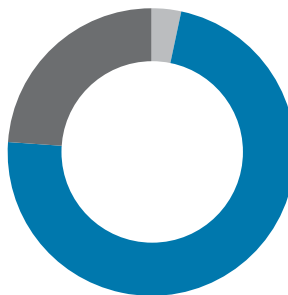
Il personale operante nel Gruppo Tim Brasil è pari al 13,4% del totale del Gruppo e ha le seguenti caratteristiche:

Gruppo Tim Brasil:  
organici distribuiti per categoria professionale



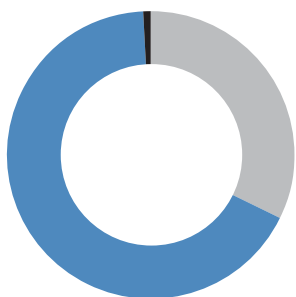
— Dirigenti 0,2%  
— Quadri 3,0%  
— Impiegati 96,8%

Gruppo Tim Brasil:  
organici distribuiti per classi d'età



— fino a 32 anni 72,7%  
— da 33 a 45 anni 23,7%  
— oltre 45 anni 3,6%

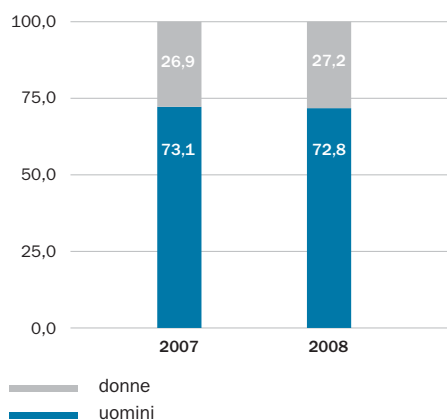
Gruppo Tim Brasil:  
organici distribuiti per titolo di studio



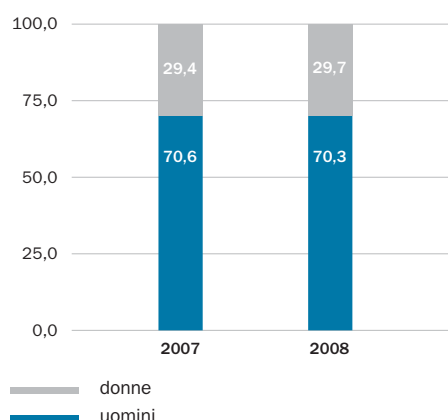
— Laureati 32,4%  
— Diplomati 66,9%  
— Altro 0,7%

## ► Equità di genere

Distribuzione uomini-donne - Telecom Italia S.p.A. (2007-2008)

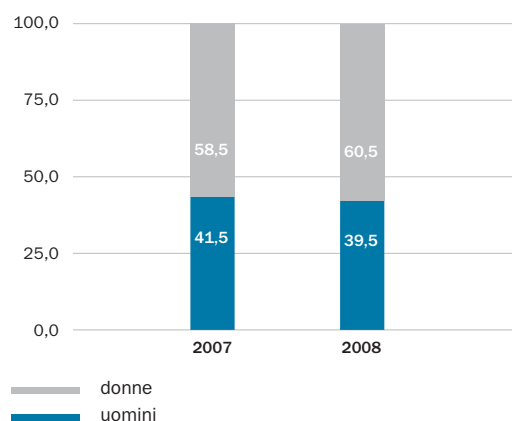


Distribuzione uomini-donne (in Italia) - Gruppo TI (2007-2008)



Nel corso del 2008 la percentuale delle donne dirigenti nel Gruppo (in Italia) si attesta intorno al 15% e delle donne quadro al 26%.

Distribuzione uomini-donne - Gruppo Tim Brasil (2007-2008)



Nel corso del 2008 la percentuale delle donne dirigenti in Tim Brasil si attesta intorno al 6% e delle donne quadro al 24% del totale. In Tim Brasil le donne impiegate in azienda sono passate da 3.263 del 2003 (54% del totale) a 5.874 del 2007 (58% del totale) e a 6.220 del 2008 (60% del totale).

## ► Interventi a favore dei dipendenti - Italia

### Welfare

Sono stati realizzati i seguenti progetti e iniziative a favore dei dipendenti:

- **Asili Nido:** sono stati aperti altri 2 asili nido (Roma e Catanzaro) che vanno ad aggiungersi ai 7 già operativi a Rivoli (TO), Milano, Ancona, Roma (2), Napoli, Palermo.
- **Prestiti mamme e papà:** sono stati concessi 253 prestiti per i neo genitori con bambini sino a tre anni di età.
- **Children's day:** 23 maggio 2008, 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 41 sedi si sono svolte feste con animazione, merenda e distribuzione di piccoli doni. Hanno partecipato 5.700 bambini.
- **Christmas day:** festa con animazione e piccoli doni 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 ai 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.
- Interventi per agevolare il rientro in Azienda delle dipendenti dopo la maternità: sviluppo di politiche di gestione come per esempio *part-time* temporaneo di un anno, rinnovabile, riservato alle mamme con bambini fino a 8 anni di età.
- Agenzia Servizi: all'interno di 27 sedi aziendali (Torino, Milano, Venezia, Padova, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Bari e Palermo), sono presenti sportelli per il servizio di disbrigo pratiche (amministrative, postali, ecc.).
- Area Benessere: nelle sedi aziendali di Torino, Milano, Padova, Roma e Palermo è in funzione un'area dove è possibile seguire corsi per il benessere fisico.
- Lavanderia/calzoleria: il servizio è attivo in 4 sedi (Milano e Roma).
- Edicole: sono presenti in 2 sedi (Roma).
- Convenzioni: offerta *on line* di prodotti e servizi derivanti da accordi di *partnership* di Telecom Italia a carattere prevalentemente nazionale (auto e moto, cultura e spettacolo, elettronica, sport, istituti finanziari, salute e benessere, viaggi e vacanze, varie).
- Prestiti aziendali: sono stati erogati 463 prestiti di cui 62 per l'acquisto/costruzione casa, 69 per affrontare spese di ristrutturazione casa e 332 per motivazioni varie.
- Fedeltà aziendale: nell'anno 2008 sono stati premiati 4.300 dipendenti per i 25, 30 e 35 anni di anzianità.

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; i partecipanti sono stati 4.578.
- Soggiorni estivi tematici: soggiorni di 14 giorni per ragazzi tra i 10 e i 17 anni, dedicati allo studio della lingua inglese o spagnola, alle attività sportive (calcio, tennis, vela, equitazione, volley, basket, canoa, ecc.) o alla danza e al teatro. Hanno partecipato 1.353 ragazzi.
- Soggiorni studio in Inghilterra: soggiorni di 14 giorni presso i *college* di 3 località; hanno aderito 181 ragazzi dai 14 ai 17 anni.
- Borse di studio all'estero: 80 soggiorni all'estero dedicati allo studio della lingua inglese della durata di quattro settimane per i ragazzi di 15-17 anni (45 in Irlanda e 35 in Finlandia); 20 soggiorni studio di un anno scolastico per ragazzi di 15-17 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 nel conseguimento del diploma di maturità.

### **ALATEL e Spille d'Oro**

L'Associazione Lavoratori Seniores del Gruppo TI (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 d'Oro Olivetti (3.904 iscritti).

### **ASSILT**

All'Associazione sono iscritte, al 31 dicembre 2008, 206.390 persone, di cui 63.941 dipendenti, 40.603 pensionati, 101.846 familiari.

L'ASSILT effettua campagne di medicina preventiva e di educazione sanitaria avvalendosi di unità diagnostiche mobili e in collaborazione con strutture pubbliche e istituti scientifici.

L'Associazione eroga, inoltre, rimborsi per prestazioni sanitarie integrative rispetto a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale (471.500 pratiche nel 2008, per un totale di oltre 50,2 milioni di Euro).

Nel 2008 sono terminati i programmi di Prevenzione Oncologica multidisciplinare per l'individuazione delle patologie senologiche e dermatologiche (Lazio e Piemonte) ed è proseguito il programma sulla prevenzione delle allergopatie respiratorie (Campania e Lombardia). E' stata avviata su tutto il territorio nazionale una campagna d'informazione sanitaria sulla corretta alimentazione che si concluderà nei primi mesi del 2009.

## ASSIDA

All'Associazione, al 31 dicembre 2008, sono iscritti 5.650 dirigenti in servizio e in pensione, con i loro familiari, per un totale di 13.400 assistiti. ASSIDA eroga rimborsi per prestazioni sanitarie integrative rispetto a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale (per il 2008, oltre 60.000 pratiche per un importo complessivo di circa 20 milioni di Euro).

## CRALT

Il CRALT organizza per i propri soci, dipendenti e 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);
- culturale e ricreativo (visite guidate, corsi di 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 2008 risultano iscritti 51.776 soci (45.197 dipendenti e 6.579 pensionati).

## ► Interventi a favore dei dipendenti - Brasile

### Welfare

Tra le iniziative promosse da Tim Brasil si evidenziano le seguenti:

- "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.
- Ginnastica ed ergonomia: nelle sedi aziendali di Rio de Janeiro, Belo Horizonte, São Paulo, Curitiba, Recife, Santo André, Brasilia e Belém sono state attivate sessioni di ginnastica di correzione posturale. Nelle sedi regionali di Rio de Janeiro, Belo Horizonte, São Paulo e Curitiba è possibile seguire corsi per il benessere fisico e relax, come Shiatsu e Yoga, utilizzando una palestra o un'area dedicata.
- Convenzioni: nazionali e/o territoriali per l'acquisto/utilizzo di beni e servizi a condizioni vantaggiose, per l'assicurazione di auto e moto, cultura e spettacolo, ristorante, salute e benessere e pratica degli sport.

### Assistenza Sanitaria Privata

Al 31 dicembre 2008 in Brasile risultano iscritte al programma di Assistenza Sanitaria Privata ai lavoratori delle Aziende del Gruppo 18.500 persone (di cui 10.300 dipendenti e 8.200 familiari). L'Assistenza Sanitaria Privata include sia prestazioni mediche e odontoiatriche realizzate presso una rete accreditata, sia un sistema di rimborsi (con massimali predefiniti) per prestazioni avvenute fuori dalla rete. Il costo delle prestazioni sanitarie complessive nel 2008 è stato pari a 12 milioni di Euro. Nel 2008 è stato effettuato, inoltre, un programma di vaccinazione volontario volto alla prevenzione delle influenze.

### Previdenza Integrativa

In Tim Brasil nel 2006 è iniziata l'implementazione del Piano di Previdenza Privata per tutti i dipendenti; a fine dicembre 2008 l'indice di adesione ha raggiunto l'88% dei dipendenti, confermandone il gradimento.

## ► Sviluppo

Nel corso del 2008 è proseguita l'esecuzione dei piani di sviluppo individuali destinati ad un gruppo di risorse chiave tra dirigenti, quadri e giovani ad alto potenziale, attraverso azioni di valorizzazione, sviluppo e protezione di queste risorse, in una logica di medio periodo. Sono state quindi realizzate diverse iniziative di formazione e sviluppo, individuali e di gruppo, nonché, nell'ambito della politica meritocratica annuale, specifiche azioni di valorizzazione e protezione di questa popolazione.

La definizione di Piani di Sviluppo Individuali e iniziative dedicate verrà allargata ai *knowledge people* individuati attraverso il processo di *knowledge review* completato nel 2008.

In parallelo, nei primi mesi del 2008, si è concluso il processo di *management review* che ha consentito di disporre delle valutazioni di circa 1.800 dirigenti e quadri manageriali per orientare sempre meglio le scelte in tema di “*succession management*” e di pianificazione azioni di sviluppo organizzativo e manageriale.

La valutazione della *performance* delle risorse, a cui segue un *feed back* strutturato, è effettuata regolarmente anche in Tim Brasil. Per migliorare il livello di preparazione di tutti i gestori di risorse, è stato effettuato un corso di *feedback* e *coaching*. Nel corso dell'anno è stato valutato il 98,5% dei collaboratori eleggibili, mentre l'85,5% dei gestori di risorse ha partecipato al corso di formazione su *feedback* e *coaching*.

Anche Tim Brasil individua le risorse ad alto potenziale (le c.d. risorse-chiave) per poi gestirne il percorso di sviluppo, formazione e mobilità organizzativa attraverso piani dedicati. La metodologia utilizzata per valutare il potenziale delle risorse è l'*Assessment Center* che consiste nella realizzazione di attività volte ad individuare le abilità e le competenze forti e quelle che invece vanno sviluppate. I processi di *knowledge review* e *management review* sono svolti regolarmente anche in Tim Brasil.

### ► Selezione

L'impegno del Gruppo nel corso del 2008 è stato orientato alla realizzazione di diverse attività in collaborazione con il mondo accademico, al fine di fornire un contributo concreto e mirato alla formazione e allo sviluppo delle competenze dei giovani. Tale contributo si è realizzato attraverso diverse iniziative quali: sponsorizzazioni di borse di studio, sviluppo di progetti e di azioni di *employer awareness* per un investimento totale di circa 2 milioni di Euro. In particolare, nel corso del 2008 sono state attivate 25 iniziative volte alla sponsorizzazione di borse di studio. Tra le più significative ricordiamo: il *Master Innovation* totalmente finanziato da Telecom e sviluppato in collaborazione con il Politecnico di Torino. Nel corso dell'intero anno 11 giovani provenienti da diverse parti dell'Italia hanno preso parte alla seconda edizione del *master* avendo l'opportunità di sviluppare dei *project work* direttamente in azienda. In parallelo è partita la progettazione della terza edizione; l'adesione al bando di partecipazione è stata numerosa da parte di giovani laureati su tutto il territorio nazionale che sono stati selezionati nel corso del mese di dicembre. Da questo bacino sono stati individuati 22 giovani risorse che prenderanno parte al programma 2009.

Di rilievo anche l'investimento realizzato per la sponsorizzazione di 40 borse di studio erogate ai partecipanti dei due *Master Telecom-TILS* in “*Networking for Enterprise e Carriere*” e “*Information & Communication Security*”. Dai due *master*, 25 risorse sono state inserite in *stage* nell'ultimo trimestre 2008 per lo sviluppo di progetti in ambito Technology & Operation.

L'impegno alla creazione di competenze si è realizzato anche attraverso l'inserimento in *stage* di neo laureati in diverse discipline e provenienti dalle principali università italiane.

Nel 2008 sono stati accolti nelle strutture del Gruppo 169 ragazzi per un investimento economico di circa 500 mila Euro.

Il Gruppo è stato presente nel mondo universitario anche attraverso la partecipazione a *work shop*, *job meeting* e l'erogazione di docenze e testimonianze dirette dei propri *manager*.

Nel 2008 siamo stati presenti sul territorio nazionale in 12 *career day*: 3 su Roma, 4 su Milano, 1 su Torino, 1 su Pisa, 1 su Bologna, 1 su Napoli e 1 su Catania.

In Tim Brasil è stata privilegiata nel 2008 l'assunzione di personale che già prestava servizio all'interno dell'azienda. Tra i programmi di selezione adottati si segnalano:

- Il “*Nosso Aprendiz*” che promuove la formazione di giovani tra i 16 e i 24 anni per prestare servizio nei *call center* o nel ricevimento dei clienti nei negozi aziendali. Per i minorenni viene invece attivato un percorso di formazione amministrativa per prepararli all'ingresso nel mondo del lavoro. Il programma, avviato nel 2008, ha registrato 144 partecipanti.
- Il programma di “*Estágio Sem Fronteiras*” che fornisce ai giovani universitari e agli studenti di livello tecnico l'opportunità di effettuare uno *stage* in Tim Brasil, offrendo un'opportunità di sviluppo ma anche di accesso diretto al mercato del lavoro, considerato che un'alta percentuale (33%) di stagisti viene assunta in Tim Brasil. Le azioni di formazione mirano a



favorire la conoscenza del *business* e la crescita professionale. Tutti gli stagisti sono inoltre invitati a partecipare al programma “*Concurso sem Fronteiras*”, il cui obiettivo è presentare un progetto che possa contribuire al miglioramento di Tim Brasil.

## ► Formazione

Nel Gruppo Telecom Italia le attività di formazione realizzate nel 2008 ammontano, per il personale Italia, a circa 2 milioni di ore (aula, *on line*, *training on the job*), come evidenziato nella seguente tabella, e a circa 25 milioni di Euro di costi diretti, esclusi il costo del lavoro e le spese di trasferta. Il 71,5% del personale del Gruppo ha partecipato ad almeno un intervento formativo. Per quanto riguarda la formazione in materia di salute e sicurezza si rinvia al relativo paragrafo. Per il 2009 sono previste due iniziative in campo ambientale e due di gestione della diversità.

### Ore e partecipanti per categoria professionale

	TOTALE 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		
<b>TOTALE</b>	2.056.783	32,7	44.955	71,5	988.533	15,7	34.905	55,5	1.068.250	17,0	25.993	41,4
Dirigenti	30.012	27,0	826	74,3	29.988	27,0	826	74,3	24	0,0	3	0,3
Quadri	92.961	20,8	2.777	62,3	92.573	20,8	2.764	62,0	388	0,1	33	0,7
Impiegati/Operai	1.933.810	33,8	41.352	72,2	865.972	15,1	31.315	54,7	1.067.838	18,6	25.957	45,3

Le attività sono riconducibili a due ambiti: l'uno relativo ai progetti trasversali di Gruppo, l'altro alla formazione finalizzata al presidio delle competenze tecnologiche e di *business*.

### I progetti trasversali di Gruppo

In continuità con il 2007, sono stati realizzati interventi formativi sulle competenze comportamentali e sugli scenari ICT per dirigenti, quadri e livelli 6 e 7 al fine di rafforzare una cultura manageriale diffusa e condivisa.

Il Progetto “*Bridge the Gap*”, iniziato nel 2007, ha coinvolto *manager* di particolare valore in iniziative formative di alto livello, quali la partecipazione a seminari presso *Business School* internazionali e *Learning Tour*.

E' stato realizzato il Piano formativo 2008 sulla Sarbanes Oxley Act - 404 volto ad aggiornare le conoscenze sugli adempimenti richiesti dalla SOA e sugli obblighi derivanti dalla Legge 262/2006. In relazione all'introduzione del nuovo Modello Organizzativo 231, è stato sviluppato un programma formativo articolato in interventi specifici rivolti ai Referenti 231 e loro collaboratori, e a quelle risorse che ricoprono ruoli aziendali a forte impatto in termini di rischio.

Si sono svolte, inoltre, 2 edizioni di un corso “Formazione formatori” finalizzato a fornire gli strumenti per un'efficace gestione dell'aula alle persone di Telecom Italia chiamate a portare la loro testimonianza in interventi di formazione interni ed esterni all'azienda.

### La Formazione per il presidio delle competenze tecnologiche e di business

Questo tipo di formazione ha riguardato innanzitutto l'aggiornamento sull'innovazione tecnologica e il potenziamento delle competenze caratteristiche dei profili del *Customer Care* e di *Sales*, con particolare attenzione alle tematiche di *Quality of Services* e di *Customer Satisfaction*. Per l'Area Market (vendite, *marketing*, *strategy*, *customer care*) è stata realizzata la prima edizione del *master* MAKTEL (Marketing Actionable Knowledge Through Experiential Learning), il progetto destinato a *junior specialist* e mirato a rendere Telecom Italia un centro di eccellenza nelle competenze di *marketing*.

Inoltre sono stati realizzati, specificamente per le funzioni del Marketing, cinque percorsi formativi tematici per lo sviluppo e il consolidamento delle competenze specialistiche e manageriali. E' stato avviato, infine, con due prime edizioni sperimentali rivolte alle Funzioni Public Affairs e Regulatory Affairs, un programma formativo che si estenderà nel 2009 ad altre Funzioni di Staff,

mirato a migliorare il rapporto di collaborazione tra queste e le Funzioni di Line in una logica di *business partnership*.

In Tim Brasil la media delle ore di formazione è stata di 72 ore per dipendente, numero positivamente influenzato dall'*e-learning*.

I piani di formazione annuale per i collaboratori sono tracciati al momento della valutazione delle prestazioni, allorché si individuano le necessità formative.

Le iniziative di formazione manageriale in Tim Brasil hanno riguardato circa 800 dipendenti e sono state prevalentemente incentrate sul ruolo dei *manager*, sulle *best practice* realizzate in TIM, sui *gap* di competenze riscontrati e sugli strumenti per competere sul mercato. Lo sviluppo delle competenze manageriali è rafforzato anche dalla partecipazione a programmi di formazione realizzati presso due primari istituti brasiliani.

Le altre iniziative realizzate da Tim Brasil hanno riguardato:

- la formazione comportamentale che ha l'obiettivo di sviluppare comportamenti e competenze, migliorando l'efficacia dei collaboratori;
- la formazione specialistica basata su seminari e congressi che hanno l'obiettivo di sviluppare le competenze tecniche del collaboratore. Nel 2008 sono stati realizzati *workshop* sulla tecnologia 3G e sulla portabilità a tutti i collaboratori;
- gli MBA e i corsi post-laurea;
- la formazione linguistica diretta ai collaboratori che hanno contatti diretti con l'estero oppure che rivestono ruoli per i quali è necessaria una buona conoscenza di una lingua straniera;
- la formazione specialistica, per i Canali di Vendita e il *Customer Care*, riguarda in particolare promozioni, prodotti e assistenza al cliente.

### ► **Comunicazione interna**

La comunicazione interna ha proseguito e consolidato nel corso dell'anno il suo percorso di sempre maggiore attenzione alla valorizzazione e all'ascolto dei dipendenti, facilitandone la partecipazione agli eventi aziendali, con particolare attenzione alle nuove modalità di interazione via web. Le persone del Gruppo sono state protagoniste di foto, video, racconti che hanno arricchito e potenziato i media aziendali.

#### **Scenari**

A maggio si è tenuto a Venezia l'incontro tra circa 100 *top manager* "Verso Telecom 2015", per dibattere e confrontarsi sugli scenari e il futuro delle imprese di ICT.

#### **Progetti e attività di ascolto**

A maggio 2008 è stata realizzata la sesta edizione dell'analisi di clima che ha coinvolto le persone del Gruppo in Italia e all'estero. Su una scala da 1 a 10 punti, la soddisfazione si è attestata a 6,35 per l'Italia, 5,8 per la Germania e 7,36 per il Brasile.

Dalla fine del 2006, in *partnership* con le strutture del Marketing, è stato avviato il progetto di ascolto "Il Faro" per coinvolgere i dipendenti nel proporre idee e opinioni su argomenti di interesse aziendale e nello sperimentare nuovi prodotti e servizi del Gruppo. Ad oggi la partecipazione al club "Il Faro" conta circa 2.500 iscritti, coinvolti in sperimentazioni su servizi come "Alice Messenger", "Wireless Connection Manager", "Ikids" e "Dynamic TV".

#### **Informazione e media aziendali**

- noi.magazine: pubblicati tre numeri della rivista.
- noi.flash: realizzate tre edizioni: una dedicata alla riorganizzazione di Technology and Operations, una alla Sostenibilità e una alla banda larga.
- agenda noi.2009: realizzata nelle principali lingue del Gruppo con contributi di testi e immagini prodotti dai colleghi.
- noi.tv: realizzati 88 edizioni del notiziario bisettimanale "Videonews", 66 servizi di carattere monografico, 208 video con selezioni di articoli dalla stampa.
- Intranet: sviluppo e lancio della piattaforma di blog aziendali, con sperimentazione di "noi.space" e di un "wiki".
- Intranet Hansenet: lancio e aggiornamento del Telecom Italia Kompakt.
- Radio Frizz: la radio per il *Customer Care* Fisso è *on line* dal 3 aprile 2008 con due edizioni a settimana.

### Attività e progetti di integrazione

- Il progetto “Comunico-IO” ha lo scopo di agevolare la comunicazione per i dipendenti affetti da sordità, favorendone l’integrazione in azienda. Il progetto prevede 2 fasi:
  - in una prima fase, già conclusa, i dipendenti non udenti hanno ricevuto gli strumenti che consentono di comunicare tra loro tanto nella Lingua dei Segni Italiana quanto in italiano in forma scritta, ovvero
    - un telefonino con uno schermo particolare, grande e ad alta definizione, in grado di poter visualizzare la Lingua dei Segni;
    - una *web cam*;
    - applicativi per PC che consentono di “chattare” in tempo reale.
  - In una seconda fase, attualmente in corso, è stato avviato uno studio di fattibilità per predisporre tecnologie che consentano ai non udenti di comunicare attraverso traduttori automatici dal testo scritto al linguaggio parlato e viceversa. La tecnologia in questione è resa disponibile da Loquendo, una società del Gruppo Telecom Italia, *leader* nel riconoscimento vocale.
- La *community* “noi.perloro”, lanciata nel 2007 e ispirata ai temi del volontariato sociale attualmente conta un centinaio di associazioni e onlus partecipanti. A dicembre 2008 sono stati realizzati i “banchetti della solidarietà” a Torino, Milano, Mestre, Padova, Firenze, Roma, Napoli e Palermo. Hanno partecipato oltre 40 organizzazioni di colleghi Telecom Italia, cui si sono aggiunte Amnesty International, Save the Children e AGOP (Associazione Genitori Oncologia Pediatrica).
- La *community* su Intranet ha registrato un aumento della partecipazione dei dipendenti pari al 5% per ciascuna delle sezioni in cui si articola. Nel suo ambito sono stati attivati alcuni forum per condividere e recepire i suggerimenti e le idee dei dipendenti su tematiche quali la Qualità del Servizio (Progetto “Miglioramento a Piccoli Passi”), e l’innovazione di servizio e prodotto (*Next Open Innovation*). Chi aderisce a *Next Open Innovation* entra anche a far parte della comunità di sperimentatori dei più avanzati servizi di TLC.
- E’ stato lanciato il “Progetto Archimede”, un concorso di idee con quattro *road show* di presentazione più la premiazione, con il coinvolgimento di 900 dipendenti.
- Sono stati inoltre organizzati il *team building* di *Quality of Services* (50 colleghi), quattro *road show* per progetti di *Open Access: Assurance* (160 colleghi), *Kick off* e *Business Review* (250 colleghi).
- Si sono tenuti inoltre tre appuntamenti del *Management Meeting Technology & Operations* con 1.200 dipendenti e l’evento su *Innovazione e Usabilità* (200 partecipanti).
- Per la Funzione Top Clients è stato allestito un evento a Ivrea (100 partecipanti) e uno a Madrid con i *Best Performers Enterprise* (100 partecipanti).

### Attività e progetti di coinvolgimento dei dipendenti

- *noi.shop*: lanciate dieci nuove promozioni di prodotti Telecom Italia e dei *partner* commerciali in esclusiva per i dipendenti, con oltre 30.000 visitatori al mese.
- A maggio 2008 a Torino, nell’ambito della Fiera del Libro, si è tenuta la premiazione dell’edizione 2008 di “Pubblica un racconto su noi.magazine”, con quattro dipendenti premiati su oltre 700 racconti pervenuti.
- Per il *Customer Care* fisso è stato realizzato una *performance* teatrale “Isso, Essa e o’Customer Care” con 190 partecipanti.
- Per le festività di fine anno sono state organizzate visite culturali formative su temi quali innovazione, qualità, creatività, per la partecipazione di circa 1.000 dipendenti a Torino, Vicenza, Parma, Roma, Caserta, Catania.
- E’ continuata a maggio la consolidata tradizione del *Children Day* che ha coinvolto quest’anno circa 6.000 figli dei dipendenti in 41 sedi.
- Circa 1.200 dipendenti sono stati coinvolti in occasione dei *Seniority Day* di Roma e Milano di dicembre.
- Il *network* di volontari della Comunicazione Interna con 140 partecipanti è stato ospitato al Campus SDI a L’Aquila per tre giorni di *team building*.
- Sono stati coinvolti circa 100 dipendenti a un evento alla Galleria D’Arte Moderna a Roma per il loro contributo attivo alle iniziative di Comunicazione Interna.

Tra i principali strumenti di comunicazione interna utilizzati in Tim Brasil vi sono:

- TIM Express che è la *newsletter* giornaliera *on line* avente l'obiettivo di divulgare le informazioni utili in una forma standardizzata e organizzata attraverso una mail unica.
- La rivista "Atmosfera" che viene consegnata ogni due mesi a tutti i collaboratori di Tim Brasil e contiene, tra l'altro, articoli sulle migliori pratiche regionali, sui progetti nazionali, sui lanci di servizi innovativi e sulla *performance* dell'impresa. Sono presenti, inoltre, apposite sezioni dedicate ai dipendenti che si distinguono sia per le attività svolte all'interno dell'azienda, sia per le loro attività esterne.
- TIM Mobile che è il cartello murale dell'azienda. È utilizzato per divulgare ogni settimana le notizie e le campagne interne/esterne di Tim Brasil.

Tra le altre iniziative realizzate da Tim Brasil si evidenziano:

- la campagna annuale di comunicazione interna con lo slogan "INOVA, UMA NOVA ERA" lanciata nel mese di aprile 2008. La campagna è incentrata su quattro temi principali: Attitudine, Qualità, Sostenibilità e Innovazione;
- con l'obiettivo di familiarizzare i dipendenti con la nuova tecnologia 3G, sono state realizzate sessioni per la dimostrazione dei servizi TIM;
- Il "Bazar Solidário" che si ripete annualmente: i *gadget* aziendali non utilizzati in eventi e azioni nell'anno precedente sono offerti ai collaboratori tramite lo scambio di prodotti alimentari da donarsi a istituti di beneficenza. Nel 2008, il "Bazar Solidário" ha raccolto 2,3 tonnellate di alimenti;
- annualmente, in occasione della Giornata Mondiale dell'Ambiente (5 giugno) l'azienda lancia una campagna interna di divulgazione con l'obiettivo di rendere i dipendenti di TIM consapevoli del loro ruolo nei confronti delle risorse naturali e dell'ambiente. Nel 2008 è stata richiamata l'attenzione sull'importanza di semplici azioni, quali praticare la raccolta differenziata, effettuare la raccolta di batterie e pile usate, prediligere l'uso di materiali riciclabili e risparmiare acqua ed energia. E' stato inoltre distribuito a tutti i collaboratori un opuscolo contenente suggerimenti per la tutela dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile;
- alcuni territori hanno istituito nelle loro sedi una sala biblioteca aperta a tutti i collaboratori per il prestito di libri e DVD. I libri sono frequentemente donati dai dipendenti. Per l'inaugurazione di ciascuna sala è stata lanciata una campagna per incentivare i colleghi a frequentare la biblioteca.

### ► Salute e sicurezza

Nel corso del 2008, a livello di Gruppo, sono stati portati avanti o avviati alcuni specifici progetti/iniziative:

- Progetto Benessere nei call center  
Nell'ambito del progetto avviato nel 2004, è stata realizzata un'indagine mirata su tutti gli operatori di *call center* di Padova, successivamente estesa a numerose strutture di *call center* distribuite sull'intero territorio nazionale, attraverso un nuovo questionario informatizzato predisposto dall'Università degli Studi di Torino che ha coinvolto un campione di circa 3.000 lavoratori.  
Sono state avviate le attività di adeguamento rispetto a quanto indicato nell'accordo Azienda/Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) sul "benessere nei *call center*", siglato a maggio 2008, relativamente alle macroaree di miglioramento individuate.  
Sono stati realizzati i confronti con gli Enti esterni, nonché i necessari incontri a livello territoriale con le altre parti interessate (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, Comitati Paritetici Ambiente, ecc.).  
E' stata inoltre completata la campagna ergonomico/ambientale dedicata ai *call center* aziendali.
- Progetto Guida Sicura  
Sono state realizzate 19 edizioni del corso teorico-pratico di guida sicura avviato nel 2007, che hanno coinvolto 681 tecnici che utilizzano frequentemente l'automezzo per il normale svolgimento dell'attività lavorativa. E' inoltre proseguita la campagna di sensibilizzazione realizzata dal Servizio di Prevenzione, Protezione e Ambiente (SPPA) nei riguardi del personale operativo, attraverso incontri e il supporto di un audiovisivo dedicato.

- Campagna di sensibilizzazione  
Sono state avviate nuove iniziative volte alla promozione della sicurezza nei luoghi di lavoro, tra cui la redazione e distribuzione capillare di un nuovo opuscolo informativo sul tema e un più sistematico utilizzo dei canali di comunicazione interna.  
In Tim Brasil è stata lanciata la “Settimana Interna di Prevenzione degli Incidenti nell’Ambiente di Lavoro” che è stata incentrata su 4 temi principali: l’ambiente, la prevenzione degli incidenti, la cura della salute e la qualità della vita. È stato lanciato un concorso in cui i collaboratori hanno elaborato progetti per migliorare la qualità della vita per l’azienda. I migliori progetti saranno implementati a partire dal 2009.
- Esposizione ad agenti fisici  
E’ 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 di una metodologia operativa e di un laboratorio accreditato.
- Esposizione ad agenti biologici  
E’ stata definita, in accordo con l’Istituto Superiore di Sanità, l’estensione dell’indagine negli impianti sotterranei in cui opera il personale tecnico di Telecom Italia, riconducibile al più ampio processo di valutazione del rischio biologico (Legionella).
- Progetto Site Sharing  
Sono stati definiti, in accordo con Vodafone, i protocolli comuni per la gestione degli aspetti di sicurezza sul lavoro nelle Stazioni Radio Base condivise.

Tra le ulteriori attività svolte per garantire e promuovere la salute e la sicurezza sul lavoro, le seguenti assumono particolare rilievo:

- Aggiornamento del Documento aziendale di Valutazione dei Rischi.
- Formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro – 164.782 ore fruite da lavoratori esposti a rischi specifici, incaricati della gestione delle emergenze, lavoratori al videoterminale e personale neoassunto e/o interessato dal cambiamento di mansioni.
- Svolgimento, in ambito sorveglianza sanitaria, di 225 sopralluoghi da parte di medici competenti e di SPPA, nei locali con presenza di videoterminalisti.
- Realizzazione delle attività volte all’applicazione del Sistema di Gestione della Sicurezza conforme allo *standard* OHSAS 18001 in alcuni ambiti organizzativi.
- Svolgimento di controlli e monitoraggi su edifici, impianti, attrezzature e processi. In particolare sono state realizzate:
  - 351 misure microclimatiche nei *call center*;
  - 124 misure di inquinamento acustico comprese le bonifiche.
- Svolgimento di 304 prove di evacuazione per la verifica dell’efficienza dei Piani di Gestione delle Emergenze. In Tim Brasil sono state effettuate 9 prove.
- Aggiornamento di 314 Piani Operativi di Primo Soccorso.

## ► Infortuni

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.

	2008	2007
Numero infortuni	932	969
Indice di gravità <sup>(*)</sup>	0,45	0,24
Indice di frequenza <sup>(*)</sup>	9,77	10,28
Durata media in ore	127,31	136,01
Indice di improduttività <sup>(*)</sup>	1,24	1,40
Infortuni x 100 lavoratori	1,63	1,62

<sup>(\*)</sup> 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.

L'incremento dell'indice di gravità è dovuto a tre incidenti mortali verificatisi nel corso del 2008 di cui uno professionale e due non professionali (incidenti stradali).

### ► Relazioni industriali

L'anno 2008 è stato denso di appuntamenti sindacali e di risultati negoziali.

Il 14 maggio 2008 l'Azienda ha sottoscritto con SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL e il Coordinamento Nazionale delle RSU e il 15 maggio 2008 con UGL Telecomunicazioni l'accordo che definisce il nuovo Premio di Risultato valevole fino al 31 dicembre 2011.

L'importo del Premio, erogato semestralmente, è correlato per il 70% all'andamento economico dell'Azienda (EBITDA) e per il restante 30% al grado di soddisfazione della clientela (*Customer Satisfaction*) e prevede, a regime, un'erogazione annua al raggiungimento del 100% dei target per il quinto livello inquadramento di 2.870 Euro.

È inoltre in corso la trattativa con le Organizzazioni Sindacali per la definizione di un terzo parametro di qualità/produttività, diversificato per macro-ambito organizzativo, che sarà introdotto a partire dal 1° gennaio 2009.

Con specifiche intese, l'accordo sindacale sul Premio di Risultato di Telecom Italia S.p.A. è stato esteso a Elettra Tlc S.p.A., IT Telecom S.r.l., Path.Net S.p.A., Telecom Italia Audit & Compliance Services Scarl.

Tale trattativa si è inserita nell'ambito del più ampio confronto relativo alla contrattazione aziendale che ha visto anche la sottoscrizione del rinnovo delle norme aziendali di raccordo con il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. In particolare, i temi interessati dall'intesa sono stati: orario di lavoro e reperibilità, permessi a vario titolo, formazione, malattia, trasferte e buoni pasto, bacheca sindacale elettronica, telelavoro.

Con specifiche intese, l'accordo sul secondo livello di contrattazione di Telecom Italia S.p.A. è stato esteso a IT Telecom S.r.l., Path.Net S.p.A., Telecom Italia Audit & Compliance Services Scarl.

Successivamente sono stati sottoscritti con SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL e le RSU competenti gli accordi di secondo livello, sia per la parte normativa sia per quella relativa ai premi di risultato, per le società: Telecom Italia Sparkle S.p.A., Elettra Tlc S.p.A., Loquendo S.p.A., TeleContact Center S.p.A.

A conclusione di un'ampia fase di approfondimenti in sede di Commissioni paritetiche Azienda-Sindacato, il 14 maggio 2008 è stato raggiunto un accordo con SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL e il Coordinamento Nazionale delle RSU in tema di benessere nei *call center*. I principali interventi di miglioramento delle condizioni di lavoro nei customer care sono focalizzati sui seguenti ambiti: organizzazione del lavoro; valorizzazione, formazione e aggiornamento del personale; ambiente di lavoro; conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Il 15 maggio 2008 l'intesa è stata sottoscritta anche con UGL Telecomunicazioni.

A seguito dell'avvio, il 26 giugno 2008, della procedura di mobilità ex lege n. 223/1991 per un totale di 5.000 lavoratori distribuiti sull'intero territorio nazionale, il 19 settembre 2008 sono state raggiunte presso il Ministero del Lavoro le relative intese con SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL, UGL Telecomunicazioni, CISAL Comunicazione, SNATER TLC e le RSU.

Tali accordi consentono la collocazione in mobilità, entro il 31 dicembre 2010, di un numero massimo di 5.000 lavoratori secondo il criterio prioritario della maturazione dei requisiti pensionistici nel corso del periodo di fruizione dell'indennità di mobilità e della non opposizione manifestata dai lavoratori interessati alla risoluzione del rapporto di lavoro. L'Azienda inoltre assicurerà ai lavoratori un importo non inferiore alla differenza netta tra il 90% della retribuzione mensile e l'indennità di mobilità di cui all'art. 7 della legge 223/91.

Nell'ambito delle intese complessive, l'Azienda si è impegnata per il biennio 2009–2010 a procedere all'inserimento di 600 lavoratori e, dal 1° gennaio 2009, alla trasformazione in contratti a tempo indeterminato dei rapporti di somministrazione di 300 lavoratori attualmente in forza. Infine è stato anche previsto il passaggio dal part-time 50% al part-time 75% per 1.600 lavoratori di TeleContact Center S.p.A. nel periodo 2009–2010.

Il 28 ottobre 2008 è stato sottoscritto con SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL e le RSU competenti un ulteriore accordo di esperita procedura di mobilità ex lege n. 223/1991 per Telecom Italia Sparkle S.p.A.

L'intesa consente un massimo di 65 uscite in mobilità nell'arco temporale 2008-2010. Inoltre, il 11 dicembre 2008 Olivetti S.p.A. e Olivetti I-Jet S.p.A. hanno esperito con FIM-CISL, FIOM-CGIL, UILM-UIL e le RSU competenti specifiche procedure di mobilità ex lege n. 223/1991 che interesseranno rispettivamente 80 e 25 lavoratori.

A seguito della presentazione alla comunità finanziaria del Piano Strategico 2009-2011, il 10 dicembre 2008 il Piano è stato illustrato ai vertici delle Organizzazioni Sindacali e sono stati calendarizzati successivi incontri di approfondimento per valutare le evoluzioni organizzative e le ricadute occupazionali.

In Tim Brasil gli accordi collettivi sindacali del 2008 sono coerenti con l'attuale scenario economico, politico e giuridico del Paese. L'azienda ha negoziato con le due federazioni che rappresentano la totalità dei dipendenti, la FITTEL e la FENATTEL, tre accordi relativi a:

- le condizioni economiche e sociali;
- il programma di partecipazione ai risultati aziendali;
- la compensazione dell'orario di lavoro. In base a tale accordo le ore di straordinario possono essere usufruite in riduzione della giornata di lavoro o in giorni liberi nei primi tre mesi successivi a quando sono state effettuate; trascorso tale tempo, vengono pagate ai dipendenti.

Nel 2008 è stata negoziata la riduzione della settimana di lavoro da 44 a 42 ore nel 2009 e a 40 ore settimanali nel 2010.

Si evidenzia, infine, l'aumento salariale del 6% riconosciuto a partire da luglio 2009.

### ► **Politica di remunerazione**

Le politiche e i sistemi retributivi sono stati orientati nel 2008 a equità, coerenza interna e competitività di mercato.

La gestione della componente fissa è stata ispirata a criteri di maggiore selettività, finalizzata a valorizzare prioritariamente risorse con caratteristiche soggettive di eccellenza e titolarità di ruoli organizzativi chiave.

La componente variabile della retribuzione si consolida come elemento distintivo e di correlazione sempre più stretta del pacchetto retributivo alle *performance* e alla redditività aziendali.

Il sistema MBO (Management By Objectives) 2008, unico strumento di incentivazione formalizzata di breve termine destinato alla popolazione manageriale e a quella professionale di particolare pregio, ha rinforzato l'importanza attribuita agli obiettivi aziendali e di funzione.

E' proseguita l'armonizzazione dei sistemi di *compensation* nelle Società controllate all'estero. In particolare, in Hansenet (Germania) l'MBO è stato applicato a tutto il *management* secondo le stesse linee guida introdotte nel 2008 per il *management* italiano.

Tim Brasil garantisce che la retribuzione dei suoi dipendenti sia in linea con i livelli di *seniority* interni all'azienda e gli *standard* di mercato.

La politica salariale comprende una retribuzione fissa e una variabile che, in relazione al livello inquadramentale, può dipendere solo dai risultati aziendali o anche dai risultati personali.

Oltre al programma di MBO 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.

Si evidenzia che nel corso del 2008 sono stati rinnovati i contratti collettivi di tutte le società operative.

### ► **Performance share granting**

Nel corso del 2008 è stato avviato per il *top management* un piano di assegnazione gratuita di azioni condizionata al raggiungimento di prefissati obiettivi di *performance* in termini di *Total Shareholder's Return* di Telecom Italia (TSR TI) assoluto (che condiziona il 20% del *full grant*) e relativo (80% del *full grant*), misurato rispetto alle società europee di telecomunicazioni come scostamento dal valore dell'indice Dow Jones Stoxx settore TLC.

Il Piano ha durata triennale, dal 1° luglio 2008 al 30 giugno 2011, con maturazione del diritto all'assegnazione delle azioni a fine periodo.

## ► Stock option

Lo strumento delle *stock option* è stato utilizzato all'interno del Gruppo Telecom a fini di *retention* e incentivazione a lungo termine della popolazione manageriale. Nel corso del 2008 è stato avviato un nuovo Piano di *stock option* in Telecom Italia S.p.A. (il "Piano Top 2008"), approvato dall'Assemblea degli Azionisti del 14 aprile 2008, e la cui attuazione è stata deliberata dal Consiglio di Amministrazione nella riunione del 15 aprile 2008. Il Piano è riservato al Vertice Esecutivo della Società e consiste nell'attribuzione di opzioni per l'acquisto di azioni ordinarie di Telecom Italia S.p.A., nel numero di 3.000.000 per il Presidente e 8.400.000 per l'Amministratore Delegato, a un prezzo d'esercizio dell'opzione di 1,95 Euro. Il Piano prevede la maturazione del diritto all'acquisto delle azioni decorsi tre anni dall'assegnazione, un periodo per l'esercizio delle opzioni di durata triennale e, per il 25% delle opzioni, un'esercitabilità condizionata all'andamento relativo del *Total Shareholder Return* di Telecom Italia rispetto a quello delle 10 *main companies* dell'indice DJ STOXX TLC. Al 31 dicembre 2008 i Piani di *stock option* esistenti nel Gruppo sono relativi a opzioni che danno diritto alla sottoscrizione di azioni Telecom Italia S.p.A. e Telecom Italia Media S.p.A.

### Telecom Italia

Nel corso del 2008 sono scaduti i termini per l'esercizio delle opzioni relative al:

- primo lotto del Piano di *stock option* 2002;
- primo lotto del Piano di *stock option* 2002 Top;
- primo lotto del Piano di *stock option* 2003-2005 (ex TIM);
- tutti i lotti del Piano di *stock option* 2000-2002 (ex TIM);
- tutti i lotti del Piano di *stock option* 2002-2003 (ex TIM).

Inoltre, l'esercizio delle opzioni dei Piani in essere è stato sospeso in occasione dell'Assemblea degli Azionisti dal 31 marzo 2008 al 18 aprile 2008, ai sensi dei rispettivi Regolamenti.

### Telecom Italia Media

Nel corso del 2008 sono scaduti i termini per l'esercizio delle opzioni relative a:

- tutti i lotti del Piano di *stock option key people*;
- tutti i lotti del Piano di *stock option* 2005.

Inoltre, l'esercizio delle opzioni dei Piani in essere è stato sospeso in occasione dell'Assemblea degli Azionisti dal 27 marzo 2008 al 12 aprile 2008, ai sensi dei rispettivi Regolamenti.

\*\*\*\*

Gli elementi essenziali dei Piani di *stock option* di Telecom Italia e Telecom Italia Media sono riepilogati nella Nota "Altre informazioni – Piani di *stock option* del Gruppo Telecom Italia" del Bilancio consolidato.



# La comunicazione con il mercato e gli investitori avviene nel rispetto dei criteri di trasparenza, correttezza, chiarezza e parità di accesso all'informazione.

## 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 comunicano con il mercato e gli investitori nel rispetto dei criteri di trasparenza, correttezza, chiarezza e parità di accesso all'informazione.

Le Società del Gruppo si impegnano a garantire parità di trattamento a tutte le categorie di azionisti, evitando comportamenti preferenziali. I vantaggi derivanti dall'appartenenza ad un Gruppo di imprese vengono perseguiti nel rispetto delle normative applicabili e dell'interesse autonomo di ciascuna Società alla redditività della propria attività e alla creazione di valore per i propri azionisti.

### ► Comunicazione finanziaria

Nel corso del 2008 i più importanti eventi di comunicazione finanziaria sono stati il *meeting* con la Comunità Finanziaria che si è tenuto a Milano il 7 marzo e l'aggiornamento del Piano strategico, che si è svolto a Londra il 3 dicembre. Durante questo ultimo incontro, Telecom Italia ha illustrato alla Comunità Finanziaria le strategie e gli obiettivi del Gruppo per il triennio 2009-2011.

La società ha organizzato, inoltre, 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, a 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 due piazze europee (Parigi e Francoforte).

Sul fronte dei rapporti con gli azionisti individuali (*retail*), che ad oggi rappresentano – per i soli possessori di azioni ordinarie – oltre 630 mila individui, la strategia di Telecom Italia mira ad aumentare i canali di comunicazione finanziaria, al fine di rispondere in maniera efficace alla crescente richiesta di informazione e di tempestivo aggiornamento sul Gruppo.

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

([www.telecomitaliaclub.it](http://www.telecomitaliaclub.it)). Avviato nel 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 comunica 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;
- *Newsletter* trimestrale, che contiene un commento sui più recenti risultati economico-finanziari unitamente alle 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.

Telecom Italia fornisce agli azionisti anche la Guida dell'azionista individuale, un documento di approfondimento sul Gruppo, disponibile per chiunque ne faccia richiesta e reperibile sul sito istituzionale.

Da settembre 2008 la funzione Investor Relations ha, inoltre, rafforzato la propria struttura organizzativa attraverso la creazione di un presidio specializzato per la gestione dei rapporti con obbligazionisti.

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 buon posizionamento nella classifica redatta da Hallvarsson & Halvarsson, società svedese *leader* nella comunicazione finanziaria.

### ► 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 (D.Lgs. 196/03, c.d. "Codice *Privacy*").

A tal fine Telecom Italia dispone di un modello organizzativo articolato su funzioni centrali che presidiano, a livello di Gruppo, la corretta applicazione della normativa di settore.

Il recepimento delle disposizioni di legge e delle indicazioni del Garante viene assicurato tramite il costante aggiornamento delle normative e *policy* di Gruppo, anche alla luce dell'esperienza maturata e dei mutamenti organizzativi intersorsi. In particolare, nel 2008 sono state aggiornate le linee guida di Gruppo per conformare le modalità operative e i sistemi informatici ai requisiti *privacy* in materia di gestione dei dati dei clienti o ex-clienti. Inoltre, sono state rivisitate le *policy* di Gruppo per l'autovalutazione delle misure di sicurezza adottate per i 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 alla gestione delle *password* di accesso ai sistemi, al tracciamento delle operazioni svolte (*audit log*) e ai requisiti di *compliance* per i sistemi informatici utilizzati in ambiti specifici.

Sotto il profilo della sicurezza dei dati, il 2008 è stato caratterizzato dall'avvio di un ampio progetto, finalizzato ad elevare ulteriormente il livello di protezione dei dati di traffico telefonico e telematico, anche in relazione a specifiche prescrizioni del Garante *Privacy*, per i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche (Provvedimento del 17/01/2008). Le novità riguarderanno principalmente l'introduzione di sistemi di autenticazione robusta per l'accesso logico e fisico ai sistemi informativi contenenti i dati di traffico, incluso il riconoscimento biometrico degli incaricati per i sistemi dedicati ai servizi per l'autorità giudiziaria. Il piano degli interventi, che si concluderà nei primi mesi del 2009, prevede l'adeguamento dei sistemi informativi, la predisposizione dei processi operativi, l'attività di comunicazione, la formazione e l'*help desk*. E' inoltre proseguita l'attività di diffusione della cultura della *privacy* in azienda attraverso interventi formativi che nel 2008 hanno riguardato in particolare i requisiti di *compliance* nel trattamento dei dati dei clienti presso le funzioni commerciali e di *customer care*.

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* e *Compliance* del Gruppo. In particolare, nel 2008 l'attività di controllo si è focalizzata sulla rete di vendita, anche alla luce di alcuni provvedimenti di carattere generale adottati dal Garante *Privacy*; in tale ambito, le verifiche

hanno riguardato anche il trattamento dei dati dei clienti presso *dealer* e *partner* commerciali. Altre verifiche hanno riguardato le attività di *customer care* e di recupero crediti, nonché lo stato di attuazione degli adempimenti *privacy* in alcune società controllate. Inoltre, un *team* dedicato della Società di *Auditing* e *Compliance* del Gruppo ha svolto decine di verifiche presso strutture interne e presso terzi (es. fornitori di servizi *software*) sull'adozione delle misure di sicurezza previste per la protezione dei dati personali.

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 2008. 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

A partire dal 2003, il Gruppo Telecom Italia ha adottato il CRSA (Control & Risk Self Assessment), come strumento di *governance* del rischio aziendale, attraverso il quale viene realizzata l'identificazione, la valutazione e la gestione dei rischi operativi.

Il CRSA si basa sull'autovalutazione del rischio da parte del *management*, con l'ausilio di misure e parametri quali-quantitativi, a cui seguono la rilevazione del sistema dei controlli già esistenti e le eventuali proposte di miglioramento.

Il ciclo di rilevazione e gestione dei rischi attraverso CRSA prevede, infatti, l'individuazione di *Action Plan* a fronte dei Portafogli Rischi consolidati a livello di Funzioni di Gruppo/Direzioni Operative/Business Unit, articolandosi nelle consuete 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.

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*.

Nel 2008 sono stati definiti i nuovi orientamenti strategici e gli obiettivi di Gruppo per il triennio 2009-2011.

### ► Corporate governance

Di seguito si riporta un estratto dalla "Relazione annuale sul governo societario" (nel seguito la "Relazione"), pubblicata nell'omonimo fascicolo, 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, regolamenti, tabelle, tavole di composizione – sul sito Internet della Società: [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it), canale "Governance" (cfr. in particolare, sotto "Corporate Governance", la voce "Report Corporate Governance", ove sono riprodotte le "Relazioni annuali sulla corporate governance", a partire dall'anno 2004).

### Struttura del capitale sociale

Il capitale sociale sottoscritto e versato alla data del 31 dicembre 2008 è riportato nella Tabella 1, allegata al testo integrale della Relazione.

Le azioni ordinarie e di risparmio della Società sono quotate, oltre che alla Borsa Italiana, presso il *New York Stock Exchange* nella forma di *American Depositary Shares*, ciascuna corrispondente a n. 10 azioni rispettivamente ordinarie o di risparmio, rappresentate da *American Depositary Receipts* emesse da JPMorgan Chase Bank.

Le obbligazioni emesse dalla Società che attribuiscono il diritto di sottoscrivere azioni di nuova

emissione sono riportate nella Tabella 2, anch'essa allegata al testo integrale della Relazione. In relazione ai piani di *stock option* di Telecom Italia in essere e agli aumenti di capitale al servizio di tali piani si rinvia a quanto descritto nelle note al Bilancio d'esercizio della Società al 31 dicembre 2008.

#### Restrizioni al diritto di voto e al trasferimento di titoli

Non esistono restrizioni al diritto di voto delle azioni costituenti il capitale sociale ordinario di Telecom Italia né limitazioni statutarie alla loro libera disponibilità, 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, che comprendono il potere di opposizione all'assunzione di partecipazioni superiori al 3% del capitale con diritto di voto.

Alle azioni di risparmio non è attribuito il diritto di voto nelle assemblee degli azionisti ordinari.

#### Partecipazioni rilevanti nel capitale

Sulla base delle informazioni a disposizione, risultano le seguenti partecipazioni rilevanti nel capitale ordinario di Telecom Italia:

Dichiarante	Tipologia di possesso	Quota % su capitale ordinario	Quota % su capitale votante
Telco S.p.A.	Diretto	24,503%	24,503%
Findim Group S.A.	Diretto	5,006%	5,006%

Inoltre, hanno comunicato la disponibilità di azioni ordinarie in misura superiore al 2% del capitale di categoria, in qualità di intermediari esercenti attività di gestione del risparmio:

- Brandes Investment Partners LP, che il 23 luglio 2008 ha segnalato una quantità di azioni ordinarie pari al 4,024%;
- Alliance Bernstein LP, che in data 14 novembre 2008 ha segnalato una quantità di azioni ordinarie pari al 2,069%.

#### Titoli che conferiscono diritti speciali

Non sono emessi titoli che conferiscono diritti speciali di controllo.

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

Non esistono, allo stato, programmi di partecipazione azionaria dei dipendenti.

#### Accordi tra azionisti

Il principale azionista di Telecom Italia è Telco S.p.A. (Telco), a sua volta 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, in data 28 aprile 2007 gli azionisti di Telco hanno stipulato un patto parasociale che individua, tra l'altro, i criteri per la composizione della lista di candidati alla carica di consiglieri di Telecom Italia:

- Telefónica, nella misura in cui possieda almeno il 30% del capitale di Telco, avrà il diritto di designare due candidati;
- 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 ricevono 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 (la Decisione Anatel), 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, nei comitati e in organi con attribuzioni equivalenti di Telco, di Telecom Italia o di ogni altra società controllata da Telecom Italia quando siano trattate materie relative allo svolgimento di attività di telecomunicazioni nel mercato brasiliano. Inoltre, Telefónica non indicherà Amministratori o Funzionari (i) di società controllate da Telecom Italia con sede in Brasile che forniscano servizi di telecomunicazioni nel mercato brasiliano ovvero (ii) 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 specifiche tipologie di relazioni con le società controllate da Telecom Italia che prestano servizi di telecomunicazioni nel mercato brasiliano, a termini e condizioni diversi da quelli contemplati dalle norme brasiliane applicabili ai servizi di telecomunicazioni;
- Telefónica, anche ove esercitasse il diritto di acquistare azioni di Telco, non eserciterà controllo diretto o indiretto su alcuna società controllata da Telecom Italia in Brasile;
- i paciscenti daranno istruzioni ai membri del Consiglio di Amministrazione di Telco nominati da ciascuna di essi, nonché ai membri del Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia designati da Telco, affinché (i) siano predisposti separati ordini del giorno rispettivamente 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 e (ii) una copia degli ordini del giorno e dei verbali delle riunioni di cui al punto precedente sia consegnata ad Anatel entro il termine di 30 giorni.

Le restrizioni e limitazioni di cui sopra saranno applicabili anche in caso di scissione di Telco.

In ottemperanza a quanto previsto dalla Decisione Anatel, le società Tim Brasil Serviços e Participações S.A., Tim Celular S.A. e Tim Nordeste S.A., controllate da Telecom Italia, hanno depositato presso Anatel, il 22 novembre 2007, gli strumenti societari volti ad adempiere alle misure e procedure richieste dalla Decisione Anatel per assicurare la separazione delle attività del Gruppo Telecom Italia e del Gruppo Telefónica in Brasile. Successivamente, in data 2 maggio 2008, hanno proposto una serie di misure aggiuntive volte al medesimo fine. Il 31 luglio 2008, Anatel ha poi approvato gli strumenti societari depositati in data 22 novembre 2007, accertando il pieno adempimento alle restrizioni imposte dalla Decisione Anatel al riguardo. Resta invece ancora pendente l'approvazione delle misure aggiuntive depositate il 2 maggio 2008.

In coerenza con quanto sopra, i Consiglieri Alierta e Linares si sono impegnati a non partecipare alla discussione e al voto in Consiglio (così come pure in Comitato Esecutivo) quando vengano esaminate proposte o materie afferenti ad attività di Telecom Italia o delle sue controllate nei mercati delle telecomunicazioni brasiliano e argentino, oltre che - in genere - in ogni caso in cui vi possa essere un possibile pregiudizio del Gruppo Telecom Italia.

Inoltre, il 2 dicembre 2008, il Consiglio di Amministrazione ha adottato una procedura interna volta a formalizzare la già esistente separazione tra le attività del Gruppo Telecom Italia e del Gruppo Telefónica nel mercato tlc argentino.

#### **Nomina e sostituzione degli Amministratori**

Lo Statuto della Società (art. 9) prevede che il Consiglio di Amministrazione sia composto da non meno di sette e non più di diciannove membri e che sia nominato sulla base di liste presentate da soci che complessivamente posseggano almeno lo 0,5% del capitale ordinario:

- dalla lista che ha ottenuto il maggior numero di voti sono tratti, nell'ordine con il quale sono in essa elencati, 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 da esse ottenuti vengono divisi successivamente per numeri interi progressivi da uno fino al numero degli Amministratori da eleggere e i quozienti sono assegnati ai rispettivi candidati, secondo l'ordine di elencazione. I quozienti così attribuiti vengono disposti in unica graduatoria decrescente e risultano eletti i candidati abbinati ai 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.

### Deleghe ad aumentare il capitale sociale e autorizzazioni all'acquisto di azioni proprie

Fino al 6 maggio 2009 gli Amministratori dispongono della facoltà di aumentare a pagamento in una o più volte il capitale sociale mediante emissione di massime n. 1.600.000.000 azioni ordinarie, da offrire, in tutto o in parte,

- in opzione ai soci e ai portatori di obbligazioni convertibili, oppure
- in sottoscrizione a dipendenti di Telecom Italia o di società controllate,

nonché della facoltà di emettere in una o più volte obbligazioni convertibili, per un ammontare massimo di 880.000.000 di euro.

L'Assemblea del 14 aprile 2008 ha autorizzato l'acquisto di azioni proprie sui mercati regolamentati entro il 14 ottobre 2009, secondo le modalità consentite dalla disciplina di legge e regolamentare, per un massimo di n. 11.400.000 azioni ordinarie, a servizio del piano di *stock option* riservato al Vertice Esecutivo. Il corrispettivo dovrà collocarsi tra un minimo e un massimo corrispondenti alla media ponderata dei prezzi ufficiali registrati da Borsa Italiana negli ultimi dieci giorni di negoziazione prima della data di acquisto, rispettivamente diminuita o aumentata del 10%.

### Clausole di change of control

In una serie di accordi, di cui Telecom Italia è parte, è previsto l'onere di comunicazione del cambiamento di controllo.

Un siffatto onere, previsto dalla legislazione nazionale in materia di disciplina dei titoli abilitativi, è in primo luogo contenuto nei titoli di autorizzazione generale assentiti a Telecom Italia per l'esercizio e la fornitura della rete di comunicazione elettronica e per l'offerta di servizi di comunicazione elettronica, oltre che nei titoli di concessione/autorizzazione generale assentiti alla controllata TI Media per le attività di operatore di rete e di fornitore di contenuti. Analogo onere risulta disciplinato in base alla legislazione locale e contenuto nei titoli di concessione/licenza dei servizi di telecomunicazione a favore delle controllate estere del Gruppo (in specie: Bolivia e Brasile).

Telecom Italia è altresì parte di accordi in cui il fenomeno del *change of control* propriamente comporta una modifica o financo l'estinzione del rapporto. Alcuni peraltro, non riguardanti rapporti di finanziamento, sono soggetti a vincoli di confidenzialità, tali per cui la divulgazione della presenza della clausola arrecherebbe grave pregiudizio alla Società, che conseguentemente si avvale della facoltà di non procedere a *disclosure* sul punto, ai sensi dell'art. 123-bis del TUF, comma 1, lettera h), seconda parte. In altri casi, si esclude invece la significatività dell'accordo.

Residuano le seguenti fattispecie, tutte riguardanti rapporti di finanziamento:

- "Multi currency revolving credit facility" (8.000.000.000 di euro). L'accordo è stato stipulato da Telecom Italia con un sindacato di banche il 1° agosto 2005 e successivamente modificato. In caso di cambiamento di controllo, Telecom Italia deve darne comunicazione all'agente entro 5 giorni lavorativi e l'agente, per conto delle banche finanziatrici, negozierà in buona fede come continuare il rapporto. Nessuna delle parti sarà obbligata a proseguire detto negoziato oltre il termine di 30 giorni, alla scadenza del quale, in assenza d'intesa, la *facility* cesserà di essere efficace e Telecom Italia sarà tenuta a restituire le somme alla stessa eventualmente erogate (attualmente pari a 1.500.000.000 di euro). Non si configura convenzionalmente *change of control* nel caso in cui il controllo ai sensi dell'art. 2359 del Codice Civile sia acquisito (i) da soci che alla data di firma dell'accordo detenevano, direttamente o indirettamente, più del 13% dei diritti di voto in assemblea, ovvero (ii) dagli investitori (Telefonica, Assicurazioni Generali, Sintonia, Intesa Sanpaolo e Mediobanca) che hanno stipulato il 28 aprile 2007 un patto parasociale con oggetto le azioni di Telecom Italia, ovvero (iii) da una combinazione di soggetti appartenenti alle due categorie;
- "Term Loan facility" (1.500.000.000 di euro). L'accordo è stato stipulato da Telecom Italia con un sindacato di banche l'8 dicembre 2004 e successivamente modificato e contempla una disciplina in tutto corrispondente a quella di cui sopra. La somma effettivamente erogata di questa *facility* attualmente ammonta a 1.500.000.000 di euro;
- prestiti obbligazionari. I regolamenti dei prestiti emessi nell'ambito dell'EMTN Programme sia di Olivetti che di Telecom Italia e dei prestiti denominati in dollari USA tipicamente prevedono che, in caso di fusioni o trasferimento di *all or substantially all of the assets* della società emittente o del garante, la società incorporante o trasferitaria dovrà assumersi tutti gli obblighi dell'incorporata o trasferente. L'inadempimento dell'obbligo, cui non sia posto rimedio, configura un *event of default*;

- contratti con Banca Europea Investimenti (BEI). Nei contratti stipulati da Telecom Italia con la BEI, per un ammontare complessivo massimo di circa 2,5 miliardi di euro, è previsto l'obbligo di comunicare sollecitamente alla Banca le modifiche riguardanti lo Statuto o la ripartizione del capitale fra gli azionisti che possano portare ad un cambiamento del controllo. In caso di mancata comunicazione è prevista la risoluzione del contratto, che si verifica altresì quando un socio, che non detenesse alla data di firma del contratto almeno il 2% del capitale sociale, venga a detenere più del 50% dei diritti di voto nell'Assemblea ordinaria o comunque del capitale sociale qualora, secondo il giudizio ragionevole della Banca, ciò possa arrecare pregiudizio alla Banca o compromettere l'esecuzione del progetto di finanziamento.

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

Per il Presidente e l'Amministratore Delegato (Gabriele Galateri di Genola e Franco Bernabè) è previsto, qualora il rapporto dovesse risolversi prima della scadenza del mandato stabilito dall'Assemblea del 14 aprile 2008 (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), la corresponsione degli emolumenti spettanti sino a scadenza del mandato, integrati da un'indennità pari ad una annualità di compenso. Per l'Amministratore Delegato nel calcolo è inclusa la componente variabile, valorizzata come media delle effettive erogazioni già intervenute o, in assenza, del valore a *target*.

#### **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*.

Telecom Italia, nella qualità di *foreign issuer*, registrato presso la *US Securities and Exchange Commission* e quotato presso il *New York Stock Exchange*, è soggetta anche alla normativa statunitense. Al riguardo, come precisato nel Codice di Autodisciplina, il Collegio Sindacale espleta i compiti dell'*audit committee*.

Fra le controllate strategiche di Telecom Italia sono ricomprese le società del Gruppo Tim Brasil, di cui la *holding* Tim Participações 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 27 febbraio 2009 e ai componenti che sono cessati dalla carica nel corso dell'esercizio 2008.

#### **Cumulo massimo agli incarichi ricoperti in altre società**

Secondo le previsioni del Codice di Autodisciplina della Società, non è considerato compatibile con lo svolgimento dell'incarico di Amministratore di Telecom Italia l'essere 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, che siano

- quotate ricomprese nell'indice S&P/MIB e/o
- operanti in via prevalente nel settore finanziario nei confronti del pubblico e/o
- che svolgano attività bancaria o assicurativa.

Ove si tratti di incarichi esecutivi in società con le caratteristiche di cui sopra, il limite è ridotto a tre. E' peraltro facoltà del Consiglio di Amministrazione effettuare una diversa valutazione, anche discostandosi dai criteri esposti.

Il Consiglio di Amministrazione, nella riunione del 27 febbraio 2009, ha accertato che i consiglieri attualmente in carica rispettano le regole sul cumulo massimo degli incarichi previste dal Codice di Autodisciplina. Nel corso dell'Assemblea del 14 aprile 2008, i soci hanno autorizzato gli Amministratori al proseguimento delle attività indicate nei rispettivi *curricula vitae* presentati in sede di candidatura e, comunque, di svincolarli dal divieto di concorrenza per quanto occorrer possa ai sensi dell'art. 2390 c.c.

### Consiglio di Amministrazione

Numero riunioni 2008: 10 (di cui 8 a valle del rinnovo da parte dell'Assemblea del 14 aprile 2008)

Durata media riunioni: 3 ore

Percentuale presenze (a valle del rinnovo): 93,5% (100% per gli Amministratori indipendenti)

Numero riunioni 2009 (programmate): 7

Il Codice di Autodisciplina di Telecom Italia riserva al Consiglio un ruolo attivo sia nella guida strategica della Società che nel controllo della gestione, attribuendo all'organo nel suo *plenum* 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, il Consiglio avoca a sé, fra l'altro:

- l'esame e l'approvazione dei piani strategici, industriali e finanziari nonché del *budget*;
- l'esame e l'approvazione delle operazioni strategiche;
- la verifica dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo, 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 circa l'attività svolta;
- la designazione alle cariche di Presidente e di Amministratore Delegato delle controllate di rilievo strategico;
- la vigilanza sul generale andamento della gestione, confrontando periodicamente i risultati conseguiti con quelli programmati.

Rientrano nell'ambito delle operazioni strategiche soggette a preventiva approvazione consiliare:

- gli accordi con *competitors* del Gruppo che per l'oggetto, gli impegni, i condizionamenti, i limiti che ne possono derivare incidano durevolmente sulla libertà delle scelte strategiche imprenditoriali;
- gli atti e le operazioni che comportano ingresso in (oppure uscita da) mercati geografici e/o merceologici;
- gli investimenti e i disinvestimenti industriali, di valore superiore a 250 milioni di euro;
- gli atti di acquisto e disposizione di aziende o rami di azienda che abbiano rilevanza strategica nel quadro della complessiva attività imprenditoriale o comunque valore superiore a 250 milioni di euro;
- gli atti di acquisto e disposizione di partecipazioni di controllo e di collegamento di valore superiore a 250 milioni di euro, e comunque (anche se di valore inferiore) in società esercenti attività ricompresa nel *core business* del Gruppo, nonché la stipula di accordi sull'esercizio dei diritti inerenti a tali partecipazioni;
- l'assunzione di finanziamenti, nonché l'erogazione di finanziamenti e il rilascio di garanzie nell'interesse di società non controllate, per importi superiori a 250 milioni di euro;
- le operazioni di cui sopra, da realizzarsi da società controllate non quotate del Gruppo, fatte salve le controllate di società quotate controllate;
- il *listing* e il *delisting* in mercati regolamentati europei o extraeuropei di strumenti finanziari emessi dalla Società o da società del Gruppo;
- le istruzioni da impartire alle società controllate quotate (e loro controllate), nell'esercizio dell'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo, per il compimento di operazioni con le caratteristiche di cui sopra.

Alla luce della concreta operatività del Gruppo, il Consiglio di Amministrazione nella riunione del 27 febbraio 2009 ha modificato il Codice di Autodisciplina, portando a 500 milioni di euro la soglia della riserva consiliare alla decisione sull'assunzione di finanziamenti.

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.

Il Consiglio di Amministrazione valuta l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile generale della Società, sulla base delle informazioni rese dal *management* nonché, con specifico riferimento al sistema di controllo interno, sulla scorta dell'istruttoria svolta 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 altresì

- 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.

Ai sensi del Codice di Autodisciplina, le operazioni con parti correlate effettuate dalla Società direttamente o per il tramite di controllate, comprese le operazioni infragruppo, rispettano criteri di correttezza sostanziale e procedurale. Sulla loro osservanza vigila il Consiglio di Amministrazione per il tramite del Comitato per il Controllo Interno e per la *corporate governance*.

Il Consiglio di Amministrazione, nella riunione del 6 marzo 2008, ha poi adottato appositi principi di condotta, che - sulla base di criteri predefiniti di tipo quali-quantitativo - attribuiscono la verifica preventiva di tali operazioni ora direttamente al *management*, ora a un apposito Comitato Manageriale, ora al Comitato per il Controllo Interno e per la *corporate governance*.

L'*annual board assessment* ha evidenziato un livello di soddisfazione mediamente elevato da parte dei componenti dell'organo amministrativo, con segnalazione di taluni spunti di riflessione e richiami d'attenzione, nella prospettiva del suggerimento costruttivo.

Rispetto alla composizione del Consiglio di Amministrazione, sono emersi orientamenti favorevoli all'incremento del numero dei Consiglieri indipendenti (attualmente 5 su un totale di 15). La raccomandazione viene rivolta ai soci, a conferma del convincimento circa il contributo positivo che questa categoria di Amministratori può assicurare al dibattito interno all'organo collegiale e alla credibilità stessa, all'esterno, del suo operato. Quanto al funzionamento, sono state segnalate alcune opportunità di miglioramento, riguardanti essenzialmente la preparazione delle riunioni. Al riguardo, l'informativa preventiva ricevuta è stata ritenuta da tutti adeguata, ma più Consiglieri raccomandano una maggiore tempestività nella sua diffusione, riconoscendo peraltro un miglioramento nel tempo anche sotto questo profilo.

### Organi delegati

L'attribuzione (e la revoca) delle deleghe agli Amministratori è riservata al Consiglio, che ne definisce l'oggetto, i limiti e le modalità di esercizio e che riceve almeno trimestralmente informativa in merito all'attività svolta, al generale andamento della gestione e sulle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale.

Il 15 aprile 2008 il Consiglio di Amministrazione ha nominato Presidente Gabriele Galateri di Genola e Amministratore Delegato Franco Bernabè.

Al Presidente è stata attribuita, oltre alla rappresentanza legale della Società:

- la supervisione dell'elaborazione dei piani strategici, industriali e finanziari nonché della loro realizzazione e del loro sviluppo;
- la supervisione della definizione degli assetti organizzativi;
- la supervisione dell'andamento economico e finanziario;
- la responsabilità di sovrintendere al processo di esame e definizione delle linee guida del sistema di controllo interno.

All'Amministratore Delegato è stata attribuita - oltre alla rappresentanza legale della Società e a tutti i poteri, da esercitarsi con firma singola, necessari per compiere gli atti pertinenti all'attività sociale nelle sue diverse esplicazioni, nessuno escluso - la responsabilità relativa al governo complessivo della Società e del Gruppo e in particolare:

- la responsabilità di definire, proporre al Consiglio di Amministrazione e quindi attuare e sviluppare i piani strategici, industriali e finanziari;
- la responsabilità di definire gli assetti organizzativi;
- tutte le responsabilità organizzative per garantire la gestione e lo sviluppo del *business*, tramite il coordinamento delle articolazioni organizzative che non risulti attribuito al Presidente.

### **Comitato Esecutivo**

Numero riunioni 2008: 4

Durata media riunioni: 2 ore e 45 minuti.

Percentuale presenze: 93% (100% per gli Amministratori indipendenti)

Numero riunioni 2009 (programmate): 4

Il Consiglio di Amministrazione, nella riunione del 15 aprile 2008, ha costituito al proprio interno un Comitato Esecutivo, al quale partecipano gli Amministratori esecutivi (che ne assicurano il coordinamento con il *management* del Gruppo) e Amministratori non esecutivi; Presidente del Comitato è il Presidente del Consiglio di Amministrazione. Per la sua attuale composizione si rinvia alla Tabella 5, allegata la testo integrale della Relazione.

Il Comitato ha il compito di monitorare l'andamento della gestione della Società e del Gruppo, approvare, su proposta degli Amministratori esecutivi, i macro-assetti organizzativi, formulare pareri al Consiglio di Amministrazione sul *budget* e sui piani strategici, industriali e finanziari della Società e del Gruppo e svolgere eventuali ulteriori compiti attribuiti dal Consiglio di Amministrazione nell'ambito delle materie delegabili.

Il Comitato riferisce al Consiglio sulle attività effettuate nelle forme più opportune e, comunque, di volta in volta nella prima riunione utile.

### **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 nella riunione del 27 febbraio 2009 ha effettuato la verifica sui requisiti di indipendenza, ai sensi dell'art. 147-ter, comma 4, D.Lgs. n. 58/1998, degli Amministratori indicati nella Tabella 3, 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).

### **Lead Independent Director**

*Lead Independent Director* è attualmente il Consigliere Presidente del Comitato per il Controllo Interno e per la *corporate governance*, oltre che componente dell'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001.

Il *Lead Independent Director* rappresenta il punto di riferimento e coordinamento delle istanze e dei contributi degli Amministratori indipendenti. Gli 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 2008 dette riunioni sono state due.

Ai sensi del Codice di autodisciplina, il Presidente del Consiglio di Amministrazione si avvale della collaborazione del *Lead Independent Director* per il miglior funzionamento dell'organo amministrativo (ivi incluso per l'individuazione degli argomenti da fare oggetto di trattazione in sede collegiale).

### **Trattamento delle informazioni societarie**

Telecom Italia dispone di apposite procedure di classificazione e gestione delle informazioni sotto il profilo della riservatezza.

Ha altresì adottato una procedura per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti ed informazioni riguardanti la Società, con specifico riferimento alle informazioni privilegiate. 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 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 infine l'istituto del registro delle persone aventi accesso alle informazioni privilegiate (artt. 152-bis e seguenti del Regolamento Emittenti).

### **Comitati interni al Consiglio**

All'interno del Consiglio sono costituiti, oltre al già citato Comitato Esecutivo, un Comitato per il Controllo Interno e per la *corporate governance* e un Comitato per le nomine e per la remunerazione, le cui funzioni sono disciplinate nel Codice di Autodisciplina della Società.

### **Comitato per le nomine e la remunerazione**

Numero riunioni 2008: 10 (di cui 6 a valle del rinnovo del Consiglio da parte dell'Assemblea del 14 aprile 2008)

Durata media riunioni: 2 ore

Percentuale presenze (a valle del rinnovo): 100%

A partire dal 2000, è presente in Telecom Italia un Comitato interno competente per la formulazione di proposte relative alla remunerazione degli Amministratori che ricoprono particolari cariche e sui criteri per la remunerazione dell'alta direzione della Società. Il Consiglio di Amministrazione, nella riunione del 15 aprile 2008, ha deciso di far evolvere l'esistente Comitato per la remunerazione in Comitato per le nomine e la remunerazione.

Anche nell'attuale configurazione competono al Comitato funzioni consultive e propositive:

- sulla remunerazione degli Amministratori che ricoprono particolari cariche, in modo da assicurare l'allineamento all'obiettivo della creazione di valore per gli azionisti nel tempo;
- sulla valutazione periodica dei criteri per la remunerazione dell'alta direzione della Società e sull'adozione, su indicazione degli Amministratori delegati, di eventuali piani di stock option o di assegnazione di azioni;
- sul monitoraggio dell'applicazione delle decisioni assunte e delle *policy* aziendali in materia di compensation del *top management*.

A queste attribuzioni si è aggiunta quella di proporre candidature al Consiglio in caso di sostituzione, nel corso del mandato, di un Consigliere indipendente.

Il Comitato per le nomine e la remunerazione è composto da Amministratori non esecutivi, in maggioranza indipendenti, fra cui almeno un Consigliere tratto da una lista di minoranza. Per la sua attuale composizione si rinvia alla Tabella 5, allegata al testo integrale della Relazione.

Le attività svolte nel 2008 hanno riguardato il sistema di retribuzione degli Amministratori esecutivi della Società (Presidente e Amministratore Delegato), anche in considerazione del rinnovo del Consiglio. Inoltre, con riferimento al sistema di retribuzione della dirigenza, il Comitato ha proceduto al riesame di termini, condizioni e beneficiari del piano di assegnazione gratuita di azioni ordinarie di *management*, noto come piano di *Performance Share Granting*, lanciato nel mese di agosto.

### **Remunerazione degli Amministratori**

I compensi percepiti da Amministratori e Direttori Generali, nel corso del 2008, risultano dalla Nota 44 al Bilancio separato di Telecom Italia S.p.A.

A valle dell'Assemblea del 14 aprile 2008, il Consiglio ha proceduto alla ripartizione del compenso globale di euro 2,2 milioni deliberato dai soci per il triennio 2008-2010 come segue:

- un compenso di 110.000 euro per ciascun Consigliere in carica;
- un compenso aggiuntivo di 35.000 euro per ciascuno dei componenti il Comitato esecutivo;
- un compenso aggiuntivo di 45.000 euro per ciascuno dei componenti il Comitato per il Controllo Interno e per la *corporate governance*;
- un compenso aggiuntivo di 20.000 euro per ciascuno dei componenti il Comitato per le nomine e la remunerazione;
- un compenso aggiuntivo di 20.000 euro per il Consigliere chiamato a far parte dell'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. n. 231/2001.

A Presidente ed Amministratore Delegato è stato attribuito un compenso fisso per la carica - 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. Inoltre all'Amministratore Delegato è stata riconosciuta una componente di remunerazione variabile a breve termine (MBO) legata ai risultati economici e a specifici obiettivi gestionali; si tratta di un'incentivazione di valore compreso tra il 50% ed il 200% del

compenso fisso, correlata al livello di raggiungimento di predeterminati obiettivi. Ciascun obiettivo è misurato su una scala convenzionale che va da 50 punti percentuali, correlati al livello minimo di raggiungimento dell'obiettivo, 100 punti percentuali, correlati al livello *target* di raggiungimento dell'obiettivo e 200 punti percentuali, a cui corrisponde il livello massimo dell'obiettivo; i risultati intermedi di raggiungimento sono misurati secondo una funzione lineare.

In particolare, gli obiettivi sono:

- *Return on Investment* (peso: 30% del compenso variabile);
- *Net Cash Flow before Dividends* (peso: 30% del totale del compenso variabile);
- *Customer Satisfaction* (media ponderata degli indici fisso/mobile elaborati con metodologia basata sui criteri ACSI - American Customer Satisfaction Index; peso: 30% del totale del compenso variabile);
- Ricavi Innovativi (percentuale del fatturato VAS Mobile sul totale fatturato Mobile e Valore fatturato ICT + Internet Fisso; peso: 10% complessivo del totale del compenso variabile).

A Gabriele Galateri di Genola e Franco Bernabè sono state altresì assegnate le *stock option* di cui al piano approvato dall'Assemblea del 14 aprile 2008, in numero di 3.000.000 al Presidente e di 8.400.000 all'Amministratore Delegato, nei termini meglio descritti in sede di documentazione informativa pubblicata ai sensi dell'art. 84-bis del Regolamento Emittenti.

Gli Amministratori non esecutivi percepiscono i compensi risultanti dal riparto dell'emolumento stabilito in misura complessiva dall'Assemblea del 14 aprile 2008, 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 dalla Società e/o al raggiungimento di obiettivi specifici, nella forma del c.d. MBO.

Nella riunione dell'8 agosto 2008 il Consiglio di Amministrazione ha inoltre deciso l'attuazione del piano di assegnazione gratuita di azioni ordinarie noto come "*Performance Share Granting*", approvato dall'Assemblea dell'aprile 2007. Gli obiettivi del piano sono l'incentivazione, la fidelizzazione e la *retention* del *top management* attraverso uno strumento di remunerazione in *equity* che premia la creazione di valore per gli azionisti (riferimento al *Total Shareholder Return*), allineando al loro interesse quello dei destinatari dell'iniziativa.

Questa consiste nell'attribuzione ai destinatari (individuati fra le risorse titolari di ruoli strategici di Telecom Italia o di società controllate) del diritto all'assegnazione gratuita di azioni ordinarie della Società in un numero massimo predeterminato e variabile in funzione del periodo di partecipazione effettivo al piano e del grado di raggiungimento di predeterminati obiettivi di *performance* azionaria.

Il documento informativo predisposto in occasione del lancio del piano è consultabile sul sito Internet della Società.

Nella riunione del 27 febbraio 2009, il Consiglio di Amministrazione ha preso atto della nuova compagine dei Dirigenti con responsabilità strategiche (c.d. *executive officers* o *key managers*), quale risultante a seguito dell'implementazione dell'organizzazione *customer-centric*, operativa da gennaio 2009.

L'Amministratore Delegato ha identificato queste figure, alla luce delle priorità strategiche del piano 2009-2011, nelle persone che *pro tempore* occupano le posizioni di *Chief Financial Officer* e di Responsabile di Domestic Market Operations, Technology & Operations, Disposals, Direttore Presidente di Tim Brasil, Human Resources and Organization, General Counsel & Corporate and Legal Affairs, Purchasing. A questi si aggiungono il Presidente del Consiglio di Amministrazione e l'Amministratore Delegato.

Il totale dei compensi erogati nel corso dell'anno 2008 ai dirigenti *pro tempore* riconosciuti con responsabilità strategiche è riportato, in forma aggregata, nella Nota 44 al Bilancio separato di Telecom Italia S.p.A.

#### **Comitato per il Controllo Interno e per la corporate governance**

Numero riunioni 2008: 8 (di cui 5 a valle del rinnovo del Consiglio da parte dell'Assemblea del 14 aprile 2008, 4 in forma congiunta con il Collegio Sindacale)

Durata media riunioni: 2 ore e 30 minuti

Percentuale presenze (a valle del rinnovo): 95%

Al Comitato per il Controllo Interno e per la *corporate governance*, presente nella struttura di *governance* della Società dal 2000, spettano funzioni consultive e propositive. Esso:

- assiste il Consiglio e, su richiesta, gli Amministratori Delegati nell'espletamento dei compiti relativi al sistema di controllo interno della Società;
- valuta il piano di lavoro preparato dal preposto al controllo interno, che al Comitato invia proprie relazioni periodiche (su base trimestrale);
- valuta, unitamente ai responsabili amministrativi della Società, al dirigente preposto alla redazione dei contabili societari e ai revisori, il corretto utilizzo dei principi contabili e la loro omogenea applicazione all'interno del Gruppo ai fini della redazione del bilancio consolidato;
- valuta le proposte formulate dalla società di revisione per ottenere l'affidamento del relativo incarico, nonché il piano di lavoro predisposto per la revisione e i risultati esposti nella relazione e 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:

- vigila sull'efficacia del processo di revisione contabile, sul rispetto dei principi per l'effettuazione di operazioni con parti correlate (con monitoraggio generalizzato successivo ed esame preventivo di alcune operazioni "eminenti"), sull'osservanza e sul 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;
- definisce le modalità e i tempi di effettuazione della "*board performance evaluation*";
- svolge gli ulteriori compiti a esso di volta in volta attribuiti dal Consiglio di Amministrazione.

Con riferimento al presidio sui controlli interni, il Comitato si è in particolare fatto carico di presidiare, anche nel corso del 2008, le vicende concernenti l'ex responsabile della Funzione Security, Giuliano Tavaroli, ivi incluso nei relativi risvolti processuali. L'attività ha comportato, fra l'altro, un'attenta vigilanza sulle iniziative e sui presidi di *compliance* con la disciplina in materia di *privacy* e trattamento dei dati di traffico. Il Comitato ha poi seguito da vicino le attività di manutenzione e aggiornamento del c.d. Modello Organizzativo 231 (cfr. *infra*).

Per la composizione del Comitato (tutti consiglieri non esecutivi, in maggioranza indipendenti, di cui almeno uno tratto da una lista di minoranza) si rinvia alla Tabella 5, allegata al testo integrale della Relazione. Tutti i suoi componenti sono in possesso di esperienza in materia contabile e finanziaria.

### 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 fondamenti dell'agire d'impresa di Telecom Italia, come statuito dal Codice etico e di condotta del Gruppo e dal Codice di autodisciplina della Società. Detto 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.

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. Nell'esercizio di questa responsabilità 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 nelle precedenti Relazioni di *governance*: 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 (allo stato, il Presidente del Consiglio di Amministrazione).

Per meglio coordinare l'evoluzione e la manutenzione del sistema di controllo interno, fin dal 2005 è attiva 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.

Su un diverso fronte, il sistema di controllo interno si completa con il c.d. “Modello Organizzativo 231” che si articola in “principi generali del controllo interno”, in “principi di comportamento” (declinati in regole specifiche per i rapporti con i rappresentanti della Pubblica Amministrazione, per la materia societaria e per le operazioni su azioni e altri titoli della società) e in “schemi di controllo interno”, nei quali vengono descritti i processi, gli eventuali reati perpetrabili in relazione ai medesimi, le attività preventive di controllo finalizzate ad evitare i correlativi rischi. Nel corso del 2008 il Modello Organizzativo 231 è stato oggetto di aggiornamento (a fronte delle modifiche legislative intervenute) e affinamento (a seguito di riscontri applicativi e dei suggerimenti formulati da un consulente indipendente).

Sul funzionamento e sull’osservanza del Modello Organizzativo 231 vigila l’Organismo di Vigilanza, composto da un membro del Collegio Sindacale (Presidente dell’Organismo), da un Amministratore indipendente membro del Comitato per il Controllo Interno e per la *corporate governance* e dal preposto al controllo interno, in persona del Presidente di Telecom Italia Audit & Compliance Services. L’Organismo, rinominato il 15 aprile 2008 a seguito del rinnovo del Consiglio di Amministrazione (Assemblea del 14 aprile 2008), riferisce al Consiglio, 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.

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

Con riferimento al sistema di controllo interno e al suo documento fondamentale, merita infine di essere segnalato che il Consiglio di Amministrazione, in esecuzione degli impegni approvati dall’Autorità per la Concorrenza ed il Mercato nel dicembre 2008 a chiusura del procedimento A/375 (asserito abuso di posizione dominante realizzato attraverso strategie illegittime di *retention* e *win-back*), ha deliberato, nella riunione del 27 febbraio 2009, l’integrazione del Codice etico e di condotta del Gruppo, rafforzando i concetti di corretta e leale competizione con particolare riguardo al dovere di non fornire informazioni lesive dell’immagine dei concorrenti.

#### **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 al controllo interno con funzione di supporto nella verifica che il sistema di controllo interno sia sempre adeguato, pienamente operativo e funzionante.

Si tratta di un soggetto dotato di un adeguato livello di autonomia e indipendenza (non è responsabile di alcuna area operativa e non dipende gerarchicamente da alcun responsabile di aree operative) e di mezzi idonei allo svolgimento della sua funzione, cui compete di supportare gli organi di amministrazione e controllo nella verifica dell’adeguatezza e dell’effettivo funzionamento del sistema di controllo interno e conseguentemente proporre misure correttive, in caso di anomalie o disfunzioni del sistema.

Il preposto al controllo interno:

- riferisce del suo operato all’Amministratore all’uopo delegato, al Comitato per il Controllo Interno e per la *corporate governance* e, per il suo tramite, al Consiglio di Amministrazione, nonché al Collegio Sindacale;
- svolge attività di verifica su richiesta del dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili della Società;
- ha un ruolo di garanzia del rispetto dei principi e dei valori espressi nel Codice etico e di condotta, istruendo le segnalazioni da dipendenti e terzi di violazioni e irregolarità (anche contabili) e promuovendo le conseguenti iniziative più opportune, ivi inclusa la proposta di irrogazione di misure sanzionatorie.

#### **Società di revisione**

La revisione contabile del Bilancio d’esercizio di Telecom Italia S.p.A. e del Bilancio consolidato del Gruppo Telecom Italia, la revisione contabile limitata della relazione semestrale in forma individuale e consolidata di Telecom Italia S.p.A. e la revisione dell’*annual report* redatto ai sensi delle *US Securities Laws* vengono effettuate dalla Reconta Ernst & Young S.p.A., il cui incarico andrà a scadere con il Bilancio 2009.

### Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Nel corso del 2008, a seguito delle dimissioni rassegnate da Enrico Parazzini dalla carica di Direttore Generale e Responsabile della Funzione Finance Administration and Control, è stato nominato Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili, il nuovo Responsabile della Funzione Administration Finance and Control Marco Patuano.

In via di autodisciplina il Consiglio di Amministrazione ha avocato a sé la nomina di questa figura, definendone le attribuzioni e i poteri a livello interno in apposito Regolamento. In quanto per legge responsabile di predisporre adeguate procedure amministrative e contabili per la formazione del bilancio di esercizio e consolidato, nonché di ogni altra comunicazione di carattere finanziario, il Regolamento gli riconosce una responsabilità funzionale (organizzativa e per materia) rispetto ai controlli interni per il *financial reporting*, chiarendo che, in relazione a tale ambito, è supportato dagli Amministratori esecutivi, oltre che dalla dirigenza della Società.

Il Dirigente riferisce al Consiglio di Amministrazione, al Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* e - per quanto di competenza - al Collegio Sindacale.

### Interessi degli Amministratori e operazioni con parti correlate

Nel mese di marzo 2008, il Consiglio di Amministrazione ha adottato, in sostituzione della precedente procedura per la gestione delle operazioni con parti correlate, una più articolata disciplina in materia, che diversifica i ruoli e le responsabilità decisionali a seconda della tipologia di attività riguardata. E' stata in tal modo prevista una differenziazione tra operazioni rientranti o meno nel c.d. *ordinary course of business*, che richiedono o meno una *escalation* del processo autorizzativo in base alle modalità di determinazione delle condizioni dei rapporti con la parte correlata, distinguendo fra condizioni eterodirette non modificabili e procedure competitive (ove il rischio di conflitto di interessi è escluso *in re ipsa*) e condizioni comparabili a quelle di mercato ("*at arm's length*"). L'apposita matrice di verifica ed approvazione (che si aggiunge agli usuali *iter* autorizzativi interni) è articolata in base alla rilevanza dell'operazione, in termini di durata e controvalore economico, che viene affidata ora al *management*, ora a un Comitato Manageriale (*Group Compliance Officer, Chief Financial Officer, General Counsel*, supportati dal responsabile di primo riporto, *owner* della specifica operazione), ora al Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, con possibilità di *escalation* da un livello a quello successivo e monitoraggio generalizzato *ex post* del medesimo Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*.

A supporto della corretta applicazione dei Principi di condotta, dal mese di luglio 2008 è disponibile un applicativo informatico che consente di effettuare la verifica del rapporto di correlazione e dell'*iter* autorizzativo necessario per la sua finalizzazione. L'applicativo assicura altresì la tracciabilità delle iniziative con parti correlate.

### Nomina dei Sindaci

Il Collegio Sindacale è composto da cinque sindaci effettivi. L'assemblea nomina altresì quattro sindaci supplenti.

La nomina del Collegio Sindacale avviene nel rispetto della disciplina di legge e regolamentare applicabile, sulla base di liste presentate da soci che da soli o insieme ad altri siano complessivamente titolari di azioni rappresentanti almeno lo 0,5% del capitale con diritto di voto.

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. Dalla lista che ha ottenuto la maggioranza dei voti (c.d. Lista di Maggioranza) sono tratti tre sindaci effettivi e due sindaci supplenti, mentre i restanti sindaci effettivi e supplenti sono tratti dalle altre liste (c.d. Liste di Minoranza), fermo il rispetto della disciplina di legge e regolamentare in ordine ai limiti al collegamento con la Lista di Maggioranza. Allo scopo, i voti ottenuti dalle Liste di Minoranza sono divisi per uno e per due e i quozienti vengono assegnati ai candidati dell'una e dell'altra sezione, secondo l'ordine di elencazione. I quozienti così attribuiti ai candidati delle varie liste sono disposti in unica graduatoria decrescente per la nomina alla carica di sindaco effettivo e in unica graduatoria decrescente per la nomina alla carica di sindaco supplente, risultando eletti coloro che hanno ottenuto i due quozienti più elevati.

In caso di cessazione di un sindaco tratto rispettivamente dalla Lista di Maggioranza o da una delle Liste di Minoranza, subentrano, in ordine di età, i supplenti tratti dalla Lista di Maggioranza ovvero dalle Liste di Minoranza. Alla cessazione di un sindaco tratto dalle Liste di Minoranza si intende rispettato il principio di necessaria rappresentanza delle minoranze in caso di nomina di un sindaco supplente tratto dalle Liste di Minoranza.

### **Sindaci**

La Tabella 7, allegata al testo integrale della Relazione, fornisce le informazioni in merito alla composizione del Collegio Sindacale.

Con l'approvazione del Bilancio 2008 scadrà il mandato triennale del Collegio Sindacale. Pertanto l'Assemblea è chiamata a procedere alla nomina del nuovo organo di controllo.

### **Rapporti con gli azionisti**

All'interno della struttura aziendale è identificato un responsabile incaricato della gestione dei rapporti con la comunità finanziaria nazionale ed internazionale e con tutti gli azionisti (*investor relations manager*), nella persona di Elisabetta Ripa. In apposita sezione nell'ambito del sito Internet della Società sono messe a disposizione informazioni rilevanti per gli azionisti, e in genere gli investitori (anche in titoli obbligazionari), attuali e potenziali.

### **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 comunicazione. Da ciò non deriva alcun impedimento al successivo ritiro delle azioni, fermo restando che, in caso di ritiro, il deposito già effettuato perde efficacia al fine della legittimazione all'intervento. Eventuali richieste di preavviso per il compimento 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.

Gli azionisti ordinari possono esercitare il diritto di voto per corrispondenza, oltre che farsi rappresentare, rilasciando apposita delega a persona fisica o giuridica.

Al fine di facilitare la raccolta di deleghe presso gli azionisti ordinari dipendenti della Società e delle sue controllate associati ad associazioni di azionisti che rispondano ai requisiti previsti dalla normativa vigente, sono messi a disposizione appositi spazi per la comunicazione e per lo svolgimento dell'attività di raccolta di deleghe.

Per permettere il regolare svolgimento dei lavori assembleari, la Società si è infine dotata fin dal 2000 di un apposito Regolamento Assembleare.



## Relazione della società di revisione

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

1. Abbiamo svolto le verifiche di conformità ed analisi del bilancio di sostenibilità del Gruppo Telecom Italia al 31 dicembre 2008, 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 e Governance" del bilancio di sostenibilità del Gruppo Telecom Italia al 31 dicembre 2008, che illustra i criteri e le modalità adottati per la redazione del bilancio di sostenibilità. La responsabilità della predisposizione del bilancio 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 2008, approvato dal Consiglio di Amministrazione, sul quale è stata emessa la nostra relazione di revisione contabile in data 16 marzo 2009;
- 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 del bilancio 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 del bilancio di sostenibilità;
  - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio 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 coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel bilancio 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 nel bilancio di sostenibilità;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Telecom Italia S.p.A., sull'attendibilità e completezza del bilancio di sostenibilità, delle informazioni e dei dati in essa contenuti, nonché sulla conformità dello stesso ai criteri descritti nel paragrafo 1.

Per le risultanze relative al bilancio di sostenibilità precedente, i cui dati ed informazioni sono presentati ai fini comparativi, si rimanda alla relazione da noi emessa in data 18 aprile 2008.

3. Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che il bilancio di sostenibilità del Gruppo Telecom Italia al 31 dicembre 2008 sia conforme ai criteri e alle modalità con riferimento ai quali è stato predisposto, riportati nel paragrafo "Riferimenti e Governance" della stessa. Inoltre, i dati di carattere economico-finanziario del bilancio 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 il bilancio di sostenibilità stesso è stato predisposto.

Milano, 6 aprile 2009

Reconta Ernst & Young S.p.A.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nadia Locati'.

Nadia Locati  
(Socio)



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

Fax: +39 06 3688 2803  
E-mail: [GroupSustainability@telecomitalia.it](mailto:GroupSustainability@telecomitalia.it)

Progetto grafico Robilant & Associati  
Impaginazione Graphic Idea, Torino



