

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2012



Bilancio di sostenibilità 2012

Lettera del Presidente

Nel 2012 la forte contrazione dei consumi interni ha determinato una riduzione di oltre 2 punti percentuali del Prodotto Interno Lordo italiano. Il peggioramento della situazione macroeconomica internazionale ha avuto riflessi anche in Argentina e Brasile, che hanno registrato un significativo rallentamento dei tassi di crescita.

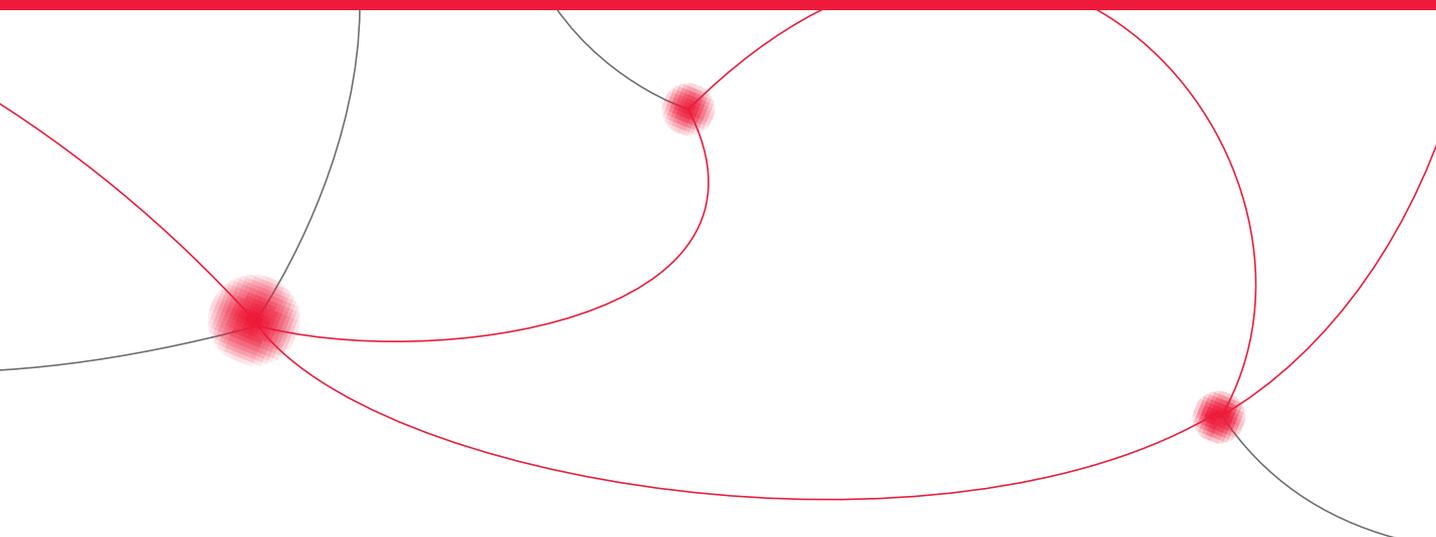
In un momento così difficile per l'economia nazionale e internazionale, le imprese sostenibili sono quelle che riescono a far fronte alla crisi migliorando la propria efficienza e produttività, generando al tempo stesso effetti positivi per il contesto economico e sociale in cui operano. Questo secondo aspetto diventa tanto più rilevante quanto più, come nel caso di Telecom Italia, sono forti il legame e l'influenza reciproca tra impresa e contesto di riferimento.

Telecom Italia ha innanzitutto esercitato uno stimolo positivo sull'economia attraverso gli investimenti per lo sviluppo delle reti fissa e mobile a banda larga e ultra-larga. Il recente lancio dei servizi LTE migliora ulteriormente le performance della rete mobile e permette di arricchire l'offerta dei servizi digitali fruibili in mobilità.

In questi anni il nostro operato è stato guidato dal raggiungimento di importanti obiettivi in termini di riduzione del debito, contenimento dei costi e rilancio della competitività; contestualmente abbiamo però cercato di mitigare l'impatto sociale delle necessarie attività di efficientamento e razionalizzazione attraverso importanti iniziative di formazione e di riqualificazione professionale.

Oltre a migliorare la solidità del nostro Gruppo, l'insieme delle azioni adottate hanno avuto risvolti positivi su cittadini e imprese, sia in termini di una sensibile riduzione dei prezzi e di una maggiore attenzione alla qualità del servizio, sia in termini di servizi innovativi, quali ad esempio i servizi di cloud computing denominati Nuvola Italiana. In questo ambito, l'offerta di Telecom Italia sta evolvendo verso soluzioni che affiancano ai vantaggi di natura economica, di flessibilità e di performance tecnologica anche garanzie in termini di sicurezza dei dati e di efficienza energetica.

Nel Bilancio di sostenibilità viene fornita un'ampia descrizione delle principali iniziative a cui il nostro Gruppo ha dato vita nel corso dell'ultimo anno. In particolare, Telecom Italia ha siglato un accordo con altri grandi gruppi di telecomunicazioni europei, denominato JAC (Joint Audit Cooperation) per migliorare il livello generale della sostenibilità, con riferimento alla tutela dell'ambiente, dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori. Sul fronte dell'ef-



ficienza energetica, considerato che il Gruppo Telecom Italia rappresenta il secondo più grande utilizzatore di energia elettrica del Paese, abbiamo ottenuto risultati di altrettanta rilievo e importanza pervenendo ad una riduzione dei consumi di energia elettrica e delle emissioni di anidride carbonica di oltre il 14%.

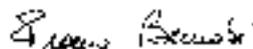
In un contesto economico di crisi non può venire meno il sostegno alla collettività e in particolar modo alle categorie più deboli. In questo ambito è proseguita la realizzazione di progetti e di attività culturali, di solidarietà e di tutela del territorio, intrapresi sia direttamente dalla Società sia attraverso la Fondazione Telecom Italia.

L'impegno profuso a sostegno dei valori della sostenibilità e le iniziative realizzate ci hanno permesso di ottenere importanti riconoscimenti a livello nazionale e internazionale, tra i quali la conferma in tutti i principali indici di sostenibilità mondiali.

Prosegue il nostro supporto al Global Compact delle Nazioni Unite, attraverso il coinvolgimento nelle attività del network italiano e attraverso la comunicazione dei progressi riportati nell'applicazione dei dieci principi.

Le reti e i servizi digitali sono sempre più parte integrante del contesto sociale ed economico in cui viviamo. Per il nostro Gruppo, per le attività che svolgiamo, essere sostenibili acquista quindi un'importanza ancora maggiore. Per noi il raggiungimento di standard di sostenibilità migliori è un percorso fatto di continui progressi verso obiettivi sempre più ambiziosi, un percorso sul quale Telecom Italia è impegnata e continuerà ad impegnarsi anche in futuro, con tutto il peso delle proprie risorse professionali e delle proprie competenze tecnologiche.

Franco Bernabè
(Presidente e Ceo)



indice



EXECUTIVE SUMMARY

7

Introduzione

1. RIFERIMENTI E GOVERNANCE	17
2. CODICI, CARTE E VALORI	18
3. HOT TOPICS	20
4. POSIZIONAMENTO NEGLI INDICI	20
5. ALTRI RICONOSCIMENTI	23
6. LA COMUNICAZIONE DELLA PERFORMANCE NON FINANZIARIA	23
7. REPORTING	24
8. RISULTATI 2012 E OBIETTIVI 2013	27
9. LA GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ	27
10. STAKEHOLDER INVOLVEMENT	28
11. VALORE ECONOMICO PRODOTTO E DISTRIBUITO	32

Gli stakeholder esterni

1. CLIENTI

37

1.1 STRATEGIA	37
1.2 STAKEHOLDER RILEVANTI	37
1.3 QUALITÀ DEL SERVIZIO	38
1.4 CUSTOMER SATISFACTION	39
1.5 CERTIFICAZIONI	40
1.6 DIGITAL DIVIDE	41
1.7 SERVIZI INNOVATIVI	42
1.8 PROTEZIONE DEI MINORI	44
1.9 PROCEDURE DI CONCILIAZIONE	45
1.10 TUTELA DELLA PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	46

2. FORNITORI

49

2.1 STRATEGIA	49
2.2 STAKEHOLDER RILEVANTI	49
2.3 GENERALITÀ	49
2.4 INIZIATIVE DI SOSTENIBILITÀ	50
2.5 VERIFICHE DI SOSTENIBILITÀ	51
2.6 INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO	52
2.7 RISULTATI 2012 E IMPEGNI 2013	53

3. AMBIENTE

55

3.1 STRATEGIA	55
3.2 STAKEHOLDER RILEVANTI	56
3.3 PERFORMANCE AMBIENTALE	56
3.4 CAMBIAMENTO CLIMATICO	71
3.5 LA COMUNICAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ	73
3.6 RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO	75

	4. COMUNITÀ	79
	4.1 STRATEGIA	79
	4.2 STAKEHOLDER RILEVANTI	80
	4.3 MISURAZIONE DEL CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ	80
	4.4 RISPOSTE AGLI STAKEHOLDER	81
	4.5 RICERCA E SVILUPPO	88
Gli stakeholder interni	1. RISORSE UMANE	97
	1.1 STRATEGIA	97
	1.2 STAKEHOLDER RILEVANTI	97
	1.3 CONSISTENZE E VARIAZIONI	97
	1.4 EQUITÀ DI GENERE	101
	1.5 PEOPLE CARING	102
	1.6 SVILUPPO	107
	1.7 SELEZIONE	108
	1.8 FORMAZIONE	110
	1.9 PROGETTI E ATTIVITÀ DI ASCOLTO	111
	1.10 COMUNICAZIONE INTERNA	112
	1.11 TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA	114
	1.12 RELAZIONI INDUSTRIALI	116
	1.13 POLITICA DI REMUNERAZIONE	118
	2. AZIONISTI	121
	2.1 STRATEGIA	121
	2.2 STAKEHOLDER E LORO ASPETTATIVE	121
	2.3 COMUNICAZIONE FINANZIARIA	123
	2.4 RISK MANAGEMENT	123
	2.5 CORPORATE GOVERNANCE	124
Appendice	RISULTATI 2011 E 2012	147
	OBIETTIVI 2013	150
Parere	RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE (PRICEWATERHOUSECOOPERS)	154



FACCIAMO
CIRCOLARE
IL FUTURO.

TELECOM
ITALIA



Executive Summary

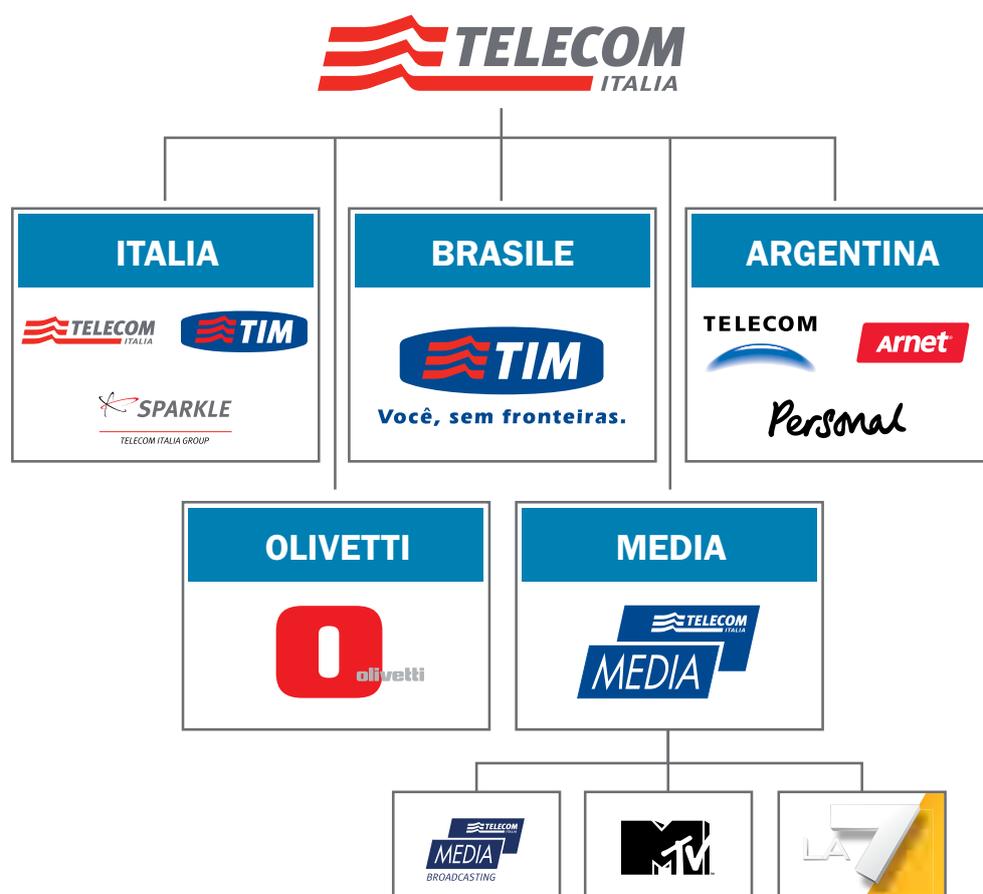
STRUTTURA DEL GRUPPO

Il Gruppo Telecom Italia offre servizi di telecomunicazioni e soluzioni ICT e media all'avanguardia, contribuendo alla digitalizzazione e allo sviluppo dei Paesi in cui opera. La leadership domestica del Gruppo è accompagnata da una significativa presenza internazionale sul mercato sud-americano con le attività relative alle Business Unit Brasile e Argentina.

Il Gruppo opera nei seguenti settori di attività:

- la Business Unit “Domestic” opera nell’ambito dei servizi di fonia e dati su rete fissa e mobile per i clienti finali (retail) e altri operatori (wholesale) in ambito domestico. In campo internazionale comprende le attività relative allo sviluppo delle reti in fibra ottica (international wholesale) in Europa, nel mediterraneo e in Sud America;
- la Business Unit “Brasile” (Gruppo TIM Brasil) offre servizi di telecomunicazioni mobili nelle tecnologie UMTS e GSM. Inoltre, con le acquisizioni di Intelig Telecomunicações, Tim Fiber SP e Tim Fiber RJ, offre servizi di trasmissione dati su fibra ottica e servizi di banda larga residenziali;
- la Business Unit “Argentina” (Gruppo Sofora – Telecom Argentina) comprende le attività di telecomunicazioni fisse tramite la società Telecom Argentina, di telecomunicazioni mobili tramite le società Telecom Personal in Argentina e Nucleo in Paraguay e di broadband tramite il marchio Arnet;
- Media opera nei settori di business delle emittenti televisive tramite La7, La7d e MTV Group, nella produzione di piattaforme musicali multimediali e di canali satellitari nonché nella gestione di reti di trasmissione analogiche e digitali e nei servizi accessori di trasmissione del segnale radiotelevisivo;
- Olivetti opera nel settore dei prodotti e servizi per l’Information Technology, svolgendo l’attività di solution provider per l’automatizzazione di processi e attività aziendali per le PMI, le grandi aziende e i mercati verticali. Il mercato di riferimento è focalizzato prevalentemente in Europa, Asia e Sud America;

- le “Altre attività” comprendono le imprese finanziarie e le altre società minori non strettamente legate al “core business” del Gruppo Telecom Italia e non ricomprese nel perimetro del Bilancio di sostenibilità.



PRINCIPALI DATI ECONOMICO-FINANZIARI ED OPERATIVI

Gruppo Telecom Italia – Principali dati economico-finanziari consolidati

(milioni di euro)	Ricavi		EBITDA		EBIT		Investimenti Industriali		Personale a fine periodo (unità)	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	31.12.2012	31.12.2011
Domestic	17.884	18.997	8.676	9.173	1.078	(1.996)	3.072	4.185	53.224	55.047
Brasile	7.477	7.343	1.996	1.990	966	984	1.500	1.290	11.622	10.539
Argentina	3.784	3.220	1.121	1.035	214	509	557	556	16.803	16.350
Media	222	238	(45)	27	(263)	(88)	57	61	735	765
Olivetti	280	343	(57)	(36)	(65)	(43)	3	5	778	1.075
Altre attività	62	119	(37)	(17)	(3)	(37)	7	16	22	378
Rettifiche ed elisioni	(206)	(297)	(9)	(1)	(1)	(9)	-	(18)	-	-
Totale consolidato	29.503	29.957	11.645	12.171	1.926	(680)	5.196	6.095	83.184	84.154

Gruppo Telecom Italia – Altri dati economico-finanziari consolidati

(milioni di euro)	31.12.2012	31.12.2011
Totale Patrimonio Netto	23.012	26.694
• attribuibile ai Soci della Controllante	19.378	22.790
• attribuibile alle Partecipazioni di minoranza	3.634	3.904
Utile (perdita) dell'esercizio attribuibile ai Soci della Controllante	(1.627)	(4.811)
Utile (perdita) dell'esercizio attribuibile alle Partecipazioni di minoranza	350	445
Indebitamento finanziario netto contabile	29.053	30.819

Gruppo Telecom Italia – Principali dati operativi delle Business Unit

	31.12.2012	31.12.2011
FISSO DOMESTICO		
Accessi fisici a fine periodo (migliaia)	21.153	21.712
Accessi broadband in Italia a fine periodo (migliaia)	8.967	9.089
MOBILE DOMESTICO		
Consistenza linee a fine periodo (migliaia)	32.159	32.227
BRASILE		
Consistenza linee a fine periodo (migliaia)	70.362	64.070
ARGENTINA		
Consistenza linee fisse a fine periodo (migliaia)	4.128	4.141
Consistenza broadband a fine periodo (migliaia)	1.629	1.550
MEDIA		
La7 audience share Free to Air (modalità analogica) – (media del periodo in %)	3,5	3,8
Raccolta pubblicitaria lorda (milioni di euro)	225	242

CONTESTO

Telecom Italia comincia ad occuparsi di sostenibilità nel 1997 con la creazione di una funzione dedicata e la pubblicazione del primo rapporto socio-ambientale. Il documento si evolve poi nel Bilancio di sostenibilità che include l'analisi della performance nei confronti dei portatori di interesse con i quali l'Azienda interagisce quotidianamente: gli stakeholder. A partire dal 2003 i dati e le informazioni relative alla sostenibilità entrano a far parte della Relazione sulla Gestione del Bilancio consolidato, confermando la volontà del Gruppo di presentare i propri dati finanziari congiuntamente con quelli non finanziari.

Nel 2002 Telecom Italia pubblica il primo Codice Etico di Gruppo e aderisce al Global Compact, il patto globale lanciato dall'ONU per promuovere la tutela dell'ambiente, il rispetto dei diritti umani e degli standard di lavoro, le pratiche anti-corrruzione.

Nel 2003 viene implementato un sistema strutturato per la gestione della sostenibilità basato su indicatori (Key Performance Indicators) che misurano i risultati raggiunti nei confronti di tutti gli stakeholder e consentono di pianificare le opportune azioni di miglioramento.

Nel 2007 Telecom Italia partecipa, con il ruolo di co-leader, al laboratorio attivato nell'ambito dell'Alleanza con la Commissione Europea del marzo 2006 sulla valutazione e la comunicazione della performance non finanziaria. Il laboratorio ha elaborato poi un modello originale di comunicazione (investorvalue.org) presentato a Bruxelles a maggio 2010 nel corso del Senior Leaders Forum della Academy of Business in Society (ABIS). Attualmente è in corso l'ulteriore sviluppo del modello elaborato nell'ambito di un progetto moderato da ABIS e CSR Europe in cui Telecom Italia continua a esercitare un ruolo di leadership condivisa con altre aziende multinazionali.

A fine 2008 la sostenibilità viene portata formalmente all'attenzione del Consiglio di Amministrazione attraverso il Comitato per il Controllo e i Rischi che esercita una funzione di alta supervisione sul tema.

Nel 2009 il Bilancio di sostenibilità viene redatto per la prima volta secondo i principi dell'AA1000 AccountAbility Principles Standard (APS), che si fondano sul coinvolgimento degli stakeholder nel reporting e nei processi sottostanti e rappresentano lo standard più evoluto in materia.

A conferma dei risultati raggiunti Telecom Italia è inclusa nei più prestigiosi indici di sostenibilità a livello mondiale, tra cui i Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI) e i Financial Times Stock Exchange for Good (FTSE4Good).

LE GRANDI SFIDE DELLA SOSTENIBILITÀ PER TELECOM ITALIA

L'attenzione ai clienti

Il raggiungimento di livelli elevati di customer satisfaction rappresenta una priorità per Telecom Italia. Il sistema di ascolto è stato ulteriormente potenziato nel 2012 per monitorare con maggiore efficacia l'interazione con il cliente, analizzarne la percezione e individuare gli ambiti di sviluppo dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo. Particolare attenzione è stata rivolta anche al caring del cliente, che prevede anche l'utilizzo dei social network per garantire un'interazione con gli operatori rapida ed efficace. La customer satisfaction è tenuta in considerazione nel sistema d'incentivazione dei manager e del personale.

Il Gruppo Telecom Italia, come attore fondamentale dell'ecosistema della banda larga, ha la responsabilità di assicurare che lo sviluppo tecnologico, di cui è portatore attraverso l'offerta di servizi innovativi, sia sempre associato a uno sviluppo equilibrato della popola-

zione in termini di alfabetizzazione informatica, contribuendo al superamento delle barriere socio-culturali che possono limitare la possibilità di partecipare alla società dell'informazione e di goderne i benefici. Particolare attenzione viene dedicata pertanto ai clienti con specifiche necessità o appartenenti alle fasce più deboli della società quali i minori, gli anziani, i malati e i portatori di handicap. Per esempio, con il progetto "Smart Inclusion", attivato presso alcuni ospedali pediatrici italiani, un'unica piattaforma tecnologica permette ai bambini ricoverati di partecipare attivamente alle lezioni scolastiche, comunicare con i propri cari e accedere a vari programmi di intrattenimento e al personale sanitario di visualizzare la documentazione clinica dei pazienti con possibilità di aggiornarla.

Per quanto riguarda i minori il tema della navigazione sicura in Internet rappresenta una priorità per Telecom Italia che mette a disposizione vari strumenti di protezione e controllo sulla rete e, al tempo stesso, ha lanciato il progetto "Navigare Sicuri" basato su un percorso volto a sensibilizzare bambini, ragazzi e adulti (genitori e insegnanti) sull'uso consapevole e responsabile di Internet e delle tecnologie digitali. Per ulteriori informazioni si rinvia ai [§ Clienti e Comunità](#).

La vicinanza alle persone

Telecom Italia conferma la sua attenzione alle persone che lavorano in Azienda.

Le iniziative di People Caring, realizzate a partire dall'ascolto delle necessità dei dipendenti, hanno l'obiettivo di migliorare l'equilibrio tra vita lavorativa e tempo libero e di fornire una risposta concreta alle esigenze della vita quotidiana. Telecom Italia supporta la partecipazione dei dipendenti alle iniziative di volontariato e dedica particolare attenzione al tema della diversità in Azienda. L'attrazione e la retention dei talenti viene praticata con iniziative specifiche, anche attraverso il legame diretto con il mondo universitario e dell'alta formazione.

Con il progetto "I care myself" Telecom Italia copre i costi di iscrizione e di frequentazione, per i dipendenti in regola con gli esami previsti, di alcuni corsi di laurea universitari. Il dialogo con i dipendenti avviene attraverso vari canali, anche per mezzo di strumenti che favoriscono la bilateralità, lo scambio e il confronto tra i componenti della comunità aziendale quali i blog, le community virtuali aperte, l'analisi di clima e il portale Intranet. Per informare e coinvolgere i dipendenti sui temi della sostenibilità è stato lanciato un piano di formazione basato su una piattaforma e-learning e su aule virtuali tematiche. Per la trattazione delle iniziative relative alle persone di Telecom Italia si rinvia al [§ Risorse Umane](#).

Il contributo alla Comunità

Telecom Italia, in quanto grande azienda, ha un impatto importante sulle Comunità dei Paesi in cui opera.

In primo luogo contribuisce al miglioramento del benessere generale con la distribuzione di una parte del valore prodotto attraverso salari e stipendi, corrispettivi ai fornitori e ai prestatori d'opera, interessi ai prestatori di capitale e dividendi agli azionisti (cfr. [§ Valore economico prodotto e distribuito](#)). In aggiunta, gli investimenti realizzati portano un beneficio generale alla Comunità in termini di infrastrutture e servizi e stimolano effetti virtuosi sull'indotto.

Il contributo del Gruppo nei confronti della Comunità si sostanzia anche nell'offerta di prodotti e servizi che migliorano la qualità della vita delle persone promuovendo nuovi modi di apprendere, di viaggiare, di lavorare e di curarsi, riducendo la necessità di spostamenti sul territorio, a tutto vantaggio del tempo libero e della qualità di vita in genere.

Un esempio è rappresentato dal servizio di telemonitoraggio domiciliare "Nuvola IT Home Doctor", attivo in alcune strutture italiane, che consente di monitorare i pazienti affetti da

alcune patologie croniche direttamente da remoto grazie alle tecnologie di Telecom Italia. Il suo utilizzo permette un importante miglioramento della qualità di vita dei pazienti e di ottenere un risparmio importante per il sistema sanitario sui costi relativi al ricovero ospedaliero. Attraverso la riduzione degli spostamenti per andare dal medico tale servizio consente anche la riduzione delle emissioni di anidride carbonica (CO₂) generate dall'utilizzo dei mezzi di trasporto (cfr. § Clienti/Servizi innovativi).

Il contributo del Gruppo alla Comunità si sostanzia infine nella realizzazione di progetti e iniziative finalizzate allo sviluppo generale della Comunità attraverso attività culturali, di solidarietà e di tutela del territorio, svolti sia direttamente da Telecom Italia sia attraverso la Fondazione. Tra queste, per esempio, il programma di interventi avviato con l'Associazione Italiana Dislessia per combattere questo disturbo all'interno delle scuole italiane (cfr. § Comunità/Risposte agli stakeholder).

Il contrasto del cambiamento climatico

Costituisce una delle grandi sfide che l'umanità dovrà affrontare nel prossimo futuro, principalmente riducendo le emissioni di CO₂ e di altri gas a effetto serra per contenere l'aumento della temperatura terrestre entro limiti ritenuti accettabili.

Il settore dell'Information and Communication Technology (ICT) può giocare un ruolo fondamentale in questo ambito, non solo contenendo le proprie emissioni di CO₂ generate in prevalenza dal rilevante fabbisogno energetico delle reti trasmissive, ma soprattutto contribuendo alla riduzione delle emissioni degli altri settori grazie all'offerta di servizi innovativi che promuovano stili di vita diversi e più sostenibili dal punto di vista ambientale quali per esempio la videoconferenza, il telelavoro, la telemedicina e i servizi che favoriscono in genere la dematerializzazione dell'economia, intesa come sostituzione di alternative a più basso impatto in termini di CO₂ (e-commerce, e-tourism, fatturazione e pagamenti on line, ecc.). Le soluzioni ICT rendono possibile la realizzazione di edifici intelligenti in cui la tecnologia combinata con i nuovi materiali migliora notevolmente i livelli di consumo energetico, comfort e sicurezza. Tali soluzioni, tramite le "smart grids", abilitano lo spostamento dell'energia elettrica dalle aree in surplus a quelle in deficit, consentendo risparmi energetici considerevoli con benefici per i cittadini e le aziende, contribuendo alla realizzazione di città digitali più efficienti, sicure e a basse emissioni di CO₂. In questo ambito Telecom Italia ha realizzato l'offerta "Smart Town", basata su piattaforma integrata di servizi per le città "intelligenti" che utilizza impianti di illuminazione pubblica esistenti integrati alle reti di telecomunicazioni per consentire l'attivazione di servizi innovativi per la gestione del territorio, la sicurezza e il risparmio energetico, utilizzabili dalle amministrazioni comunali e dai cittadini. Per ulteriori informazioni cfr. § Clienti/Servizi innovativi e § Ambiente/Cambiamento climatico.

Il presidio della supply chain

Il presidio degli aspetti sociali e ambientali nella catena di fornitura rappresenta un tema di rilevanza strategica per Telecom Italia in considerazione degli importanti volumi e della diversificazione dei mercati di approvvigionamento, soprattutto per gli acquisti effettuati nei paesi che necessitano un grado più elevato di attenzione in merito al rispetto di determinati requisiti sociali e ambientali.

Il controllo di tali requisiti permette di minimizzare i rischi legati al processo di fornitura, sia in termini di impatti sulle attività di business sia di ricadute reputazionali negative, e permette di massimizzare le opportunità instaurando un rapporto di collaborazione durevole con benefici in termini di miglioramento dell'efficienza, della produttività, della qualità dei prodotti e di riduzione dei costi nell'ambito della supply chain.

A fine 2009 Telecom Italia ha contribuito alla costituzione del JAC (Joint Audit Cooperation), insieme ad altri grandi operatori europei di Tlc. L'accordo assegna a ogni membro la responsabilità di gestire degli audit su un numero limitato di fornitori comuni. Le verifiche sono condotte da società terze con comprovata esperienza nel settore, selezionate tramite gara sulla base di principi condivisi dai membri del JAC. Nel caso siano rilevate delle non conformità viene elaborato un piano di azioni correttive di cui viene monitorato l'avanzamento. I risultati degli audit vengono condivisi fra tutti i membri dell'iniziativa che sono liberi di prendere decisioni in piena autonomia e su base individuale. Lo scambio di informazioni è vincolato da accordi di confidenzialità sottoscritti dai membri del JAC e dai fornitori coinvolti. Per ulteriori informazioni [cfr. § Fornitori](#).

PRINCIPALI RISULTATI DEL 2012

Risultati(*)	Riferimento ai capitoli del Bilancio
Riduzione dell'4,37% dell'energia consumata per autotrazione	Ambiente/Performance ambientale/Energia
Diminuzione del 1,06% dei consumi di energia elettrica	Ambiente/Performance ambientale/Energia
Aumento del 14,52% dell'indicatore di eco-efficienza	Ambiente/Cambiamento climatico
Riduzione del 3,04% delle emissioni di CO ₂	Ambiente/Performance ambientale/Emissioni atmosferiche
Diminuzione del 7,19% della carta acquistata	Ambiente/Performance ambientale/Carta
Conferma di Telecom Italia e TIM Brasil in tutti i principali indici di sostenibilità mondiali	Introduzione/Posizionamento negli indici
Prosegue la progettualità in campo sociale e ambientale, incluse le attività della Fondazione Telecom Italia, per un investimento complessivo nella Comunità pari a 36,4 milioni di euro	Comunità/Risposte agli stakeholder Comunità/Misurazione del contributo alla Comunità
Prosegue il piano di formazione sulla sostenibilità rivolto a tutti i dipendenti del Gruppo con l'aula virtuale dedicata al cambiamento climatico	Ambiente/La comunicazione della sostenibilità
Confermato il ruolo di co-leadership di Telecom Italia nel progetto europeo sulla comunicazione della performance non finanziaria	Introduzione/La comunicazione della performance non finanziaria
Ottenuti numerosi riconoscimenti per le attività progettuali e di comunicazione legate alla sostenibilità	Introduzione/Altri riconoscimenti
Prosegue il progetto "I care myself" che permette ai dipendenti di iscriversi gratuitamente ad alcune facoltà universitarie	Risorse Umane/Formazione
Proseguono le attività di people caring a favore dei dipendenti e delle loro famiglie	Risorse Umane/People Caring

*

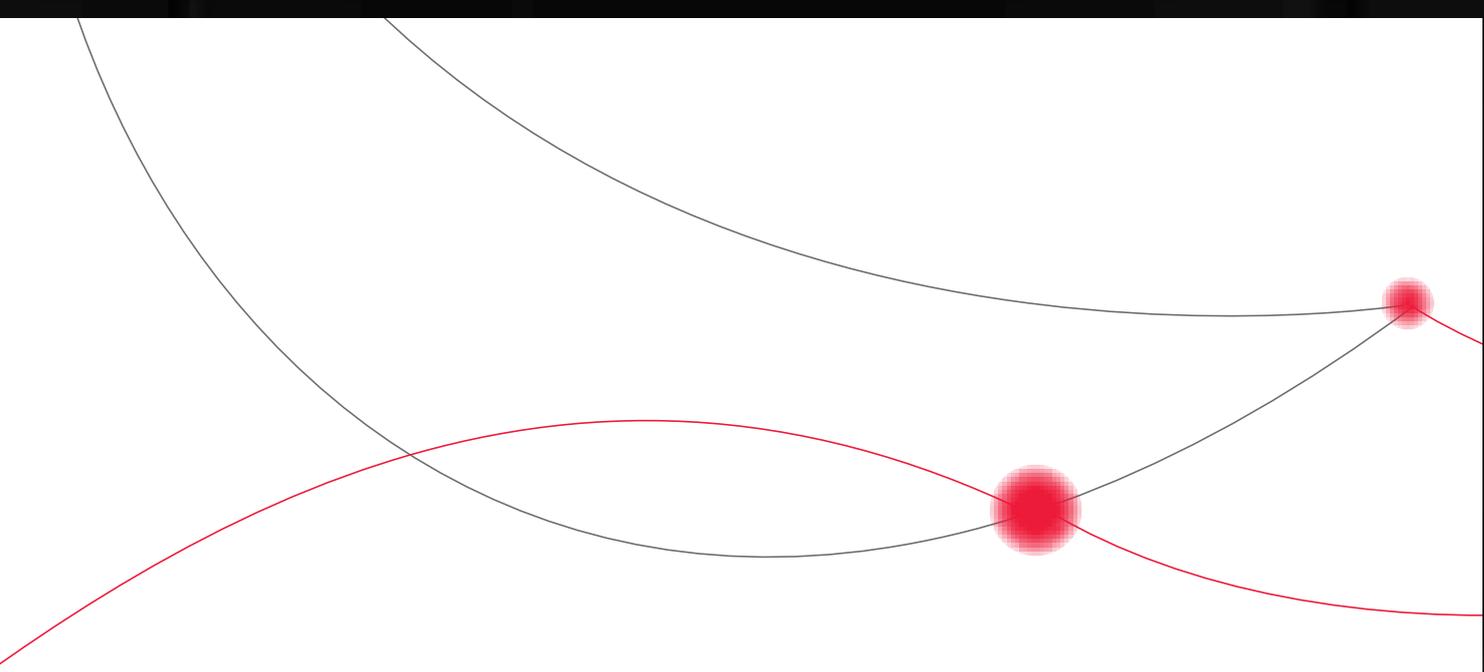
Le percentuali in aumento o in diminuzione riportate nella tabella sono calcolate rispetto ai dati 2011. Tutte le informazioni e i dati, salvo ove diversamente riportato, sono relativi a Telecom Italia S.p.A.



A woman is partially visible on the left side of the frame, sitting in front of a large, dense green hedge. A bright red rectangular graphic overlay covers the middle portion of the image. The word "Introduzione" is written in a black, serif font across the red area. Below the text, there are two white circular highlights connected by thin white lines, suggesting a path or flow.

Introduzione





1. RIFERIMENTI E GOVERNANCE

Il Gruppo Telecom Italia 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 riconosciuti a livello internazionale. Nella definizione e nell'attuazione della strategia e dei programmi di sostenibilità il Gruppo si ispira alle linee guida emanate dai principali organismi mondiali di indirizzo e standardizzazione 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 delle normative e dei principali standard internazionali, in particolare:

- direttive, raccomandazioni e comunicazioni della Commissione Europea;
- linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali;
- certificazioni ISO 9000 e ISO 14000 per i Sistemi di Gestione della qualità e ambientali;
- principi delle convenzioni dell'International Labour Organization (ILO) per il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori;
- standard del Social AccountAbility 8000 (SA 8000), finalizzato a favorire il rispetto dei diritti umani e delle condizioni di lavoro da parte delle aziende e della loro filiera di fornitura;
- AA1000 AccountAbility Principles Standard (APS 2008) elaborato da AccountAbility, organizzazione internazionale che promuove la collaborazione tra gli stakeholder e la definizione di standard e linee guida in materia di sostenibilità. L'APS 2008 fissa i principi che un'azienda deve rispettare per definirsi responsabile (accountable) per i quali si rinvia al [§ Reporting](#);

IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ TIENE CONTO DEI PRINCIPALI STANDARD INTERNAZIONALI. TELECOM ITALIA HA ADERITO AL GLOBAL COMPACT NEL 2002

- linee guida ISO 26000, rivolte alle organizzazioni private e pubbliche di qualunque dimensione.

Il sistema di Corporate Governance del Gruppo 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 alcuni reati come la corruzione, la concussione e i reati societari.

La tematica della sostenibilità è sottoposta alla supervisione del Comitato per il Controllo e i Rischi che svolge un'azione di indirizzo e controllo 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 del Gruppo.

2. CODICI, CARTE E VALORI

Gli impegni assunti dal Gruppo verso i propri stakeholder si articolano in un sistema di Carte e Codici disponibili sulla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

Nel convincimento che il successo dell'impresa non possa prescindere dall'etica nella conduzione degli affari, il Codice Etico indica gli obiettivi e i valori informativi dell'attività dell'Azienda 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.

IL CODICE ETICO È ALLA BASE DEL SISTEMA DI CORPORATE GOVERNANCE DEL GRUPPO

Le Carte dei Servizi, che intendono semplificare e rendere sempre più diretto il rapporto con la clientela, espongono i principi di comportamento e gli impegni assunti da Telecom Italia in materia di qualità dei servizi offerti; forniscono inoltre indicazioni per quanto

riguarda il miglioramento continuo degli standard di qualità e dei canali di contatto a disposizione dei clienti. Le Carte dei Servizi sono disponibili anche sui siti commerciali del Gruppo (telecomitalia.it, impresasemplice.it, tim.it).

Le Condizioni Generali di Abbonamento e di contratto, che disciplinano i rapporti con la clientela abbonata e si affiancano alle relative Carte dei Servizi, sono pubblicate sui siti telecomitalia.it, tim.it, impresasemplice.it e nuvolaitaliana.it.

Le Condizioni Generali di Abbonamento per la telefonia fissa sono pubblicate anche all'interno degli elenchi telefonici. Inoltre, in adempimento a quanto previsto da varie delibere emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità, sono pubblicati sui siti web di riferimento gli obiettivi prefissati per ogni anno dei singoli servizi (servizi di telefonia vocale fissa e mobile, servizi di accesso a Internet, servizi di televisione a pagamento su tecnologia IP-IPTV, servizi di call center per l'assistenza alla clientela). Una selezione degli obiettivi e dei relativi livelli di raggiungimento è riportata in [Appendice](#).

Gli altri impegni assunti dal Gruppo sono contenuti nei seguenti documenti disponibili sulla sezione di sostenibilità del sito Internet:

- “Responsabilità sociale nel Gruppo Telecom Italia” sul 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 disci-

plina 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.

- “Policy di Green Procurement” che ha lo scopo di minimizzare gli impatti ambientali direttamente attribuibili all’Azienda e ai propri fornitori nell’ambito del processo d’acquisto.
- “Linee guida del Gruppo Telecom Italia per i contributi volontari alla Comunità” che disciplina le modalità con cui il Gruppo effettua gli investimenti a favore delle Comunità in cui opera.
- “Codice di comportamento per la riservatezza dei dati relativi agli OLO (Other Licensed Operator)” che assicurano il corretto trattamento e la riservatezza dei dati da parte delle divisioni aziendali che erogano servizi agli altri operatori.
- “Linee guida del Gruppo Telecom Italia per il marketing responsabile” che delinea i principi seguiti dal Gruppo per assicurare pratiche commerciali corrette, trasparenti e leali, aggiuntivi rispetto a quelli contenuti nelle Carte e nei Codici sopra ricordati.

Ulteriori impegni sono contenuti nel “Codice di Autoregolamentazione per i servizi mobili”, nel “Codice di Autoregolamentazione per TV e Minori”, nel “Codice di Condotta per i servizi a sovrapprezzo”, nel “Codice di Autoregolamentazione dell’informazione sportiva”, nel “Codice di Autoregolamentazione in materia di rappresentazioni di vicende giudiziarie nelle trasmissioni radiotelevisive”, nel “Codice di Autodisciplina per la comunicazione commerciale” e nei codici relativi alla tutela dei minori e dei consumatori.

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 a 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 al fine di 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 e 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.

3. HOT TOPICS

La sostenibilità interessa tutti i processi aziendali. Tuttavia alcuni temi rivestono una particolare importanza e sono oggetto di attenta considerazione nell'attuazione del modello di Corporate Responsibility. Si tratta degli "Hot Topics" della sostenibilità che sono stati individuati dal Gruppo Telecom Italia anche 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;
- opinioni espresse dagli stakeholder consultati direttamente (cfr. [§ Stakeholder Involvement](#)).

Gli Hot Topics riportati nella tabella di pagina 21, insieme ad altri aspetti delle attività aziendali, sono presi in considerazione nel processo di determinazione della materialità del reporting secondo lo standard AA1000 AccountAbility Principles Standard (APS) – (cfr. [§ Reporting](#)).

4. POSIZIONAMENTO NEGLI INDICI

Gli indici di sostenibilità sono indici azionari formati da titoli selezionati non solo in base a parametri economico-finanziari ma anche in forza di criteri sociali e ambientali. La selezione è operata da agenzie di rating specializzate che valutano le aziende sulla base delle informazioni pubbliche o di questionari, tenendo anche in considerazione le opinioni dei media e degli stakeholder. Essere ammessi in tali indici rappresenta un risultato importante per le aziende, sia per le ricadute positive in termini di reputazione sia per il fatto che, oltre ai fondi pensione e ai fondi etici, sempre più investitori si indirizzano verso le aziende sostenibili considerandole meno rischiose e più promettenti nel medio/lungo termine. La partecipazione al processo di valutazione costituisce anche un utile momento di riflessione per l'Azienda sui risultati raggiunti. A conclusione di tale processo le indicazioni delle agenzie di rating sono prese in considerazione per pianificare le azioni di miglioramento futuro.

TABELLA DEGLI HOT TOPICS

Temi	Stakeholder	Impegno di Telecom Italia	Riferimento
RELAZIONI CON I CLIENTI	Clienti	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/Customer satisfaction
DIGITAL DIVIDE	Clienti, 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/Servizi innovativi Comunità/Risposte agli stakeholder
CAMBIAMENTO CLIMATICO	Clienti, Fornitori, Istituzioni, Ambiente, Comunità	Il Gruppo si impegna a ridurre le proprie emissioni di CO ₂ e a fornire servizi che contribuiscono a ridurre le emissioni degli altri settori.	Ambiente/Cambiamento climatico
RELAZIONI CON I DIPENDENTI	Risorse Umane	Anche in un difficile momento per l'economia globale il Gruppo ripone la massima attenzione alle esigenze dei dipendenti in termini di formazione, sviluppo e di miglioramento del welfare aziendale.	Risorse Umane
SUPPLY CHAIN	Fornitori, Ambiente, Comunità	Con la globalizzazione dei mercati e delle forniture il presidio 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 sustainable procurement.	Fornitori/Iniziative di sostenibilità Ambiente/Responsabilità di prodotto
PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI	Clienti	Telecom Italia ha implementato una serie di misure per la tutela della sicurezza dei dati e della privacy di quanti usano le reti e i servizi.	Clienti/Tutela della privacy e protezione dei dati personali
PROTEZIONE DEI MINORI	Clienti	La diffusione di Internet costituisce una grande opportunità ma può essere fonte di pericoli. Telecom Italia ha messo in campo una serie di misure per la tutela dei minori dai contenuti che possono ledere lo sviluppo psico-fisico e per la prevenzione e la rilevazione di eventuali abusi compiuti attraverso le reti di telecomunicazioni.	Clienti/Protezione dei minori
RELAZIONI CON AZIONISTI/INVESTITORI	Azionisti	Il dialogo con gli investitori, su temi finanziari e non, riveste un'importanza strategica per una grande società quotata. Per migliorare la comunicazione tra gli stakeholder sui temi ambientali, sociali e di governance Telecom Italia ha promosso un laboratorio europeo sulla comunicazione della performance non finanziaria.	Introduzione/La comunicazione della performance non finanziaria

Nel 2012 Telecom Italia è stata confermata per il nono anno consecutivo in entrambe le categorie di indici di sostenibilità del Dow Jones:

- Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World), che include 340 titoli;
- Dow Jones Sustainability Europe Index (DJSI Europe), composto da 166 titoli a livello europeo e il relativo sotto-indice Eurozone.

Fin dall'esordio della serie Financial Times Stock Exchange for Good (FTSE4Good) Telecom Italia è presente in tutti gli indici rilevanti:

- FTSE4Good Global, composto da 723 titoli;
- FTSE4Good Europe, composto da 282 titoli;
- 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 presente inoltre nei seguenti indici:

- Vigeo:
 - › World 120, composto da 120 titoli;
 - › Europe 120, composto da 120 titoli.
- Advanced Sustainable Performance Index (ASPI) Eurozone, composto da 120 titoli.
- Ethibel Sustainability Indexes (ESI):
 - › Excellence Europe, composto da 199 titoli;
 - › Excellence Euro, composto da 114 titoli;
 - › Excellence Global, composto da 110 titoli.
- MSCI ESG Indexes:
 - › MSCI WORLD ESG INDEX, composto da 761 titoli;
 - › MSCI WORLD ex USA ESG INDEX, composto da 452 titoli;
 - › MSCI EAFE ESG INDEX, composto da 413 titoli;
 - › MSCI EUROPE ESG INDEX, composto da 204 titoli.
- ECPI Indexes:
 - › ECPI Global Ethical Equity, composto da 300 titoli;
 - › ECPI Euro Ethical Equity, composto da 150 titoli;
 - › ECPI EMU Ethical Equity, composto da 150 titoli.

Telecom Italia è inserita inoltre nel FTSE-ECPI Italia SRI Benchmark.

Telecom Italia è classificata come “prime” nel rating OEKOM.

Tim Participações, la holding quotata del Gruppo TIM Brasil, è stata confermata nell'indice ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial), gestito da BM&F Bovespa (Borsa di São Paulo), insieme al Ministero dell'Ambiente brasiliano e ad altri organi finanziari e di sostenibilità. L'indice è composto da 37 titoli che hanno ottenuto il punteggio più alto in termini di sostenibilità, selezionati in base a un questionario sottoposto alle 183 aziende maggiormente negoziate nel BM&F Bovespa.

5. ALTRI RICONOSCIMENTI

Tra i principali riconoscimenti ottenuti da Telecom Italia sui temi della sostenibilità e della relativa comunicazione si ricordano i seguenti:

- primo posto nella classifiche italiana ed europea del “KWD Webranking 2012” per la migliore comunicazione corporate sul web. Le classifiche predisposte dalla società KWD, divisione digitale di Hallvarsson & Halvarsson, in collaborazione con Lundquist, hanno preso in considerazione rispettivamente le 102 maggiori società italiane e le 500 maggiori società europee per capitalizzazione incluse nell’indice FT Europe 500;
- secondo posto in Italia tra le 85 società maggiori per capitalizzazione dell’indice FTSE Italia All Share e seconda in Europa tra le 100 società dell’indice FTSE Eurotop 100 nella classifica “CSR Online Awards 2012” sulla comunicazione on line della sostenibilità condotta dalla società Lundquist;
- secondo posto in Italia nella classifica “Newsweek Green Ranking” redatta dalle agenzie Trucost e Sustainalytics prendendo in considerazione le prime 500 aziende a livello mondiale in termini di capitalizzazione, ricavi e consistenza di personale. Il punteggio si basa su 3 parametri: l’impatto complessivo sull’ambiente generato dalle attività aziendali, la gestione di tale impatto e la trasparenza nell’informazione pubblicata;
- secondo posto in Europa e in Italia per la comunicazione on line dell’employer branding nella ricerca “Employer Branding Online Awards 2012” condotta dalla società Lundquist prendendo in considerazione una vasta gamma di contenuti e funzionalità su web e social media. La ricerca europea ha analizzato le 100 società più importanti incluse nell’indice FTSE Eurotop 100, mentre l’edizione italiana ha preso in esame le 100 maggiori società per dipendenti e fatturato, includendo aziende quotate, private, pubbliche e straniere con sede in Italia;
- primo posto ottenuto dalla campagna People Caring nell’ambito del “Premio Areté 2012” per la comunicazione responsabile, categoria comunicazione interna, promosso da Nuvolaverde con Confindustria e ABI, e patrocinato da numerose associazioni, fondazioni e istituzioni.

6. LA COMUNICAZIONE DELLA PERFORMANCE NON FINANZIARIA

Nel contesto dell’Alleanza tra Commissione Europea e aziende, lanciata nel marzo del 2006 con l’obiettivo di fare dell’Europa un polo di eccellenza nella Corporate Social Responsibility (CSR), è stato costituito il laboratorio “Sostenibilità e valutazione della performance non finanziaria” di cui Telecom Italia è stata co-leader. A valle di un ampio processo di consultazione, che ha coinvolto aziende, investitori, accademici, rappresentanti della Commissione Europea e degli stakeholder in Italia e all’estero, il laboratorio ha lanciato un modello di comunicazione avanzato per la performance non finanziaria. Tenendo in considerazione le opinioni espresse, il modello ha individuato sei aree prioritarie (capitale umano, relazioni con i clienti, comunità, innovazione, ambiente e corporate governance) sulle quali converge l’interesse di aziende e investitori e sulle quali, pertanto, la comunicazione di informazioni non finanziarie qualitativamente elevate da parte delle aziende è apprezzata dai mercati finanziari ed è tenuta in considerazione nelle valutazioni degli investimenti. Per ulteriori informazioni si rinvia al sito web lanciato dal laboratorio investorvalue.org.

Nel corso del 2012 i lavori del laboratorio sono proseguiti nell'ambito di un progetto lanciato da CSR Europe e ABIS (Academy for Business in Society), in cui Telecom Italia svolge un ruolo di leadership insieme ad altre grandi aziende e organizzazioni internazionali.

I lavori si articolano in 2 filoni progettuali con i seguenti obiettivi:

- condividere le migliori pratiche in essere presso le aziende per la misurazione e la gestione della performance non finanziaria;
- identificare un numero ristretto di indicatori di sintesi della performance di sostenibilità (superfactors), condivisi con la comunità finanziaria (analisti, gestori, banche, fondi pensione, ecc.).

I risultati preliminari della prima linea progettuale sono stati presentati a Bruxelles il 29 novembre.

Per ulteriori informazioni si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com e alla sezione Enterprise 2020/Priority topics 2011–2013 del sito csreurope.org.

7. REPORTING

Perimetro e criteri

Nel rispetto del principio di materialità, salvo ove diversamente indicato (cfr. § Risorse Umane) sono prese in considerazione nel reporting di sostenibilità soltanto le società controllate incluse nell'area di consolidamento con ricavi superiori a 300 mila euro e numero di dipendenti superiore a 40, escludendo le società cessate e le attività non correnti destinate a essere cedute.

Secondo l'approccio triple bottom line⁽¹⁾ l'analisi e la rappresentazione dei dati economico-finanziari dell'impresa deve avvenire congiuntamente con i risultati ambientali e sociali. Soltanto un'analisi complessiva della performance aziendale nelle sue tre dimensioni fornisce agli stakeholder un'informazione completa ed esaustiva e facilita il corretto bilanciamento di interessi che garantisce il successo e la stessa sopravvivenza dell'impresa nel medio e lungo periodo. Per questo motivo il Gruppo ha integrato i dati di sostenibilità nel Bilancio consolidato già a partire dal 2003, anticipando di fatto l'applicazione della Direttiva europea 51/2003, recepita in Italia con il D.Lgs. 2 febbraio 2007, n. 32.

¹
Tale approccio è stato definito per la prima volta da John Elkington nel 1994 nell'articolo "Towards the sustainable corporation: Win-win-win business strategies for sustainable development". California Management Review 36, no. 2: 90-100.

IL REPORTING SEGUE L'APPROCCIO TRIPLE BOTTOM LINE

Il Bilancio di sostenibilità si basa su un approccio multi-stakeholder, attraverso l'analisi congiunta delle azioni poste in essere nei confronti dei principali portatori di interesse con i quali l'Azienda interagisce. È elaborato a partire da un sistema basato su indicatori (KPI - Key Performance Indicators) che riguardano tutte le aree su cui l'Azienda produce impatti rilevanti e misurano la sua capacità di risposta e il grado di raggiungimento degli obiettivi stabiliti. I KPI sono stati definiti in base:

- all'analisi del Global Reporting Initiative (GRI), organismo internazionale che ha sviluppato delle linee guida per la stesura dei report di sostenibilità universalmente applicabili, così da favorire la comparabilità tra aziende;
- alle indicazioni degli stakeholder;
- ai questionari inviati dalle principali agenzie di rating ai fini dell'ammissione agli indici azionari di sostenibilità;
- all'esperienza maturata in oltre 16 anni di gestione del tema in Azienda.

I KPI sono gestiti su un sistema applicativo dedicato (CPM) con modalità analoghe a quelle utilizzate per il reporting finanziario.

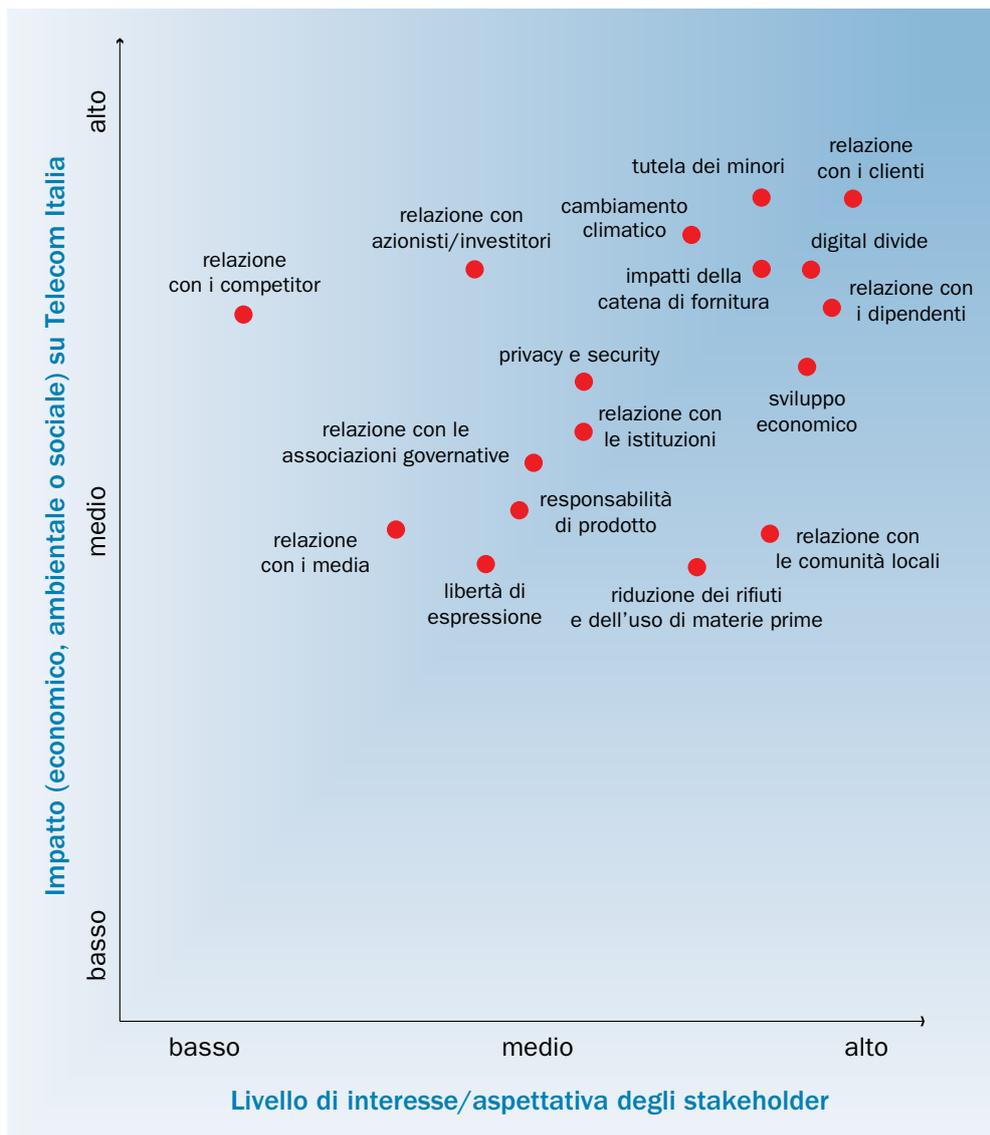
AccountAbility 1000 e raccordo GRI/Global Compact

Il Bilancio di sostenibilità si basa sui principi dell'AA1000 AccountAbility Principles Standard (APS 2008), adottato a partire dal Bilancio 2009, riportati di seguito:

- **inclusività:** identificazione degli stakeholder e delle loro aspettative e sviluppo di strategie di coinvolgimento volte a migliorare la performance di sostenibilità dell'Azienda;
- **materialità:** individuazione delle tematiche significative per l'organizzazione e per i suoi stakeholder;
- **rispondenza:** descrizione delle iniziative messe in atto dall'Azienda per rispondere alle aspettative degli stakeholder.

L'aderenza del Bilancio di Telecom Italia allo standard AA1000 è verificata dalla società di revisione PricewaterhouseCoopers (cfr. § [Relazione della società di revisione](#)).

In applicazione del principio di materialità sono stati individuati i temi rilevanti secondo i criteri descritti precedentemente (cfr. § [Hot Topics](#)), posizionandoli nella "matrice di materialità" riportata di seguito, in base al loro impatto sulle aspettative degli stakeholder e sulle attività del Gruppo.



La tabella seguente fornisce l'indicazione dei capitoli/paragrafi e delle pagine in cui viene fatto riferimento ai principi del Global Compact e ai relativi indicatori del GRI.

Principi del Global Compact (GC)	Indicatori rilevanti del GRI	Capitoli/paragrafi di riferimento	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, Codici, Carte e Valori, Reporting, Stakeholder Involvement, Fornitori, Comunità, Risorse Umane	17, 18, 24, 28, 49, 79, 97
2. Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	HR1-7	Riferimenti e Governance, Codici, Carte e Valori, Fornitori, Risorse Umane	17, 18, 49, 97
3. Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.	HR1-3, HR5, LA4-5	Codici, Carte e Valori, Reporting, Stakeholder Involvement, Risorse Umane	18, 24, 28, 97
4. Eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.	HR1-3, HR7	Codici, Carte e Valori, Fornitori, Risorse Umane	18, 49, 97
5. Eliminare il lavoro minorile.	HR1-3, HR6	Codici, Carte e Valori, Fornitori, Risorse Umane	18, 49, 97
6. Eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.	HR1-4, LA2, LA13	Codici, Carte e Valori, Stakeholder Involvement, Fornitori, Risorse Umane	18, 28, 49, 97
7. Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali.	EC2, EN18, EN26	Hot Topics, Reporting, Stakeholder Involvement, Fornitori, Ambiente, Risultati 2011 e 2012 e Obiettivi 2013 in Appendice	20, 24, 28, 49, 55, 129, 132
8. Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.	EN3, EN5-6, EN8, EN16-19, EN22-23, EN26-29, PR3	Stakeholder Involvement, Fornitori, Ambiente, Risultati 2011 e 2012 e Obiettivi 2013 in Appendice	28, 49, 55, 129, 132
9. Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.	EN5-7, EN18, EN26	Hot Topics, Reporting, Ambiente, Comunità	20, 24, 55, 79
10. Contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.	SO2-4	Riferimenti e Governance, Codici, Carte e Valori, Fornitori, Azionisti	17, 18, 49, 121

Il Content Index (Indice dei contenuti), che costituisce uno dei documenti su cui il Gruppo viene esaminato dal GRI ai fini dell'ottenimento della qualificazione, e l'Application Level Table (Tabella dei livelli di applicazione), che riporta i requisiti richiesti per i diversi livelli di qualificazione dal GRI, sono disponibili sulla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

Telecom Italia a partire dal 2008 è qualificata dal GRI con il livello A+ sul reporting di sostenibilità.

8. RISULTATI 2012 E OBIETTIVI 2013

Sono riportati in Appendice al presente Bilancio.

Gli obiettivi di natura qualitativa per i fornitori sono inclusi nel relativo capitolo.

9. LA GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ

Mission e struttura

La gestione della sostenibilità in Telecom Italia è assicurata dalla struttura Group Sustainability che svolge le seguenti attività:

- promuove a livello di Gruppo i progetti e le iniziative con impatti ambientali e sociali, collaborando con le funzioni aziendali che ne hanno la responsabilità operativa;
- contribuisce alla diffusione di un corretto approccio alla sostenibilità all'interno dell'Azienda in un'ottica di miglioramento continuo;
- assicura il reporting verso l'esterno delle attività di sostenibilità svolte;
- gestisce i rapporti con le agenzie di rating specializzate ai fini dell'ammissione agli indici azionari di sostenibilità;
- rappresenta il Gruppo nei tavoli di lavoro nazionali e internazionali sul tema.

Le linee programmatiche su cui si basa il modello di gestione della sostenibilità sono le seguenti:

- inserimento di una sintesi dei dati sulla sostenibilità nel Bilancio consolidato, a conferma della volontà del Gruppo di presentare la propria performance finanziaria congiuntamente con quella non finanziaria;
- collaborazione con gli stakeholder rilevanti attraverso progetti e iniziative a vario livello (cfr. [§ Stakeholder Involvement](#));
- definizione di obiettivi quantitativi in linea con i temi di maggiore rilievo per la sostenibilità (cfr. [Appendice](#));
- 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 mantenimento ed evoluzione della rete trasmissiva;
- conferma degli impegni internazionali in materia di sostenibilità, tra cui l'adesione al Global Compact e al relativo network italiano;
- contributo a progetti e iniziative, su base nazionale e internazionale, sviluppati anche nell'ambito delle organizzazioni di settore (cfr. [§ La comunicazione della performance non finanziaria](#) e [§ Ambiente/Performance ambientale](#));
- adesione ai principali standard internazionali in materia di sostenibilità (cfr. [§ Riferimenti e Governance](#) e [§ Reporting](#));
- miglioramento continuo della propria performance, anche attraverso il benchmarking con i peer;
- contributo alla diffusione di un corretto approccio ai temi della sostenibilità attraverso la realizzazione di iniziative di comunicazione all'interno e all'esterno dell'Azienda (cfr. [§ Ambiente/La comunicazione della sostenibilità](#)).

10. STAKEHOLDER INVOLVEMENT

Il coinvolgimento degli stakeholder, a partire dall'ascolto delle loro istanze, rappresenta uno dei pilastri del modello di sostenibilità di Telecom Italia.

Per rendere più facilmente raggiungibili i responsabili della funzione Group Sustainability e facilitare quindi il dialogo con gli stakeholder sui temi di maggiore interesse, l'area contatti della sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com è stata integrata con tutti i riferimenti.

Nel corso del 2012 sono pervenute alla casella di posta "groupsustainability@telecomitalia.it" circa 350 e-mail, tutte prese in considerazione ai fini di un'eventuale risposta.

Con l'obiettivo di rilevare le opinioni e le aspettative del Terzo Settore riguardo alle iniziative di sostenibilità di Telecom Italia e, più in generale, la loro percezione nei confronti del brand sono stati condotti 4 focus group a cui hanno partecipato 29 rappresentanti di associazioni non profit a fronte di 40 invitati. Dai focus group sono emersi come punti di forza l'affidabilità, la capacità realizzativa e di innovazione tecnologica. Come aree di miglioramento sono state evidenziate il potenziamento della comunicazione dei progetti con valenza sociale e ambientale e la richiesta di un maggiore coinvolgimento delle associazioni non profit nella definizione della strategia di sostenibilità e nelle relative iniziative. Tali risultati sono stati discussi con i partecipanti ai focus group nel corso di un evento di feedback tenuto a Roma nel mese di dicembre.

Nella tabella alla pagina seguente si riportano le principali iniziative di coinvolgimento degli stakeholder nei processi aziendali, classificate secondo le linee guida raccomandate da AccountAbility (cfr. § Reporting), ad eccezione delle iniziative relative ai Concorrenti e alle Istituzioni per le quali si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

		INIZIATIVE			
		INFORMAZIONE	CONSULTAZIONE	DIALOGO	PARTNERSHIP
STAKEHOLDER	CLIENTI	<p>Informazione sulle Carte dei Servizi e le Condizioni Generali di Abbonamento tramite i siti web del Gruppo (Introduzione/Codici, Carte e Valori)</p>	<p>La soddisfazione dei clienti viene rilevata sistematicamente (Clienti/Customer satisfaction)</p>	<p>Collaborazione con le associazioni dei consumatori (Clienti/Procedure di conciliazione)</p>	<p>Partecipazione a gruppi di lavoro nazionali e internazionali, in partnership con agenzie ONU, associazioni non governative e di settore sul tema della tutela dei minori da possibili abusi compiuti attraverso Internet (Clienti/Protezione dei minori su telecomitalia.com)</p>
				<p>Utilizzo di strumenti web basati sui social network da parte degli operatori del customer care per dialogare con i clienti e per condividere conoscenze (Clienti/Qualità del servizio e su telecomitalia.com)</p>	<p>Progetti in partnership con istituzioni e altre aziende per la sperimentazione e la realizzazione di servizi innovativi (Clienti/Servizi innovativi)</p>
	FORNITORI	<p>Scambio di informazioni e di documentazione con i fornitori attraverso il portale "Vendors hub" (Fornitori/Iniziative di coinvolgimento)</p>	<p>Sesta edizione del sondaggio di soddisfazione sull'area Acquisti e più in generale su Telecom Italia da parte dei principali fornitori del Gruppo (Fornitori/Iniziative di coinvolgimento)</p>	<p>E-community dei principali fornitori tramite il sito "TelecHome" raggiungibile dal portale fornitori (Fornitori/Iniziative di coinvolgimento)</p>	<p>Progetto JAC che prevede attività di CSR audit condotte sugli stabilimenti di fornitori e subfornitori comuni sulla base di un accordo firmato con altri operatori di Tlc europei (Fornitori/Verifiche di sostenibilità)</p>
			<p>Invio di un questionario di autovalutazione ai fornitori a maggior rischio in termini di sostenibilità (Fornitori/Iniziative di coinvolgimento)</p>		

STAKEHOLDER	INIZIATIVE			
	INFORMAZIONE	CONSULTAZIONE	DIALOGO	PARTNERSHIP
AMBIENTE	“Carbon Meter” disponibile su AVoiComunicare (Ambiente/La comunicazione della sostenibilità)		Collaborazione con gli altri operatori di Tlc europei sui temi di rilevanza ambientale nell'ambito delle associazioni di settore, tra cui GeSI ed ETNO (Ambiente/Stakeholder rilevanti e Cambiamento climatico)	In collaborazione con l'associazione scientifica “Ornis italica” Telecom Italia ha lanciato il progetto “Falchi in città” per contribuire alla salvaguardia della biodiversità in ambiente urbano
	Realizzate iniziative di comunicazione esterna e interna sulla sostenibilità (Ambiente/La comunicazione della sostenibilità)		Contributo ai gruppi di lavoro promossi dall'UE e dall'ETNO per la definizione di Codici di Condotta sugli apparati broadband e i data center (Ambiente/Energia)	
			Il progetto di comunicazione integrata AVoiComunicare stimola la discussione sui temi ambientali e sociali (telecomitalia.com)	
COMUNITÀ		Consultazione degli stakeholder nel processo di analisi e definizione dei progetti sociali di Telecom Argentina (Comunità/Risposte agli stakeholder)	I progetti “Navigare Insieme” e “Navigare Sicuri” hanno coinvolto giovani, adulti e anziani sull'educazione digitale e sulla navigazione sicura in Internet (Comunità/Risposte agli stakeholder)	Numerosi progetti realizzati in partnership con aziende, università, centri di ricerca e organizzazioni non governative e della società civile (Comunità/Risposte agli stakeholder e Ricerca e Sviluppo)

INIZIATIVE

	INFORMAZIONE	CONSULTAZIONE	DIALOGO	PARTNERSHIP
RISORSE UMANE	Attività di comunicazione interna (Risorse Umane/ Comunicazione interna)	Progetto "Archimede" (Risorse Umane/ Progetti e attività di ascolto)	Caselle mail, Intranet, blog, community virtuali, convention multimediali per dialogare con i dipendenti (Risorse Umane/ Progetti e attività di ascolto)	Programmi di selezione e di formazione realizzati con centri di ricerca, università, associazioni e fondazioni del terzo settore (Risorse Umane/ Selezione)
	Corsi in materia di salute e sicurezza (Risorse Umane/Tutela della salute e della sicurezza)	Iniziativa realizzata da parte del Centro People Caring per rispondere alle esigenze dei dipendenti (Risorse Umane/People Caring)	Sessioni informative e di confronto con le Organizzazioni Sindacali su temi d'interesse (Risorse Umane/ Relazioni industriali)	Prosegue l'attività della Scuola di Relazioni Industriali, un network tra professionisti del mondo imprenditoriale, istituzionale e delle Organizzazioni Sindacali (Risorse Umane/ Comunicazione interna)
		Iniziativa per migliorare la gestione della diversità in Azienda (Risorse Umane/People Caring)	Servizio di counselling per affrontare le situazioni di disagio personale e lavorativo vissute dai dipendenti (Risorse Umane/People Caring)	Iniziativa di volontariato con il coinvolgimento di dipendenti e di partner esterni (Risorse Umane/People Caring)
		Coinvolgimento dei dipendenti nel programma di valutazione dello stress da lavoro (Risorse Umane/Tutela della salute e della sicurezza)		Prosegue il progetto "I care myself", condiviso con le principali Organizzazioni Sindacali, che permette ai dipendenti di iscriversi gratuitamente ad alcune facoltà universitarie (Risorse Umane/ Formazione)
AZIONISTI	Il club degli azionisti "TI Alw@ys ON" (telecomitaliaclub.it) fornisce importanti informazioni agli investitori individuali e al pubblico in generale (Azionisti/ Comunicazione finanziaria)		Conference call trimestrali, incontri presso le sedi istituzionali del Gruppo (reverse road show), partecipazioni a conferenze di settore per un totale di circa 300 investitori incontrati (Azionisti/ Comunicazione finanziaria)	Prosegue la fase 2 del progetto sulla valutazione della performance di sostenibilità, moderato da CSR Europe e ABIS. Telecom Italia svolge il ruolo di co-leader insieme ad altre aziende multinazionali (Introduzione/La comunicazione della performance non finanziaria)
	Comunicazione finanziaria on line (Azionisti/ Comunicazione finanziaria)			

11. VALORE ECONOMICO PRODOTTO E DISTRIBUITO

²
Non è evidenziato nella tabella il valore distribuito allo stakeholder Comunità per il quale si rinvia al relativo capitolo.

Di seguito si riporta il valore economico prodotto e distribuito agli stakeholder⁽²⁾. Dal 2008 è stata adottata la modalità di presentazione raccomandata dal Global Reporting Initiative (GRI), con opportuni adattamenti.

	2012	2011
(milioni di euro)		
VALORE ECONOMICO PRODOTTO DIRETTAMENTE		
A) TOTALE RICAVI E PROVENTI OPERATIVI	29.801	30.256
B) INTERESSI ATTIVI E DIVIDENDI INCASSATI	215	196
C) PLUSVALENZE (MINUSVALENZE) DA REALIZZO DI ATTIVITÀ NON CORRENTI	53	3
D) VALORE ECONOMICO PRODOTTO DIRETTAMENTE (A+B+C)	30.069	30.455
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO		
E) COSTI OPERATIVI	13.845	13.744
F) COSTI DEL PERSONALE	3.919	3.992
G) AZIONISTI E FINANZIATORI	3.053	3.306
H) IMPOSTE E TASSE	1.521	1.785
I) VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (E+F+G+H)	22.338	22.827
VALORE ECONOMICO NON DISTRIBUITO (D-I)	7.731	7.628

	2012	2011
(milioni di euro)		
SALARI E STIPENDI	2.793	2.788
ONERI SOCIALI	971	993
ALTRI ONERI	155	211
COSTI DEL PERSONALE	3.919	3.992

	2012	2011
(milioni di euro)		
ACQUISTI MATERIALI E SERVIZI ESTERNI	12.948	12.859
ALTRI COSTI OPERATIVI(*)	1.490	1.510
VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	(12)	(56)
ATTIVITÀ REALIZZATE INTERNAMENTE	(581)	(569)
COSTI OPERATIVI	13.845	13.744

*

Comprende principalmente svalutazioni e oneri connessi alla gestione dei crediti non finanziari per 548 milioni di euro (533 milioni di euro nel 2011), accantonamenti per rischi per 214 milioni di euro (128 milioni di euro nel 2011) e contributi e canoni per l'esercizio di attività di Tlc per 621 milioni di euro (675 milioni di euro nel 2011), al netto di "Imposte indirette e tasse" per 391 milioni di euro (349 milioni di euro nel 2011) incluse nella voce "Imposte e tasse".

	2012	2011
(milioni di euro)		
DIVIDENDI DISTRIBUITI	991	1.257
INTERESSI PASSIVI	2.062	2.049
AZIONISTI E FINANZIATORI	3.053	3.306

	2012	2011
(milioni di euro)		
IMPOSTE DIRETTE	1.130	1.436
IMPOSTE INDIRETTE E TASSE	391	349
IMPOSTE E TASSE	1.521	1.785
DI CUI RELATIVE AD ATTIVITÀ ITALIANE	791	1.148
DI CUI RELATIVE AD ATTIVITÀ ESTERE	730	637

Stakeholder esterni









Offrire servizi innovativi

per migliorare la vita delle persone

1. CLIENTI

1.1 STRATEGIA

Le Società del Gruppo Telecom Italia fondano l'eccellenza dei prodotti e servizi offerti sull'attenzione alla clientela.

L'obiettivo perseguito è di garantire una risposta immediata e competente alle esigenze dei clienti, 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 stabiliti dalle procedure aziendali. In tale contesto è altresì valorizzata l'attività di collaborazione con le associazioni dei consumatori anche attraverso la stipula di accordi specifici in materia.

1.2 STAKEHOLDER RILEVANTI

Gli stakeholder rilevanti sono:

- i clienti consumer (residenziali), con particolare attenzione ai clienti con bisogni specifici (disabili, anziani, minori, ecc.);
- i clienti business, top (grandi clienti) e Pubblica Amministrazione;
- le associazioni dei consumatori.

1.3 QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il sistema di ascolto è stato ulteriormente migliorato attraverso l'applicazione del Customer Experience Management, un sistema che permette di monitorare con maggiore efficacia l'interazione con il cliente, analizzarne la percezione rispetto alle sue aspettative e individuare gli ambiti di sviluppo del livello di servizio, in ottica di miglioramento continuo.

Per conoscere le principali attività realizzate nel 2012 per il miglioramento della customer experience del cliente, si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

Il governo da parte del top management dei temi di qualità connessi all'ascolto dei clienti è realizzato attraverso lo Steering Committee Quality Governance, presieduto dall'Amministratore Delegato, che si riunisce con periodicità mensile con lo scopo di:

- indirizzare e supervisionare le iniziative/attività orientate al miglioramento end-to-end della qualità dei processi;
- monitorare i risultati di qualità ottenuti, analizzandoli anche in relazione ai requisiti di qualità richiesti dalle autorità garanti, ai reclami di maggiore significatività/ricorrenza della clientela e, più in generale, ai feed back provenienti da tutti gli stakeholder;
- supervisionare il processo di certificazione di qualità nel lancio dei nuovi prodotti/servizi offerti alla clientela, in particolare di quelli a maggiore impatto in termini d'immagine e posizionamento competitivo sul mercato.

Dal 2012 Telecom Italia realizza il monitoraggio delle "conversazioni" nel web riguardanti i temi di qualità del settore Tlc relativi al mercato fisso e mobile e ai segmenti consumer

L'utilizzo dei social network nel customer care

Telecom Italia è stata la prima azienda in Italia ad avviare nel 2010 il social caring, basato sull'assistenza ai clienti tramite i social network (Facebook e Twitter), caratterizzato dall'interazione diretta con gli stessi e dalla velocità di risposta. Nel corso del 2012 sono sensibilmente aumentate le segnalazioni pervenute, a conferma del gradimento registrato presso i clienti che tramite questo canale possono accedere anche a servizi aggiuntivi, come "ricarica" che permette direttamente dalla pagina Facebook di ricaricare un cellulare TIM a scelta. Lo strumento si è rivelato particolarmente utile anche per gli operatori del customer care favorendo la condivisione e la rapida diffusione delle conoscenze. In un'ottica di miglioramento del processo è stato predisposto un report giornaliero che evidenzia la tipologia delle segnalazioni pervenute e le azioni da intraprendere per la conseguente risoluzione. Inoltre, per garantire al 119 un presidio migliore come

fascia oraria, nel week-end e giorni festivi, si utilizza uno strumento di Facebook (su Twitter il processo di assistenza è già automatizzato) che inoltra le relative segnalazioni direttamente all'assistenza caring, la quale le prende in carico in tempo reale e le gestisce. Infine, sono stati avviati gli incontri per permettere il conseguimento dello stesso risultato per il servizio fornito dal numero verde 187. A fine 2012 le properties sociali (Telecom Italia, TIM, Impresa Semplice, Cubovision, Cubomusica, Working Capital, Seria A TIM) contavano 2.380.000 likers su Facebook e 422 mila followers su Twitter. Anche in Brasile il cliente può contattare la società utilizzando, oltre ai canali tradizionali, i social network quali Twitter e Facebook; a fine 2012 si contavano rispettivamente 241 mila followers e 400 mila likers. Per informazioni sugli strumenti social a disposizione degli operatori dei call center (Campus e TUO) si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

e business. L'osservazione si avvale di uno strumento di ricerca e analisi semantica degli argomenti maggiormente discussi in rete e di analisi del "tono" (web sentiment) delle conversazioni su Telecom Italia e i competitor. L'obiettivo è di conoscere tempestivamente la percezione dei clienti sulle offerte e servizi e di ottenere approfondimenti su temi specifici a supporto del business.

Nel 2012 sono stati letti e analizzati oltre 1,6 milioni di documenti provenienti da circa 19.500 fonti.

1.4 CUSTOMER SATISFACTION

L'ascolto del cliente in Telecom Italia

Il sistema di ascolto finalizzato al monitoraggio della soddisfazione del cliente ha per oggetto le seguenti aree:

- processi e eventi operativi rilevati "a caldo", cioè in un momento immediatamente successivo a un evento specifico (es. delivery, assurance, vendita, assistenza commerciale);
- canali di contatto con il cliente (es. punti vendita, customer care, web, fatturazione);
- offerte e servizi chiave (es. broadband fisso e mobile, smartphone);
- ciclo di vita monitorato nelle fasi caratterizzanti la relazione del cliente con il proprio gestore;
- temi che influenzano trasversalmente la customer satisfaction del cliente (es. innovazione);
- customer satisfaction "a freddo", cioè non collegata a un evento specifico, rilevata attraverso il Customer Satisfaction Index - CSI - che adotta gli standard internazionali d'indagine statistica (modello ACSI - American Customer Satisfaction Index) per rilevare la percezione di qualità sui principali driver di soddisfazione riferibili ai diversi segmenti di clientela (consumer fisso, consumer mobile, business fisso, business mobile, top clients and public sector), anche in relazione a analoghi servizi offerti dai principali concorrenti. Il CSI è certificato in conformità alla norma UNI 11098:2003 (linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo).

Si riportano di seguito i valori del CSI per segmento relativi a Telecom Italia.

SEGMENTO CLIENTELA^(*)

	2012	2011
CONSUMER	74,93	74,24
BUSINESS	64,59	62,97 ^(**)
TOP CLIENTS AND PUBLIC SECTOR	70,88	69,14 ^(**)
TOTALI	71,98	70,84^(**)

*

La soddisfazione media è misurata su scala 0-100 dove 0 corrisponde a "per niente soddisfatto" e 100 corrisponde a "completamente soddisfatto".

**

Il risultato 2011 è stato ricalcolato in funzione del nuovo modello "go to market" top clients and public sector e business.

I dati della seguente tabella si riferiscono al valore progressivo annuo della soddisfazione complessiva della clientela, rilevata “a caldo” sui servizi di customer care di Telecom Italia.

TIPOLOGIA CLIENTELA CUSTOMER CARE

	Soddisfazione complessiva ^(*)	
	2012	2011
187 TELEFONIA FISSA CONSUMER	8,46	8,32
119 TELEFONIA MOBILE CONSUMER	8,69	8,56
191 TELEFONIA FISSA BUSINESS	8,10	7,06
191 TELEFONIA MOBILE BUSINESS	8,22	7,13

*

Soddisfazione media misurata su scala 1-10, dove 1 corrisponde a “per niente soddisfatto” e 10 corrisponde a “completamente soddisfatto”.

La customer satisfaction nei sistemi d’incentivazione

Nell'ambito dei sistemi d’incentivazione manageriale di Telecom Italia é diffusa la presenza di obiettivi legati alla soddisfazione del cliente, in coerenza con il Piano industriale di periodo. Gli obiettivi sono misurati per mezzo degli indici di customer satisfaction, monitorati attraverso le rilevazioni periodiche: il CSI complessivo per l'Azienda e gli indicatori di customer satisfaction specifici per segmento di clientela.

Per processi e attività particolarmente critici (front-end commerciale e tecnico) sono previsti ulteriori obiettivi specifici legati a parametri di qualità, coerenti con i criteri stabiliti per gli indicatori di customer satisfaction aziendale e di segmento.

Anche nel sistema d’incentivazione collettiva del personale delle funzioni Customer Operations e Open Access (canvass) sono previsti obiettivi specifici legati alla customer satisfaction.

Per quanto riguarda i dati relativi alla customer satisfaction del Brasile e dell'Argentina si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

1.5 CERTIFICAZIONI

Per le aree aziendali che hanno un impatto rilevante sulla Comunità, attraverso prodotti e servizi offerti, il Gruppo ha ottenuto le certificazioni che assicurano l'adozione di procedure e comportamenti in linea con le aspettative degli stakeholder.

In particolare:

- l'attenzione al cliente e alla qualità dei prodotti e servizi offerti è considerata nella norma UNI EN ISO 9001:2008;
- la tutela degli aspetti ambientali nella norma UNI EN ISO 14001:2004;
- la salute e la sicurezza sul lavoro nella norma BS OHSAS 18001:2007;
- la tutela del capitale umano da parte delle aziende e dei loro fornitori nello standard SA 8000;
- la sicurezza delle informazioni nella norma ISO 27001:2005;
- i servizi di Information Technology nella norma ISO/IEC 20000-1:2005;
- la qualità dei servizi di call center nella norma EN 15838:2010;
- i processi di produzione del software e delle soluzioni informatiche nelle certificazioni CMMI-DEV (Capability Maturity Model Integration - Development);

- i processi di gestione ed erogazione dei servizi attraverso la certificazione CMMI-SVC (Capability Maturity Model Integration for Services).

Informazioni dettagliate sulle certificazioni conseguite dalle diverse funzioni/società del Gruppo sono disponibili nella sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

1.6 DIGITAL DIVIDE

La diffusione delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni crea opportunità di progresso per la popolazione. Telecom Italia è consapevole della necessità di dover gestire questa diffusione in maniera ottimale contribuendo a coordinare le azioni di tutti gli attori dell'ecosistema della banda larga, anche per evitare di esporre la Comunità a divari di natura geografica e socio-culturale.

Digital Divide geografico

Per fronteggiare il divario tecnologico generatosi nelle cosiddette zone marginali del territorio italiano, che altrimenti resterebbero escluse dai programmi ordinari degli operatori di telecomunicazione a causa della scarsa redditività degli investimenti, tra il 2005 e il 2012 Telecom Italia ha realizzato un programma d'investimenti straordinari che ha permesso di fornire la copertura ADSL a circa 3.800 nuovi comuni che rappresentano oltre l'11% della popolazione (più di 6 milioni di cittadini).

A fine 2012 Telecom Italia ha attivato circa 9.100 centrali, più del doppio rispetto alle 4.500 centrali abilitate all'offerta di servizi a banda larga presenti a fine 2005. Inoltre, al piano di estensione delle coperture, Telecom Italia ha affiancato un piano integrativo di ampliamento della rete attiva, laddove necessario a garantire la piena fruibilità del servizio da parte dei clienti e impedire il ripresentarsi del digital divide. Il piano, avviato verso la fine del 2010, consiste in circa 1.300 interventi annui.

L'impegno di Telecom Italia ha consentito di portare a fine 2012 la copertura a banda larga ADSL al 98% della popolazione, avvicinandosi agli obiettivi stabiliti dall'Agenda Digitale Europea e promossi dal Piano Nazionale Banda Larga.

Telecom Italia non può prescindere da interventi congiunti "pubblico-privato" per il raggiungimento di tale obiettivo e la conseguente copertura delle restanti aree geografiche a "fallimento di mercato".

Le modalità di intervento finora seguite sono state essenzialmente due, entrambe pienamente in linea con le norme europee in materia di concorrenza:

- la prima è caratterizzata da un approccio "centrale" che vede la presenza di Infratel Italia S.p.A. (Infrastrutture e Telecomunicazioni per l'Italia)⁽³⁾ con il ruolo di soggetto pubblico che realizza le infrastrutture di rete a banda larga, organiche e integrate sul territorio nazionale, con l'obiettivo di eliminare il digital divide nelle aree sottosviluppate del Paese;
- la seconda modalità è caratterizzata da un approccio "locale", fondato sulle Regioni che promuovono i progetti volti a eliminare il digital divide, per esempio attraverso forme di finanziamento imperniate su gare pubbliche secondo il "c.d. modello claw-back" che prevede l'assegnazione di contributi a compensazione della mancata redditività degli investimenti.

Per ulteriori informazioni si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

3

La società è stata costituita su iniziativa del Dipartimento Comunicazioni del Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) e di Invitalia, l'Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa, ed è il soggetto attuatore del Programma Banda Larga.

Digital Divide socio-culturale

In un mondo in cui la tecnologia agevola i contatti con le persone, Telecom Italia contribuisce al superamento delle barriere socio-culturali che limitano la possibilità di partecipare alla società dell'informazione e di goderne i benefici attraverso la diffusione della banda larga e dei servizi associati. Alcuni esempi di servizi innovativi finalizzati a promuovere la digitalizzazione di importanti settori di attività (per es. quello sanitario) sono riportati al paragrafo seguente.

Per le iniziative attuate da Telecom Italia per l'inclusione sociale di clienti con bisogni specifici (non udenti, anziani, minori, ecc.) si rinvia al [§ Comunità](#) e alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

1.7 SERVIZI INNOVATIVI

Smart SERVICES

Smart Services

Nell'ambito dei servizi indirizzati al settore pubblico Telecom Italia ha proseguito anche nel 2012 il consolidamento e lo sviluppo dell'offerta degli Smart Services, famiglia di servizi che intende fornire una risposta globale alle esigenze del territorio e delle città al fine di un generale miglioramento della qualità della vita. Hanno l'obiettivo di promuovere il modello di "città intelligenti" attraverso lo sviluppo di servizi digitali innovativi in grado di migliorare i settori-chiave per i Comuni, quali l'efficienza energetica, il monitoraggio ambientale, la sicurezza, la comunicazione ai cittadini e la promozione turistica.



Smart Town

Gestione integrata delle reti infrastrutturali del territorio. Servizi abilitati:

- pianificazione dei consumi di energia elettrica e manutenzione;
- videosorveglianza;
- comunicazione digitale con i cittadini e i fruitori in genere (es. i turisti);
- hot spot Wi-Fi (accesso alla banda larga);
- gestione intelligente del territorio attraverso il servizio Wireless Patrol, un pacchetto di applicazioni ICT avanzate in grado di supportare le Forze di Polizia nel controllo della sicurezza, nella prevenzione di situazioni di degrado e nel far rispettare il codice della strada, consentendo l'ottimizzazione dell'operatività del personale sul territorio e in ufficio.

Smart Building

Gestione intelligente e automazione degli edifici. Servizi abilitati:

- monitoraggio e riduzione dei consumi (elettricità, acqua, ecc.), principalmente per la Pubblica Amministrazione Centrale;
- videosorveglianza;
- comunicazione digitale;
- estensione della rete informatica (LAN) dell'edificio tramite l'utilizzo della rete elettrica, mediante un dispositivo da collegare alla presa dell'impianto elettrico.

Smart Hospital

Gestione dei servizi e consumi dell'edificio ospedaliero e caring del paziente ospedalizzato. Servizi abilitati:

- monitoraggio dei consumi, sistemi di illuminazione, sicurezza e impianti termici;
- servizi di videochiamata remota e accesso a Internet per il paziente ospedalizzato;
- servizi sanitari per gli infermieri (videochiamata, videosorveglianza del paziente e gestione informatizzata della cartella clinica).

Per ulteriori informazioni in merito agli Smart Services si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

I servizi innovativi di e-health

Telecom Italia, anche insieme a partner esterni, è attiva nella definizione e nello sviluppo di soluzioni complete per i servizi sanitari a livello nazionale, regionale e locale. I servizi,

orientati al miglioramento della sanità italiana e della qualità ed efficacia delle cure sanitarie, offrono a medici, infermieri e pazienti la possibilità di svolgere numerose attività da remoto.

Tra le principali applicazioni di sanità elettronica disponibili o in fase di sviluppo si evidenziano:

- i prodotti e i servizi a valore, rivolti alla medicina generale, per abilitare i nuovi modelli di cure primarie e l'offerta di servizi proattivi di medicina (es. campagne di screening della popolazione gestite dai medici di base);
- l'archiviazione legale d'immagini diagnostiche digitali in rete, garantendo l'autenticità e l'integrità dei documenti;
- la gestione dei processi sanitari, amministrativi, logistici e delle informazioni sanitarie di un paziente, per tutta la sua degenza;
- la gestione e il coordinamento delle centrali operative dedicate all'emergenza sanitaria (118) e alla continuità assistenziale;
- il telemonitoraggio sanitario (Nuvola IT Home Doctor e Fisis@Home).

Tutte le soluzioni rispettano i requisiti di privacy dei dati e sicurezza delle transazioni richiesti dai processi sanitari.

Nuvola IT Home Doctor

Permette ai pazienti affetti da patologie croniche, o in deospedalizzazione protetta, di effettuare il monitoraggio dei parametri fisiologici (peso corporeo, pressione arteriosa, frequenza cardiaca, saturazione dell'ossigeno ematico, glicemia, spirometria, elettrocardiogramma, ecc.) direttamente dalla propria abitazione o in strutture appositamente attrezzate (ambulatori, studi medici, ecc.). Il sistema è composto da una piattaforma tecnologica e un software configurati sul cellulare (in alternativa su pc o tablet) del paziente e sul pc del personale sanitario. I pazienti, in base ai piani stabiliti dal medico, ricevono sul proprio cellulare i messaggi di promemoria delle misurazioni da effettuare, le rilevano con apparati elettromedicali portatili dotati di interfaccia bluetooth e attraverso il telefonino le comunicano in modo automatico alla piattaforma di rete.

Il servizio, che presenta benefici in termini di miglioramento della qualità della vita dei pazienti e di ottimizzazione dei costi da parte della struttura sanitaria, è attivo in diversi enti sanitari italiani, tra cui per esempio gli ospedali Molinette e Regina Margherita in Piemonte, la ASP Palermo e la ASL

Rieti. Per potenziare le funzionalità del servizio e incrementare la presenza di Telecom Italia nel settore delle soluzioni socio-assistenziali, sono in corso attività di sperimentazione in diversi ambiti:

- l'inserimento di nuovi dispositivi volti a aumentare le patologie monitorabili (es. il controllo delle piaghe diabetiche attraverso fotografie superficiali della cute);
- l'utilizzo delle nuove TV connesse a Internet per migliorare l'usabilità dei servizi sanitari tramite diverse modalità di visualizzazione delle misure e accesso ai servizi;
- i servizi per la prevenzione e il benessere orientati a fornire soluzioni a persone sane che le aiutino a mantenere, se non migliorare, il loro stato di salute, soprattutto in ambiti non convenzionali come le scuole o gli ambienti di lavoro;
- i servizi per supportare la mobilità dei pazienti con gravi limitazioni che smarriscono la strada con molta facilità e possono trovarsi in luoghi pericolosi, tramite soluzioni basate sulla localizzazione e meccanismi di aiuto da parte dei famigliari o di Centri Servizio.

Per ulteriori esempi di servizi di e-health (es. prevenzione di disturbi alimentari nelle scuole e geolocalizzazione delle persone affette da determinate patologie) si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

1.8 PROTEZIONE DEI MINORI

Per la tutela dei minori dai contenuti che possono ledere lo sviluppo psico-fisico (per es. contenuti violenti, razzisti o offensivi dei sentimenti religiosi, pornografici, ecc.) le società del Gruppo hanno posto in essere numerose iniziative.

Il Gruppo Telecom Italia adotta precise linee guida per la classificazione e la verifica dei contenuti erogati che riguardano sia i contenuti offerti direttamente dalle società del Gruppo sia quelli di proprietà di terzi che offrono servizi propri, acquistando spazi all'interno dei portali di Telecom Italia. Queste linee guida sono regolarmente aggiornate per tener conto di nuovi codici, norme e piattaforme.

In Italia, in conformità alla normativa vigente e ai codici di autoregolamentazione sottoscritti dal Gruppo, sono implementati sistemi di pubblicazione selettiva, filtraggio e procedure finalizzate a impedire ai minori l'accesso a contenuti per adulti su tutte le piattaforme di servizio del Gruppo (IPTV, WEB TV, servizi WAP, televisioni broadcast, decoder cubovision):

- IPTV: l'accesso è consentito solo agli abbonati, e l'abbonamento può essere sottoscritto solo da adulti. Il setting di default non prevede la visione di contenuti per adulti e può essere cambiato solo tramite il PIN fornito al sottoscrittore maggiorenne. Si può accedere ai contenuti on demand per adulti solo a partire dalle ore 23.00 e fino alle 7.00 del mattino;
- WEB TV: non sono erogati contenuti per adulti;
- servizi WAP: i contenuti, sia di servizi di Telecom Italia che di terze parti, sono preventivamente sottoposti a moderazione da parte di Telecom Italia per la verifica del rispetto delle linee guida di classificazione ed erogati da una piattaforma centralizzata. Il PIN per accedere ai contenuti per adulti viene fornito via SMS su richiesta del cliente, a seguito del controllo della maggiore età dell'intestatario della linea;
- televisioni broadcast: l'attuazione del Codice di Autoregolamentazione Media e Minori è stata affidata a un Comitato costituito da quindici membri effettivi, che rappresentano in parti uguali le emittenti televisive firmatarie del Codice, le istituzioni e gli utenti. È osservato un rigoroso rispetto delle fasce orarie protette, non solo relativamente alla diffusione dei contenuti televisivi ma anche in relazione all'inserimento pubblicitario consentito dal Codice e alla diffusione dei messaggi promozionali (siano essi trailer cinematografici o programmi d'informazione). Ove necessario vengono trasmessi bollini di segnalazione ed è annunciata in diretta la trasmissione di immagini particolari, non soltanto durante la trasmissione dei contenuti stessi ma anche durante la loro promozione di canale;
- decoder cubovision: i contenuti adult in pay per view, ovvero non in abbonamento, possono essere fruiti solo dalle 23.00 alle 7.00 del mattino. È previsto un PIN di parental control da configurare in fase di registrazione e un PIN acquisti.

LA MASSIMIZZAZIONE DEI VALORI POSITIVI DEL WEB E LA MINIMIZZAZIONE DEI RISCHI RAPPRESENTANO PRIORITÀ PER IL GRUPPO

Per i servizi erogati tramite connessione IP è disponibile il software Alice Total Security, che include servizi di antivirus e antispyware; parental control, firewall, protezione avanzata dei download, anti-phishing, protezione dai messaggi di posta indesiderata (SPAM), protezione PC wireless.

Sul versante della lotta al contrasto della pedo-pornografia on line e degli illeciti informatici, dal punto di vista organizzativo Telecom Italia ha individuato, all'interno della struttura aziendale Security (funzione Risk Prevention & IT Security Governance), il ruolo di "Referente per la Polizia Postale". Tale figura gestisce i rapporti e i flussi informativi

con la Polizia Postale (CNCPO – Centro Nazionale per il Contrasto della Pedo-pornografia Online, CNAIPIC – Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche, ecc.) e le Autorità competenti e ha il compito di coordinare, all'interno del Gruppo Telecom Italia, il processo di abuse management nel rispetto del quadro legislativo di riferimento. Inoltre il Gruppo Telecom Italia ha adottato un modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 nel quale sono stati definiti gli strumenti necessari a presidiare e prevenire la commissione di illeciti e, in particolare, la diffusione di materiale pedo-pornografico, nonché la gestione organizzativa/disciplinare degli illeciti informatici. A tal fine Telecom Italia ha messo in campo risorse, tecnologie, processi e strumenti per la prevenzione e il contrasto degli “abuse”, ovvero di qualsiasi attività commessa in violazione delle regole comportamentali e legislative che disciplinano l'uso dei servizi di rete, dei sistemi informatici o dei mezzi di comunicazione in genere. In quest'ottica sono state realizzate iniziative d'informazione destinate a minori, genitori e insegnanti, sui rischi connessi alle nuove tecnologie e alla navigazione in Internet (chat line, instant messaging, forum, community, ecc.). Queste iniziative hanno visto il coinvolgimento di alcuni importanti stakeholder pubblici e privati, individuati soprattutto in base alle attività e all'impegno nella salvaguardia dei diritti dell'infanzia (tra cui, per esempio, la Polizia Postale e delle Comunicazioni, Save the Children, Adiconsum, GSMA, ITU, ecc.).

Il Gruppo ha inoltre attivato opportuni sistemi di filtraggio e prevenzione degli abusi anche per i servizi erogati in Brasile e in Argentina. In particolare i servizi WAP con contenuti “sexy” richiedono l'autenticazione dell'utente, mentre l'erogazione di video “adult” su piattaforma IP, disponibile solo in modalità on demand, prevede l'inserimento di un PIN.

L'impegno di Telecom Italia per diffondere un corretto approccio culturale al tema e prevenire la commissione d'illeciti si sostanzia in numerose iniziative per le quali si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

1.9 PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

La procedura di conciliazione fra Telecom Italia e le associazioni dei consumatori firmatarie dell'accordo quadro, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie telefoniche, è stato il primo esempio di conciliazione paritetica in Italia. Il modello, introdotto in via sperimentale nel 1991 dall'allora SIP, è diventato operativo su tutto il territorio nazionale nel 1993 e nel 1995 il progetto è stato riconosciuto dall'Unione Europea come “Progetto pilota per l'accesso dei consumatori alla giustizia”. Il modello, ancora oggi adottato, è stato nel corso degli anni adeguato alle nuove normative ed esigenze, informatizzato e reso più fruibile, pur mantenendo quei valori basilari che ne avevano fatto uno strumento di eccellenza, contribuendo a migliorare la trasparenza del sistema, il rapporto con la clientela e alcuni processi operativi dell'Azienda stessa. Ad oggi l'accordo di conciliazione è stato sottoscritto da venti Associazioni dei consumatori.

LO SPORTELLINO UNICO PER LA SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE SI CONFERMA STRUMENTO EFFICACE E APPREZZATO DAI CLIENTI

Nel 2009 Telecom Italia, in ottemperanza agli impegni volontariamente assunti e approvati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel dicembre 2008, ha avviato la gestione delle domande di conciliazione, presentate dalla clientela anche presso le sedi dei Co.Re.Com e delle Camere di Commercio, in un'ottica di “sportello unico”, replicando il modello organizzativo applicato con successo per la conciliazione paritetica. In questo modo i clienti che non desiderano rivolgersi alle associazioni dei consumatori hanno

a disposizione uno strumento alternativo per risolvere la controversia con una procedura snella ed extragiudiziale. La gestione delle conciliazioni si basa sull'attenzione alle esigenze del cliente e consente, indipendentemente dalla procedura scelta, di migliorare la sua relazione con l'Azienda.

Ad oggi il modello "sportello unico" ha consentito sia il pieno adempimento degli impegni assunti con l'AGCOM, sia il raggiungimento dei risultati qualitativi e numerici attesi; tra l'altro, si assiste ad un peso sempre maggiore del canale Co.Re.Com rispetto agli altri canali. Per quanto riguarda il numero di domande di conciliazione paritetiche discusse nel 2012, si conferma il trend di contrazione rispetto all'anno precedente: le domande sono diminuite da 5.862 a 5.664 (3,4% in termini percentuali) e il numero di domande conciliate è stato di oltre il 95% (stessa percentuale del 2011). Il numero di domande discusse presso i Co.Re.Com e le C.C.I.A.A è aumentato del 10,2%, se confrontato con l'anno precedente (da 16.316 del 2011 a 17.977 del 2012) e la percentuale di conciliazione è stata di oltre l'85% (87,5% nel 2011).

A supporto dell'attività di conciliazione Telecom Italia ha promosso:

- seminari e iniziative di formazione condivisa che vedono il coinvolgimento del personale dedicato di Telecom Italia, dell'AGCOM, dei Co.Re.Com e delle associazioni dei consumatori;
- dibattiti, convegni, interviste e altre iniziative di divulgazione con la partecipazione dei Vertici aziendali per la diffusione di un corretto approccio culturale al tema.

Per informazioni sulle procedure di conciliazione adottate in Brasile e Argentina sia rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

1.10 TUTELA DELLA PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Per assicurare la protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/03, c.d. "Codice Privacy") nello svolgimento delle attività d'impresa, Telecom Italia si è dotata di un modello organizzativo articolato su funzioni centrali che presidiano, a livello di Gruppo, la corretta applicazione della normativa di settore. In questo ambito, in occasione della costituzione o dell'acquisizione di nuove società, la Capogruppo assicura il supporto necessario per individuare e realizzare gli adempimenti necessari per conformarsi alla normativa in materia.

Il recepimento delle disposizioni di legge e delle indicazioni del Garante per la protezione dei dati personali è assicurato tramite il costante aggiornamento delle normative e policy di Gruppo. Tra queste è particolarmente significativo il "Sistema delle regole per l'applicazione della normativa privacy nel Gruppo Telecom Italia", che definisce le disposizioni e le indicazioni operative per ogni adempimento di interesse.

Nel corso del 2012 Telecom Italia ha provveduto ad attuare le importanti modifiche che il legislatore nazionale ha apportato al Codice Privacy dalla fine del 2011, con l'obiettivo di ottenere una semplificazione della normativa privacy e di recepire le nuove norme comunitarie nel settore delle comunicazioni elettroniche finalizzate a una maggior tutela dei dati delle persone.

Nell'ottica della riduzione degli oneri amministrativi in capo alle imprese, il Decreto Legge 201/2011 (c.d. Decreto Salva Italia), convertito in legge a fine 2011, ha escluso l'applicazione della disciplina privacy nei confronti delle "persone giuridiche, enti e associazioni", con l'eccezione delle norme che il Codice Privacy riserva al settore delle comunicazioni elettroniche (es. relative ai dati di traffico e localizzazione, alle comunicazioni promozionali automatizzate, agli elenchi abbonati e relativo utilizzo per il telemarketing) che continuano

ad applicarsi anche ai suddetti soggetti. Tale novità ha comportato la necessità di adeguare i testi dell'informativa e dei consensi privacy destinati alla clientela Telecom Italia e di rivedere in ottica di semplificazione alcuni processi interni relativi per esempio ai contatti telefonici promozionali e alle verifiche preliminari rispetto all'attivazione e alla gestione dei contratti.

Inoltre il Decreto Legge 5/2012 (c.d. Decreto Semplificazioni), convertito in Legge 35/2012, ha modificato le disposizioni del Codice Privacy in materia di misure minime per la sicurezza dei dati personali, eliminando l'obbligo di mantenere un Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) aggiornato. Nell'ottica di garantire elevati standard di protezione dei dati personali, Telecom Italia ha stabilito di mantenere un processo di monitoraggio sulle misure minime di sicurezza, come strumento per ottemperare all'obbligo di vigilanza del titolare e adempiere alle disposizioni di legge, in particolare attraverso la valutazione dei rischi e la gestione degli eventuali piani di azione.

Per quanto concerne il recepimento di nuove norme comunitarie, il D.Lgs. 69/2012 ha modificato il Codice Privacy dando attuazione alla Direttiva 2009/136/CE che, a sua volta, aveva modificato la Direttiva 2002/58/CE (c.d. E-Privacy).

In particolare, per i soli fornitori di servizi di comunicazione elettronica, è stato introdotto l'obbligo di comunicare al Garante Privacy eventuali violazioni della sicurezza dei dati personali trattati in relazione ai servizi di comunicazione elettronica, nonché, ove sussistano i presupposti, al contraente o alle altre persone interessate. Telecom Italia ha realizzato le attività necessarie all'analisi dei processi aziendali per l'identificazione degli eventi che potenzialmente possono essere considerati "violazioni di dati personali", connessi alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica ai propri clienti (es. servizio telefonico o di accesso a Internet), e alla definizione di procedure interne idonee a gestire gli eventuali casi di violazione in conformità alle nuove disposizioni.

Per informazioni in merito alla tutela della privacy e alla protezione dei dati personali in Brasile e Argentina si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.





Garantire l'acquisto di prodotti e servizi
alle migliori condizioni economiche nel

rispetto dei requisiti

di qualità, sicurezza e sostenibilità

2. FORNITORI

2.1 STRATEGIA

Nel Gruppo Telecom Italia il processo di acquisto è finalizzato all'approvvigionamento di prodotti e servizi alle migliori condizioni di mercato, assicurandone al contempo i requisiti di qualità, sicurezza e rispetto sociale e 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 di acquisto e il loro miglioramento continuo, anche in ottica di sustainable procurement, conseguendo le relative certificazioni di qualità.

2.2 STAKEHOLDER RILEVANTI

Gli stakeholder rilevanti sono i fornitori e subfornitori dai quali il Gruppo acquista beni e/o servizi.

2.3 GENERALITÀ

Il processo di selezione, valutazione e controllo dei fornitori del Gruppo Telecom Italia si concretizza, per i mercati di acquisto a maggior rischio, in una fase pre-contrattuale di qua-

lificazione per la valutazione delle loro caratteristiche economico-finanziarie e tecnico-organizzative. Queste, una volta accertate, consentono l'iscrizione all'Albo Fornitori.

Ogni fornitore del Gruppo deve impegnarsi per sé e per gli eventuali subappaltatori autorizzati, collaboratori e dipendenti, a osservare i principi etico-comportamentali del Codice Etico e di Condotta del Gruppo.

Le aziende iscritte che abbiano ricevuto ordini di acquisto sono di norma sottoposte a controlli nel corso della fornitura, dal controllo di qualità entrante (vincolante ai fini dell'accettazione e utilizzo del bene acquistato) al monitoraggio di vendor rating (valutazione sistematica della fornitura).

Le strutture di acquisto che operano a diretto riporto del Business Support Officer sono focalizzate su comparti specifici, in modo da fornire risposte puntuali alle esigenze espresse dai clienti interni e dagli stakeholder. Tali aspettative vengono costantemente monitorate tramite sondaggi di verifica della qualità dei servizi erogati che coinvolgono sia i clienti interni sia i fornitori (cfr. § Iniziative di coinvolgimento).

2.4 INIZIATIVE DI SOSTENIBILITÀ

Di seguito si riportano le principali iniziative attuate nel 2012.

- È proseguita l'implementazione del nuovo processo che definisce le attività volte al miglioramento della Corporate Social Responsibility (CSR) della supply chain, attraverso una più articolata sistematizzazione degli elementi di valutazione della sostenibilità dei fornitori nelle fasi di qualificazione, qualità entrante e vendor rating.

Gli aspetti più significativi del processo riguardano:

- › la predisposizione di un questionario di autovalutazione da sottoporre ai nuovi fornitori nella fase di qualificazione e agli altri con cadenza annuale. Il questionario è stato elaborato sulla base dei principali requisiti presenti negli standard di riferimento per la gestione d'impresa responsabile, sia dal punto di vista del rispetto dei valori etici sia della salvaguardia dell'ambiente (quali SA 8000, Global Compact e ISO 14000) e delle migliori prassi industriali del settore. Il questionario di autovalutazione, inviato in via sperimentale nel 2011 a circa 70 fornitori rilevanti individuati secondo la metodologia sopra descritta, sarà esteso a tutti i fornitori significativi fra quelli che hanno avuto ordini nel 2012;
- › la classificazione dei fornitori in base ai rischi potenziali legati alla loro performance di sostenibilità, attraverso una specifica metodologia che prende in considerazione gli aspetti socio-ambientali e di continuità di business legati ai mercati d'acquisto in cui operano. Tali mercati sono stati infatti classificati in funzione di parametri quali le aree geografiche di riferimento, il potenziale impatto sull'ambiente e sulla società delle attività dei fornitori e dei prodotti/servizi forniti lungo il loro intero ciclo di vita, l'impatto sulla reputazione di Telecom Italia come cliente.
È stata inoltre costruita una matrice che mette in relazione la spesa relativa allo specifico mercato d'acquisto con l'indice di rischio calcolato sulla base dei parametri descritti. Ciò ha permesso di suddividere i mercati d'acquisto in quattro classi, individuando quelli più critici dal punto di vista della sostenibilità;
- › i fornitori appartenenti alle classi a maggior rischio saranno oggetto di audit di CSR, effettuati da personale aziendale o di aziende terze specializzate nel settore. Tali audit saranno ripetuti periodicamente per seguire l'attuazione di eventuali azioni correttive e, in caso di esito positivo, per verificare il mantenimento nel tempo del livello di prestazioni riscontrato.
- Nel mese di dicembre 2012 è stata confermata la certificazione di conformità alla norma ISO 9001:2008 del "Sistema di Gestione per la Qualità" per tutte le funzioni d'Ac-

quisto rientranti nella responsabilità del Business Support Officer, con un particolare riconoscimento delle iniziative intraprese nel campo della sostenibilità. La certificazione ha comportato la mappatura di 28 processi delle funzioni con la definizione di 149 indicatori di performance che consentono il monitoraggio e il miglioramento della gestione dei servizi forniti a clienti interni e ai fornitori. È stata inoltre confermata la certificazione ISO 14001 per le attività di service unit facility and real estate e acquisti infrastrutturali.

- È proseguita l'applicazione della policy di green procurement, definita nel 2009, che fornisce le linee guida per stabilire i requisiti ambientali dei prodotti/servizi acquistati. La policy considera tutte le fasi di vita del prodotto: progettazione, produzione, utilizzo, fine vita. Il documento, pubblicato sul portale fornitori "Vendors Hub" di Telecom Italia e nella sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com, contribuisce a orientare le politiche d'acquisto a favore di prodotti e servizi a basso impatto ambientale. È attualmente in corso l'aggiornamento della policy per includere al suo interno gli aspetti sociali della catena di fornitura e passare quindi dalla dimensione del green procurement a quella più ampia del sustainable procurement.

In un'ottica di miglioramento continuo e di maggiore coinvolgimento dei fornitori sono state inoltre inserite nel sondaggio di soddisfazione annuale (cfr. § Iniziative di coinvolgimento) alcune domande sulla policy di green procurement e sull'aderenza del fornitore ai principi in essa enunciati.

2.5 VERIFICHE DI SOSTENIBILITÀ

Sono proseguite le attività di verifica di CSR di fornitori e subfornitori comuni, come previsto dal Memorandum of Understanding (MoU) sottoscritto a fine 2009 da Telecom Italia S.p.A., France Telecom S.A. e Deutsche Telekom AG. Al memorandum hanno aderito nel 2011 Belgacom SA, KPN B.V., Swisscom Ltd., Vodafone Group Services Limited e nel 2012 Telenor ASA e Teliasonera AB.

Gli obiettivi dell'iniziativa denominata Joint Audit Cooperation (JAC) sono:

- verificare il livello di sostenibilità dei fornitori/subfornitori più rilevanti comuni ai membri del JAC con stabilimenti produttivi localizzati in aree geografiche a maggiore rischio socio-ambientale. La verifica viene effettuata attraverso audit specifici condotti da terze parti sulla base di una metodologia specifica sviluppata dagli stessi membri del JAC, fra i quali vengono condivisi i risultati delle verifiche;
- contribuire alla crescita della sostenibilità dei fornitori/subfornitori coinvolti attraverso l'individuazione e l'attuazione di azioni correttive e programmi di miglioramento continuo, instaurando un rapporto di collaborazione durevole con benefici reciproci in termini di efficienza, produttività e riduzione dei rischi nell'ambito della supply chain.

IL JOINT AUDIT COOPERATION (JAC) È UN ACCORDO FINALIZZATO A PROMUOVERE LA SOSTENIBILITÀ NELLA CATENA DI FORNITURA

Grazie all'aumento del numero dei membri, il perimetro d'influenza del JAC si estende oggi a 86 stabilimenti produttivi (fornitori e subfornitori) localizzati in Asia, Centro e Sud America, Europa dell'Est. Durante il periodo 2010-2012 sono stati condotti 74 audit da parte di società internazionali specializzate, selezionate tramite gara, che hanno riguardato un totale di circa 360 mila lavoratori. I fornitori inclusi nella campagna di audit condotta nel 2012 appartengono ai comparti di produzione di dispositivi e apparati d'utente, apparati di rete e apparecchiature IT. Per tutte le non conformità riscontrate sono stati redatti specifici piani di azioni correttive in cui sono state definite le modalità e le tempistiche di soluzione. L'attuazione di detti piani è costantemente monitorata dai membri del JAC.

Nel complesso il lavoro svolto ha permesso di verificare il 59% dell'ordinato dei principali

mercati d'acquisto che rientrano tra quelli a maggior rischio socio ambientale (cfr. § [Iniziativa di sostenibilità](#)).

L'11 gennaio 2012 si è tenuto il primo "JAC CSR Forum" dei fornitori nella città di Shenzhen (Cina) al quale hanno partecipato circa 150 ospiti in rappresentanza di operatori di Tlc, fornitori, organizzazioni attive nell'ambito della CSR e ONG.

Il tema è stato "Cooperation beyond competition - let's CSR together" e l'obiettivo quello di ampliare e promuovere l'iniziativa JAC, migliorare e approfondire la collaborazione con i fornitori sui temi della CSR nella supply chain per affrontare insieme le sfide industriali che questa pone.

L'indice di gradimento dell'evento, rilevato tramite scheda di soddisfazione inviata ai partecipanti a valle dell'incontro, è stato pari al 91%.

Analoga iniziativa si è tenuta il 10 gennaio 2013 a Shanghai con il coinvolgimento di circa 150 ospiti in rappresentanza delle diverse categorie di stakeholder.

Il tema del forum è stato: "Progress, perspectives and next steps" con l'obiettivo di dare evidenza dei risultati ottenuti e delle sfide da affrontare.

2.6 INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO

- Nel corso dell'anno è stato consolidato il portale fornitori (Vendors Hub), lanciato a fine 2011 e creato per migliorare la comunicazione e ottimizzare i processi operativi, applicando le logiche del social networking al contesto di business.

Il fornitore può accedere a un'area riservata con visibilità sui principali dati e eventi rilevanti nella relazione con Telecom Italia e gestire direttamente tutte le informazioni che lo riguardano a vantaggio della fluidità e della trasparenza della relazione. All'interno del portale è attiva anche un'area pubblica contenente informazioni destinate ai fornitori potenziali.

Lo scambio della documentazione avviene in modalità elettronica (es. offerte, ordini d'acquisto, contratti, documentazione per la qualificazione, sondaggi), riducendo così gli impatti ambientali connessi ai consumi di carta e al trasporto dei documenti.

- Per il sesto anno consecutivo i principali fornitori del Gruppo sono stati coinvolti nel sondaggio di soddisfazione sull'area Acquisti e, più in generale, su Telecom Italia. Il questionario on line, composto da 27 domande, è rimasto attivo per 2 settimane. L'analisi ha coinvolto 1.249 fornitori con accesso al Vendors Hub con una percentuale di adesione pari al 42,5%. La valutazione globale del rapporto di fornitura con il Gruppo Telecom Italia ha ottenuto il punteggio di 75/100, superiore di 2 punti percentuali a quello ottenuto nel 2011: si consolida quindi il trend di miglioramento della soddisfazione già registrato nelle rilevazioni passate.

- Restano attive le due e-community avviate negli anni precedenti per i fornitori dei comparti delle infrastrutture civili e lavori di rete, volte a migliorare il dialogo su tematiche riguardanti prevalentemente la sostenibilità sociale e ambientale.

Le attività delle e-community si svolgono tramite l'utilizzo di una piattaforma di collaborazione denominata "TelecHome". Il sito, sviluppato in logica Web 2.0, contribuisce allo scambio di informazioni e di esperienze 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/sociali;
- › promuovere campagne di voto sulle varie iniziative per una loro valorizzazione.

2.7 RISULTATI 2012 E IMPEGNI 2013

Argomento	Impegni 2012	Status	Impegni 2013
Certificazioni ISO 9001, ISO 14001 e ISO 50001	Mantenimento delle certificazioni ISO 9001 dell'area Acquisti e ISO 14001 per le attività di acquisti infrastrutturali e della service unit Facility, con estensione alle attività di real estate della stessa funzione.	Raggiunto	Mantenimento delle certificazioni ISO 9001 dell'area Acquisti e ISO 14001 per le attività di Infrastructural Purchasing e di Facility Management, con ottenimento delle previste estensioni.
	Ottenimento della certificazione ISO 50001 per la funzione Energy Purchasing & Management.	In via di completamento. Effettuate tutte le attività propedeutiche all'ottenimento della certificazione. Audit di certificazione previsto per il primo trimestre 2013.	Mantenimento della certificazione ISO 50001 per la funzione Energy Purchasing & Management.
Progetto e-community	Mantenimento delle e-community attive.	Raggiunto	Mantenimento delle e-community attive.
Green Procurement	Proseguimento nell'implementazione del processo di verifica e miglioramento della sostenibilità della supply chain, per passare dal concetto di green procurement a quello più ampio di sustainable procurement.	Raggiunto	Proseguimento nell'implementazione del processo di verifica e miglioramento della sostenibilità della supply chain.
Controlli sui fornitori	Applicazione del questionario di autovalutazione per i nuovi fornitori (cfr. § Iniziative di sostenibilità).	In corso	Applicazione del questionario di autovalutazione ai nuovi fornitori.
	Proseguimento dell'attività di audit su stabilimenti produttivi di fornitori localizzati all'estero operata nell'ambito del JAC (cfr. § Verifiche di sostenibilità).	Raggiunto	Proseguimento dell'attività di audit su stabilimenti produttivi di fornitori localizzati all'estero operata nell'ambito del JAC.





Il contributo delle soluzioni offerte dalle Tecnologie

dell'Informazione e della Comunicazione
alla salvaguardia del pianeta
per noi e per le generazioni future

3. AMBIENTE

La protezione dell'ambiente, il miglioramento dell'efficienza energetica e l'offerta di servizi in grado di ridurre le emissioni di gas ad effetto serra e altri inquinanti rappresentano le direttrici di intervento fondamentali del Gruppo Telecom Italia per favorire lo sviluppo sostenibile nelle proprie aree di influenza. Le azioni specifiche messe in atto si concretizzano nella riduzione dei propri impatti ambientali e nella proposta di soluzioni tecnologiche rivolte alle persone, alle imprese e alla Pubblica Amministrazione per la realizzazione di una società digitale, più inclusiva e vivibile (cfr. § [Cambiamento climatico](#)).

Gli indicatori principali attraverso cui viene misurata la performance ambientale del Gruppo Telecom Italia sono i seguenti:



INDICATORE	TREND
TOTALE ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA E PRODOTTA	● IN DIMINUZIONE
TOTALE EMISSIONI IN ATMOSFERA DI CO ₂	● IN DIMINUZIONE
TOTALE CONSUMO DI ACQUA	● IN LIEVE AUMENTO
ECO-EFFICIENZA	● IN CRESCITA

3.1 STRATEGIA

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

- ottimizzazione dell'utilizzo delle fonti energetiche e delle altre risorse naturali;

- ricerca continua del miglioramento della performance ambientale attraverso la minimizzazione degli impatti negativi e la massimizzazione di quelli positivi;
- adozione di politiche di acquisto sensibili alle tematiche ambientali;
- diffusione di un corretto approccio alle tematiche ambientali.

Per gestire in modo efficace e sostenibile i propri processi operativi caratterizzati da particolari impatti ambientali Telecom Italia si è dotata di un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) certificato in base alla norma ISO 14001. In due call center il Sistema di Gestione Ambientale è integrato con quello per la Gestione della Sicurezza basato sulla norma OHSAS 18001: entrambi hanno ottenuto la relativa certificazione. Per ulteriori dettagli sul tema si rinvia al sito telecomitalia.com.

3.2 STAKEHOLDER RILEVANTI

Le generazioni future, che hanno il diritto di vivere in un contesto non compromesso dagli effetti negativi determinati dallo sviluppo di quelle precedenti, rappresentano lo stakeholder Ambiente.

L'interesse di questo soggetto collettivo si concretizza nelle istanze espresse da:

- associazioni ambientaliste nazionali e internazionali;
- istituzioni nazionali e sovranazionali;
- la Comunità in genere, con particolare riferimento alle aree territoriali in cui Telecom Italia opera;
- associazioni di settore e organizzazioni non profit attive su tematiche di rilievo ambientale. Fra queste in particolare: CSR Europe, Academy of Business in Society (ABIS), European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO), European Telecommunications Standards Institute (ETSI), Global e-Sustainability Initiative (GeSI), Carbon Disclosure Project (CDP), European Round Table of Industrialists (ERT), International Telecommunication Union (ITU).

Telecom Italia è attenta alle esigenze espresse dagli stakeholder interessati alla protezione dell'ambiente e ha sviluppato con essi diversi canali di comunicazione come AVoiComunicare, il Festival della Scienza, il Future Centre di Venezia e le pagine dedicate sul sito Internet/Intranet di Gruppo, a cui si aggiungono momenti e occasioni di incontro con gli stessi stakeholder. Inoltre Telecom Italia promuove e in alcuni casi coordina progetti sul tema in ambito nazionale e internazionale.

3.3 PERFORMANCE AMBIENTALE

Le informazioni sulla performance ambientale sono state ricavate elaborando dati gestionali, in parte oggetto di stime. I dati di performance ambientale riportati di seguito riguardano energia, emissioni atmosferiche, acqua, carta, rifiuti ed emissioni elettromagnetiche.

4

Il GHG Protocol (GreenHouse Gas Protocol Initiative), istituito nel 1998 nell'ambito del World Resources Institute e del World Business Council for Sustainable Development, sviluppa metodologie di calcolo e studi volti a promuovere l'innovazione e l'assunzione di responsabilità sul cambiamento climatico.

Energia

I consumi di energia di Telecom Italia S.p.A. e del Gruppo vengono presentati seguendo le linee guida proposte dal Global Reporting Initiative (GRI – G3 Guidelines), con riferimento ai consumi diretti per riscaldamento e autotrazione (Scope1 secondo il GreenHouse Gas Protocol⁽⁴⁾) e a quelli indiretti per acquisto e consumo di energia elettrica (Scope2).

RISCALDAMENTO

		Telecom Italia S.p.A. 2012	Variazione %	
			2012 su 2011	2012 su 2010
ENERGIA GENERATA DA GASOLIO	MJ	103.416.900	(13,95)%	(11,26)%
ENERGIA GENERATA DA METANO	MJ	451.776.000	3,31%	3,57%
TOTALE ENERGIA PER RISCALDAMENTO	MJ	555.192.900	(0,41)%	0,45%

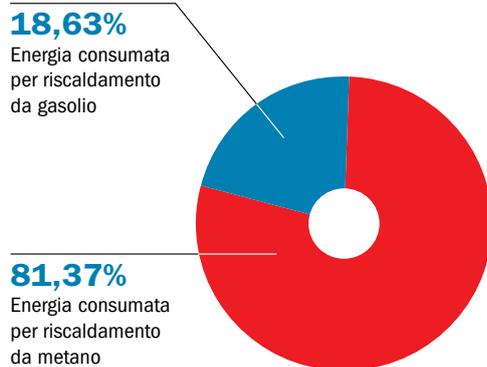
RISCALDAMENTO

		Gruppo 2012	% di incidenza delle Business Unit sui valori di Gruppo				
			Domestic	Brasile	Argentina	Media	Olivetti
TOTALE ENERGIA PER RISCALDAMENTO	MJ	662.762.399	88,83%	0%	2,67%	0,29%	8,21%

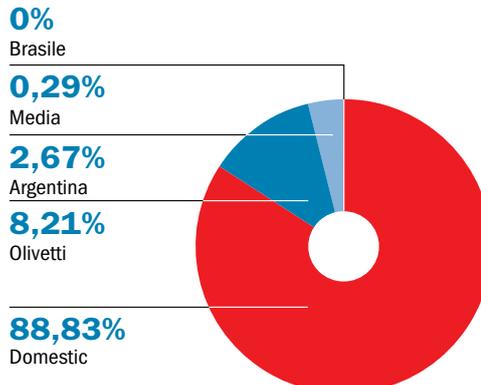
I dati della tabella relativa a Telecom Italia S.p.A. evidenziano, rispetto al 2011 e al 2010, una sostanziale invarianza dei consumi per riscaldamento.

Vale la pena ricordare che nel 2009 è cominciata l'attivazione dei grandi impianti di cogenerazione presso alcuni Centri di Elaborazione Dati (CED); questi impianti producono contemporaneamente energia elettrica e termica consentendo una riduzione negli acquisti di combustibili fossili utilizzati esclusivamente per il riscaldamento degli ambienti di lavoro. In Brasile le condizioni climatiche rendono non necessario il ricorso al riscaldamento degli ambienti; in Argentina il riscaldamento viene attivato solo per periodi limitati di tempo e prevalentemente nelle aree estreme del paese.

CONSUMO DI ENERGIA PER RISCALDAMENTO (%) TELECOM ITALIA S.p.A.



CONSUMO DI ENERGIA PER RISCALDAMENTO (%) GRUPPO TELECOM ITALIA



AUTOTRAZIONE

		Telecom Italia S.p.A. 2012		Variazione %	
				2012 su 2011	2012 su 2010
CONSUMO DI BENZINA VERDE	l	815.038	MJ 26.228.749	(60,84)%	(78,86)%
CONSUMO DI GASOLIO	l	17.817.062	MJ 635.374.233	1,66%	(0,76)%
CONSUMO DI GPL	l	212.989	MJ 6.383.286	(10,74)%	(*)
CONSUMO DI METANO	kg	12.981	MJ 631.562	(**)	(**)
TOTALE ENERGIA PER AUTOTRAZIONE(****)			MJ 668.617.830	(4,37)%	(12,52)%

*

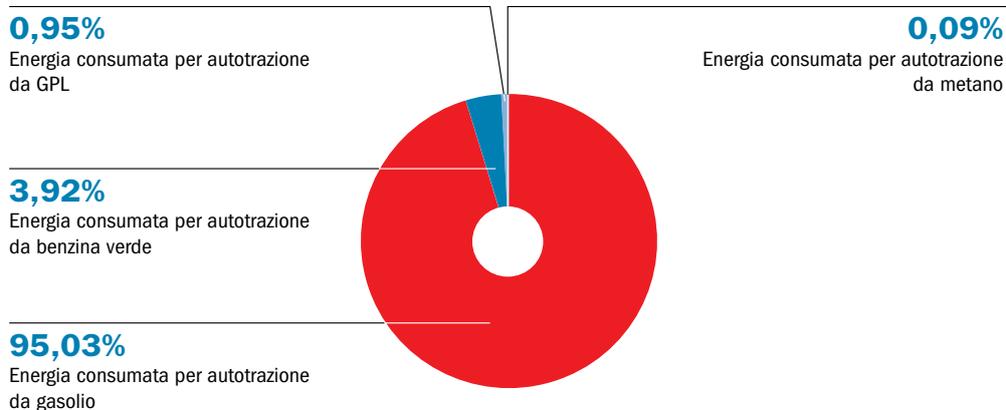
La quantità di GPL consumata nel 2010 era trascurabile e non è stata contabilizzata.

**

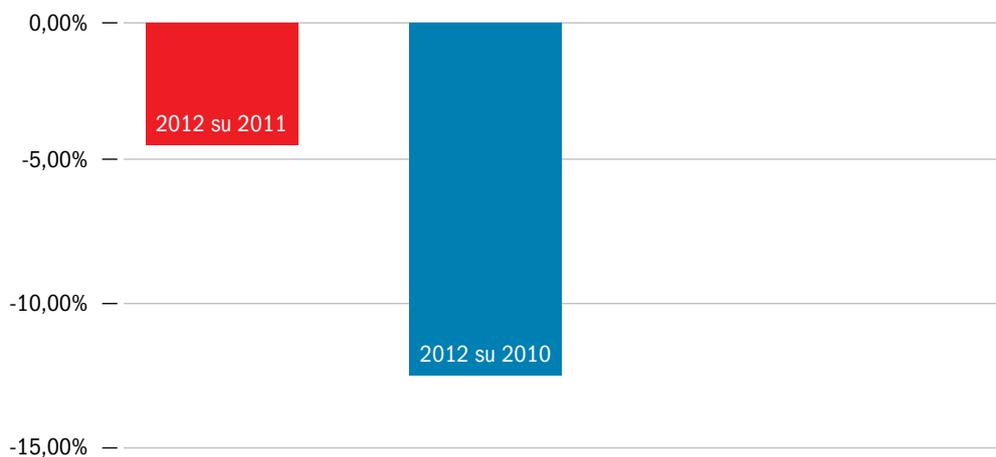
La quantità di metano per autotrazione consumata nel 2010 e nel 2011 era trascurabile e non è stata contabilizzata.

Rappresenta la conversione in Megajoule dei consumi di benzina verde, gasolio e GPL (espressi in litri) e di metano (espressi in kg).

ENERGIA PER AUTOTRAZIONE (%) - TELECOM ITALIA S.p.A.



ENERGIA PER AUTOTRAZIONE (VARIAZIONE %) - TELECOM ITALIA S.p.A.



NUMERO VEICOLI E PERCORRENZA(*)

		Telecom Italia S.p.A. 2012	Variazione %	
			2012 su 2011	2012 su 2010
NUMERO TOTALE DI VEICOLI AZIENDALI	n.	18.859	(2,00)%	(5,25)%
NUMERO VEICOLI A BASSA EMISSIONE(**)	n.	18.584	(2,02)%	(5,30)%
PERCORRENZA TOTALE VEICOLI	km	296.048.469	(3,48)%	(7,49)%

* I dati riportati nelle tabelle relative all'autotrazione riguardano tutti i veicoli del Gruppo (industriali, commerciali, in uso ai dirigenti/quadri/venditori), sia in affitto sia di proprietà. Solo per utilizzi significativi e con caratteristiche di continuità d'uso sono compresi veicoli, consumi e percorrenze di proprietà o in uso alla forza vendita di TIM Brasil e Telecom Argentina.

**

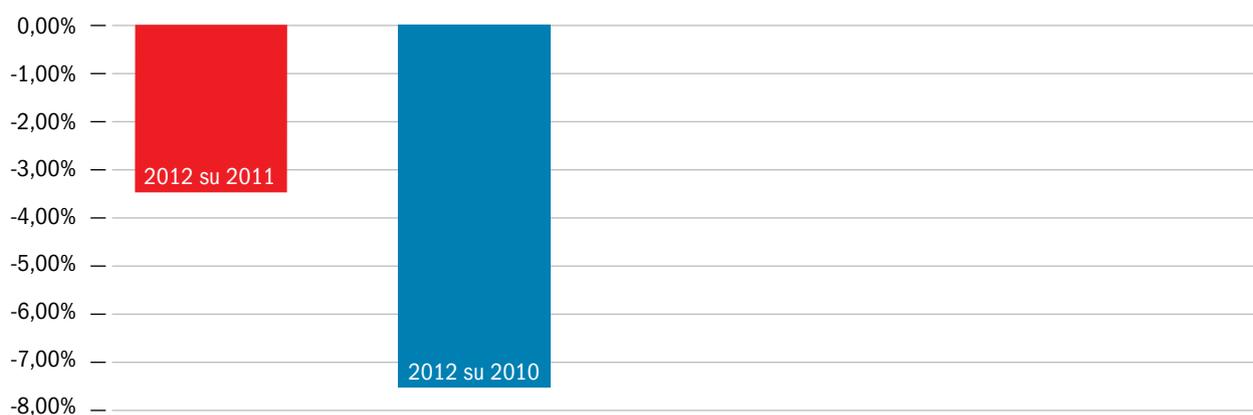
Veicoli alimentati a benzina verde, gasolio e GPL con standard Euro4 o superiore, veicoli elettrici o alimentati con altri combustibili a emissioni comparabili o inferiori.

In Telecom Italia S.p.A. il significativo contenimento dei consumi energetici per autotrazione è dovuto in parte alla riduzione della percorrenza chilometrica e in parte alla maggiore efficienza conseguita nella gestione del parco automezzi.

NUMERO VEICOLI E PERCORRENZA

		Gruppo 2012	% di incidenza delle Business Unit sui valori di Gruppo				
			Domestic	Brasile	Argentina	Media	Olivetti
NUMERO TOTALE VEICOLI	n.	23.538	80,97%	3,59%	14,15%	0,43%	0,86%
TOTALE ENERGIA PER AUTOTRAZIONE	MJ	930.792.058	72,81%	5,08%	19,82%	0,90%	1,39%
PERCORRENZA TOTALE VEICOLI	km	376.255.742	79,61%	3,83%	14,47%	0,94%	1,15%

PERCORRENZA TOTALE VEICOLI AZIENDALI (VARIAZIONE %) - TELECOM ITALIA S.p.A.



Si riportano di seguito i consumi di energia elettrica per il funzionamento degli impianti di telecomunicazioni e impianti civili/industriali.

ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA E PRODOTTA

		Telecom Italia S.p.A. 2012	Variazione %	
	kWh		2012 su 2011	2012 su 2010
ENERGIA ELETTRICA DA FONTI MISTE(*)	kWh	1.876.520.483	(1,06)%	(7,27)%
ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI	kWh	36.712.758	(0,86)%	(8,70)%
TOTALE ENERGIA ELETTRICA	kWh	1.913.233.241	(1,06)%	(7,30)%

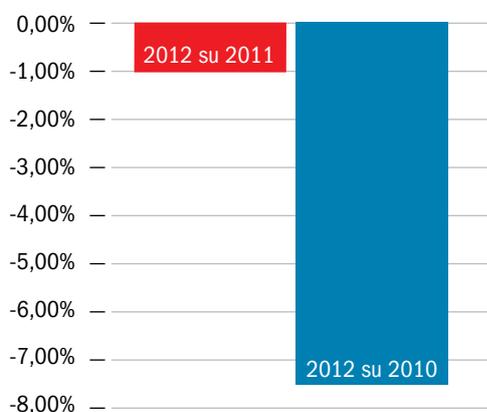
*

L'energia elettrica acquistata da fonti miste equivale a circa 1.793 GWh. L'energia elettrica autoprodotta da fonti miste equivale a circa 83 GWh ed è riferibile agli impianti di cogenerazione, con consumi associati pari a circa 21 milioni di m³ di gas metano. La produzione di energia elettrica da generatori funzionanti in continuità (non riportata in tabella) è stimata in circa 3 GWh.

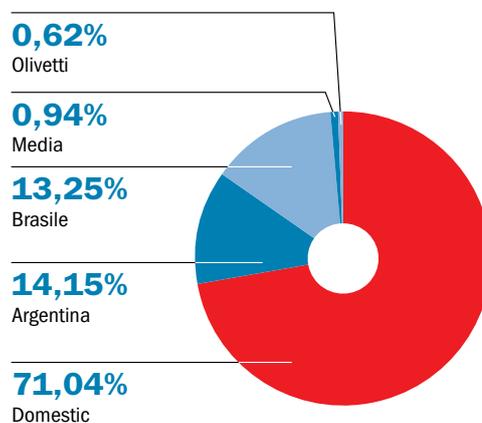
ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA E PRODOTTA

		% di incidenza delle Business Unit sui valori di Gruppo					
		Gruppo 2012	Domestic	Brasile	Argentina	Media	Olivetti
TOTALE ENERGIA ELETTRICA	kWh	2.753.536.413	71,04%	13,25%	14,15%	0,94%	0,62%

CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA E PRODOTTA (VARIAZIONE %) - TELECOM ITALIA S.p.A.



CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA E PRODOTTA (VARIAZIONE %) - GRUPPO TELECOM ITALIA



Prosegue il trend di diminuzione dell'energia elettrica acquistata e prodotta, pur in presenza di un aumento del traffico gestito sulle reti trasmissive del Gruppo.

Si riportano di seguito le azioni di miglioramento dell'efficienza energetica avviate o proseguite, rivolte principalmente alla riduzione/ottimizzazione dei consumi elettrici degli apparati trasmissivi e di condizionamento:

- ammodernamento tecnologico ed efficientamento degli impianti relativi a centrali e Stazioni Radio Base (SRB) che hanno interessato 877 stazioni di energia, 662 impianti di condizionamento dedicati e 2.450 batterie;
- ottimizzazione dell'utilizzo di impianti esistenti e sostituzione di quelli obsoleti nelle centrali telefoniche;
- compattamento dei moduli di commutazione⁽⁵⁾ e ammodernamento dei nodi della rete di accesso mobile, prestando particolare attenzione nella scelta degli apparati da introdurre all'efficienza energetica e alla versatilità tecnologica, funzionale a scelte future in termini di operabilità multistandard. Nell'ambito delle azioni di monitoraggio sui consumi delle centrali e delle sedi aziendali si sta procedendo alla validazione di nuovi fornitori e sistemi di rilevazione da inserire nella piattaforma "Energreen". A tal fine è stato installato il sistema di monitoraggio del consumo elettrico sulle SRB presenti presso le sedi di Torino Reiss Romoli e Torino Borgaro;
- sostituzione delle lampade a fluorescenza con lampade a LED⁽⁶⁾ a basso consumo negli uffici e nei siti industriali, che ha riguardato finora circa 300.000 lampade (di cui 200.000 sostituite nel 2012) con risparmi significativi nei consumi di energia elettrica per illuminazione. Il progetto comporta anche benefici in termini di maggiore vita delle lampade a LED e conseguente riduzione delle attività di manutenzione programmata, nonché di minori impatti ambientali dovuti allo smaltimento dei tubi fluorescenti esauriti;
- interventi di illuminazione temporizzata su 6 stabili a uso ufficio di dimensioni significative;
- interventi sugli impianti di cogenerazione già attivi al fine di ottimizzare il funzionamento per raggiungere il potenziale di produzione ottimale;
- avvio della trasformazione in impianti trigenerativi⁽⁷⁾ di 5 impianti di micro-cogenerazione: si prevede di completare i lavori nel 2013;
- installazione di pannelli fotovoltaici su 100 centrali di rete fissa di proprietà;
- tele-alimentazione da centrale telefonica delle cabine di telefonia pubblica: avviato nel mese di ottobre 2011, il progetto è stato completato nel 2012 permettendo di effettuare circa 24 mila cessazioni commerciali. Le cabine tele-alimentate sono illuminate con lampade a LED a basso consumo, controllate da sensori di presenza per variare l'intensità luminosa all'interno della cabina come integrazione alla luce di cortesia;
- audit energetici su varie tipologie di edifici occupati da Telecom Italia, individuati fra quelli più energivori, che hanno permesso di definire le linee guida da applicare nell'ambito dei futuri audit energetici che interesseranno una parte rilevante dei siti aziendali (circa 25) che presentano i maggiori consumi di energia elettrica;
- gestione dell'illuminazione dei parcheggi aziendali: sono stati attrezzati circa 160 pali luce monitorati tramite piattaforma "TI Green" e gestiti da remoto in maniera efficiente anche per tutte le attività di manutenzione.

Sono inoltre state condotte attività mirate allo sviluppo delle fonti energetiche rinnovabili:

- è terminata l'attività di monitoraggio delle caratteristiche prestazionali dei 3 impianti di geo-cooling⁽⁸⁾ realizzati presso le centrali di Pinerolo, Salò e Osio Sotto per il condizionamento delle sale apparati. La sperimentazione, in vista di un più vasto utilizzo della tecnologia sul territorio, evidenzia che nella valutazione di redditività degli investimenti necessari, occorre prestare grande attenzione alle condizioni del terreno, all'eventuale presenza

NUMEROSE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA ENERGETICA SONO STATE AVVIATE O PROSEGUITE

5

Si tratta di moduli installati all'interno delle centrali telefoniche che svolgono l'insieme delle operazioni necessarie a collegare simultaneamente a due a due più punti di un sistema di Tlc.

6

LED è l'acronimo di Light Emitting Diode (Diodo Emittitore di Luce): si tratta di dispositivi allo stato solido che sostituiscono le sorgenti di luce tradizionali come le normali lampade a filamento incandescente o al neon, caratterizzati da elevata efficienza luminosa e affidabilità oltre che da basso consumo energetico.

7

Assetto che prevede contemporaneamente la generazione di energia elettrica, calore e freddo.

8

È un sistema che utilizza il differenziale termico esistente fra la superficie e un punto posto alcuni metri sotto terra per ottenere direttamente il raffreddamento naturale dell'aria del sistema di ventilazione o di un fluido, da utilizzarsi poi tramite uno scambiatore termico.

- e caratteristiche delle falde e alla situazione degli impianti di condizionamento esistenti;
- è stato realizzato un impianto di solar cooling presso un sito di rete fissa di medie dimensioni per la produzione di acqua refrigerata per il condizionamento tramite assorbimento di energia termica solare;
- è stato attivato un impianto sperimentale fotovoltaico di 5 kWp per l'alimentazione diretta in corrente continua degli apparati radio di una SRB;
- sono stati conclusi con esito positivo i test di qualificazione di una nuova batteria ai polimeri di litio con impatti ambientali nulli (zero emissioni e materiali riciclabili al 100%); è stata pianificata una seconda fase di test per verificare funzionamento e prestazioni del sistema composto da più batterie in serie.

Nel corso del 2012 sono stati riconosciuti a Telecom Italia dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE) per 4 progetti. Si tratta dei cosiddetti "certificati bianchi", istituiti con Decreto ministeriale del 20 luglio 2004, emessi dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) per premiare i soggetti che realizzano progetti con benefici quantificabili e riscontrabili in termini di risparmio energetico.

A partire dal 2012 Telecom Italia ha avviato attività interne di valutazione e ottimizzazione dell'efficienza energetica della rete mobile, con l'obiettivo di raggiungere i target di risparmio energetico del 10% in 5 anni, nelle parti infrastrutturali (sistemi di energia e condizionamento) e del 20% negli apparati trasmissivi (radio access network). La documentazione attestante il raggiungimento di questi target consentirà di beneficiare dello sconto del 3% sull'importo per l'ottenimento delle licenze LTE in Italia, come previsto dal disciplinare di gara per l'acquisizione delle suddette licenze.

Si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com per ulteriori informazioni sulle iniziative che riguardano il contenimento dei consumi energetici, lo sviluppo di nuove tecnologie per l'accesso mobile e fisso, il risparmio energetico sui sistemi mobili di comunicazione, l'efficienza di infrastrutture e apparati della rete cablata e i consumi energetici nell'ambito delle reti domestiche (home networking).

Lo Smart Center

Struttura realizzata nel rispetto dei migliori requisiti ecosostenibili, è il cuore del monitoraggio dei consumi energetici di Telecom Italia. Nel corso del 2012 è stata installata una rete totale di circa 28.000 nodi/ sensori su oltre 400 centrali di rete fissa, 2.500 Stazioni Radio Base, 11 centri elaborazione dati, 10 negozi e 25 uffici. In questo modo vengono monitorati in tempo reale, con campionamenti ogni 3 minuti, circa il 50% dei consumi di energia elettrica del Gruppo TI (oltre 1,3 TWh). L'analisi di tali consumi tramite tecniche di clustering⁽⁹⁾, con identificazione delle punte di eccellenza per cluster omogenei e focus analitico sui siti più energivori, ha consentito di intraprendere azioni di efficientamento mirate e

di intervenire precocemente in situazioni di consumi anomali, effettuando al tempo stesso aggiustamenti continui sul funzionamento degli apparati. L'analisi dei dati rilevati da sensori rende inoltre possibile il monitoraggio dei consumi energetici dei clienti che vorranno sottoscrivere il servizio di Energy Management, sfruttando le esperienze e le competenze maturate. Lo Smart Center permette anche il presidio complessivo del processo di manutenzione preventiva e correttiva, il controllo e il collaudo del processo di gestione degli interventi infrastrutturali, il presidio dei costi e di tutte le attività e le misure funzionali all'ottenimento di benefici fiscali e di incentivi per le fonti rinnovabili.

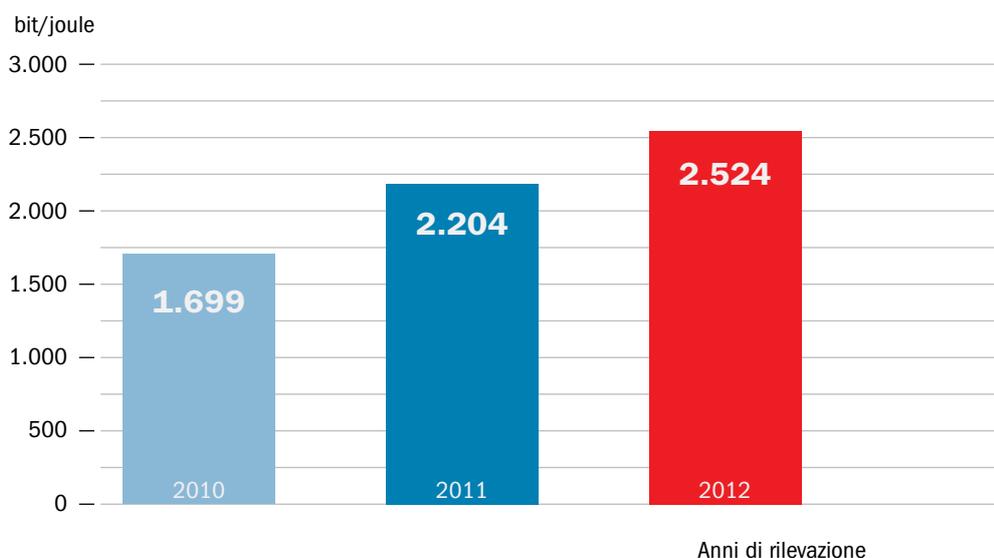
Indicatore di eco-efficienza

Telecom Italia S.p.A. misura la propria efficienza energetica mediante un indicatore che mette in relazione il servizio offerto alla clientela in termini di bit trasmessi con l'impatto sull'ambiente rappresentato dai Joule di energia consumati. 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 e il grafico che seguono mostrano l'andamento dell'indicatore di eco-efficienza negli ultimi tre anni.

ECO-EFFICIENZA

	Telecom Italia S.p.A. 2012	Variazione %		
		2012 su 2011	2012 su 2010	
INDICATORE DI ECO-EFFICIENZA	bit/Joule	2.524	14,52%	48,56%

INDICATORE DI ECO-EFFICIENZA - TELECOM ITALIA S.p.A



Nel 2012 il valore dell'indicatore è risultato al di sopra delle attese e l'impegno prosegue con la definizione per il 2013 di un obiettivo di 2.800 bit/Joule, con un incremento del +10,9% rispetto al dato 2012 (cfr. § Obiettivi 2013 in Appendice).

Emissioni atmosferiche

Le emissioni di gas ad effetto serra di Telecom Italia e del Gruppo sono costituite quasi esclusivamente dall'anidride carbonica e sono da ricondursi all'utilizzo di combustibili fossili, per riscaldamento, autotrazione, produzione di energia elettrica, acquisto di energia elettrica prodotta da terzi e agli spostamenti del personale (in occasione di viaggi di lavoro o per spostamenti casa-lavoro). Vengono inoltre considerate e convertite in kg di CO₂ equivalente anche le dispersioni di gas idroclorofluorocarburi (HCFC) e idrofluorocarburi (HFC) dagli impianti di condizionamento.

10

Per il calcolo delle emissioni legate al consumo di energia elettrica acquistata sul mercato italiano è stato utilizzato il coefficiente più aggiornato (2009) calcolato dal GHG Protocol - che prende in considerazione il mix energetico nazionale - pari a 386 grammi di CO₂/kWh. Per l'Argentina è stato utilizzato il coefficiente più aggiornato (2011) calcolato e pubblicato dalla Secretaría de Energía de la Nación Argentina, pari a circa 539 grammi di CO₂/kWh. Per il Brasile è stato utilizzato il coefficiente medio per il 2012 calcolato e pubblicato dal locale Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, pari a circa 69 grammi di CO₂/kWh.

Come per la classificazione dei consumi energetici anche per le emissioni in atmosfera vengono seguite le linee guida del Global Reporting Initiative - GRI Versione 3 - che rimanda alle definizioni del GHG Protocol - distinguendo tra emissioni dirette (Scope1: utilizzo di combustibili fossili per autotrazione, riscaldamento, generazione di energia elettrica), emissioni indirette (Scope2: acquisto di energia elettrica a uso industriale e civile) e altre emissioni indirette (Scope3).

Le emissioni in atmosfera riportate nel presente Bilancio, salvo diversa indicazione, sono state calcolate in base ai coefficienti aggiornati resi disponibili dal GHG Protocol⁽¹⁰⁾.

EMISSIONI ATMOSFERICHE

		Telecom Italia S.p.A. 2012	Variazione %	
			2012 su 2011	2012 su 2010
EMISSIONI DI CO ₂ PER AUTOTRAZIONE	kg	49.912.911	(4,05)%	(12,14)%
EMISSIONI DI CO ₂ PER RISCALDAMENTO	kg	32.266.307	(1,44)%	(0,43)%
EMISSIONI DI CO ₂ EQUIVALENTI PER DISPERSIONI HCFC/HFC ^(*)	kg	9.407.820	(56,26)%	(64,92)%
EMISSIONI DI CO ₂ DA GENERAZIONE ELETTRICA DA COGENERAZIONE	kg	39.951.727	(2,50)%	32,80%
EMISSIONI DI CO ₂ DA GENERAZIONE ELETTRICA MEDIANTE GASOLIO	kg	2.248.253	(0,57)%	(15,72)%
TOTALE EMISSIONI DIRETTE DI CO₂ – EX SCOPE1 GRI	kg	133.787.018	(10,51)%	(10,08)%
EMISSIONI DI CO ₂ DA ACQUISTO DI ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FONTI MISTE	kg	693.036.043	(1,07)%	(8,49)%
TOTALE EMISSIONI INDIRETTE DI CO₂ – EX SCOPE2 GRI	kg	693.036.043	(1,07)%	(8,49)%
EMISSIONI DI CO ₂ DA SPOSTAMENTI CASA-LAVORO ^(**)	kg	52.110.745	(6,68)%	(13,04)%
EMISSIONI DI CO ₂ DA SPOSTAMENTI AEREI ^(***)	kg	9.064.204	(8,83)%	(9,39)%
TOTALE ALTRE EMISSIONI INDIRETTE DI CO₂ – EX SCOPE3 GRI	kg	61.174.949	(7,01)%	(12,52)%
TOTALE EMISSIONI DI CO₂	kg	887.998.010	(3,04)%	(9,02)%

*.

La valorizzazione degli idroclorofluorocarburi (HCFC) e idrofluorocarburi (HFC), in termini di emissioni di CO₂ equivalenti, è effettuata facendo riferimento a specifici parametri del Global Warming Potential per i due gas: l'indice è basato su una scala relativa che confronta il gas considerato con un'uguale massa di biossido di carbonio il cui GWP è pari a 1. Il GWP utilizzato per HCFC è pari a 1.780 e quello per HFC è pari a 1.300.

**.

Nella determinazione dell'impatto degli spostamenti casa-lavoro si prendono a riferimento dati statistici elaborati sul personale aziendale.

***.

Il calcolo delle emissioni per gli spostamenti aerei è stato effettuato utilizzando i coefficienti proposti dal GHG Protocol sulla base del numero di tratte effettivamente operate, suddivise in funzione della tipologia di durata del singolo viaggio (breve o lunga).

Le emissioni in atmosfera di Telecom Italia S.p.A. risultano complessivamente in contrazione. Di seguito si riportano alcune considerazioni sul contributo delle singole voci al raggiungimento del risultato complessivo:

- riduzione delle emissioni dovuta a minori consumi per autotrazione;
- riduzione delle emissioni di CO₂ equivalenti, relative alle dispersioni di gas HCFC e HFC utilizzati negli impianti di condizionamento, per via dell'adozione di ulteriori misure per prevenire le fughe e della sostituzione di tali gas con soluzioni a minor impatto ambientale;
- incremento delle emissioni imputabili alla cogenerazione, conseguenti alla scelta aziendale di investire maggiormente su tale tecnologia con positivi ritorni economici e ambientali. L'incremento è comunque compensato dal minor acquisto di energia elettrica dalla rete, che comporta complessivamente un bilancio positivo in termini di emissioni;
- riduzione delle emissioni da generatori elettrici a gasolio in contesti caratterizzati da indisponibilità della rete di distribuzione elettrica;
- riduzione delle emissioni da consumo di energia elettrica acquistata;
- riduzione delle emissioni per viaggi di servizio in aereo effettuati dai dipendenti per via della riduzione del numero di trasferte, anche a seguito del maggior ricorso alla videoconferenza.

Relativamente a Telecom Italia S.p.A. è stata effettuata una stima delle emissioni ex Scope3 legate alla supply chain in accordo con quanto specificato nel Corporate Value Chain (Scope3) Accounting and Reporting Standard pubblicato dalla Greenhouse Gas Protocol Initiative nel 2011.

Per informazioni in merito alla metodologia di calcolo e ai valori stimati per il 2012 si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

Nella tabella che segue sono riportate le emissioni complessive di CO₂ del Gruppo Telecom Italia.

EMISSIONI ATMOSFERICHE

		% di incidenza delle Business Unit sui valori di Gruppo					
		Gruppo 2012	Domestic	Brasile	Argentina	Media	Olivetti
TOTALE EMISSIONI DI CO ₂ – EX SCOPE1 GRI	kg	160.489.454	84,97%	2,36%	9,70%	0,52%	2,45%
TOTALE EMISSIONI DI CO ₂ – EX SCOPE2 GRI	kg	955.054.662	74,30%	2,62%	21,83%	1,04%	0,21%
TOTALE ALTRE EMISSIONI DI CO ₂ – EX SCOPE3 GRI	kg	97.065.805	71,93%	8,84%	17,44%	0,84%	0,95%
TOTALE EMISSIONI DI CO₂	kg	1.212.609.921	75,72%	3,08%	19,87%	0,96%	0,57%

Acqua

CONSUMO DI ACQUA

		Telecom Italia S.p.A. 2012	Variazione %	
			2012 su 2011	2012 su 2010
CONSUMO DI ACQUA PRELEVATA DA POZZI ARTESIANI	m ³	50.000	(7,16)%	(26,20)%
CONSUMO DI ACQUA PRELEVATA DA ENTI EROGATORI	m ³	4.399.590	2,32%	1,33%
TOTALE CONSUMO DI ACQUA	m ³	4.449.590	2,20%	0,90%

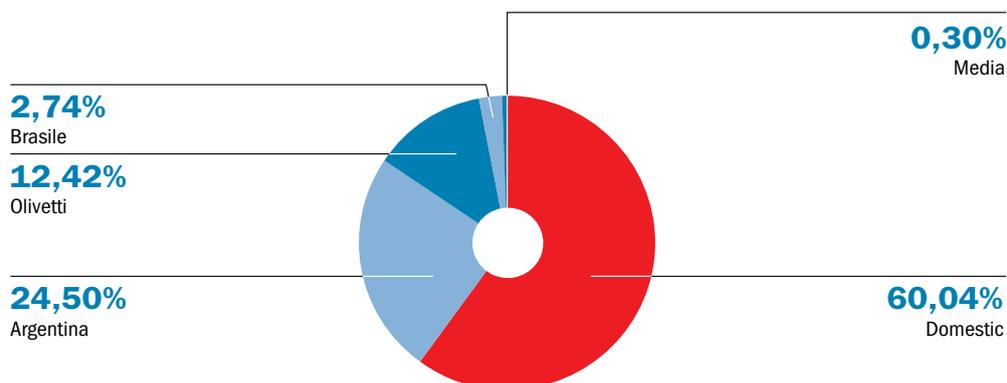
CONSUMO DI ACQUA

		Gruppo 2012	% di incidenza delle Business Unit sui valori di Gruppo				
			Domestic	Brasile	Argentina	Media	Olivetti
CONSUMO DI ACQUA PRELEVATA DA POZZI ARTESIANI	m ³	973.384	5,14%	0%	0%	0,01%	94,85%
CONSUMO DI ACQUA PRELEVATA DA ENTI EROGATORI	m ³	6.580.577	68,17%	3,15%	28,12%	0,34%	0,22%
TOTALE CONSUMO DI ACQUA^(*)	m ³	7.553.961	60,04%	2,74%	24,50%	0,30%	12,42%

*

L'impatto rilevante della BU Olivetti è dovuto al prelievo da pozzi artesiani per la componente industriale.

CONSUMO DI ACQUA (%) - GRUPPO TELECOM ITALIA



Carta

CARTA ACQUISTATA

		Variazione %		
		Telecom Italia S.p.A. 2012	2012 su 2011	2012 su 2010
CARTA ACQUISTATA PER USO UFFICIO	kg	357.211	(13,63)%	(32,57)%
CARTA ACQUISTATA PER USO COMMERCIALE	kg	1.466.234	(5,47)%	(10,78)%
TOTALE CARTA ACQUISTATA	kg	1.823.445	(7,19)%	(16,09)%

Gli acquisti di carta continuano a essere orientati, sia per gli usi d'ufficio sia per l'uso commerciale (bollette telefoniche), verso le tipologie che rispondono ai più elevati standard ambientali basati sulla gestione responsabile delle foreste secondo i requisiti del Forest Stewardship Council (FSC, [cfr. fsc.org](http://cfr.fsc.org)).

Per quanto riguarda l'ambito lavorativo si segnala la razionalizzazione dei consumi ottenuta tramite la sensibilizzazione sull'utilizzo e attraverso il progetto "printing on demand" che prevede l'impiego di stampanti condivise ad alte prestazioni.

Anche per la carta acquistata per uso commerciale sono continuate le attività volte alla riduzione complessiva dei consumi, tra cui la promozione presso i clienti del ricorso a fatture ed estratti conto in formato elettronico. In questo modo è stato possibile risparmiare circa 85 tonnellate di carta rispetto al 2011, oltre a limitare la produzione di CO₂ legata alla consegna dei plichi.

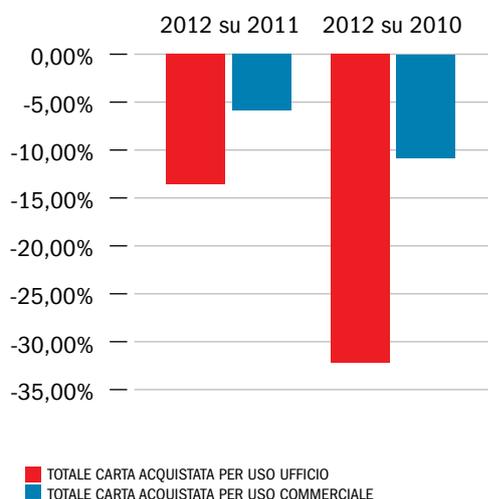
L'attività di raccolta differenziata dei rifiuti negli uffici, organizzata nella totalità delle sedi aziendali a uso ufficio, ha consentito, nel corso del 2012, l'avvio a riciclo di oltre 20 mila tonnellate di carta.

Anche Telecom Argentina promuove la fatturazione digitale che è attualmente rivolta a circa il 5% dei clienti e che per ogni ciclo di fatturazione consente di evitare la stampa e l'invio di circa 150 mila documenti.

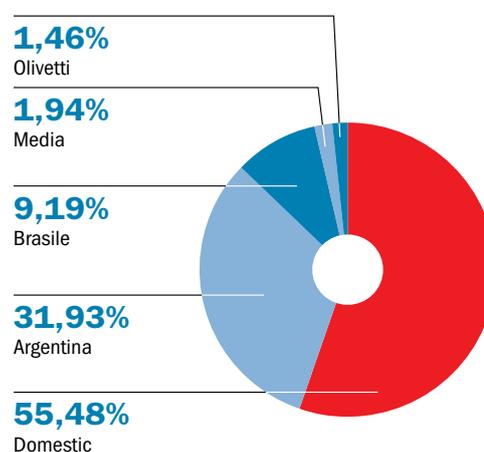
CARTA PER USO UFFICIO

		% di incidenza delle Business Unit sui valori di Gruppo					
		Gruppo 2012	Domestic	Brasile	Argentina	Media	Olivetti
CARTA NON RICICLATA ACQUISTATA	kg	148.025	0,95%	2,51%	96,54%	0%	0%
CARTA RICICLATA ACQUISTATA	kg	53.043	0%	100%	0%	0%	0%
CARTA FSC CERTIFICATA ACQUISTATA	kg	484.966	78,19%	1,30%	15,70%	2,75%	2,06%
TOTALE CARTA ACQUISTATA	kg	686.034	55,48%	9,19%	31,93%	1,94%	1,46%

CARTA ACQUISTATA (VARIAZIONE %) TELECOM ITALIA S.p.A.



CARTA ACQUISTATA PER USO UFFICIO (%) GRUPPO TELECOM ITALIA



11

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

Rifiuti

I dati indicati nella tabella si riferiscono alle quantità di rifiuti conferiti⁽¹¹⁾ e contabilizzati per legge⁽¹²⁾.

12

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

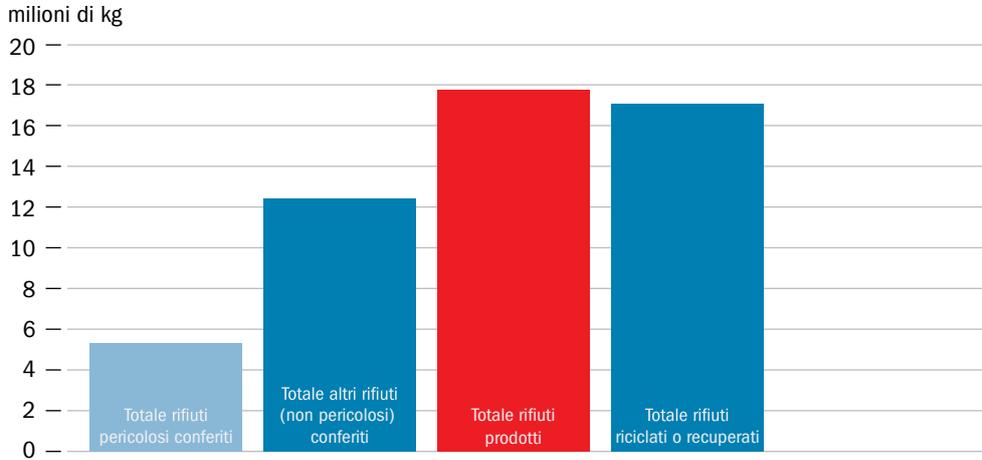
RIFIUTI CONFERITI^(*)

	Telecom Italia S.p.A. 2012	Variazione %		
		2012 su 2011	2012 su 2010	
RIFIUTI PERICOLOSI	kg	5.286.859	(8,02)%	(2,27)%
RIFIUTI NON PERICOLOSI	kg	12.609.327	1,64%	14,12%
TOTALE RIFIUTI CONFERITI	kg	17.896.186	(1,42)%	8,73%
RIFIUTI AVVIATI A RICICLO O RECUPERO	kg	17.175.768	(0,98)%	14,03%
RAPPORTO TRA QUANTITÀ DI RIFIUTI RICICLATI/RECUPERATI E RIFIUTI TOTALI	%	95,97%	0,45%	4,87%

*

I dati non includono i pali telefonici in quanto non conferiti come rifiuti ordinari ma gestiti in base all'accordo di programma concluso nel 2003 con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio, il Ministero delle Attività Produttive e le imprese di produzione e di recupero, previo parere favorevole della conferenza Stato-Regioni-Province autonome. Nel 2012 sono stati dismessi da Telecom Italia 173.329 pali, per un peso equivalente di 13.866.234 kg.

RIFIUTI CONFERITI E INVIATI A RICICLO/RECUPERO - TELECOM ITALIA S.p.A.

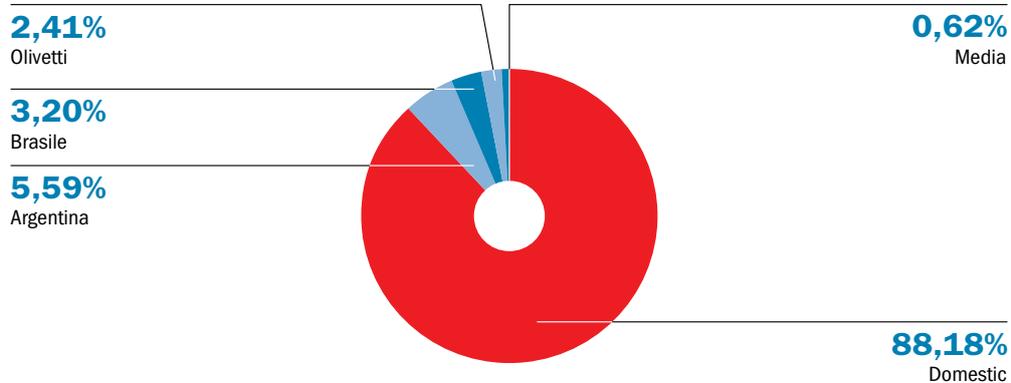


RIFIUTI CONFERITI

	Gruppo 2012	% di incidenza delle Business Unit sui valori di Gruppo				
		Domestic	Brasile	Argentina	Media	Olivetti
TOTALE RIFIUTI CONFERITI(*)	kg 20.469.422	88,18%	3,20%	5,59%	0,62%	2,41%

* Al fine di permettere un confronto più puntuale fra le varie BU il dato della BU Argentina non comprende i pali telefonici dismessi, sebbene siano stati conferiti e non costituiscano oggetto di gestione differenziata dagli altri rifiuti.

TOTALE RIFIUTI CONFERITI (%) - GRUPPO TELECOM ITALIA



I dati relativi ai rifiuti presentano un andamento variabile nel tempo in relazione ai quantitativi e alle tipologie consegnati alle ditte incaricate per il loro trattamento. Il dato di maggior rilievo, per quanto riguarda Telecom Italia, è rappresentato dal rapporto tra i rifiuti prodotti e quelli conferiti per riciclo/recupero che ha raggiunto un livello notevole ed è ulteriormente migliorato rispetto al 2011.

Il Decreto ministeriale n. 65 dell'8 marzo 2010 (pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 10 maggio 2010) ha reso esecutivo, a partire dal 18 giugno 2010, il processo di ritiro dei Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE) da parte di tutti i canali di vendita di Telecom Italia con la conseguente iscrizione in qualità di "distributore" all'Albo nazionale gestori ambientali.

Telecom Italia ha rigenerato nel 2012 un elevato numero di apparati tecnici di proprietà (8.058 apparati di trasmissione dati, 20.485 prodotti di fonìa, 28.674 apparati ISDN e 58.101 apparati di telefonia pubblica) e commerciali (tra cui 84.124 modem e 12.570 altri prodotti). Tale attività ha una duplice valenza: contribuire alla riduzione dei rifiuti RAEE prodotti e al contempo generare un beneficio economico derivante dalla differenza tra il costo che dovrebbe essere sostenuto per l'acquisto di apparati nuovi e il costo di rigenerazione. Considerato l'aumento dei prezzi delle materie prime e il miglioramento delle tecnologie di recupero delle stesse, a partire dal mese di aprile 2012 Telecom Italia ha stipulato contratti mirati alla valorizzazione di prodotti e materiali giunti a fine vita, con l'obiettivo di permettere il recupero di componentistica e materie prime. Ciò ha permesso di evitare che 1.142.473 prodotti venissero inviati in discarica e di ottenere benefici economici grazie alla loro valorizzazione.

In Telecom Argentina è attiva una campagna di sensibilizzazione per invitare la clientela a consegnare nei punti vendita le batterie esauste dei cellulari. Un accordo con una società specializzata consente, in condizioni di totale sicurezza per l'ambiente, di recuperare e reintrodurre come materiali per il ciclo di produzione il litio, il cobalto e il nickel contenuti negli apparati.

Emissioni elettromagnetiche

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

- nella gestione attenta degli impianti durante tutto il ciclo di vita e nel rispetto della normativa vigente e degli 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.

Il monitoraggio sistematico dei livelli di emissioni elettromagnetiche degli impianti di La7, MTV e TI Media Broadcasting è finalizzato a garantire il rispetto dei limiti di legge e il mantenimento di elevati standard di sicurezza per la popolazione e per i lavoratori. In base ai controlli effettuati sul territorio italiano le emissioni elettromagnetiche generate da La7 e MTV rientrano ampiamente nei limiti di legge.

Nell'ambito dell'attività di certificazione dei terminali per telefonia mobile venduti sul mercato con il brand TIM, TILab svolge su tutti i prodotti tecnologicamente innovativi i test per la verifica del SAR (Specific Absorption Rate) dichiarato dai fornitori.

Tale parametro stima la quantità di energia elettromagnetica per unità di massa corporea assorbita dal corpo umano in caso di esposizione al campo elettromagnetico generato dai terminali mobili. Telecom Italia certifica e mette in vendita attraverso la propria rete commerciale solo terminali mobili che presentano un valore di SAR inferiore al valore limite fissato dalla normativa europea.

Nel determinare tale conformità Telecom Italia segue le indicazioni definite nelle linee guida

ICNIRP (International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection) e successive dichiarazioni di conformità⁽¹³⁾. Tale qualificazione, effettuata in fase di pre-commercializzazione in cui spesso Telecom Italia non dispone del valore di SAR dichiarato dal fornitore, conferisce al test un valore ulteriore rispetto a un semplice controllo di qualità.

Sono inoltre in corso attività congiunte con alcune ARPA per la valutazione dei campi elettromagnetici irradiati dalle SRB, tenendo conto dell'effettiva potenza trasmessa in funzione del traffico e dei meccanismi di power control, in conformità con le variazioni del DPCM 8/7/2003 contenute nel Decreto legge sulla crescita 179/2012. Analoga attenzione è posta alle emissioni dei terminali mobili attivi sulle bande di frequenza operate da Telecom Italia: GSM 900MHz, DCS 1800MHz e UMTS.

Parte del traffico su rete GSM è effettuata con modalità "half rate" che permette di sfruttare un'unica risorsa radio per due conversazioni realizzate contemporaneamente, riducendo la potenza complessiva emessa rispetto al sistema tradizionale di codifica della voce.

Telecom Argentina ha firmato un accordo con la Federazione argentina dei Comuni per rispondere alla crescente richiesta d'informazioni sul tema delle radiazioni non ionizzanti.

In oltre 500 Comuni è stato inaugurato un sistema di monitoraggio continuo e divulgazione dei dati.

3.4 CAMBIAMENTO CLIMATICO

Nel 2012 si è svolta la Conferenza delle Nazioni Unite sullo Sviluppo Sostenibile, definita Rio+20 in quanto organizzata a vent'anni dalla Conferenza sull'Ambiente e lo Sviluppo, nota anche come Earth Summit. Anche se le istanze sollevate dalla società civile non sono state completamente accolte, la Conferenza ha comunque segnato l'impegno dei governi a collaborare per rafforzare il processo di attuazione dello sviluppo sostenibile e a ridefinire le attuali politiche attraverso l'individuazione di Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals) definiti a livello universale.

In particolare è stato riconosciuto il valore fondamentale della Green Economy come elemento trainante verso lo sviluppo sostenibile e lo sradicamento della povertà. In questo ambito anche il settore dell'Information and Communication Technology (ICT) può fornire un contributo importante allo sviluppo dell'economia, al miglioramento dell'efficienza energetica e alla lotta contro i cambiamenti climatici.

Il Rapporto SMARTer 2020⁽¹⁴⁾, pubblicato nel mese di dicembre del 2012 dalla Global e-Sustainability Initiative, individua un potenziale significativo di abbattimento delle emissioni di gas serra grazie all'applicazione delle tecnologie digitali pari a 9,1 Gt CO₂ eq., il 16,5% di quelle che sarebbero le emissioni globali nel 2020 se tale potenziale non venisse sfruttato. Anche se si prevede che il carbon footprint del settore ICT nel 2020 salirà ad 1,27 Gt CO₂ eq. il potenziale di abbattimento è 7 volte superiore.

Telecom Italia è convinta di poter fornire un contributo importante in questo contesto. L'approccio seguito dal Gruppo per contrastare il cambiamento climatico si fonda su tre livelli sinergici di azione:

- la riduzione delle proprie emissioni dirette e indirette di gas serra;
- il contenimento delle emissioni degli altri settori e dei clienti in generale attraverso il supporto alla dematerializzazione e l'offerta di servizi che promuovano nuovi modi di lavorare, apprendere, viaggiare e, più in generale, di vivere;
- il contributo alla diffusione di una cultura basata su un corretto approccio ai temi ambientali all'interno e all'esterno dell'Azienda.

13

Guidelines for Limiting Exposure to Time-Varying Electric, Magnetic, and Electromagnetic Fields (up to 300 GHz). Health Physics 74 (4): 494-522; 1998; Statement on the "Guidelines for limiting exposure to time-varying electric, magnetic and electromagnetic fields (up to 300 GHz)". Health Physics 97(3):257-259; 2009.

IL CONTRASTO DEL CAMBIAMENTO CLIMATICO RAPPRESENTA UNA SFIDA PER L'UMANITÀ

14

Il rapporto "GeSI SMARTer 2020: The Role of ICT in Driving a Sustainable Future" rappresenta l'aggiornamento del rapporto SMART2020 pubblicato nel 2008.

Telecom Italia e il Ministero dell'Ambiente hanno firmato quest'anno un accordo per promuovere progetti di misurazione, contenimento e neutralizzazione dell'impatto in termini di emissioni di anidride carbonica (carbon footprint) generato dal Gruppo. Identificati i modelli di riferimento per il calcolo delle emissioni, il progetto di studio svilupperà due distinti filoni di attività: la valutazione del carbon footprint e relative variazioni dipendenti dall'utilizzo di servizi avanzati ICT/Tlc da parte dei clienti e la misurazione dei benefici derivanti dall'adozione di azioni mirate di efficienza energetica nel settore delle Tlc.

Per quanto riguarda il primo filone di studio, saranno valutati un mix di servizi/prodotti ICT/Tlc in grado di abilitare al meglio il telelavoro. I vantaggi saranno in termini di ottimizzazione dei consumi energetici, grazie a un migliore utilizzo delle infrastrutture fisiche e di telecomunicazioni, e in termini ambientali, grazie alla riduzione degli spostamenti necessari.

In materia di valutazione dell'impronta di carbonio in Azienda, è stato scelto di effettuare un'analisi puntuale su un edificio a Bologna dove sono presenti impianti di telecomunicazioni fisse e mobili, uffici e un centro di lavoro. L'idea è quella di replicare il modello su siti analoghi: in funzione delle evidenze ottenute si adotteranno azioni mirate alla riduzione dei consumi e delle emissioni, con interventi sulle infrastrutture e sui comportamenti in atto.

15

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

La riduzione delle emissioni

L'impatto ambientale di Telecom Italia in termini di emissioni di CO₂ è determinato, come illustrato nei paragrafi precedenti, da emissioni dirette derivanti dall'utilizzo di combustibili fossili, indirette per l'acquisto di energia elettrica e altre emissioni indirette dovute per esempio agli spostamenti casa-lavoro e alle trasferte effettuate in aereo dal personale aziendale. Per quanto riguarda le iniziative di riduzione messe in atto si rinvia ai [§ Performance ambientale/Energia](#) e [Performance ambientale/Emissioni](#).

Telecom Italia come parte della soluzione

Il settore ICT è chiamato a svolgere un ruolo importante nella lotta ai cambiamenti climatici favorendo la sostituzione di prodotti fisici e servizi tradizionali con prodotti e processi digitali (cfr. anche il [§ Clienti/Servizi innovativi](#)), in grado di favorire la dematerializzazione della società, riducendo l'esigenza di spostamento fisico di persone e cose⁽¹⁵⁾.

In generale:

- i servizi di audio/videoconferenza e il telelavoro riducono la necessità di spostamenti fisici delle persone;
- la fatturazione e i pagamenti on line, oltre a permettere il risparmio di carta e quindi dell'energia relativa alla produzione e al trasporto, eliminano gli spostamenti per effettuare i pagamenti;
- i servizi di telemedicina riducono la necessità di incontri medico-paziente;
- i sistemi di infomobilità, utilizzando informazioni ottenute da terminali mobili, permettono di ottimizzare i flussi di traffico riducendo i tempi di percorrenza e le emissioni di gas serra;
- i sistemi di monitoraggio e analisi dei consumi consentono di ottimizzare l'efficienza energetica di uffici e abitazioni.

Le tecnologie ICT possono influenzare le caratteristiche di prezzo, efficienza e convenienza relativa dei prodotti e servizi finendo per incidere sulla stessa domanda di servizi aumentando complessivamente la domanda energetica. Possono inoltre accelerare l'obsolescenza dei prodotti e rendere necessaria la gestione dei rifiuti tecnologici che ne derivano. È responsabilità del settore ICT, e quindi anche di Telecom Italia, tenere in considerazione questi effetti puntando alla ricerca e sviluppo di prodotti a basso impatto ambientale lungo tutto il proprio ciclo di vita (cfr. [§ Responsabilità di prodotto](#)).

IL SETTORE DELL'INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY PUÒ CONTRIBUIRE IN MODO SOSTANZIALE A RIDURRE LE EMISSIONI DI CO₂

Nel 2012 in Telecom Italia sono state gestite in maniera centralizzata circa 1.300 audioconferenze e oltre 4.600 videoconferenze fra le sedi di Roma e Milano. Grazie anche all'introduzione di uno specifico portale di prenotazione automatica dei servizi di audio e videoconferenza, sono state gestite autonomamente dai dipendenti oltre 18.687 videoconferenze (+168% rispetto al 2011) e 57.333 audioconferenze (+55% rispetto al 2011). Il ricorso a questi sistemi di comunicazione ha permesso di evitare consistenti emissioni di anidride carbonica (e altri inquinanti) connesse all'utilizzo dei mezzi di trasporto⁽¹⁶⁾.

16

A ogni videoconferenza prendono mediamente parte circa 10 persone e la metà di queste avrebbe viaggiato per partecipare all'incontro. Si può stimare, per le sole videoconferenze realizzate fra le sedi direzionali di Roma e Milano, una mancata emissione complessiva pari a 1.200 tonnellate di anidride carbonica.

Il cloud computing

Permette di trasferire la capacità di calcolo e di gestione/archiviazione dei dati dai singoli computer a strutture di rete condivise all'interno di data center, in cui il tema dell'efficienza energetica diviene prioritario in considerazione dei consumi generalmente elevati che li caratterizzano⁽¹⁷⁾.

I risultati preliminari di uno studio⁽¹⁸⁾ presentato nel 2012 a Shenzhen (Rep. Popolare Cinese) in un forum organizzato dalla Global e-Sustainability Initiative e da Huawei, dimostrano i benefici ambientali del cloud computing. Tale tecnologia permette infatti

di immagazzinare i dati in un server accessibile da qualsiasi parte del mondo semplicemente attraverso una tastiera e un monitor o un dispositivo tipo tablet, senza dover utilizzare terminali a livello locale, migliorando quindi l'efficienza energetica complessiva del sistema e riducendo l'impiego di materiali potenzialmente dannosi per l'ambiente e che richiedono frequenti manutenzioni e sostituzioni. Per informazioni relative a Nuvola Italiana, la soluzione di cloud computing di Telecom Italia, si rinvia a telecomitalia.com.

17

Nei data center l'efficienza passa attraverso il concetto di Power Usage Effectiveness (PUE) ovvero quanta parte dell'energia complessivamente consumata alimenta gli apparati propri di Information Technology rispetto ai servizi generici di supporto (condizionamento, illuminazione, ecc.). Il consorzio Green Grid e l'Agenzia EPA calcolano che il livello medio attuale di efficienza dei data center nel mondo sia pari a 1,8 PUE e cioè che i consumi di energia non di calcolo si aggirano intorno all'80% dei consumi di IT. Parimenti si stima che in un data center moderno, in cui l'efficienza energetica sia considerata come fattore competitivo e leva strategica, il PUE possa essere di circa 1,2 e la virtualizzazione delle infrastrutture rappresenti una sorta di passaggio obbligato, per esempio caricando diversi server su una singola macchina e condizionandola poi in modo efficace per massimizzarne l'utilizzo.

18

The Enabling Technologies of a Low-Carbon Economy - a Focus on Cloud Computing - cfr. <http://gesi.org/portfolio/project/2>.

3.5 LA COMUNICAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ

Il dibattito sulla sostenibilità e la comunicazione delle relative azioni intraprese hanno un ruolo importante in quanto sono in grado di generare un circolo virtuoso: stimolano riflessioni e facilitano di conseguenza le modifiche dei comportamenti individuali e collettivi.

In questo ambito Telecom Italia ha realizzato nel 2012 diverse iniziative di comunicazione:

- verso l'esterno, per diffondere un corretto approccio alla sostenibilità nella convinzione che il contributo al dialogo e alla cultura sull'argomento rientri a pieno titolo tra le responsabilità di una grande azienda;
- verso l'interno, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza in merito alla rilevanza del tema per l'Azienda, attraverso la condivisione del modello di sostenibilità adottato e delle numerose iniziative realizzate.

AVoiComunicare (avoicomunicare.it) è un progetto integrato di comunicazione di Telecom Italia che ha l'obiettivo di mantenere un confronto aperto su temi di grande rilevanza, che includono la sostenibilità e le tematiche ambientali.

All'interno di AVoiComunicare è disponibile il Carbon Meter, un semplice strumento, sviluppato da Telecom Italia in collaborazione con PricewaterhouseCoopers, che permette di prendere coscienza di quanta anidride carbonica emettiamo con le nostre azioni quotidiane e verificare come e quanto possiamo contribuire a mitigare i cambiamenti climatici attraverso piccole modifiche dei nostri comportamenti.

Rispondendo a poche domande sullo stile di vita adottato, possono essere calcolate le emissioni di CO₂ derivanti da alcune attività che rientrano in quattro ambiti: casa, lavoro, acquisti e pratiche amministrative.

Grazie al Carbon Meter si può inoltre apprendere come rendere più sostenibili i comportamenti quotidiani: la simulazione di un percorso virtuoso mostra quanto è possibile risparmiare in termini di emissioni grazie ad alcuni semplici accorgimenti e all'utilizzo di soluzioni ICT, quali la videoconferenza o i collegamenti broadband per effettuare acquisti e altre operazioni on line.

LA COMUNICAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ È IMPORTANTE PER PROMUOVERE COMPORAMENTI VIRTUOSI ALL'INTERNO E ALL'ESTERNO DELL'AZIENDA

Sul fronte della comunicazione interna Telecom Italia ha lanciato a fine 2011 un piano di formazione sulla sostenibilità.

Basato su una piattaforma e-learning accessibile da web e su aule virtuali di approfondimento su temi specifici, il piano di formazione è stato reso fruibile inizialmente per i dipendenti italiani ed è stato

poi esteso anche al Brasile e all'Argentina.

A seguito delle preferenze espresse dai partecipanti e considerato l'impegno profuso dell'Azienda nella riduzione dei consumi energetici e delle conseguenti emissioni di CO₂, la prima aula virtuale è stata tenuta nel 2012 sul tema del cambiamento climatico a cura del prof. Mario Tozzi, autorevole geologo, giornalista e divulgatore scientifico.

L'intervento, disponibile anche su telecomitalia.com, ha trattato il tema in modo semplice ed efficace dando risalto alle iniziative aziendali e al ruolo positivo che il settore ICT può svolgere nel suo complesso (cfr. § [Cambiamento climatico](#)), senza tralasciare l'importante contributo che ognuno di noi può portare con il proprio agire quotidiano.

Per il dettaglio delle altre iniziative di comunicazione interna realizzate si rinvia al § [Risorse Umane/Comunicazione interna](#).

Anche in Telecom Argentina la campagna di sensibilizzazione dei dipendenti sulla sostenibilità è ritenuta essenziale nella formazione di un atteggiamento responsabile e condiviso su temi di grande interesse ed è svolta rendendo disponibili informazioni mirate su Intranet e riviste aziendali.

In collaborazione con l'associazione scientifica "Ornis italica", Telecom Italia ha lanciato il progetto "Falchi in città" per contribuire alla salvaguardia della biodiversità in ambiente urbano.

Sulla base di segnalazioni mirate e osservazioni dirette, sono stati effettuati sopralluoghi presso varie sedi aziendali per predisporre cassette nido su antenne radio e torri ospitanti apparati trasmissivi, con l'obiettivo di favorire la riproduzione del falco pellegrino e permettere ai ricercatori di raccogliere dati sulla biologia riproduttiva di questa specie.

In alcuni nidi sarà posizionata una webcam per consentire anche ai non esperti di seguire sul web le fasi più interessanti della vita dei volatili, senza arrecare disturbo all'attività riproduttiva.

Analogamente è già stata realizzata sulla struttura di Roma di Via Oriolo Romano e negli anni scorsi ha portato all'involo 10 giovani falchi (cfr. birdcam.it).

3.6 RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

Per migliorare il profilo di responsabilità di prodotto a livello 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 sottoposti a test tecnici volti ad assicurare la conformità alle direttive europee e alle leggi nazionali, in particolare:

- la normativa UE sulla protezione e sicurezza nell'uso delle apparecchiature da parte dei clienti;
- la normativa RoHS che proibisce l'uso di determinate sostanze nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- la normativa RAEE sullo smaltimento dei prodotti a fine ciclo di vita;
- i regolamenti europei n. 1275/2008 e 278/2009 che implementano la direttiva EuP (Energy-using Products) per i terminali e i relativi alimentatori esterni.

Telecom Italia Green

Telecom Italia ha lanciato già alla fine degli anni 90 una serie di attività interne di ricerca e sviluppo per realizzare terminali a impatto ambientale ridotto.

Migliorare l'efficienza ambientale dei prodotti proposti ai clienti, sia privati che business, significa avere cura degli aspetti energetici, ottimizzando i consumi rispetto alle esigenze dei servizi erogati e applicare regole di "Design For Environment" che riducano gli impatti sull'ambiente, in particolare nella fase di produzione e nella gestione del fine vita degli apparati. Seguendo e ampliando questa logica è stato creato il logo Telecom Italia Green che identifica sia le iniziative e i progetti "verdi" di Telecom Italia sia i prodotti eco-compatibili.



Per i prodotti e le iniziative che recano tale marchio vengono fornite informazioni sulle caratteristiche e sulle specifiche soluzioni adottate, in virtù delle quali è dimostrabile la loro eco-compatibilità e/o il vantaggio che se ne ricava in termini ambientali.

Nel caso dei prodotti queste informazioni sono riportate sia sulla dichiarazione ambientale inserita nella confezione redatta in conformità alla Norma UNI EN ISO 14021, sia nella sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com in cui sono disponibili anche informazioni sulle caratteristiche "eco-friendly" delle iniziative e dei progetti.

Fanno parte della linea Green alcuni prodotti, sviluppati in collaborazione con i fornitori, dedicati alla clientela business e consumer.

Fra questi segnaliamo due modelli di modem ADSL Wi-Fi che rispetto a prodotti analoghi della precedente generazione sono caratterizzati da un notevole risparmio energetico (fino al 46% in meno sull'utilizzo medio annuo), dispongono di un alimentatore ad alta efficienza energetica (nell'ordine del 78%), sono stati realizzati applicando regole di eco-design che hanno permesso di ridurre il peso del materiale plastico utilizzato per la scocca (fino al 70% in meno) che è omogeneo, riciclabile e privo di composti alogenati.

La scocca stessa è composta da un numero limitato di parti e il suo tempo di disassemblaggio a fine vita è stato ridotto rispetto ai modelli precedenti di oltre il 70%.

Il consumo energetico è stato minimizzato secondo gli obiettivi fissati dal Codice di condotta europeo per apparati broadband, volontariamente sottoscritto da Telecom Italia; il conseguente risparmio di emissioni, rapportato a 500 mila pezzi, equivale a tenere ferme oltre 6.200 auto per un anno o a piantare un bosco di 16.100 alberi.

Della linea Green fa anche parte l'ultimo modello di Cubovision Light, l'apparato attraverso il quale viene erogato il servizio televisivo personale e interattivo di Telecom Italia, che dal punto di vista ambientale presenta caratteristiche analoghe a quelle dei modem citati in precedenza. In questo caso i consumi energetici sono stati ottimizzati in conformità agli obiettivi relativi agli stati di funzionamento definiti dal Codice di condotta europeo per sistemi TV digitali e anticipa il regolamento europeo n. 1275/2008, che entrerà in vigore nel 2013, per quanto riguarda gli stati di OFF e STAND BY.

L'efficienza energetica dell'alimentatore fornito in dotazione è superiore all'84%.

La linea Green include inoltre due modelli di telefono fisso, uno tradizionale (Sirio Punto) e un cordless (FACILE Gigaset E310) e sono in corso analisi per introdurre ulteriori prodotti. Per la valutazione degli effettivi vantaggi ambientali delle scelte di eco-progettazione attuate sui vari prodotti, che è basata su un approccio Life Cycle Assessment, Telecom Italia si è avvalsa della collaborazione del Dipartimento di Scienza Applicata e Tecnologia del Politecnico di Torino.

Inoltre nello scorso mese di luglio Telecom Italia ha messo in servizio nei pool direzionali delle grandi città 10 veicoli elettrici (Citroën modello C-zero) che portano l'Azienda ad avere una delle prime flotte in Italia di auto elettriche.

Questi veicoli hanno una potenza di 64 CV, garantiscono un'autonomia di 150 km e una velocità max di 130 km/h, sono dotati di batterie agli ioni di litio con tempi di ricarica di 6 ore in caso di ricarica tradizionale a 220 V e di circa 30 minuti con prese specifiche di potenza maggiore. Il tempo di vita stimato per una batteria è di circa 200 mila km con 1.500 cicli di ricarica.

Nell'ambito del progetto "Centro di lavoro verde" si prevede nel corso del 2013 di inserire nella flotta aziendale delle principali città italiane ulteriori 20 vetture Citroën CØ, 25 furgoni elettrici Piaggio Porter e 15 Scooter Piaggio MP3 ibridi (benzina/elettrico) nelle isole minori del sud, dove particolari condizioni di viabilità e clima li rendono particolarmente indicati per spostamenti sicuri ed efficienti dal punto di vista ambientale.





Il ruolo di una grande azienda nelle Comunità dei Paesi in cui opera

4. COMUNITÀ

4.1 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 le responsabilità assunte verso i diversi stakeholder, il Gruppo considera la ricerca e l'innovazione condizioni prioritarie 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 nelle scelte effettuate la rilevanza sociale dei servizi di telecomunicazioni, 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 e educative orientate alla promozione della persona e al miglioramento delle sue condizioni di vita.

La tabella seguente riepiloga la strategia d'investimento nella Comunità del Gruppo, definita anche sulla base dei principi d'inclusione e materialità dello standard AccountAbility 1000 (cfr. § Introduzione/Reporting).

Macro aree di intervento	Individuazione dei progetti	Realizzazione dei progetti
<p>Gli investimenti nella Comunità riguardano due principali aree d'intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attività volontarie coerenti con il core business del Gruppo, collegate all'offerta di servizi ICT^(*); • attività finalizzate allo sviluppo generale della Comunità, che comprendono principalmente le attività della Fondazione Telecom Italia. 	<p>Telecom Italia individua i progetti da realizzare sulla base di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • consultazione degli stakeholder e contatti diretti con le associazioni della società civile; • progetti di partnership con stakeholder e associazioni; • benchmark con gli altri operatori di Tlc europei; • partecipazione ad associazioni di settore; • conoscenza delle problematiche di settore condivisa con le altre funzioni del Gruppo; • sollecitazioni esterne come risposta a urgenze sociali (per es. nel caso di terremoti). 	<p>La realizzazione di ciascun progetto passa attraverso 4 fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pianificazione: vengono individuati gli obiettivi da raggiungere, i destinatari del progetto, le tempistiche delle singole attività, la durata complessiva dell'iniziativa, i modi per monitorare il progetto, il budget; • selezione: <ul style="list-style-type: none"> - tramite bandi pubblici, come nel caso di molti dei progetti seguiti dalla Fondazione Telecom Italia; - tramite scelta diretta dell'Azienda, maturata a valle del processo di consultazione degli stakeholder, in coerenza con le linee guida per i contributi volontari alla Comunità^(**); • gestione: di regola avviene attraverso partnership o accordi quadro. Talvolta vengono effettuate delle erogazioni in denaro lasciando la gestione dell'attività all'ente/associazione beneficiari; • controllo: avviene con modalità differenti a seconda delle peculiarità dei singoli progetti.

*

Nel presente capitolo sono riportati esclusivamente i prodotti/servizi offerti a titolo gratuito mentre quelli che, pur avendo un impatto significativo sulla Comunità, sono offerti a pagamento, sono inclusi nel § Clienti.

**

Le linee guida per i contributi volontari alla Comunità sono disponibili sul sito telecomitalia.com, sezione sostenibilità, alla voce codici e politiche, politiche per l'ambiente e il sociale.

4.2 STAKEHOLDER RILEVANTI

Per i progetti con le comunità, le società del Gruppo interagiscono con:

- la società civile: tutti i cittadini e quelli con particolari esigenze (giovani, anziani, disabili, ecc.), le loro associazioni rappresentative e le non profit in genere;
- le istituzioni: enti locali e istituzioni centrali nazionali e sovranazionali;
- gli istituti universitari e di ricerca;
- i media tradizionali e i social media.

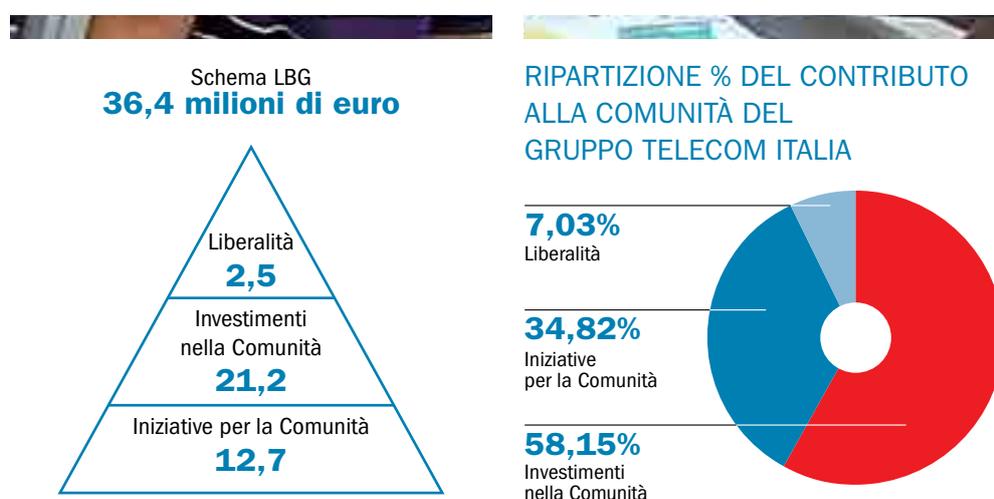
4.3 MISURAZIONE DEL CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Il contributo del Gruppo Telecom Italia alla Comunità, calcolato secondo le linee guida del London Benchmarking Group (LBG), ammonta per il 2012 a 36,4 milioni di euro (30,7 milioni di euro nel 2011). Il calcolo del contributo 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 in-

ternazionali 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 tre categorie (Liberalità, Investimenti nella Comunità, Iniziative per la Comunità), utilizzando la consueta rappresentazione a piramide che pone all'apice le iniziative in cui prevale lo spirito di liberalità e alla base le iniziative in cui al beneficio verso la Comunità si affianca un interesse commerciale dell'Azienda. Per ulteriori informazioni sul modello LBG e sui relativi criteri di classificazione degli investimenti nei 3 livelli, si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com e al sito lbg-online.it.



4.4 RISPOSTE AGLI STAKEHOLDER

Le iniziative coerenti con il core business

Di seguito, a titolo di esempio, sono riportati alcuni progetti realizzati nel 2012 in risposta ai bisogni della Comunità, utilizzando le tecnologie alla base dell'offerta di servizi di Telecom Italia.

Raccolte fondi

Le raccolte fondi rivestono una particolare importanza, soprattutto per affrontare situazioni di emergenza. Da oltre un decennio Telecom Italia è un attore fondamentale nella catena di solidarietà legata a progetti con finalità umanitarie, scientifiche o ambientali, che supporta offrendo la possibilità di fare una donazione del valore di 1 o 2 euro mediante l'invio di un SMS e di 2, 5 o 10 euro tramite una telefonata da rete fissa ad un numero dedicato. 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. Nel 2012 sono state realizzate 127 campagne e sono stati raccolti oltre 27 milioni di euro⁽¹⁹⁾, con un incremento di circa il 22% rispetto all'anno precedente.

Telethoninweb

Nel 1990 Telethon, in collaborazione con l'allora SIP, ha introdotto nel mondo non profit

19

L'importo raccolto non è direttamente attribuibile alle iniziative citate a causa dello sfasamento temporale tra fatturazione e incasso.

italiano una grande innovazione: un format televisivo (la maratona TV ospitata dai canali RAI) in grado di raccontare la missione dell'ente, sensibilizzare il pubblico e raccogliere fondi attraverso i partner telefonici. A fianco alla tradizionale maratona televisiva, a partire dal 2012 Telethon e Telecom Italia hanno proposto un format Internet innovativo in grado di coinvolgere il mondo della rete nella sfida alle malattie genetiche, sensibilizzarlo sulla missione di Telethon e raccogliere fondi attraverso strumenti innovativi (Internet e mobile). Con questo scopo è stato creato un sito ad hoc (telethoninweb.telecomitalia.com), attivo dal 13 novembre 2012 al 31 gennaio 2013, che ha raccontato tramite interviste filmate le vite, le storie, i valori e le motivazioni di ricercatori, pazienti e sostenitori, dando anche la possibilità di effettuare donazioni on line.

Il sito, inoltre, dal 14 al 16 dicembre 2012 ha ospitato la "Maratona Web", durante la quale sono stati attivati tutti i canali web riconducibili a Telecom Italia, siti e social media.

Navigare Insieme

In occasione del 2012, proclamato "anno dell'invecchiamento attivo" dalla Comunità Europea, Telecom Italia ha lanciato Navigare Insieme, un progetto d'inclusione digitale a carattere nazionale, diretto a tutte le persone con più di 60 anni d'età che desiderano conoscere il mondo del web.

Con questa iniziativa Telecom Italia ha dato seguito alle attività dei precedenti progetti per l'educazione digitale degli anziani, Internet Saloon e Telemouse, capitalizzandone format e strumenti ed estendendo il coinvolgimento anche al web, attraverso un sito dedicato (navigareinsieme.telecomitalia.it).

Nella prima fase sono state coinvolte 12 città italiane ed è prevista l'estensione del progetto ad ulteriori 4 e lo svolgimento sul territorio di altre attività minori, ma comunque rilevanti ai fini dell'inclusione sociale, in altre località.

Il progetto si sviluppa nelle scuole (istituti attrezzati con laboratori digitali, lavagne interattive multimediali e insegnanti esperti) e negli spazi denominati "palestre digitali" (scuole, centri anziani attrezzati e locali messi a disposizione dal mondo dell'associazionismo).

La formazione è a cura di studenti selezionati e adeguatamente addestrati. Alle due attività formative già previste (lezioni a scuola e attività nelle palestre), si aggiunge una terza modalità di apprendimento: un percorso di e-learning attraverso dei moduli a se stanti, frutto della collaborazione con web star/blogger e personalità di fama legate al mondo della rete. Il progetto prevede inoltre il coinvolgimento dei comuni e delle municipalità delle città interessate, formalmente espresso anche con la concessione del Patrocinio e/o con la stipula di Protocolli d'Intesa.

Da febbraio 2012 a oggi sono stati 50.000 gli over 60 che hanno fruito dei corsi, 1.500 i minori di 18 anni coinvolti, 200.000 i visitatori del sito dedicato, 26.000 i fan su Facebook, 10.000 i follower su Twitter e 60.000 le visualizzazioni su Youtube.

Navigare Sicuri

Il progetto si basa su un percorso volto a sensibilizzare bambini, ragazzi e adulti (genitori e insegnanti) all'uso consapevole e responsabile di Internet e delle tecnologie digitali. L'iniziativa ha un proprio sito dedicato (navigaresicuri.org) e si rivolge ai diversi interlocutori utilizzando linguaggi e strumenti appropriati, tra cui un decalogo illustrato e pubblicazioni firmate dal personaggio Geronimo Stilton per i più piccoli, materiale divulgativo e momenti interattivi per gli adolescenti, informazioni e un servizio di assistenza specializzata per gli adulti.

Il progetto si avvale della collaborazione e dell'apporto di competenze, autorevolezza e affidabilità della Fondazione Movimento Bambino, di Save The Children e di Atlantya, licenziataria del personaggio Geronimo Stilton.

Nella prima fase di Navigare Sicuri sono state trattate le tre problematiche ritenute più fre-

quenti dagli esperti di Save the Children: adescamento, cyberbullismo e furto d'identità. Nella seconda fase, il percorso di sensibilizzazione è stato esteso a 3 nuove tematiche particolarmente rilevanti per gli adolescenti: sexting (invio elettronico di foto amatoriali sessualmente esplicite tramite MMS, e-mail, e social network), internet addiction disorder (dipendenza da Internet), pirateria.

È inoltre previsto un allargamento del target con il coinvolgimento degli adolescenti tramite un concorso dedicato alle scuole secondarie in cui i ragazzi dovranno realizzare dei video, fruibili su Internet, per raccontare una storia realmente accaduta (a loro o ad altri) che faccia riferimento a una delle sei aree tematiche trattate.

Nel biennio 2010–2012 Navigare Sicuri è andato in tour, con un bus appositamente allestito, in 20 regioni italiane, raggiungendo 80 scuole e le piazze di 40 città, percorrendo oltre 15.000 km in Italia e coinvolgendo oltre 100.000 ragazzi. Per l'anno scolastico 2012-2013 è stato organizzato un altro tour di 10 tappe in altrettante città italiane che prevede incontri nelle scuole con ragazzi, genitori e insegnanti allo scopo di illustrare loro le problematiche trattate da Navigare Sicuri.

Smart Inclusion

Il progetto, realizzato grazie al sostegno del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, al supporto tecnologico e finanziario di Telecom Italia e alla supervisione scientifica e progettuale dell'Istituto per la Sintesi Organica e la Fotoreattività del Consiglio Nazionale delle Ricerche CNR-ISOF di Bologna, punta a ridurre il disagio di bambini ospedalizzati nei reparti di oncematologia, permettendo loro di rimanere in contatto con la scuola e la famiglia. Un'unica piattaforma tecnologica integra servizi di teledidattica, intrattenimento e gestione dei dati clinici, consentendo ai bambini ricoverati di partecipare attivamente alle lezioni scolastiche, seguire le registrazioni delle lezioni perse, effettuare esercizi e fruire di corsi individuali di autoapprendimento. I bambini possono inoltre comunicare con i propri cari attraverso videochiamate e accedere a vari programmi d'intrattenimento (cartoni animati, film, documentari, sport). Il personale sanitario, invece, può visualizzare attraverso il sistema tutta la documentazione clinica dei pazienti con la possibilità di aggiornarla.

Smart Inclusion è attualmente utilizzato presso alcune strutture ospedaliere di 6 città italiane.

Iniziative finalizzate allo sviluppo generale della Comunità

Le società del Gruppo Telecom Italia sono particolarmente attente alle esigenze delle comunità in cui operano e realizzano iniziative e progetti di ampio respiro finalizzati al loro sviluppo sociale ed economico.

La Fondazione Telecom Italia

La Fondazione Telecom Italia nasce a fine 2008 come espressione della corporate social responsibility di Telecom Italia, della quale eredita i principi etici fondanti, l'attenzione al territorio, il forte impegno di responsabilità verso la Comunità. Il suo fine peculiare è quello di far emergere idee e progettualità all'interno della società, focalizzando gli interventi su quelle necessità emergenti che possono preventivamente e tempestivamente essere adempiute. Principale motivo ispiratore è la promozione del diritto allo studio, alla conoscenza e alla cultura, inteso come fattore fondamentale di abilitazione e inclusione sociale. Tale orientamento nasce da una specifica riflessione su come la conoscenza possa diventare elemento di

riprogettazione dei bisogni e degli spazi sociali, ma anche strumento di creazione e di sviluppo di nuove potenzialità e opportunità, sia attraverso la definizione di processi formativi nuovi sia attraverso il ricorso a un modello di tecnologia sostenibile.

È una fondazione d'impresa di tipo prevalentemente erogativo, dotata di un fondo di gestione legato alla redditività del Gruppo Telecom Italia, nella misura dello 0,5 per mille dell'EBITDA consolidato dell'anno precedente. Nel 2012 l'erogazione è stata pari a 6,507 milioni di euro.

Le attività della Fondazione si svolgono secondo i criteri riportati di seguito.

MODALITÀ

- Partnership con organizzazioni, istituzioni e enti pubblici e privati.

AREE GEOGRAFICHE D'INTERVENTO

- L'intero territorio nazionale.

OBIETTIVI STRATEGICI

- Nel campo del sociale, sviluppare progetti educativi e assistenziali dedicati alle categorie e alle fasce di popolazione meno protette o svantaggiate.
- Sviluppare progetti dedicati all'educazione, all'istruzione e alla ricerca scientifica.
- Tutelare il patrimonio storico-artistico, attraverso modalità e forme innovative di fruizione e diffusione della conoscenza.

SELEZIONE E CONTROLLO PROGETTI

- La selezione dei progetti avviene:
 - › tramite bandi pubblici pubblicati sul sito fondazionetelecomitalia.it;
 - › direttamente, secondo regole predefinite coerenti con le finalità della Fondazione, utilizzando il sito web per la comunicazione con gli enti proponenti.
- Il sistema di monitoraggio viene definito in funzione delle caratteristiche e degli obiettivi specifici di ogni progetto. È richiesto sia all'interno dei bandi sia nei progetti selezionati direttamente e rappresenta uno dei requisiti di ammissibilità, oltre che un parametro di valutazione.

Progetto Dislessia

Tra i progetti principali la Fondazione Telecom Italia ha avviato dal 2009 con l'Associazione Italiana Dislessia un articolato programma d'interventi per combattere questo disturbo all'interno delle scuole italiane. Il progetto ha una durata di tre anni scolastici e prevede un investimento pari a 1,5 milioni di euro. Il programma, di cui una parte è stata oggetto di un Protocollo d'Intesa tra la Fondazione Telecom Italia, il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca e l'Associazione Italiana Dislessia, si articola in quattro progetti operativi finalizzati a:

- riconoscere precocemente la dislessia;
- formare gli insegnanti;
- diffondere le tecnologie nelle scuole;
- diffondere le tecnologie nelle famiglie.

Per ulteriori informazioni sul progetto dislessia, i progetti per l'inserimento nel mondo del lavoro e l'inclusione sociale e le altre iniziative della Fondazione si rinvia al sito fondazionetelecomitalia.it e alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

Tim Participações

La strategia d'investimento sociale di Tim Participações mira a favorire l'inclusione sociale delle fasce svantaggiate della popolazione brasiliana, in particolare bambini e adolescenti, attraverso la realizzazione di progetti educativi che rafforzino il concetto d'impresa "senza frontiere", anche all'interno della sfera sociale.

A partire dal 2011 è stata data priorità a investimenti in attività coerenti con il core business, con particolare focus sull'inclusione digitale. L'azienda continua comunque a promuovere e supportare anche altre importanti iniziative non strettamente connesse alla sua attività.

MODALITÀ

- Partnership con organizzazioni, istituzioni e enti pubblici e privati.

AREE GEOGRAFICHE D'INTERVENTO

- L'intero territorio nazionale.

OBIETTIVI STRATEGICI

- Realizzazione di progetti educativi per l'inclusione sociale di giovani e adolescenti.
- Realizzazione di progetti di formazione per incentivare l'uso quotidiano del web e del mobile come strumenti di sviluppo e inclusione sociale.

SELEZIONE E CONTROLLO PROGETTI

- La selezione dei progetti avviene in base alla loro rispondenza alle strategie e ai requisiti aziendali.
- Il controllo delle iniziative e loro valutazione finale avviene a posteriori. Per ciascun progetto viene redatto un report in cui viene fornita una descrizione dettagliata dell'iniziativa e i risultati raggiunti, anche in termini quantitativi.

Telecom Argentina

Telecom Argentina basa la sua strategia di relazione con la Comunità sull'investimento sociale, inteso come apporto economico, tecnico e umano con cui l'impresa contribuisce al benessere della collettività, con un focus specifico su inclusione ed educazione digitale. La strategia è stata costruita a partire dall'ascolto delle esigenze locali, formalizzato in diversi momenti d'incontro: nel 2011 sono stati coinvolti 12 rappresentanti di imprese, associazioni, settore pubblico e specialisti, mentre nel 2012 si è tenuto un incontro

con i rappresentanti di alcune onlus. Sempre nel 2012 è stata realizzata una survey per la rilevazione delle principali esigenze/aspettative della Comunità e degli stakeholder in genere.

A partire dal 2011 sono state incorporate nella strategia alcune raccomandazioni di stakeholder della Comunità sulla base delle quali Telecom Argentina ha sviluppato una matrice di investimento sociale di cui riportiamo di seguito obiettivi e modalità.

MODALITÀ

- Progetti in autonomia o in partnership (prendendo come partner strategici ONG, governo, università e altre aziende).
- Partnership tecnologica: adesione alle iniziative di altri, fornendo supporto attraverso know-how e risorse umane di Telecom Argentina.
- Supporto a pubblicazioni, ricerche, seminari collegati con la strategia e gli obiettivi aziendali, al fine di diffondere conoscenza.
- Collaborazioni istituzionali: donazioni, sponsorizzazioni, eventi, cene a beneficio delle istituzioni con cui si desidera relazionarsi.

AREE GEOGRAFICHE D'INTERVENTO

- L'intero territorio nazionale, con priorità in quelle regioni in cui si sviluppa il business, con maggiore copertura da parte della rete trasmissiva (centro e nord).

OBIETTIVI STRATEGICI

- Educare e formare (incrementare l'uso didattico delle tecnologie e l'alfabetizzazione digitale).
- Favorire l'inclusione sociale dei gruppi vulnerabili/a rischio sociale, (disabili, comunità isolate, giovani disoccupati, anziani, ecc.), incrementando l'uso della tecnologia.

SELEZIONE E CONTROLLO PROGETTI

- La selezione viene effettuata dal team di CSR in base agli obiettivi strategici. I progetti vengono realizzati, monitorati e valutati insieme agli altri partners.
- La valutazione finale è affidata a un ente esterno (università o istituti di ricerche di mercato).

TIM Plural Conectados

È un progetto d'inclusione digitale ancora in fase sperimentale che, tramite corsi di formazione e applicazioni web, mira a creare benessere e mobilità sociale attraverso opportunità di guadagni e impiego per le persone a basso reddito.

Il progetto si articola su due fronti: da una parte rende disponibile dei servizi via web, dall'altra propone attività di formazione nelle aree più povere del paese.

I servizi via web attualmente erogati facilitano l'incontro tra offerta e domanda di lavoro attraverso i curricula postati (agevolando l'assunzione di falegnami, operai, pittori, ecc.) e mirano a garantire, attraverso un'apposita applicazione, la gestione ottimale delle risorse finanziarie personali e dell'allocazione del budget. Le attività di formazione prevedono l'implementazione di corsi nelle favelas e nelle comunità più povere sulle applicazioni web sopra menzionate, ma anche sull'uso corretto, sicuro e consapevole del web e del cellulare, mostrando come questi strumenti utilizzati a scuola, al lavoro e a casa, possano migliorare la qualità della vita.

TIM ArtEducação

Nato dalla partnership tra Tim Participações e la ONG Humanizarte, è un progetto rivolto ai giovani per stimolare l'apprendimento a scuola, lo sviluppo dell'autostima e l'inclusione sociale dei ragazzi attraverso corsi di danza, teatro, capoeira, storytelling e altre forme di espressione artistica.

Nel 2012 circa 4.360 giovani di 109 scuole pubbliche in 12 città dello stato del Minas Gerais hanno preso parte alle lezioni.

Per approfondimenti sui progetti a supporto della Comunità di Tim Participações si rinvia al sito tim.com.br, sezione Sustentabilidade, alla voce Comunidade.

Aula Móvil

È un progetto di formazione e inclusione sociale che si sostanzia nell'installazione di postazioni informatiche su una vera e propria aula mobile che consente di raggiungere le popolazioni delle regioni più remote del nord del paese e di trasmettere loro delle conoscenze informatiche di base.

Conciencia Celular

È un'iniziativa di educazione all'uso corretto e responsabile del telefono cellulare.

La campagna di sensibilizzazione verte su tre aspetti principali:

- uso corretto in strada e negli spazi pubblici, nel rispetto degli altri;
- guida sicura, per aumentare la consapevolezza della pericolosità dell'uso del cellulare durante la guida;
- rispetto dell'ambiente, tramite l'installazione di contenitori per la raccolta delle batterie usate dei cellulari in varie parti della città di Buenos Aires e provincia.

Per approfondimenti sulle iniziative verso la Comunità di Telecom Argentina si rinvia alla sezione Responsabilidad Social del sito telecom.com.ar.

4.5 RICERCA E SVILUPPO

In Telecom Italia le attività di ricerca e sviluppo vengono realizzate dalle funzioni Information Technology, TILab e Innovazione & Industry Relations che presidiano l'analisi delle nuove tecnologie e le attività di ingegnerizzazione delle offerte dei servizi al cliente. Notevole importanza rivestono anche la valorizzazione e la generazione di vantaggi competitivi per il Gruppo attraverso una gestione strategica delle relazioni tra ricerca, Intellectual Property Right (IPR) e business, finalizzata allo sviluppo del patrimonio brevettuale. Nel corso del 2012 sono state depositate 14 nuove domande di brevetto.

Nell'ottica di promuovere un sistema innovativo di relazioni tra aziende e università, Telecom Italia ha adottato il modello dei Joint Open Lab (JOL), veri e propri laboratori congiunti dove la ricerca e la conoscenza accademica si uniscono a know-how ed esperienza industriale. Nella prima fase del progetto gli atenei coinvolti sono stati il Politecnico di Torino, il Politecnico di Milano, la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, l'Università di Catania e il Politecnico di Bari. Per informazioni sulle attività previste di rinvia a telecomitalia.com.

Per supportare i progetti imprenditoriali e di ricerca nel settore del Web 2.0, Telecom Italia ha lanciato nel 2009 "Working Capital", diventato un punto di riferimento nell'ambito delle iniziative di sostegno all'innovazione. Il progetto intende promuovere lo sviluppo di una nuova generazione di imprenditori italiani, fornendo loro sostegno economico, competenze, tecnologie e servizi dedicati.

ATTRAVERSO "WORKING CAPITAL" L'AZIENDA SUPPORTA PROGETTI INNOVATIVI NEL SETTORE DEL WEB 2.0

Nel 2013 è prevista la realizzazione di 3 "acceleratori" (uno a Milano, uno a Roma e uno a Catania), centri di eccellenza per l'innovazione e luoghi per lo studio, la sperimentazione e la realizzazione dei progetti.

A fine 2012 è stato lanciato il progetto "Changemakers" per individuare e sostenere lo sviluppo di 10 nuove idee imprenditoriali di giovani talenti in grado di migliorare la vita di almeno 10 milioni di cittadini. I giovani individuati avranno la possibilità di essere inseriti in un percorso di accompagnamento manageriale che avrà inizio a marzo 2013, con un'esperienza residenziale di 8 settimane in un campus in cui i partecipanti saranno affiancati da docenti e mentor di riconosciuta esperienza.

Stakeholder rilevanti

Gli stakeholder rilevanti per la ricerca e sviluppo sono:

- le aree aziendali coinvolte sui temi (per es. Marketing e Acquisti);
- i fornitori, per lo sviluppo congiunto di soluzioni in linea con i requisiti tecnici di Telecom Italia;
- i centri di ricerca e le università, per collaborazioni e progetti congiunti. Nel 2012 sono state attivate 24 nuove collaborazioni con università italiane (che si aggiungono alle 13 già in essere a inizio 2011) su temi di ricerca riguardanti nuove tecnologie, algoritmi di codifica, nuovi servizi e paradigmi di comunicazione; gli enti di standardizzazione ed i fora (tra cui NGMN, OpenIPTV Forum, OMA, 3GPP, ETSI, TM Forum, W3C, ITU-T) a cui Telecom Italia partecipa attivamente;
- i Ministeri (Ministero dello Sviluppo Economico e Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca), l'Unione Europea e gli Enti Pubblici (per es. CNR e Amministrazioni locali) per la realizzazione di progetti finanziati, tramite la partecipazione ai bandi di gara, e di iniziative in partnership;
- le associazioni non governative, le associazioni, le alleanze ed i forum di settore (GSMA,

- m-health,...) che riuniscono tutti gli attori della catena del valore dello specifico mercato;
- gli organismi internazionali di ricerca e sviluppo (per es. EURESCOM e Joint Technology Initiative).

I temi rilevanti

L'identificazione dei temi sui quali sviluppare i progetti avviene sulla base del Piano tecnologico triennale, il documento di riferimento per il Gruppo che fornisce le linee guida per l'evoluzione di rete, piattaforme e servizi.

Il piano, che viene pubblicato annualmente a valle di un ampio processo di coinvolgimento delle strutture aziendali interessate, individua i principali fattori esogeni (regolamentazione, standard, fornitori, altri operatori di mercato) che possono influenzare le strategie aziendali ed evidenzia le tecnologie emergenti e trasversali ad altri settori di interesse per il Gruppo.

I progetti e le iniziative in questo ambito possono essere classificati in 4 macro-filoni:

- Rete di nuova generazione
- Applicazioni future Internet
- Impatti ambientali positivi
- Impatti sociali positivi

Progetti per la rete di nuova generazione

- Sono proseguite le analisi di compatibilità elettromagnetica sulle reti wireless di nuova generazione LTE (Long Term Evolution), in fase di progettazione. Le analisi hanno riguardato in particolare le problematiche interferenziali legate alla vicinanza dello spettro nella banda a 800 MHz tra canali LTE e canali TV digitali (DVB-T) e le problematiche relative al rispetto dei limiti di legge di emissione dei campi elettromagnetici dei siti di antenna.
- È stata predisposta la specifica tecnica per la realizzazione del nuovo Pan European Backbone di Telecom Italia Sparkle. Si tratta di una rete di trasporto a lunga distanza (backbone trasmissivo) realizzata con le più recenti tecnologie basate su interfacce ottiche che consentono elevate velocità di trasmissione (fino a 100 Gbit/s) e flessibilità di utilizzo con funzioni di riconfigurazione dei flussi trasportati, realizzate all'interno degli apparati della nuova rete (Add Drop Ottici Riconfigurabili ROADM e Cross Connect OTN).
- È stata realizzata la diretta TV per la RAI di "Turin Marathon", con architettura innovativa che utilizza la rete LTE per la raccolta dei segnali live video da moto e droni telecomandati. L'iniziativa ha permesso un abbattimento dei costi di produzione e ha evitato l'utilizzo di elicotteri per ponti-radio e riprese, con impatti ambientali positivi in termini di riduzione dei consumi e quindi delle emissioni in atmosfera.
- È proseguito il progetto EARTH (Energy Aware Radio and NeTwork TecHnologies), partito a gennaio 2010 con una durata prevista di 2 anni e mezzo. Finanziato dall'Unione Europea, il progetto affronta temi di ampio respiro quali:
 - › lo sviluppo di una nuova generazione di dispositivi e componenti, con focus particolare sui sistemi mobili cellulari come LTE e le sue evoluzioni (LTE-Advanced), pur non escludendo le tecnologie 3G (UMTS, HSPA);
 - › l'adozione di nuove strategie di sviluppo dei sistemi di gestione della rete;
 - › l'utilizzo di algoritmi innovativi per l'utilizzo efficiente delle risorse radio.

Il progetto si pone l'obiettivo di ridurre di un fattore superiore al 50% il consumo energetico dei sistemi, con conseguenti benefici in termini di risparmio e di diminuzione delle emissioni. È stato realizzato un dimostratore presso i laboratori di Torino.

- Nell'ultimo trimestre 2012 è stato attivato il progetto METIS (Mobile and wireless communications Enablers for Twenty-twenty – 2020 - Information Society), della durata complessiva di 30 mesi. Approvato nell'ambito della "Call 8" del programma di finanziamento europeo FP7, il progetto consta di 29 partner che includono i principali costruttori di

apparati, università, centri ricerca e operatori, tra cui Telecom Italia, con un ammontare di risorse significativo. Il progetto ha l'obiettivo di predisporre il nuovo sistema radio oltre la tecnologia LTE seguendo alcune linee progettuali innovative che danno molta rilevanza alla comunicazione tra oggetti e apparati, nell'ottica del raggiungimento di una maggiore efficienza energetica complessiva. Nell'ambito del progetto METIS Telecom Italia è particolarmente coinvolta nella definizione delle linee guida della progettazione del nuovo sistema, oltre a seguire il tema specifico della collaborazione multi-nodo.

- Sempre nell'ultimo trimestre 2012 è stato avviato il progetto di ricerca iJOIN (interworking and JOINT Design of an Open Access and Backhaul Network Architecture for Small Cells based on Cloud Networks), che ha una durata di 30 mesi ed è finanziato dall'Unione Europea. Il progetto introduce il concetto di RAN-as-a-Service (RANaaS), ossia di una rete mobile in cui le funzionalità radio sono gestite flessibilmente in modo centralizzato attraverso una piattaforma IT aperta, basata su infrastruttura cloud, permettendo di conseguire una maggiore efficienza energetica. Nel progetto, al quale Telecom partecipa quale unico operatore e con un ruolo di leadership nelle attività di coordinamento, saranno presentate soluzioni sviluppate internamente su deployment di microcelle con backhauling in fibra e possibile controllo centralizzato.

Progetti per le applicazioni future Internet

- Telecom Italia si conferma protagonista nello sviluppo dell'NFC (Near Field Communications), la tecnologia che permette di effettuare transazioni elettroniche con il telefono cellulare. In anteprima a Milano, in occasione dell'evento "Mobile Money Summit" organizzato da GSMA, un gruppo di oltre 1.000 persone ha sperimentato in giro per la città i nuovi servizi NFC nello svolgimento delle principali attività quotidiane. In particolare, è stato possibile pagare il biglietto di autobus, tram, metro e treni, fare acquisti con la carta di credito presente sulla SIM del proprio smartphone in un migliaio di esercizi commerciali, utilizzare coupon e buoni sconto: il tutto nel pieno rispetto dei requisiti di sicurezza e privacy delle transazioni effettuate. La tecnologia NFC è utilizzata anche dai dipendenti di 3 sedi di Telecom Italia per accedere agli edifici aziendali, pagare la mensa, il bar, gli acquisti presso i distributori automatici ed è alla base anche del prototipo di servizio "Share IT" per la mobilità sostenibile che prevede l'uso di uno smartphone dotato di NFC sia per la prenotazione di un'auto sia come chiave elettronica per l'accesso e l'utilizzo dell'auto stessa.
- Già da qualche anno il nostro modo di interagire con la realtà che ci circonda e gli oggetti che la compongono è cambiato. Il progetto "Realtà Aumentata" permette di mescolare il mondo esterno con informazioni e contenuti digitali invisibili all'occhio umano, ma non all'occhio attento del telefonino. La tecnologia utilizzata permette di sovrainporre degli oggetti interattivi sullo schermo rendendo, quindi, la realtà "cliccabile e connessa". Le possibili applicazioni sono davvero tante: dalla ricerca di punti di interesse (ristoranti e musei tra gli altri) per il turismo, alle attività social, dalla lettura "aumentata" di libri/riviste, al "vedo dentro" gli oggetti e ci interagisco, dalla casa aumentata all'interazione 3D e così via.

LA TECNOLOGIA NFC (NEAR FIELD COMMUNICATION) CONSENTE INTERESSANTI APPLICAZIONI DEI TELEFONI CELLULARI PER EFFETTUARE TRANSAZIONI

- Alcuni giovani ricercatori dell'Istituto per il calcolo e le reti ad alte prestazioni del Cnr, che nel 2010 hanno dato vita alla società Eco4Cloud, hanno realizzato un algoritmo per Internet che consente un risparmio energetico fino a circa il 35%, osservando il comportamento delle formiche. Mediamente ogni computer è usato soltanto al 30% delle sue capacità ma il carico di lavoro non deve essere distribuito equamente fra i computer connessi alla rete (1.000 computer usati al 50% consumano di più di 500 usati al 100%) ma conviene spegnerne la metà, ovvero ibernarli in modalità a basso consumo. A novembre 2012 il progetto ha vinto il premio speciale di Working Capital, con il quale Telecom Italia

da tre anni valorizza e supporta le nuove idee di impresa e nel luglio scorso l'algoritmo è stato sperimentato su 32 computer nel centro elaborazione dati aziendale di Bari, confermando il risparmio energetico nella misura indicata.

Progetti con impatti ambientali positivi

- Telecom Italia, Enel Distribuzione, Indesit Company ed Electrolux Appliances hanno costituito a luglio 2012 l'Associazione Energy@home, non a fini di lucro e legalmente riconosciuta, con l'obiettivo di utilizzare le nuove tecnologie informatiche ed elettroniche per ripensare il sistema casa come eco-sistema di dispositivi che comunicano fra loro: contatore e impianto elettrico, elettrodomestici e rete di telecomunicazioni a banda larga. La comunicazione permette a questi dispositivi di integrarsi in modo intelligente, diventare nodi della Internet of Things per ridurre gli sprechi, aumentare il grado di affidabilità e sicurezza del sistema energetico domestico, ma soprattutto per dare ai consumatori maggiori informazioni e potere di scelta, educarli a un uso virtuoso dei prodotti e stimolare stili di vita sostenibili. L'Associazione è il risultato di un progetto di collaborazione partito nel 2009, che ha già permesso di realizzare una soluzione prototipale attualmente in sperimentazione presso 10 famiglie italiane. Il sistema Energy@home permette di monitorare i propri consumi elettrici e visualizzarli in tempo reale anche da remoto assieme a informazioni di costo e a rapporti di analisi dettagliati fino al singolo elettrodomestico.
- In tema di mobilità sostenibile Telecom Italia collabora con il Centro Ricerche Fiat nell'ambito del progetto "Connected Car" per sviluppare soluzioni che consentano ai terminali mobili di integrarsi alle unità di bordo presenti sul veicolo, scambiare dati e condividere risorse audio e video, abilitando così nuovi servizi per i passeggeri e per chi guida. La collaborazione ha prodotto nei laboratori un primo prototipo che, connesso ad un veicolo, consente di controllare consumi e stato del mezzo attraverso il cellulare a bordo auto. Sempre nell'ambito delle soluzioni ICT applicate al mondo dei trasporti, Telecom Italia è da tempo presente nelle principali associazioni di settore (ERTICO, TTS Italia, GSMA CCF) ed è attiva a livello europeo nello sviluppo di architetture e soluzioni ITS (Intelligent Transport Systems) e nell'attività di standardizzazione (ETSI TC ITS) a supporto della normativa europea di settore, in linea con l'ITS Action Plan pubblicato dalla Commissione Europea e in fase di recepimento da parte degli Stati Membri UE. Per informazioni sulle priorità individuate nell'ITS Action Plan e sugli altri progetti di mobilità sostenibile attuati da Telecom Italia si rinvia al sito telecomitalia.com.
- Nell'ambito dell'attività rivolta allo sviluppo di nuove tecnologie per l'accesso mobile è in corso una sperimentazione della tecnologia "Active Antenna Systems" che si basa su una tipologia di antenne che presentano elementi attivi e sono solitamente collegate mediante fibra ottica alla parte in banda alla base della stazione radio. Questa soluzione che prevede l'impiego di algoritmi innovativi per l'utilizzo efficiente delle risorse radio, permette anche il miglioramento dell'efficienza energetica della SRB derivante dalla sostituzione dei cavi coassiali con fibre ottiche nelle calate di antenna; si prevedono inoltre ulteriori vantaggi, sempre in termini di consumi, derivanti dall'introduzione di opportune tecniche di beamforming (generazione di particolari diagrammi di irradiazione).
- È proseguito il progetto di ricerca ECONET (low Energy CONsumption NETworks) che ha una durata di 3 anni ed è stato avviato ufficialmente a ottobre del 2010. Finanziato dall'Unione Europea, il progetto concentra l'attenzione sui consumi dei sistemi che compongono la rete fissa di telecomunicazioni, sia per l'operatore sia per il cliente. ECONET, che raggruppa un consorzio di 15 partner tra industrie, centri universitari e di ricerca e piccole e medie aziende di vari paesi europei e extra-europei, mira a sviluppare

**LA TECNOLOGIA "ACTIVE ANTENNA SYSTEMS"
MIGLIORA L'EFFICIENZA ENERGETICA E DELLE
RISORSE RADIO**

- e testare nuove tecnologie e meccanismi di controllo integrato per abilitare il risparmio energetico nelle apparecchiature mediante l'adattamento dinamico della capacità di rete e delle risorse in funzione dei reali carichi di traffico e delle esigenze degli utenti, garantendo al tempo stesso la qualità del servizio. L'obiettivo è quello di consentire una riduzione del fabbisogno di energia delle apparecchiature del 50% nel breve e nel medio termine e dell'80% nel lungo periodo, rispetto a un immutato scenario di business.
- Telecom Italia ha coordinato l'attività di specifica degli alimentatori comuni (Common Power Supply) per terminali fissi in ambito Home Gateway Initiative (HGI), il cui documento finale (pubblicato ad aprile 2010) ha guidato le attività di recepimento della stessa specifica in ambito ETSI ATTM. Alcuni prototipi di alimentatore unico sono stati testati in TILab, dove è stata anche perfezionata un'analisi del ciclo di vita (LCA - Lyfe Cycle Assessment) comparativa della soluzione HGI/ETSI rispetto agli alimentatori precedentemente utilizzati per gli access gateway messi in campo fino al 2009. Per quanto concerne gli alimentatori comuni per terminali mobili, si segnala l'impegno di Telecom Italia in ambito ITU-T per una revisione della Raccomandazione L.1000 su Universal Mobile Charger, con l'obiettivo di ridurre il più possibile le opzioni aperte su connettori e cavi e far convergere pertanto verso un'unica soluzione target di alimentatore. A tal proposito è stato emanato da ITU-T uno specifico comunicato stampa in cui Telecom Italia viene citata al primo posto nell'elenco delle aziende impegnate sul tema.

Progetti con impatti sociali positivi

- Telecom Italia ha contribuito in qualità di partner tecnologico nella fornitura di reti e servizi e di tutor nell'ambito di Working Capital a un progetto realizzato dalla Compagnia di San Paolo sul tema del Social Housing. Il progetto ha riguardato un edificio a uso temporaneo situato a Torino, nella zona di Porta Palazzo, che offre da dicembre 2012 28 appartamenti a temporary users (studenti universitari, lavoratori in mobilità, precari, giovani coppie, soggetti in uscita da comunità) e city users (turisti), per un totale di 50/60 utenti. L'obiettivo dell'iniziativa è quello di far condividere ai temporary e city users spazi abitativi, servizi telco e ICT, oltre a servizi "sociali" relativi a entertainment, turismo, formazione, ecc. Il progetto ha una forte rilevanza sociale e di presenza sul territorio urbano in quanto favorisce l'interazione dei temporary users e la loro integrazione nel contesto sociale cittadino.
- È stato lanciato SOCIETY (SOCIAL Ebook communiTY), uno strumento di social reading che consente un nuovo modo di fare didattica, favorendo l'evoluzione tecnologica nel mondo della scuola e integrando i metodi "tradizionali" di insegnamento con le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie di comunicazione. Il social reading è un fenomeno emergente di condivisione dell'esperienza di lettura: chi legge non è più attore passivo ma diventa contributore e anche un pò autore del libro. In questo nuovo contesto anche l'insegnamento evolve verso nuove forme di apprendimento: l'insegnante può guidare gli studenti nella lettura di un brano, commentarlo insieme a loro, aggiungere note, analizzarle in classe o assegnare il compito di lettura/approfondimento a casa durante lo studio individuale.
- Nell'ambito delle attività sulla lettura e la didattica sociale e collaborativa, Telecom Italia sta affrontando anche il tema della dislessia (DSA), in quanto fenomeno in crescita nella scuola (il 10-20% circa della popolazione in età scolare presenta difficoltà di apprendimento e nel 2-5% circa dei casi si tratta di disturbi riconducibili alla DSA). La prima fase del progetto, svolta in collaborazione con l'Associazione torinese Egò, ha l'obiettivo di mappare le "reali" esigenze dell'utente tramite interviste con i soggetti interessati (psicologi, logopedisti, insegnanti, genitori e ragazzi affetti da DSA). In questo ambito sono in fase di avvio alcune collaborazioni sia in Europa (progetto EIT) sia in Italia (per es. progetti con l'associazione ASPHI e con le Università di Modena e Reggio

Emilia e del Piemonte Orientale) per identificare funzionalità efficaci nel supporto del dislessico, a scuola e a casa, da sviluppare in un'app su tablet.

- È stata avviata presso il Policlinico di Palermo la sperimentazione del progetto HELP di telemedicina per i pazienti affetti dal morbo di Parkinson, con l'obiettivo di migliorarne la qualità della vita. Attraverso una capsula inserita in una protesi dentale per il rilascio graduale dei farmaci e tramite cellulari connessi alla rete TIM il medico può interagire con gli apparati e monitorare remotamente i parametri clinici del paziente. HELP è stato eletto vincitore dell'AAL (Ambient Assisted Living Joint Programme) Award per il 2012.
- Relativamente ai servizi di telemedicina (per i quali [cfr. anche il § Clienti/Servizi Innovativi](#) e la relativa sezione del sito telecomitalia.com) le più recenti evoluzioni riguardano la realizzazione di:
 - › un prototipo di Home Doctor per la TV che agevola l'utilizzo del servizio e permette di gestire avvisi;
 - › un prototipo di servizio per la vulnologia che permette di raccogliere e gestire le immagini delle ferite, presentato in due appuntamenti primari quali il Forum PA (Roma, 16-19 maggio) e il 7° Risk Forum Management in Sanità (Arezzo, 20-23 novembre 2012);
 - › un prototipo evolutivo di Home Doctor che ne semplifica l'utilizzo con dispositivi e terminali conformi allo standard definito da Continua Health Alliance, un'organizzazione di cui Telecom Italia è membro insieme a oltre 220 aziende internazionali dei settori delle tecnologie e dell'healthcare, che ha l'obiettivo di definire soluzioni interoperabili per l'assistenza medica personale collegata in rete. Il prototipo include le interfacce tra i dispositivi personali e gli apparati che gestiscono l'aggregazione dei dati. Quest'ultimi tramite le reti di telecomunicazioni sono trasmessi ai centri di assistenza abilitando anche l'interfaccia con le schede di registrazione dei dati sanitari (health record);
 - › un prototipo per la gestione del monitoraggio in continuo dello stato di salute (cruscotto sanitario);
 - › un prototipo per la prevenzione in ambito aziendale che utilizza il chiosco sanitario, ovvero una postazione che può essere installata in luoghi pubblici o all'interno di aziende, che permette di rilevare tramite appositi sensori i principali parametri che caratterizzano lo stato di salute e accedere a informazioni e servizi disponibili in rete;
 - › è stata completata la sperimentazione del servizio di tracciamento sul territorio (georeferencing) per pazienti affetti da Alzheimer presso una Residenza Sanitaria Assistenziale della Misericordia.

**LA TELEMEDICINA PERMETTE DI MIGLIORARE
LA VITA DEI PAZIENTI AFFETTI DAL MORBO DI
PARKINSON**



Stakeholder interni









Le persone come

fattore di successo

dell'Impresa

1. RISORSE UMANE

1.1 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 nel rispetto delle diversità.

1.2 STAKEHOLDER RILEVANTI

Gli stakeholder rilevanti sono i dipendenti e i sindacati.

1.3 CONSISTENZE E VARIAZIONI

I dati delle tabelle contenute nel capitolo Risorse Umane, salvo ove diversamente indicato, riguardano tutte le società del Gruppo Telecom Italia (cfr. § Reporting).

La consistenza del personale al 31 dicembre 2012 è così ripartita:

Gruppo Telecom Italia

(unità)	31.12.2012	31.12.2011	Variazione
ITALIA	54.380	56.838	(2.458)
ESTERO	28.761	27.274	1.487
TOTALE PERSONALE A PAYROLL	83.141	84.112	(971)
PERSONALE CON CONTRATTO DI LAVORO SOMMINISTRATO	43	42	1
TOTALE PERSONALE	83.184	84.154	(970)
ATTIVITÀ NON CORRENTI DESTINATE AD ESSERE CEDUTE	-	-	-
TOTALE	83.184	84.154	(970)

Escludendo i lavoratori con contratto di lavoro somministrato, il personale di Gruppo presenta un decremento di 971 unità rispetto al 31 dicembre 2011.

La variazione può essere così dettagliata:

- uscita dal perimetro di consolidamento della società Matrix (253 unità);
- turnover netto in riduzione di 718 unità, così dettagliato per singola Business Unit:

(unità)	Entrate	Uscite	Variazione netta
DOMESTIC	958	3.030	(2.072)
BRASILE	5.793	4.710	1.083
ARGENTINA	1.340	889	451
OLIVETTI, MEDIA E ALTRE	130	310	(180)
TURNOVER	8.221	8.939	(718)

Telecom Italia S.p.A. (*)

(unità)	31.12.2012	31.12.2011	Variazione
TOTALE ORGANICO A PAYROLL	44.606	47.801	(3.195)

*

Anche nel 2012, come nel 2011, non ci sono lavoratori con contratto di lavoro somministrato.

Al 31 dicembre 2012 il personale a payroll di Telecom Italia S.p.A. è di 44.606 unità. Rispetto al 31 dicembre 2011 si registra un decremento complessivo di 3.195 unità dovuto a:

- uscita di 1.177 unità per il conferimento del ramo d'azienda Information Technology alla Società SSC ridenominata TI Information Technology;
- ingresso di 118 unità per fusione con la società TI Audit;
- saldo di 29 unità in uscita per passaggi infragruppo;
- turnover netto in riduzione di 2.107 unità, così dettagliato:

(unità)	Entrate	Uscite	Variazione netta
TURNOVER TELECOM ITALIA S.p.A.	297	2.404	(2.107)

Gruppo TIM Brasil

(unità)	31.12.2012	31.12.2011	Variazione
TOTALE ORGANICO A PAYROLL	11.622	10.539	1.083

La consistenza del personale del Gruppo TIM Brasil al 31 dicembre 2012 è pari a 11.622 unità.

Rispetto al 31 dicembre 2011 si registra un incremento di 1.083 unità dovuto a:

- 17 unità in ingresso da altre società del Gruppo;
- turnover netto in incremento di 1.066 unità, così dettagliato:

(unità)	Entrate	Uscite	Variazione netta
TURNOVER GRUPPO TIM BRASIL	5.776	4.710	1.066

Gruppo Telecom Argentina

(unità)	31.12.2012	31.12.2011	Variazione
TOTALE ORGANICO A PAYROLL	16.800	16.349	451

Escludendo i lavoratori con contratto di lavoro somministrato, la consistenza del personale del Gruppo Telecom Argentina, al 31 dicembre 2012, è pari a 16.800 unità.

Rispetto al 31 dicembre 2011 si registra un incremento di 451 unità dovuto a:

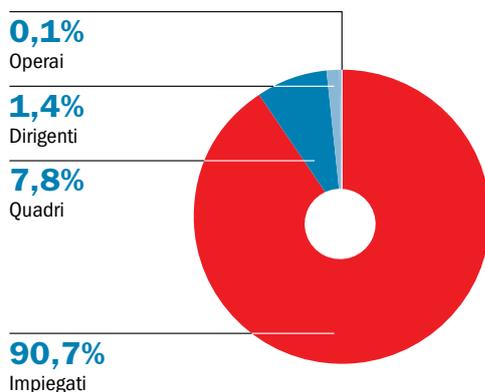
- turnover netto in incremento di 451 unità, così dettagliato:

(unità)	Entrate	Uscite	Variazione netta
TURNOVER GRUPPO TELECOM ARGENTINA	1.340	889	451

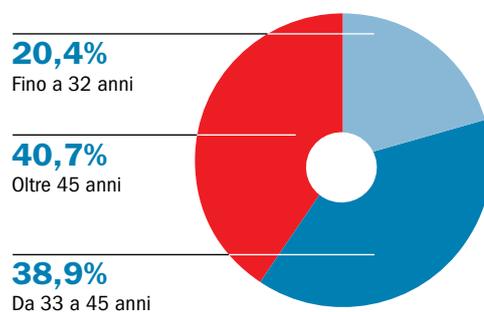
Caratteristiche del personale del Gruppo Telecom Italia

Il personale operante nel Gruppo Telecom Italia, al netto del personale con contratto di lavoro somministrato, ha le seguenti caratteristiche:

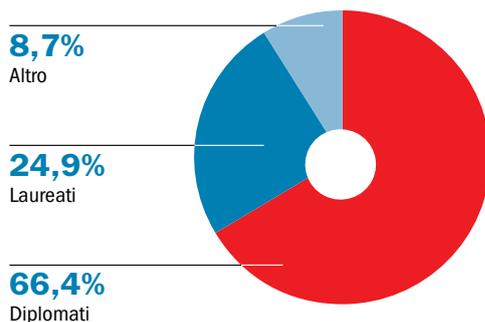
GRUPPO TELECOM ITALIA: ORGANICI DISTRIBUITI PER CATEGORIA PROFESSIONALE



GRUPPO TELECOM ITALIA: ORGANICI DISTRIBUITI PER CLASSI D'ETÀ

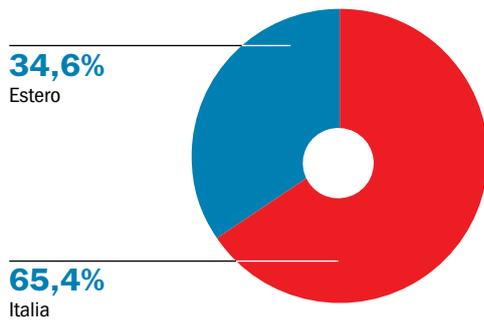


GRUPPO TELECOM ITALIA: ORGANICI DISTRIBUITI PER TITOLO DI STUDIO

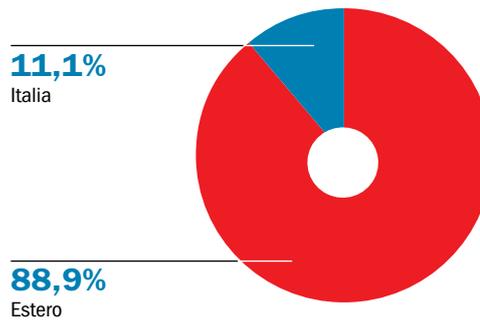


La distribuzione del personale per area geografica e le assunzioni effettuate nel Gruppo, al netto del personale con contratto di lavoro somministrato, sono le seguenti:

DISTRIBUZIONE DEL NUMERO DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO TELECOM ITALIA PER AREE GEOGRAFICHE



DISTRIBUZIONE DELLE ASSUNZIONI DEL GRUPPO TELECOM ITALIA PER AREE GEOGRAFICHE



Per ulteriori approfondimenti sulle caratteristiche del personale del Gruppo a livello di Business Unit si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

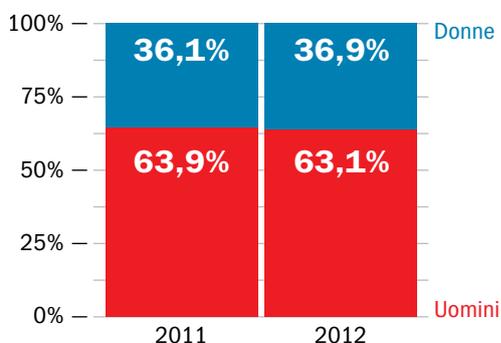
1.4 EQUITÀ DI GENERE

Nel 2012 la distribuzione degli uomini e delle donne è la seguente:

DISTRIBUZIONE UOMINI-DONNE

(unità)	31.12.2012	31.12.2011	Variazione
UOMINI	52.493	53.741	(1.248)
DONNE	30.648	30.371	277
TOTALE	83.141	84.112	(971)

DISTRIBUZIONE UOMINI-DONNE GRUPPO TELECOM ITALIA (2011-2012)



Nel corso del 2012 la percentuale delle donne dirigenti nel Gruppo Telecom Italia si attesta intorno al 16% e delle donne quadro al 27% del totale.

Per ulteriori approfondimenti sulla distribuzione uomini-donne a livello di Business Unit si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

1.5 PEOPLE CARING

Il Gruppo Telecom Italia nel corso degli anni ha sviluppato una serie di iniziative e di interventi a favore dei propri dipendenti per migliorare la qualità della vita lavorativa e dare supporto alle persone anche al di fuori dell'Azienda.

People Caring è la struttura creata da Telecom Italia per rispondere alle aspettative dei dipendenti su alcuni temi rilevanti, individuati attraverso un ascolto attivo, attuato sia on line (Intranet, community, posta elettronica) sia attraverso incontri e focus group.

I principali temi individuati sono:

- equilibrio tra vita lavorativa e tempo libero e supporto alle esigenze delle famiglie dei dipendenti;
- supporto alle iniziative di volontariato dei dipendenti;
- valorizzazione delle forme di diversità presenti nel contesto lavorativo attraverso attività e progetti.

Il progetto People Caring ha ottenuto il premio per la migliore comunicazione interna nell'ambito della Settimana della Cultura promossa da Confindustria (cfr. § [Comunicazione interna](#)).

Equilibrio tra vita lavorativa e tempo libero e supporto alle esigenze delle famiglie dei dipendenti

In Telecom Italia

- Parcheggi Rosa: per tutto il periodo lavorativo, fino all'inizio del congedo di maternità, viene riservato alle dipendenti il posto auto in tutte le sedi con parcheggi aziendali.
- Asili Nido: oltre ai 10 asili nido aziendali presenti presso le sedi di Roma (3), Torino, Milano, Ancona, Firenze, Napoli, Catanzaro e Palermo, sono state attivate 7 convenzioni con altrettanti asili esterni a Torino, Roma (5) e Padova. Per l'anno 2012-2013 sono state effettuate 396 iscrizioni.

- Prestiti mamme e papà: sono stati concessi 210 prestiti per i neo genitori con bambini sino a tre anni di età.
- Time saving:
 - › disbrigo pratiche: presenti 38 sportelli nelle sedi aziendali di Torino, Milano, Venezia, Padova, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Bari, Cagliari e Genova;
 - › area benessere: presente in alcune sedi aziendali a Padova e Roma ed è stata attivata una convenzione con una palestra a Palermo; è stato aperto uno Spazio Wellness a Napoli;
 - › lavanderia/calzoleria: servizio attivo a Milano e Roma (in 4 sedi);
 - › edicole: presenti in 3 sedi romane;
 - › convenzioni: attivate 47 offerte on line di prodotti e servizi derivanti da accordi di partnership, conclusi da 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: 68 erogati per l'acquisto/costruzione casa, 102 per lavori di ristrutturazione dell'abitazione e 393 per esigenze varie.
- Mobility manager: per agevolare i colleghi nel tragitto casa-lavoro è stata realizzata un'area "Intranet Mobility" per rispondere ai quesiti dei colleghi e fornire possibilità di utilizzo condiviso di autovetture (car pooling) in alcuni tra i maggiori centri urbani (Roma, Milano, Torino). Presso 15 sedi aziendali è attivo un servizio di navette con circa 315 corse giornaliere e 32 sedi sono state dotate di rastrelliere per le biciclette.
- Soggiorni:
 - › estivi tradizionali di 15 giorni destinati a bambini di età compresa fra i 6 e i 12 anni con 4.482 partecipanti presso 12 strutture;
 - › estivi tematici di 14 giorni per ragazzi fra gli 11 e i 17 anni, dedicati allo studio della lingua inglese, alle attività sportive (calcio, tennis, vela, equitazione, volley, basket, canoa, ecc.), archeologiche e musico-teatrali, con 2.211 partecipanti presso 16 strutture;
 - › estivi tematici all'estero di 14 giorni per ragazzi fra i 15 e i 17 anni, presso 5 college in Inghilterra (3), Irlanda e Spagna, con 521 partecipanti.
- Borse di studio all'estero: sono state erogate borse di studio per ragazzi fra i 15 e i 17 anni per 100 soggiorni dedicati allo studio di altre lingue della durata di 4/6 settimane in estate (Irlanda, Finlandia, Spagna, Lettonia, Cina e Giappone) e per 20 soggiorni studio di un anno scolastico (Europa, Stati Uniti, Canada, Honduras, Costa Rica, Argentina, Brasile, Giappone, Cina, Hong Kong e India).
- Rimborso tasse universitarie: 288 i rimborsi effettuati per la tassa d'iscrizione al primo anno di università.
- Christmas Day: per i ragazzi fino a 10 anni il 19 dicembre si è svolta la visita negli uffici dei propri genitori; in 60 sedi oltre alla merenda sono stati distribuiti piccoli doni.
- 180 figli di dipendenti hanno avuto l'occasione di accompagnare per mano i campioni di Serie A TIM al loro ingresso in campo, vestiti con le divise da gioco.

**REALIZZATE NUMEROSE INIZIATIVE A FAVORE
DEI DIPENDENTI E DELLE LORO FAMIGLIE**

In Brasile

- Condizioni agevolate per l'apertura di conti correnti bancari, convenzioni varie e assicurazione sanitaria.
- "Happy day": il dipendente, nel giorno del suo compleanno, ha diritto a un giorno di ferie e, qualora sia in maternità, a un congedo di maternità interamente retribuito.
- "TIM apre le porte": si tratta dell'iniziativa annuale volta a far conoscere ai figli dei dipendenti l'ambiente di lavoro dei propri genitori.
- "Il domani senza limiti": è un programma che aiuta i figli dei dipendenti a scegliere la

propria carriera professionale grazie a seminari tematici e a incontri con alcuni dipendenti per capire come si svolge l'attività lavorativa.

- “Kit alimentare per bambini”: tutti gli impiegati che hanno bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 2 anni hanno la possibilità di richiedere un kit messo a disposizione gratuitamente dall'Azienda, che include alcuni alimenti specifici. Dietro prescrizione medica il kit può essere richiesto anche per bambini di età inferiore ai 6 mesi.

In Argentina

È proseguito lo sviluppo del programma “Equilibrio en Acción” che promuove la conciliazione tra lavoro e vita privata. La definizione delle iniziative da includere nel programma è stata concordata con un team di 95 “ambasciatori” provenienti da diverse aree di business e geografiche del Paese.

Le iniziative previste dal programma, per il quale Telecom Argentina ha ottenuto il premio “Verso un'impresa familiarmente responsabile (Hacia una empresa familiarmente responsable)” assegnato dalla Fondazione “Progetto genitori” (Proyecto Padres), sono raggruppate nelle seguenti categorie, che nel corso del 2012 si sono arricchite di nuove iniziative:

Categorie	Iniziative
Orario e organizzazione lavorativa	<ul style="list-style-type: none"> • Telelavoro, con quote riservate in caso di maternità e paternità • Permesso di paternità di 15 giorni per nascita/adozione • Equiparazione dello schema di ferie e permessi tra lavoratori compresi e non compresi nel contratto collettivo di settore • Una giornata di ferie per la festa della mamma con flessibilità in merito al godimento • Mezza giornata di ferie in occasione del compleanno dei dipendenti • Venerdì flessibile • Orario flessibile
Politiche di comunicazione e informazione interna	<ul style="list-style-type: none"> • Blog degli “ambasciatori” • Inserimento di articoli sull'equilibrio tra vita privata e lavorativa nella rivista interna bimestrale • Creazione del portale “Equilibrio en Acción”
Sviluppo personale	<ul style="list-style-type: none"> • Rafforzamento del programma di volontariato • Attivazione di una linea telefonica gratuita per l'assistenza ai dipendenti • Coaching per la maternità
Benefici economici	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto ai dipendenti con figli disabili • Convenzioni con agenzie di viaggi e con le università per percorsi universitari pre e post-lauream
Servizi per la famiglia	<ul style="list-style-type: none"> • Reintegro dei costi dell'asilo nido • Soggiorni per vacanze • Erogazione di borse di studio ai figli dei dipendenti
Sistemi di misura e controllo	<ul style="list-style-type: none"> • Rilevazione dell'efficacia delle misure adottate nell'ambito delle indagini del clima aziendale
Altre iniziative	<ul style="list-style-type: none"> • Promozione delle attività artistiche e degli hobby per i dipendenti • Venerdì senza riunioni dopo le ore 14.00 • Orientamento professionale • Counselling • Buone pratiche nella gestione della finanza personale

Supporto alle iniziative di volontariato dei dipendenti

In Telecom Italia

- Volontariato presso Dynamo Camp: è la prima struttura che permette ai bambini e ai ragazzi con patologie gravi o croniche di trascorrere, in assoluta sicurezza, momenti di gioco e divertimento a contatto con la natura. Nel corso del 2012 30 colleghi hanno trascorso due sessioni di volontariato presso la struttura, utilizzando giornate di permesso retribuito a copertura delle attività prestate presso il camp.
- “Navigare Insieme”: attività di assistenza nella navigazione on line degli over 60 presso palestre informatiche di 14 città italiane (cfr. § Comunità). I dipendenti che hanno aderito al bando interno e affiancato i volontari delle associazioni partner del progetto, hanno avuto a disposizione 40 ore di permesso retribuito distribuite nel corso di quattro mesi, comprensive degli spostamenti.
- Gruppo donatori Telecom: nel corso dell’anno il Gruppo ha organizzato 62 giornate nelle sedi di Bari, Milano, Napoli, Palermo, Roma, Torino.
- Iniziative di beneficenza: sono stati allestiti 88 banchetti in varie sedi aziendali.

In Brasile

Con il progetto “Cittadino senza frontiere” (Cidadão sem fronteiras), che nel corso del 2012 ha registrato un aumento del numero dei volontari del 55% rispetto al 2011 (in totale 358 volontari), TIM Brasil concede ai dipendenti un giorno libero all’anno per svolgere attività di volontariato presso organizzazioni scelte dai dipendenti o per partecipare ad azioni sociali promosse all’interno dell’Azienda.

In Argentina

- È proseguito il programma di coinvolgimento dei dipendenti (Red de Voluntarios) in iniziative di volontariato. Dal 2009, anno in cui è stato avviato, hanno partecipato 1.319 volontari in 135 progetti in 10 città (Buenos Aires, Córdoba, Salta, Rio Cuarto, Neuquén, Rosario, Resistencia, Corrientes, San Miguel de Tucumán y San Salvador de Jujuy) articolati in 4 linee principali di intervento:
 - › iniziative puntuali della durata di 1 o 2 giorni;
 - › iniziative di raccolta fondi interne all’Azienda: nel corso del 2012 sono state realizzate 2 campagne di donazione a sostegno di buone cause con trattenuta diretta in busta paga;
 - › iniziative in cui i volontari si inseriscono all’interno di programmi di organizzazioni non profit;
 - › iniziative di organizzazioni non profit presentate dai dipendenti che l’Azienda decide di sostenere con un contributo in denaro e con la partecipazione di volontari, monitorandone l’avanzamento.
- “Concorso delle iniziative di solidarietà” (Convocatoria de iniciativas solidarias): nel corso del 2012 è stata realizzata la terza edizione che ha visto la presentazione di 39 progetti da parte dei dipendenti, di cui 5 hanno ottenuto un premio monetario che ne consentirà l’implementazione. È stato nominato un Comitato di valutazione con rappresentanti interni, a cui sono stati affiancati un consulente esterno e un noto esperto del settore sociale.

Valorizzazione delle forme di diversità presenti nel contesto lavorativo attraverso attività e progetti

In Telecom Italia

Numerose le iniziative d’informazione e sensibilizzazione realizzate sul tema:

- è proseguita anche nel 2012 l’attività del Comitato Diversity composto da 35 colleghi rap-

Servizio di counselling

Per aiutare i colleghi ad affrontare i disagi psicologici di natura lavorativa e personale è attivo da fine 2010 un servizio di counselling svolto da psicologi professionisti nell'ambito del Centro People Caring. Dopo una fase di sperimentazione condotta in 4

regioni italiane, a partire dal 2013 il servizio è stato esteso a tutto il territorio nazionale. Al Centro si sono rivolti 142 colleghi: sono stati attivati 102 counselling e sono stati presi in carico 40 casi aziendali con piena soddisfazione dei dipendenti coinvolti.

- presentanti le diversità di genere, religione, età, orientamento sessuale, disabilità, etnia;
- è stata organizzata la tavola rotonda sulla “Diversità come ricchezza e opportunità” a cui hanno partecipato rappresentanti di varie associazioni/fondazioni (Sodalitas, ASPHI, Parks, ValoreD) e della Comunità Ebraica romana;
- è stata avviata la collaborazione con la Fondazione ASPHI sul tema dell'integrazione in Azienda delle persone diversamente abili;
- sono proseguite nel corso del 2012 le attività legate ai seguenti progetti:
 - › “Nuovamente in pista”: è stato elaborato un modello per gestire il rientro da lunghe assenze, indipendentemente dalle motivazioni (maternità, studio, malattia), per contribuire al miglioramento del clima organizzativo. La fase pilota, curata dal Consorzio Elis e relativa al monitoraggio del rientro in Azienda dalla maternità, si è protratta fino a settembre 2012, coinvolgendo 17 colleghe, 15 responsabili diretti e 11 key account attraverso la compilazione di questionari on line. Il report finale è previsto per la primavera del 2013;
 - › “Direzione Donna”: l'iniziativa mira alla valorizzazione della leadership al femminile per aumentare la rappresentanza dei talenti femminili in Telecom Italia e sostenerne attraverso azioni concrete la partecipazione alle dinamiche d'Impresa. Sono stati organizzati 9 incontri in altrettante città italiane;
 - › “Working Age”: è il laboratorio promosso da Sodalitas a cui Telecom Italia partecipa insieme ad altre aziende per affrontare il tema della gestione e della motivazione dei collaboratori di età diverse, soprattutto alla luce delle ultime disposizioni di legge in tema di pensioni;
 - › le attività di un gruppo di lavoro interno alla direzione Human Resources and Organization di Telecom Italia, istituito dallo scorso anno per elaborare proposte finalizzate alla valorizzazione dei colleghi senior.

LA DIVERSITÀ NEL CONTESTO LAVORATIVO È CONSIDERATA UN VALORE PER L'AZIENDA E UN'OPPORTUNITÀ DI SVILUPPO PER LE PERSONE

In Brasile

TIM ha condotto una campagna per promuovere la diversità attraverso strumenti di comunicazione interna e altre iniziative, tra cui i giochi olimpici aziendali (Olimpiadas TIM 2012). Si tratta di un campionato interno con 7 specialità sportive che è giunto alla terza edizione e ha l'obiettivo di favorire l'integrazione e promuovere l'identità e i valori aziendali. All'edizione 2012 hanno partecipato più di 2.700 dipendenti.

In Argentina

- Nell'ambito del “Programma sulla diversità e l'inclusione” è proseguita l'attività del Comitato per la diversità. Costituito da oltre 25 rappresentanti di diverse aree operative

con differenti livelli di responsabilità, ha l'obiettivo di promuovere l'inclusione in ambito lavorativo e di affermare il concetto di diversità come valore aziendale. Nel corso del 2012 il Comitato ha tenuto 7 incontri, di cui 4 dedicati alla diversità di genere, nei quali sono state presentate le linee di azione per l'anno in corso e valutati i progressi rispetto al programma triennale di sviluppo adottato l'anno precedente.

- È stato lanciato un corso in ambito universitario rivolto ai dipendenti di Telecom Argentina sul tema "Diversità e inclusione" articolato in 4 moduli: "Verso un concetto di diversità e la sua gestione organizzativa", "Diversità generazionale", "Diversità di Genere" e "Diversità e abilità speciali". Sempre in ambito universitario, in collaborazione con il Centro Anna Frank, è stato realizzato un workshop articolato in diversi incontri per riflettere sulla coesistenza nella diversità, identificare esperienze personali e di gestione manageriale, generare uno spazio di interscambio culturale per ripensare le modalità di collaborazione e le relazioni interpersonali, al fine di realizzare un ambiente di lavoro migliore.

Per quanto riguarda le altre attività a favore di dipendenti e dei loro familiari aventi carattere culturale o ricreativo, finalizzate a prestazioni sanitarie o al rimborso di spese mediche (CRALT, ASSILT, ASSIDA) si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

1.6 SVILUPPO

In Telecom Italia

"Human Capital Development" è il nuovo sistema di sviluppo progettato con l'obiettivo di:

- valorizzare l'energia e il talento delle persone, a prescindere dalla loro età e collocazione organizzativa;
- assicurare a ciascuno un feedback costante sul valore delle performance espresse;
- consentire una partecipazione diretta alla costruzione del proprio percorso di carriera in Azienda.

Il nuovo sistema è composto da due nuovi strumenti:

- "Individual Performance Feedback", il sistema di valutazione delle prestazioni rinnovato che ha l'obiettivo di favorire il dialogo tra capo e collaboratore attribuendo una maggiore rilevanza al feedback e alla valutazione qualitativa, in ottica di sviluppo della persona e di miglioramento della sua performance. Il focus è sui comportamenti messi in campo e non sulle attività svolte. Il processo, avviato dalla metà di ottobre, ha coinvolto oltre 49 mila persone del Gruppo Telecom Italia.
- "Participated Development", articolato in 4 sezioni:
 - › Talent Survey: ciascuna persona potrà indicare chi, tra i colleghi e i responsabili (anche non della propria funzione), considera un "talento", specificandone le caratteristiche attraverso la scelta di comportamenti distintivi osservati sul campo. Le persone individuate come talenti saranno poi "certificate" e coinvolte in diverse tipologie di attività di valorizzazione;
 - › Succession Survey: tutti i responsabili potranno segnalare chi tra i non responsabili, a loro avviso, è spendibile su ruoli manageriali e chi tra i responsabili dello stesso livello può ricoprire ruoli più complessi. Si potranno specificare le caratteristiche manageriali attraverso la scelta di comportamenti distintivi osservati sul campo. Le persone identificate saranno poi "certificate" e proposte per percorsi di sviluppo;
 - › Professional Identity: ciascuna persona, compilando il proprio profilo professionale/personale sulla personal page Intranet (a partire da gennaio 2013), renderà visibili

e disponibili alla comunità aziendale le proprie competenze, in modo diretto e senza intermediazioni;

- › Willingness to Change: ciascuna persona potrà indicare le proprie aspettative professionali e la propria disponibilità a cambiare lavoro/sede a fronte di concrete opportunità.

A dicembre il Participated Development è stato avviato in via sperimentale su circa 10 mila persone, relativamente alle fasi di Talent Survey, Succession Survey e Willingness to Change.

Sono proseguite le attività di assessment a livello di Gruppo per la valutazione del potenziale di quadri e impiegati. Sono state realizzate 45 sessioni che hanno coinvolto 256 persone. La realizzazione degli assessment, regolamentata da specifiche linee guida, è affidata alla società del Gruppo HR Services S.r.l. che ha conseguito la certificazione ISO 9001. Il processo di assessment è proseguito anche per i manager con l'obiettivo di valutarne la prontezza a ricoprire posizioni organizzative di maggior ampiezza. Nel 2012 sono state coinvolte 31 persone raggiungendo complessivamente il 30% della dirigenza.

In Brasile

Sono stati sviluppati vari sistemi di assesment con l'obiettivo di mappare il potenziale di tutti i dipendenti dell'Azienda, identificando punti di forza e aree di miglioramento per poter orientare le attività di sviluppo. Per i dettagli sugli strumenti di valutazione e sviluppo utilizzati si rinvia al sito telecomitalia.com.

È proseguito il programma "Talento senza confini" avviato lo scorso anno con l'obiettivo di attrarre e trattenere i migliori talenti. Si rivolge a giovani professionisti, dinamici e creativi, a cui viene data l'opportunità di accedere a percorsi professionali di carriera accelerati e differenziati.

In Argentina

Nel primo semestre del 2012 è stata implementata una nuova piattaforma più flessibile e di più semplice utilizzo per l'applicativo "Gestione delle carriere" (Gestión del Desempeño).

Il piano di lavoro 2012 si è basato sulle seguenti azioni:

- formazione in aula per i dirigenti di secondo livello;
- formazione in aula per i principali clienti;
- e-learning per il resto dei valutatori;
- azioni di comunicazione (articoli su riviste interne, e-mail informative).

È proseguito il programma "Bacino di talenti" che ha l'obiettivo di individuare i dipendenti in grado di garantire un contributo qualitativamente elevato nel tempo al business dell'Azienda. Nel 2012 oltre 175 persone sono state coinvolte nelle attività di valutazione individuali o in quelle dell'assessment center.

1.7 SELEZIONE

In Telecom Italia

Telecom Italia nel corso del 2012 ha confermato la propria presenza nei principali Career Day italiani, partecipando a numerose occasioni di incontro tra aziende e università su tutto il territorio nazionale e a eventi specifici presso le facoltà dei principali atenei italiani, con

l'obiettivo di presentare le nuove iniziative sul mercato del lavoro volte all'inserimento di giovani in Azienda.

Sono in corso di realizzazione i seguenti progetti:

- “The Day Before” ha preso avvio nel 2011, d'intesa con le Organizzazioni Sindacali e a valle di accordi stipulati con gli atenei di interesse, con l'obiettivo di coniugare avviamento al lavoro e conseguimento del titolo di studio per studenti universitari. Il progetto prevede l'inserimento di 200 laureandi in discipline tecniche ed economiche nella società partecipata Telecontact Center (TCC) e 200 laureandi in discipline tecniche nella funzione Technology e Open Access di Telecom Italia. I giovani, assunti con un contratto di apprendistato di 18 mesi, partecipano al programma formativo erogato dall'Azienda per lo sviluppo di competenze utili a rivestire futuri ruoli manageriali. Al termine del periodo di apprendistato Telecom Italia si è impegnata a confermare l'assunzione di 100 ragazzi che saranno destinati a operare nelle diverse strutture del Gruppo.
- Attraverso il finanziamento di 95 borse di dottorato di ricerca assegnate alle più importanti scuole presenti nel panorama accademico nazionale, Telecom Italia intende contribuire al mantenimento di un dialogo costruttivo e concreto tra aziende e mondo universitario. Attualmente sono 27 le ricerche industriali avviate con i partner universitari e il contributo di 66 giovani dottorandi. Nel secondo semestre si è conclusa la fase di assegnazione di ulteriori 20 progetti di ricerca a nuovi partner universitari e la fase di attribuzione delle rimanenti 29 borse. Al termine del triennio di corso i giovani ricercatori, oltre ad avere conseguito il prestigioso “PhD”, potranno avere un'opportunità di inserimento in Azienda.
- Sono entrati nella fase di stage in Azienda i tre Corporate Master, rivolti a ingegneri ed economisti che riguardano:
 - › Innovazione e ICT, con focus specifico sulla progettazione e gestione di servizi di nuova generazione e sul cloud computing, in collaborazione con l'Università Federico II di Napoli;
 - › Business Innovation & ICT Management presso il MIP, Politecnico di Milano;
 - › Innovazione di reti e servizi nel settore ICT, in collaborazione con il Politecnico di Torino, giunto ormai alla VI edizione.
- Proseguono le numerose partnership con università di prestigio attraverso l'erogazione di borse di studio e stage su tematiche inerenti l'innovazione, i sistemi di ICT, il mondo delle Tlc e dei media, l'antitrust, la security, i temi di general management e di diritto del lavoro. Nel 2012 circa 187 ragazzi, provenienti dalle principali università italiane, hanno iniziato uno stage nelle strutture del Gruppo.
- Prosegue il progetto “Leader del Futuro” in collaborazione con The European House - Ambrosetti e la Federazione Nazionale Cavalieri del Lavoro, che prevede l'erogazione da parte di Telecom Italia di 5 borse di sviluppo e merito. Due dei cinque borsisti, unitamente alla frequenza del programma di incontri formativi e sessioni di coaching a cura di Ambrosetti, hanno svolto un'esperienza di stage presso le strutture del Gruppo.
- A livello internazionale Telecom Italia, in collaborazione con l'Università di Trento, ha assegnato 6 borse di dottorato sullo studio del comportamento umano a partire dai modelli di utilizzo del web e della telefonia mobile (“Human behavior understanding from mobile phones data and web usage patterns”).

**REALIZZATE IMPORTANTI INIZIATIVE
PER L'INSERIMENTO IN AZIENDA
DI GIOVANI QUALIFICATI**

In Brasile

I principali programmi di selezione portati avanti nel 2012 sono stati:

- “Giovane Apprendista” (Jovem Aprendiz): promuove la formazione di giovani tra i 16 e i 24 anni per un loro potenziale impiego in tutte le aree dell'Azienda. Per i minorenni viene

- invece attivato un percorso di formazione amministrativa per prepararli all'ingresso nel mondo del lavoro. Il programma ha registrato 268 partecipanti nel 2012.
- “Talenti senza Frontiere” (Talentos sem Fronteiras): ha l'obiettivo di ricercare sul mercato giovani neolaureati per costruire una squadra di talenti da formare e sviluppare al fine di costituire il management aziendale del futuro. Alla fine del 2012 sono stati assunti 18 giovani talenti inseriti in aree strategiche del business.
 - “Stage senza Frontiere” (Estágio sem Fronteiras): seleziona stagisti di talento con l'obiettivo di offrire ai giovani universitari un'opportunità di sviluppo differenziata e di preparazione al mercato del lavoro, nonché di accrescere la possibilità di un loro inserimento definitivo in Azienda e di un eventuale accesso al progetto “Talenti senza Frontiere”. Nel 2012 TIM ha selezionato 256 giovani.

In Argentina

In Telecom Argentina e Telecom Personal sono stati diversificati e ottimizzati gli strumenti di ricerca di profili esterni con l'ausilio di head hunter (per il 30%) e di personale dedicato interno all'Azienda (per il 70%). Nel corso del 2012 è proseguito il ricorso ai social network e alla collaborazione con le università per entrare in contatto con i profili richiesti. La ricerca e la selezione dei candidati è stata facilitata dal ricorso a un software integrato la cui implementazione era stata già avviata nel secondo semestre del 2011.

1.8 FORMAZIONE

Nel Gruppo sono state realizzate nel 2012 oltre 2,2 milioni di ore formazione per costi complessivi pari a oltre 27 milioni di euro. Il 75,5% del personale ha partecipato ad almeno un intervento formativo. Si riportano di seguito i dati riepilogativi sulla formazione erogata nel Gruppo Telecom Italia.

FORMAZIONE PER CATEGORIE PROFESSIONALI

	ORE				
	Ore totali (n.)	Ore procapite (n.)	Partecipazioni (*) (n.)	Partecipanti (n.)	Coverage (%) (**)
TOTALE	2.276.006	27,4	356.858	62.760	75,5%
DIRIGENTI	45.563	37,9	4.618	1.029	85,5%
QUADRI	151.305	23,3	16.266	4.482	69,0%
IMPIEGATI	2.079.138	27,6	335.974	57.249	75,9%

*

Indica il numero complessivo di partecipazioni a momenti formativi nelle diverse forme previste (aula, on line, training on the job).

**

Il coverage si riferisce al dato percentuale di partecipanti rispetto alla consistenza, cioè quante risorse in % hanno partecipato ad almeno un evento formativo rispetto al numero di risorse per singola categoria (dirigenti, quadri, impiegati).

In Telecom Italia

La formazione in Azienda è principalmente indirizzata verso:

- la trasformazione culturale d'impresa, attraverso piani di supporto alla gestione dei cambiamenti organizzativi;
- lo sviluppo delle competenze individuali, attraverso piani personalizzati;
- le riqualificazioni/riconversioni professionali per l'acquisizione e il rafforzamento di competenze strategiche in coerenza con le evoluzioni organizzative;
- il rispetto dei principi etici e di compliance dichiarati dall'Azienda (per es. sostenibilità, etica, D.Lgs. 231, rispetto della privacy).

I care myself

Il progetto, avviato a fine 2010, offre ai dipendenti l'opportunità di iscriversi gratuitamente a uno dei corsi di laurea delle facoltà di giurisprudenza, economia, ingegneria, scienze della comunicazione, psicologia e lettere dell'Università Telematica Internazionale Uninettuno, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo del patrimonio di conoscenze e competenze extra-professionali. Anche i costi d'iscrizione per gli anni

successivi al primo sono a carico dell'Azienda per chi supera almeno il 50% dei crediti previsti dall'ordine degli studi. L'iniziativa, condivisa con le principali Organizzazioni Sindacali di settore - SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILCOM-UIL, ha ottenuto un notevole successo con 2.050 partecipanti attivi nel 2012 che hanno anche la possibilità di interagire tramite un blog dedicato al progetto sull'Intranet aziendale.

Per informazioni in merito alle ulteriori iniziative formative attuate in Telecom Italia e per quelle relative a Brasile e Argentina si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

1.9 PROGETTI E ATTIVITÀ DI ASCOLTO

Gli strumenti di cui i dipendenti dispongono in Azienda per esprimere la propria voce in modo formale e informale sono numerosi.

In Telecom Italia, in TIM Brasil e in Telecom Argentina i dipendenti possono effettuare una serie di segnalazioni di carattere informale a vari indirizzi di posta elettronica dedicati, ottenendo risposte tempestive su servizi richiesti e temi segnalati.

In un'organizzazione complessa la comunicazione unilaterale non è più sufficiente a sostenere logiche di coinvolgimento e di valorizzazione del pensiero. Per questo motivo è in atto una progressiva "conversione" dai canali tradizionali di comunicazione verso forme più innovative, ispirate a logiche Web 2.0 che favoriscono la bilateralità, lo scambio e il confronto tra i componenti della comunità aziendale. In tal senso Intranet e il portale rappresentano strumenti fondamentali in quanto sono in grado di raggiungere tutti, di fornire informazioni e di attivare momenti di "ascolto" formali e informali, come l'analisi di clima, i blog, le comunità virtuali aperte. In questo modo vengono stimolati il confronto e il dibattito su tematiche interne legate al business e su temi più generali di attualità, compresi quelli ambientali e sociali, rendendo disponibili canali strutturati per la raccolta di contributi e proposte. Tra questi il progetto Archimede che dal 2008 premia ogni anno le migliori idee innovative e realizzabili al fine di ottimizzare i processi e i servizi offerti, raccogliendo

proposte dalle persone direttamente coinvolte nei processi operativi. Dal 2012 l'ambito operativo del progetto è stato esteso da Open Access ai negozi sociali, al customer care fisso e mobile, alle strutture di Network Operations e Technical Infrastructures e sono stati realizzati alcuni road show territoriali per migliorare il livello di conoscenza del progetto in Azienda.

Segnalazioni al preposto al controllo interno di Telecom Italia

In ottemperanza all'art. 7 del Codice Etico e di Condotta si applica a tutte le società del Gruppo Telecom Italia la procedura "Gestione delle segnalazioni", pubblicata su Intranet e aggiornata nel corso del 2010. La procedura, gestita dal preposto al controllo interno di Telecom Italia, garantisce la ricezione, l'analisi e il trattamento di segnalazioni di problematiche in materia di sistema di controllo interno, informativa societaria, frodi o altre materie (violazioni del Codice Etico e di Condotta, pratiche di mobbing, furti, security, ecc.). Le segnalazioni, inoltrate in qualsiasi modo (cartaceo, elettronico, fax, numero verde), possono essere fatte da dipendenti (incluso il top management), collaboratori, consulenti, prestatori di lavoro, nonché terzi in rapporti d'affari con il Gruppo. Ogni segnalazione è oggetto di analisi; gli esiti dell'istruttoria svolta sui casi segnalati sono trasmessi al Vertice della Società, agli organi di controllo preposti e alle altre funzioni aziendali di volta in volta interessate, nella piena garanzia della tutela delle persone che hanno effettuato le segnalazioni (per ulteriori informazioni sulle attività svolte dal preposto al controllo interno [cfr. § Azionisti/Corporate Governance](#)).

1.10 COMUNICAZIONE INTERNA

In Telecom Italia

Nel corso del primo semestre è stata completata la rilevazione di clima in Italia con un questionario on line erogato a tutta la popolazione del Gruppo e sono stati svolti alcuni focus group a cui ha partecipato un campione di dipendenti, finalizzati ad approfondire le principali evidenze emerse. La partecipazione alla rilevazione di clima in Italia è stata del 67%, in crescita rispetto all'edizione del 2010 (60,5%) in tutte le funzioni e in tutte le aziende del Gruppo. La soddisfazione generale su scala da 1 a 10 si attesta a 7,25, confermando sostanzialmente il dato di 7,23 del 2010 (sempre su scala da 1 a 10).

SI CONFERMA IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RILEVATO NELLA PRECEDENTE ANALISI DI CLIMA

Oltre a quelli già esistenti, sono stati attivati 8 nuovi blog tematici per le singole funzioni, relativi a progetti aperti a tutti i dipendenti su argomenti riguardanti la società, la sperimentazione, la qualità, la ricerca, la passione fotografica, i social network, la diversità, il sostegno a distanza di bambini, la donazione di sangue e altri temi. I blog aziendali hanno registrato complessivamente 29.368 accessi per 2.920 utenti unici.

Nel mese di novembre è stato assegnato a Telecom Italia il premio per la migliore comunicazione interna per le attività di People Caring nell'ambito della nona edizione del "Premio Aretê", promosso da Nuvolaverde con Confindustria e ABI e patrocinato da numerose associazioni, fondazioni e istituzioni.

La manifestazione, aperta ad aziende, enti e istituzioni, premia attività e progetti di comunicazione responsabile ispirati a valori di trasparenza, correttezza, sensibilità e attenzione verso i consumatori e gli utenti. La premiazione è avvenuta a Roma nell'ambito della Settimana della Comunicazione d'Impresa di Confindustria.

Telecom Italia si è aggiudicata inoltre il premio “Employer Branding Awards 2012” per aver raggiunto il secondo posto nella classifica della Lundquist, la società che valuta la migliore comunicazione on line dell’employer branding a livello Italia ed Europa, analizzando oltre 100 tra le maggiori società quotate e non.

Per incontri interni risulta ormai consolidata la modalità della convention multimediale, con la presenza nei luoghi fisici (gli auditorium e le grandi sale meeting) di un numero contenuto di persone e l’interazione con una vasta platea virtuale costituita dai colleghi connessi dalla propria postazione di lavoro attraverso il video-streaming. I partecipanti alle convention multimediali inviano le domande ai relatori prima e nel corso dell’incontro, interagiscono sugli argomenti, forniscono feedback costruttivi nei blog, forum e virtual network. Una modalità di incontro in linea con le esperienze di interazione e di coinvolgimento che l’Azienda sta sperimentando attraverso una presenza sempre più diffusa e capillare sui social media. La modalità on line assicura anche la fruibilità in differita dei diversi contenuti e persegue l’obiettivo di minimizzare le emissioni di gas serra evitando gli spostamenti di persone sul territorio.

In particolare a luglio è stata realizzata la terza edizione della e.convention “Parli@mone” in cui il Vertice e il top management hanno dialogato con le persone di Telecom Italia. Nel corso dell’evento sono stati presentati i risultati della rilevazione di clima, per la prima volta in diretta video-streaming a tutta la popolazione aziendale, a cura di SDA Bocconi che ha supportato il processo di rilevazione.

Sono state inoltre realizzate due sessioni di Twitter Time con l’AD, una sulle nuove iniziative per il mercato del lavoro, l’altra sull’accordo stipulato con il Ministero dell’Ambiente per il contenimento del carbon footprint di Telecom Italia, rappresentato prevalentemente dalle emissioni di gas serra generate dai consumi di energia elettrica. Entrambe le sessioni sono state trasmesse in video-streaming in diretta a tutta la popolazione aziendale.

È proseguito il programma della Scuola di Relazioni Industriali che prevede, oltre ad attività formative, l’organizzazione di un convegno annuale che nel 2012 ha avuto come oggetto “La società che cambia. Le traiettorie e il governo delle trasformazioni. Il ruolo dei corpi intermedi”, e tre edizioni della monografia “Conversazioni”.

È proseguito il programma della Scuola di Relazioni Industriali che prevede, oltre ad attività formative, l’organizzazione di un convegno annuale che nel 2012 ha avuto come oggetto “La società che cambia. Le traiettorie e il governo delle trasformazioni. Il ruolo dei corpi intermedi”, e tre edizioni della monografia “Conversazioni”.

In Brasile

Sono state promosse attività di comunicazione interna dedicate alla salute e sicurezza, all’ambiente, alle attività di volontariato e alla promozione dell’integrazione interna tra cui, per esempio, la terza edizione dei giochi olimpici aziendali (cfr. § People Caring).

In Argentina

È attivo NeoTV, un canale di contenuti multimediali che trasmette programmi in streaming in tutte le sedi aziendali su temi che includono la salute, la presentazione dei team di lavoro e le evoluzioni del business aziendale. Nel corso del 2012 sono stati prodotti 3 nuovi programmi:

- “Leader in Azione” (Líderes en Acción), un programma sulla leadership, la cultura e la comunicazione;
- “Canale” (Channel), la rivista del capitale umano, con una sintesi mensile delle attività del settore;

UTILIZZO DELLE CONVENTION MULTIMEDIALI PER FAVORIRE IL DIALOGO IN AZIENDA MINIMIZZANDO GLI SPOSTAMENTI SUL TERRITORIO E QUINDI LE EMISSIONI DI CO₂

- “La nostra gente” (Nuestra gente), un docu-reality con protagonisti i dipendenti dell’Azienda con i loro hobby e le loro attività ricreative.

È proseguito lo sviluppo di Tecotwitt, uno strumento simile a Twitter che consente a tutti i dipendenti di partecipare a discussioni su temi d’interesse. È stata sviluppata WikiTeco, un’applicazione 2.0 simile a Wikipedia, con contenuti originali e di interesse per il Gruppo, nel cui ambito è stata sviluppata un’“Enciclopedia Telecom” che raccoglie tutta la terminologia utilizzata nelle varie unità di business. I contenuti sono stati creati in modo collettivo e partecipativo. Una volta completata questa fase verrà lanciata una campagna di comunicazione per tutti i dipendenti del Gruppo con l’invito a utilizzarla e aggiornarla.

1.11 TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA

In Telecom Italia

Nel corso del 2012 sono proseguite o sono state avviate le seguenti attività:

- valutazione dello stress da lavoro correlato: è stata aggiornata la metodologia utilizzata ed esteso il coinvolgimento delle parti interessate. Il completamento della seconda valutazione preliminare relativa a gruppi omogenei di lavoratori ha evidenziato nella maggior parte dei contesti organizzativi livelli di rischio stress bassi, con l’eccezione del personale del customer care consumer e business e del personale tecnico di Technology dove sono state riscontrate situazioni a rischio medio. In questi ambiti è stata lanciata una nuova valutazione basata sull’utilizzo della metodologia aggiornata dall’INAIL e sul coinvolgimento ancora più ampio delle parti interessate, tra cui anche il medico coordinatore competente e tutti i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza che operano negli ambiti organizzativi interessati;
- è stata avviata la campagna “Sicuri, adesso” rivolta a tutti i dipendenti di Telecom Italia S.p.A., con l’obiettivo di diffondere conoscenza e consapevolezza sul tema. La campagna, che proseguirà fino al primo trimestre 2013, si articola in numerose iniziative, alcune delle quali prevedono il coinvolgimento dei familiari dei dipendenti in considerazione dell’importanza che il tema riveste anche nella sfera privata. Tra le principali attività realizzate vi sono:
 - › una survey rivolta a circa 25.000 colleghi per conoscere il livello di consapevolezza iniziale ed eventualmente tarare le iniziative future;
 - › una giornata dedicata alle prove d’esodo, condotta su 9 sedi aziendali distribuite su tutto il territorio nazionale, con il coinvolgimento del management che risiede nelle sedi;
 - › varie sessioni del corso di guida sicura, coinvolgendo i colleghi che per le loro attività lavorative utilizzano maggiormente le auto aziendali (tecnici e venditori);
 - › corsi di istruzione pediatrica, la cui partecipazione è aperta anche ai familiari dei dipendenti;
 - › una nuova versione del manuale “La sicurezza in tasca”, un prontuario della sicurezza destinato ai dipendenti che rispetto all’edizione 2008 risulta semplificato e arricchito con una sezione sullo stress da lavoro correlato.

In Brasile

In TIM Brasil tutti i dipendenti ricevono dopo l’assunzione una formazione in materia di salute e sicurezza in azienda. Nelle società del Gruppo sono state costituite 10 commissioni interne per la prevenzione degli infortuni sul lavoro (Internal Commissions for Prevention of Occupational Accidents - Cipas) con oltre 50 dipendenti dedicati. TIM ha costituito anche

un organico di 26 dipendenti distribuiti opportunamente su tutto il territorio brasiliano per lavorare sulle attività di prevenzione.

In Argentina

In materia di sicurezza sul lavoro è stato presentato il nuovo piano sui rischi professionali per il periodo 2012-2013 per le unità operative. Il piano è basato su controlli in campo, verifiche di conformità, indagini sugli incidenti, comitati interni di sicurezza sia per il personale assunto sia per quello a contratto. Sono stati consegnati manuali in materia di sicurezza nei call center e di sicurezza stradale. È proseguito il piano di controllo a domicilio delle condizioni dei telelavoratori. È iniziato il processo di rilevazione dei parametri fisici ambientali (rumore, illuminazione, ecc.) nei principali edifici aziendali, anche ai fini dell'identificazione e della mappatura dei rischi.

1.12 INFORTUNI

Il tema della sicurezza sul lavoro continua a essere oggetto di costante attenzione da parte del Gruppo e si concretizza principalmente nella verifica dell'applicazione delle misure di controllo del rischio e nell'impegno formativo volto a diffondere la logica del rispetto e della tutela nei confronti di se stessi e degli altri. Analoga attenzione è posta all'addestramento per le attività di esercizio e manutenzione degli impianti di Tlc che comportano la salita in quota (su pali, scale e tralicci) per l'acquisizione della giusta consapevolezza riguardo ai corretti comportamenti da tenere durante l'attività lavorativa. Un ulteriore sforzo formativo/addestrativo è stato indirizzato ai corsi di guida sicura, che nel 2012 hanno visto il coinvolgimento di circa 650 risorse portando a oltre 3.000 il numero complessivo dei colleghi formati sul tema.

Si riportano di seguito i dati sugli infortuni sul lavoro relativi a Telecom Italia S.p.A.:

	31.12.2012	31.12.2011
NUMERO INFORTUNI (ESCLUSI IN ITINERE)	577	657
INDICE DI GRAVITÀ(*)	0,15	0,29
INDICE DI FREQUENZA(*)	8,10	8,99
DURATA MEDIA IN ORE	97,46	114,14
INDICE DI IMPRODUTTIVITÀ(*)	0,94	1,25
INFORTUNI X 100 LAVORATORI	1,23	1,35

*

Gli indici di gravità, di frequenza e di improduttività rappresentano rispettivamente:

- i giorni convenzionali perduti per infortunio ogni mille ore lavorate
- gli infortuni per ogni milione di ore lavorate
- le ore perdute per infortunio ogni mille lavorate

L'attenzione dedicata dal Gruppo al tema ha determinato un generale miglioramento degli indici infortunistici rispetto all'anno precedente.

Si rimanda al sito telecomitalia.com per i principali indicatori sugli infortuni rilevati a livello di Gruppo nell'anno 2012.

1.13 RELAZIONI INDUSTRIALI

In Telecom Italia

Il 1° febbraio 2013 ASSTEL e le Organizzazioni Sindacali stipulanti hanno sottoscritto un'ipotesi di accordo per il rinnovo, a valere per il triennio 2012-2014, del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazioni. L'intesa entrerà in vigore dopo l'approvazione delle assemblee dei lavoratori, ovvero allo scioglimento della riserva da parte delle Organizzazioni Sindacali firmatarie.

Il 31 dicembre 2011 è terminata la vigenza del CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazioni. Nel primo semestre 2012 è stato avviato il percorso negoziale per il rinnovo, coordinato dall'Associazione di categoria ASSTEL.

Nel mese di gennaio è stato sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative il verbale di esame congiunto relativo alla modifica dei turni di lavoro in ambito Fixed Customer Operations Consumer – Servizio 187 commerciale. Il regime di orario condiviso, che presenta alcuni aspetti di miglioramento per gli operatori, risponde al modello di caring applicato nel servizio 187 commerciale, volto ad aumentare la soddisfazione del cliente.

Nel medesimo incontro le parti hanno sottoscritto un'importante intesa sul tema del benessere nei call center rivolta alle persone che operano nella funzione Fixed Customer Operations Consumer – Servizio 187 commerciale. Le parti hanno previsto una serie di azioni significative che riguardano la valorizzazione delle risorse, la formazione e l'aggiornamento del personale, la conciliazione vita-lavoro, l'ambiente di lavoro, l'organizzazione e i ritmi di lavoro. È stata inoltre dedicata particolare attenzione alla condizione delle lavoratrici gestanti, che potranno svolgere la loro attività lavorativa nell'arco di una fascia oraria agevolata.

IL TEMA DEL BENESSERE NEI CALL CENTER È STATO OGGETTO DI UN'INTESA RAGGIUNTA CON LE OO. SS.

In tale contesto l'Azienda ha inoltre concesso al suddetto personale la possibilità di fruire dei permessi a recupero (c.d. mamma e papà), estendendo la fascia d'età dei figli fino agli 11 anni (rispetto ai vigenti 8).

Entrambe le intese sono state raggiunte in seguito a un confronto ampio e approfondito, svolto anche nell'ambito di specifiche commissioni paritetiche in cui Azienda e Sindacato hanno esaminato in senso generale le proposte e le iniziative sulle tematiche successivamente condivise.

Nel corso del primo semestre 2012 sono stati condivisi e sottoscritti con le Organizzazioni Sindacali numerosi accordi per la realizzazione di percorsi formativi. Il ruolo determinante della formazione nei processi di riconversione, di riqualificazione nonché di prevenzione dell'obsolescenza professionale, costituisce, fra gli altri, l'elemento costante dell'applicazione delle linee guida definite con l'accordo del 4 agosto 2010.

Nell'ambito dell'iniziativa "The Day Before" avviata lo scorso anno, finalizzata a favorire l'incontro tra il mondo accademico e quello del lavoro, il 15 febbraio è stata sottoscritta l'intesa con le Organizzazioni Sindacali per l'estensione del progetto agli atenei delle città di Firenze e Pisa.

Nel mese di marzo è stata raggiunta l'intesa per la costituzione e il funzionamento delle

nuove Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU) e dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) in Telecom Italia S.p.A.

Le parti hanno convenzionalmente individuato 25 unità produttive prendendo come riferimento le articolazioni organizzative di Telecom Italia S.p.A., costituite da strutture operative su base territoriale e staff su base pluri-regionale.

Il 31 dicembre 2011 è terminata anche la vigenza dell'accordo relativo al premio di risultato; non potendo procedere alla negoziazione di un nuovo premio durante la trattativa per il rinnovo del primo livello di contrattazione, Telecom Italia ha scelto di riconoscere l'apporto dei lavoratori all'andamento economico e produttivo aziendale attraverso l'erogazione di un importo indifferenziato per livello contrattuale, riferito al periodo 1° gennaio - 30 giugno 2012.

Nel mese di giugno è stato raggiunto uno specifico accordo con le Rappresentanze Sindacali in tal senso.

Sempre nel mese di giugno, nell'ambito di un incontro dedicato, il Vertice aziendale ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali le linee guida del Piano industriale 2012-14 di Telecom Italia Domestic.

I contenuti della presentazione sono stati oggetto di un approfondito confronto. Telecom Italia proseguirà anche nel 2013 e nel 2014 la sua politica di controllo dei costi con un focus continuo sul miglioramento dell'efficienza, attivando tavoli di confronto con le Organizzazioni Sindacali. Allo stesso tempo, insieme ai Sindacati, verificherà che il Governo assicuri le condizioni per il completamento del piano di ammortizzatori sociali, previsto dall'accordo firmato con il Ministero dello Sviluppo Economico e con il Ministero del Lavoro il 4 agosto del 2010.

Nel rispetto della vigente disciplina legislativa in materia di trasferimenti di azienda, Telecom Italia S.p.A. ha esperito la prevista procedura con le RSU interessate, in merito al conferimento del proprio ramo d'azienda in via esclusiva a Shared Service Center (SSC) S.r.l. relativo all'"Information Technology" e alla funzione Human Resources and Organization Information Technology, con efficacia dal 1° novembre 2012. I rapporti di lavoro sono stati trasferiti senza soluzione di continuità da Telecom Italia S.p.A. a Telecom Italia Information Technology S.r.l. (a seguito della modifica della denominazione di SSC).

Telecom Italia ha assunto concreti impegni a tutela dei lavoratori che hanno lasciato l'Azienda entro il 31 dicembre 2012 per mobilità (su base volontaria e secondo il criterio della non opposizione in base agli accordi vigenti) qualora gli stessi, a seguito delle modifiche legislative, si trovassero nella condizione di non raggiungere il diritto alla pensione; le garanzie offerte dall'Azienda prevedono, al termine del periodo di collocazione in mobilità, la riassunzione dei suddetti lavoratori con contratto a tempo determinato, alle medesime condizioni economiche e inquadramentali in essere all'atto della cessazione, per il periodo necessario all'acquisizione dei requisiti pensionistici secondo le vigenti norme di legge. Sul tema, nel mese di ottobre, sono state sottoscritte importanti intese con le Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative per Telecom Italia S.p.A., Telecom Italia Sparkle S.p.A. e SSC S.r.l.

Per informazioni sulle relazioni industriali relative a Telecontact Center, TI Sparkle, TI Media, Olivetti, Brasile e Argentina si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

1.14 POLITICA DI REMUNERAZIONE

La politica retributiva del Gruppo si fonda su logiche di composizione del pacchetto retributivo individuale finalizzate a garantire il corretto bilanciamento della componente fissa e della componente variabile, in funzione degli obiettivi strategici e della politica di gestione dei rischi aziendali.

L'architettura che ne consegue è volta, da un lato a salvaguardare l'identità e l'integrazione del Gruppo (unitarietà) e dall'altro a garantire il rispetto della diversità dei mercati di riferimento (differenziazione), in modo da supportare la competitività e le performance dell'Azienda, assicurare il coinvolgimento del personale e garantire correttezza ed equità interna.

La componente fissa della remunerazione apprezza l'ampiezza e la strategicità del ruolo ricoperto, misurate attraverso un sistema di valutazione delle posizioni che utilizza metodologie riconosciute e certificate a livello internazionale, nonché le caratteristiche individuali e le competenze possedute.

La retribuzione variabile a breve termine è finalizzata a supportare il raggiungimento degli obiettivi aziendali annuali.

Gli obiettivi sono fissati con riferimento a indicatori di natura quali-quantitativa, rappresentativi e coerenti con le priorità strategiche e di Piano industriale, misurati secondo criteri predefiniti e oggettivi.

Le linee guida per l'applicazione della politica meritocratica del 2012 hanno previsto:

- il raffreddamento della dinamica della retribuzione fissa, a eccezione di risorse con competenze chiave e dei casi in cui il posizionamento retributivo è significativamente al di sotto dei riferimenti di mercato;
- un focus su strumenti di una tantum, secondo logiche di sempre crescente selettività;
- una significativa rivisitazione delle politiche di incentivazione variabile a breve termine (MBO) che ha riguardato sia i meccanismi di funzionamento sia l'individuazione dei destinatari. Al sistema MBO, a partire dal 2012, è stato affiancato un nuovo sistema di incentivazione rivolto alla popolazione professional, con la finalità di perseguire un maggiore allineamento con le performance complessive dell'Azienda.

Nel 2012, in continuità con la struttura di incentivazione a lungo termine rolling avviata nel 2011, Telecom Italia ha lanciato un nuovo ciclo LTI (Long Term Incentive) esteso al top management e alla c.d. dirigenza selezionata con esclusione del Vertice esecutivo, che è stato approvato dall'Assemblea del 15 maggio 2012.

Nella pagina seguente si riportano i principali obiettivi, suddivisi per stakeholder, assegnati al management aziendale al fine di assicurare che gli aspetti relativi alla sostenibilità siano tenuti in adeguata considerazione nel processo decisionale.

Stakeholder di riferimento	Obiettivi oggetto di incentivazione	% di manager (ai quali si applica l'obiettivo)
Clienti	• Customer satisfaction	97%
	• Qualità del servizio erogato	7%
	• Qualità del servizio percepita dai clienti consumer e business	97%
	• Qualità del servizio percepita dagli altri operatori nazionali di telefonia fissa e mobile	1%
Risorse Umane	• Salute e sicurezza dei dipendenti	} 1%
	• Programmi di formazione e crescita professionale	
	• Attività di welfare (People Caring) e benessere per i dipendenti	
Ambiente	• Consumi di materiali, energia	4%
Azionisti e Istituzioni	• Qualità e tempestività dell'informativa societaria	1%
Comunità	• Organizzazione di manifestazioni ed eventi corporate	} 2%
	• Qualità di iniziative/progetti corporate	

SIGNAL





L'importanza di un'informazione corretta verso tutti

2. AZIONISTI

2.1 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, la comunicazione con il mercato e gli investitori avviene nel rispetto dei criteri di trasparenza, correttezza, chiarezza e parità di accesso all'informazione, assicurando parità di trattamento a tutte le categorie di azionisti nel rispetto dei vincoli statutari. La comunicazione all'esterno delle informazioni è disciplinata da apposite procedure interne, in linea con la normativa applicabile.

La Società ha attivato canali di ascolto dedicati agli azionisti, agli obbligazionisti e agli altri stakeholder interessati ad avere informazioni sui dati finanziari e non finanziari dell'Azienda (cfr. § [Comunicazione finanziaria](#)).

2.2 STAKEHOLDER E LORO ASPETTATIVE

La funzione Investor Relations gestisce quotidianamente le relazioni con gli stakeholder di riferimento: investitori istituzionali e retail, obbligazionisti, investitori socialmente responsabili, analisti finanziari e analisti del credito.

Le loro aspettative comuni riguardano:

- la conferma degli obiettivi comunicati al mercato attraverso il Piano strategico;
- il rafforzamento del posizionamento nei mercati in cui il Gruppo opera;

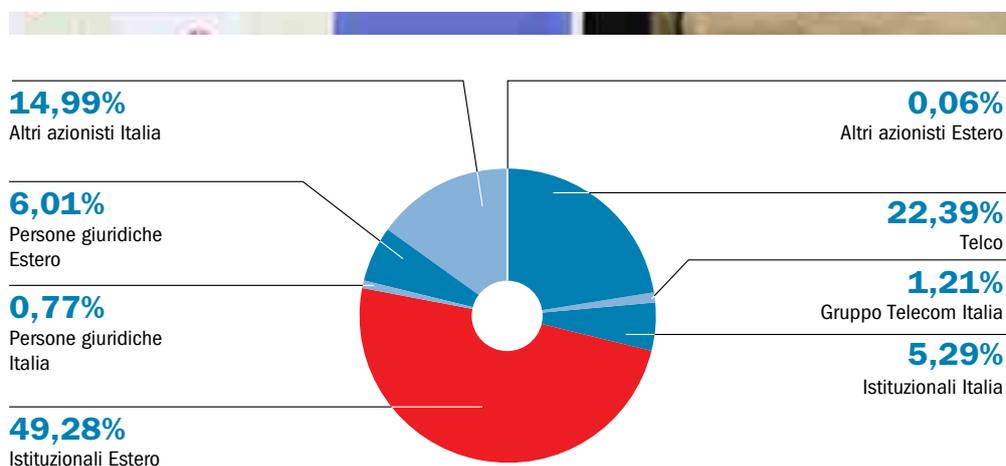
• la certezza di ricevere un riscontro tempestivo e efficace alle richieste di informazioni. Anche le aspettative espresse dalle singole categorie di stakeholder sono oggetto di particolare considerazione:

Stakeholder	Esigenze
Investitori istituzionali e retail	<ul style="list-style-type: none"> • Buona performance finanziaria e operativa della società • Total shareholder return positivo (performance borsistica del titolo e dividendi distribuiti) • Buona reputazione dei brand del Gruppo • Coinvolgimento nelle attività e iniziative intraprese dal Gruppo
Investitori socialmente responsabili	<ul style="list-style-type: none"> • Attenzione agli impatti sociali e ambientali del business aziendale e alla governance del Gruppo • Total shareholder return positivo • Buona reputazione dei brand del Gruppo
Obbligazionisti e analisti del credito	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilità della remunerazione dell'investimento • Certezza del rimborso del debito in scadenza • Mantenimento del merito di credito
Analisti finanziari	<ul style="list-style-type: none"> • Contatto diretto, anche con il management del Gruppo, sui temi rilevanti per il business aziendale

20

Fonte: Libro dei Soci al 31 dicembre 2012 integrato da comunicazioni ricevute e da altre informazioni a disposizione.

Si riporta di seguito la composizione del capitale azionario al 31 dicembre 2012⁽²⁰⁾.



2.3 COMUNICAZIONE FINANZIARIA

Nel corso del 2012 la Società ha organizzato conference call trimestrali, road show all'estero, incontri presso le sedi istituzionali del Gruppo (reverse road show) e partecipazioni a conferenze di settore. Durante questi eventi sono stati incontrati oltre 300 investitori a cui si aggiungono i contatti diretti e le conversazioni telefoniche che il team Investor Relations gestisce con frequenza quotidiana.

Le risposte al mercato finanziario da parte del Gruppo sono basate su criteri di rilevanza, sensibilità dell'informazione, congruenza e attualità rispetto alla struttura del Gruppo e alle azioni intraprese per il raggiungimento dei target del Piano strategico.

La comunicazione finanziaria tiene in considerazione anche le esigenze degli investitori legati al Socially Responsible Investing (SRI), che privilegia le aziende attente agli aspetti etici, sociali e ambientali, oltre che agli aspetti economici. La comunicazione verso questa categoria di investitori, gestita di concerto con la struttura Group Sustainability, è sviluppata attraverso contatti individuali e la partecipazione a eventi dedicati.

Sul fronte dei rapporti con gli azionisti individuali (retail) - attualmente oltre 450 mila possessori di azioni ordinarie - la strategia di Telecom Italia punta ad aumentare i canali di comunicazione per rispondere in modo efficace e rapido alle richieste sulla performance del titolo e, più in generale, sul Gruppo. Le segnalazioni e gli spunti emersi dal dialogo con gli investitori retail vengono raccolti e comunicati al top management.

Il Club degli azionisti "TI Alw@ys ON" (telecomitaliaclub.it) è stato avviato nel 2006 come luogo di incontro virtuale tra l'Azienda e i suoi investitori individuali. Tuttavia il Club è aperto anche a chi non è azionista del Gruppo e la sola iscrizione allo stesso permette di ottenere gli stessi servizi gratuiti riservati agli azionisti, ossia:

- SMS alert, che informa ogni giorno circa 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 FTSE/Mib.
- Report di borsa settimanale, inviato ogni lunedì mattina, riassume l'andamento della settimana chiusa il venerdì precedente.
- Newsletter trimestrale, che contiene i principali messaggi tratti dai comunicati stampa pubblicati in occasione del rilascio dei risultati di periodo del Gruppo.

Oltre a questi servizi Telecom Italia dedica agli azionisti la "Guida dell'azionista individuale", un documento di approfondimento sul Gruppo disponibile su semplice richiesta e reperibile sul sito web.

Per quanto riguarda la comunicazione finanziaria on line, il sito Internet telecomitalia.com viene costantemente aggiornato. Telecom Italia ha conseguito per il secondo anno consecutivo il primo posto assoluto nelle classifiche "KWD Webranking 2012" italiana ed europea redatte da KWD, divisione digitale di Hallvarsson & Halvarsson, società svedese che valuta e premia le società quotate più attente alla comunicazione corporate e finanziaria sul web (cfr. § Introduzione/Altri riconoscimenti).

"TI ALW@YS ON" È IL LUOGO DI INCONTRO VIRTUALE TRA L'AZIENDA E I SUOI INVESTITORI INDIVIDUALI

2.4 RISK MANAGEMENT

Per assicurare un approccio globale alla gestione del rischio, il Gruppo Telecom Italia ha adottato un processo di Enterprise Risk Management (ERM), ispirato all'ISO 31000. Si tratta di uno strumento di governance del rischio aziendale attraverso il quale viene realizzata l'identificazione, la valutazione e la gestione dei rischi.

Alla base del sistema vi è il Comitato di Gruppo Risk Management che è presieduto e coor-

dinato dal responsabile della funzione Administration, Finance and Control ed è composto:

- dall'Amministratore Delegato Domestic o Director Presidente di TIM Brasil o Direttore Generale Esecutivo di Telecom Argentina o Presidente di Telecom Italia Media, in relazione alle tematiche trattate;
- dai responsabili delle funzioni Legal Affairs, Human Resources and Organization, Security e dal Business Support Officer;
- dal Group Compliance Officer;
- dal responsabile della funzione Risk Management di Administration, Finance and Control, che svolge la funzione di supporto al coordinamento del Comitato;
- dai responsabili di altre funzioni, coinvolti in relazione alle specifiche tematiche trattate.

Il Comitato si riunisce con cadenza trimestrale (o in relazione a specifiche esigenze) e ha lo scopo di garantire il governo del processo di gestione dei rischi di Gruppo, finalizzato a garantire la continuità operativa del business aziendale. Il processo adottato prevede:

- la definizione e aggiornamento delle policy per il corretto funzionamento del processo di gestione dei rischi;
- l'analisi preventiva del contesto interno ed esterno al Gruppo;
- la valutazione del profilo di rischio da parte del management, inteso come scostamento rispetto agli obiettivi strategici posti nel piano triennale;
- la mappatura dei rischi con focus specifico su quelli ritenuti più significativi;
- la valutazione, per i rischi più significativi (top risk), del livello di maturità nella loro gestione e la costituzione di gruppi di lavoro interfunzionali definiti dal comitato di Risk Management per l'implementazione di piani di azioni (action plan) di mitigazione dedicati e di key risk indicators di controllo;
- la valutazione del livello di maturità del processo di gestione dei rischi a livello di singola impresa.

A partire dal 2013 l'aggiornamento del profilo di rischio potrà essere effettuato con periodicità trimestrale, anziché annuale, a discrezione del Comitato di Gruppo di Risk Management.

2.5 CORPORATE GOVERNANCE

Premessa

Il sistema di corporate governance di Telecom Italia, articolato secondo il modello tradizionale, è in linea con i principi contenuti nel Codice di Autodisciplina redatto dal Comitato per la corporate governance di Borsa Italiana (consultabile al link borsaitaliana.it). La Società alla fine del 2012 ha abrogato il proprio codice interno, ritenuto ormai obsoleto, e ha adottato alcuni Principi di autodisciplina, che derogano e/o integrano il quadro delle regole applicabili con riferimento a compiti e funzionamento degli organi sociali, rinviando per il resto a principi e criteri del Codice di Borsa Italiana (edizione dicembre 2011).

Rispetto al Codice interno previgente, i nuovi Principi di autodisciplina:

- ribadiscono le responsabilità del Consiglio di Amministrazione (CdA), con maggior focus sul sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- semplificano l'elencazione delle operazioni strategiche, soggette a deliberazione preventiva consiliare, precisando che trattasi di elencazione esemplificativa;
- confermano i principi di funzionamento del Consiglio, introducendo il principio di calendarizzazione delle agende di lungo periodo;

- confermano la presenza di un Lead Independent Director e di tre comitati interni al CdA: Comitato Esecutivo, Comitato per le nomine e la remunerazione, Comitato per il controllo e i rischi (che va a sostituire, integrandone le attribuzioni, il Comitato per il controllo interno e per la corporate governance);
- trasferiscono dal Comitato per il controllo interno e per la corporate governance al Comitato per le nomine e la remunerazione la tematica della valutazione annuale del CdA;
- introducono specifici richiami alle procedure volte ad assicurare il rispetto degli impegni assunti verso le authorities brasiliane e argentine per assicurare la “separatezza” rispetto a Telefónica nella gestione delle controllate sudamericane del Gruppo;
- rinnovano integralmente la disciplina del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

Sono stati soppressi gli articoli riguardanti la gestione delle informazioni societarie, le operazioni con parti correlate, le assemblee e i rapporti con gli investitori e i soci.

I Principi di autodisciplina sono consultabili sul sito Internet della Società all'indirizzo telecomitalia.com, sezione Governance – canale Sistema di Governance/Codici.

Nel mese di giugno 2012 il CdA ha rivisto la Procedura per la gestione delle operazioni con parti correlate (approvata nel novembre 2011). Gli interventi di revisione - suggeriti sulla scorta del primo anno di applicazione della disciplina – hanno comportato una serie di modifiche di chiarimento, senza modifiche sull'impianto autorizzativo e sulle competenze istruttorie in vigore. Anche la nuova Procedura per la gestione delle operazioni con parti correlate è disponibile sul sito Internet della Società all'indirizzo telecomitalia.com, sezione Governance – canale Sistema di Governance/Procedure.

Nel mese di dicembre poi il CdA ha avviato un iter di revisione dei documenti di governance della Società, focalizzandosi in particolare sul Codice etico e di condotta e sul Modello Organizzativo ex D.Lgs. n. 231/2001. Per quanto riguarda il Codice etico, è stato definito un percorso per step successivi, che ha portato a una prima integrazione a dicembre 2012 del testo vigente con pochi interventi mirati, con l'obiettivo di procedere poi, entro il 2013, a una rivisitazione generale del documento. Gli interventi sul Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, adottati nel gennaio 2013, hanno comportato il recepimento dei nuovi reati presupposto di corruzione tra privati e induzione indebita a promettere o dare utilità a pubblico ufficiale/incaricato di pubblico servizio, con conseguente rivisitazione degli schemi di controllo. Nel frattempo era stata già adottata una specifica policy in materia di pratiche anticorruzione, quale quadro sistematico di riferimento in materia di divieto di pratiche corruttive (dicembre 2012).

Di seguito si riporta un estratto della Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari dell'esercizio 2012 di Telecom Italia S.p.A. (di seguito Relazione), il cui testo integrale è pubblicato nella sezione Governance del sito telecomitalia.com.

Informazioni sugli assetti proprietari

Si rinvia al testo integrale della Relazione per le informazioni relative a:

- a) Struttura del capitale sociale
- b) Restrizione al trasferimento di titoli
- c) Partecipazioni rilevanti nel capitale
- d) Titoli che conferiscono diritti speciali di controllo
- e) Partecipazione azionaria dei dipendenti

- f) Restrizioni al diritto di voto
- g) Accordi tra azionisti
- h) Clausole di change of control
- i) Deleghe ad aumentare il capitale sociale e autorizzazioni all'acquisto di azioni proprie
- j) Attività di direzione e coordinamento

Compliance

Telecom Italia è una società per azioni con sede in Italia soggetta alla disciplina nazionale e comunitaria. Inoltre,

- in relazione alla quotazione delle sue azioni alla Borsa Italiana e di alcune sue obbligazioni alla borsa del Lussemburgo, è tenuta a ottemperare alle corrispondenti regolamentazioni;
- nella qualità di foreign issuer, registrato presso la US Securities and Exchange Commission e quotato presso il New York Stock Exchange, è soggetta alla normativa statunitense.

Come indicato in Premessa, Telecom Italia aderisce al Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana e adegua il proprio sistema di corporate governance alle best practices nazionali e internazionali in materia.

Le controllate strategiche di Telecom Italia ricomprendono:

- le società del Gruppo TIM Brasil, di cui la holding Tim Participações S.A. è società di diritto brasiliano, quotata localmente nonché registrata presso la US Securities and Exchange Commission e quotata presso il New York Stock Exchange;
- le società del Gruppo Telecom Argentina, controllate tramite Sofora Telecomunicaciones S.A. e Nortel Inversora S.A., società tutte di diritto argentino. Nortel Inversora S.A. e Telecom Argentina S.A. sono quotate localmente, registrate presso la US Securities and Exchange Commission e quotate presso il New York Stock Exchange.

La struttura di Corporate Governance di Telecom Italia non è influenzata dalle disposizioni di legge cui sono soggette Tim Participações S.A. e Telecom Argentina S.A.

Peraltro, in ottemperanza ai provvedimenti dell'autorità per le telecomunicazioni brasiliane Anatel (31 ottobre 2007, 7 luglio 2009 e 8 novembre 2011) e all'accordo stipulato il 28 aprile 2010 tra Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) e soci di Telco (al quale è intervenuta la società TIM Brasil Serviços e Participações S.A., che ha assunto una serie di obbligazioni in nome proprio e delle società del Gruppo) Telecom Italia si è dotata di apposite procedure volte a formalizzare la separazione tra le attività del Gruppo Telecom Italia e del Gruppo Telefónica nel mercato delle telecomunicazioni brasiliano. Un'analoga procedura è stata adottata per assicurare l'ottemperanza agli impegni assunti dal Gruppo verso la CNDC argentina, volti a mantenere la separazione e l'indipendenza tra i gruppi Telefónica e Telecom Italia nelle attività svolte in Argentina. Le citate procedure sono consultabili sul sito Internet telecomitalia.com, sezione Governance – canale Sistema di Governance/Procedure.

Consiglio di Amministrazione

Nomina e sostituzione

Ai sensi dell'art. 9 dello Statuto sociale il CdA (composto da un minimo di 7 a un massimo di 19 Consiglieri, di cui gli esponenti del genere meno rappresentato sono almeno

un terzo del totale, con arrotondamento, in caso di numero frazionario, all'unità superiore) è nominato sulla base di liste presentate da aventi diritto di voto che complessivamente posseggano almeno lo 0,5% del capitale ordinario ovvero la diversa misura richiesta dalla Consob. Con Delibera n. 18452 del 30 gennaio 2013 la Consob ha fissato detta quota nell'1%. Le liste che contengano un numero di candidati pari o superiore a 3 debbono assicurare la presenza di entrambi i generi, così che i candidati del genere meno rappresentato siano almeno un terzo del totale, con arrotondamento, in caso di numero frazionario, all'unità superiore.

Dalla lista che ha ottenuto il maggior numero di voti (c.d. Lista di Maggioranza) 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 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, fermo il rispetto dei requisiti di legge in ordine alla presenza di almeno un Consigliere espresso da una lista priva di collegamenti con i soci che hanno presentato o votato la Lista di Maggioranza e almeno due Consiglieri in possesso dei requisiti d'indipendenza stabiliti dalla legge per i componenti il Collegio Sindacale. Per la nomina degli Amministratori, per qualsiasi ragione non nominati ai sensi del procedimento descritto, l'Assemblea delibera con le maggioranze di legge.

Qualora la composizione dell'organo collegiale derivante dal voto di lista non consenta il rispetto dell'equilibrio tra i generi, gli ultimi eletti della Lista di Maggioranza del genere più rappresentato decadono nel numero necessario ad assicurare l'ottemperanza al requisito, e sono sostituiti dai primi candidati non eletti della stessa lista del genere meno rappresentato. In mancanza di candidati del genere meno rappresentato all'interno della Lista di Maggioranza in numero sufficiente a procedere alla sostituzione, l'Assemblea integra l'organo con le maggioranze di legge, assicurando il soddisfacimento del requisito. In occasione del primo rinnovo del CdA successivo all'Assemblea del 15 maggio 2012, la quota da riservare al genere meno rappresentato è limitata a un quinto del totale, con arrotondamento, in caso di numero frazionario, all'unità superiore.

Il CdA si è dotato di una procedura per la pianificazione della successione degli Amministratori esecutivi, al fine di assicurare la disponibilità nel tempo di una rosa di possibili sostituti, con riferimento ai casi di cessazione anticipata rispetto alla ordinaria scadenza del mandato. Il CdA è responsabile dell'esistenza e dell'efficacia del Piano di successione, di cui affida l'impostazione, l'aggiornamento e il monitoraggio al Comitato per le nomine e la remunerazione, in stretto raccordo con la struttura aziendale competente alla gestione delle risorse umane. Anche gli Amministratori esecutivi partecipano all'implementazione del processo.

Nella riunione del CdA del 7 febbraio 2013, il Comitato per le nomine e la remunerazione ha presentato un rapporto sulle attività effettuate in materia di successione nell'esercizio precedente.

Nel Piano viene previsto che, al verificarsi della necessità di sostituzione anticipata di un Amministratore Esecutivo, il Comitato per le nomine e la remunerazione formula senza indugio una raccomandazione che trasferisce al Presidente o, in mancanza, al Vice Presidente del CdA, in vista delle determinazioni da assumersi dal plenum consiliare.

Il CdA nella propria scelta è tenuto a considerare i suggerimenti e le proposte del Comitato per le nomine e la remunerazione, ma non è da queste vincolato.

In particolare, i candidati indicati dal Comitato sono esaminati in apposita audizione, con

LA NOMINA DEI COMPONENTI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AVVIENE ATTRAVERSO IL SISTEMA DEL "VOTO DI LISTA"

la partecipazione di un minimo di tre Consiglieri, di cui almeno uno indipendente. Se si dovessero verificare fatti imprevisti che creino un vuoto nell'esercizio dei ruoli degli Amministratori esecutivi, secondo le norme dello Statuto e coerentemente con il modello organizzativo in atto, è previsto che, nel caso di cessazione del Presidente – Amministratore Delegato, il ruolo di Presidente del CdA viene assunto dal Vice Presidente, mentre le sue deleghe gestionali vengono automaticamente assunte dall'Amministratore Delegato. Nel caso di cessazione dell'Amministratore Delegato le sue deleghe vengono automaticamente assunte dal Presidente Amministratore Delegato.

All'avvicinarsi della scadenza naturale del mandato consiliare, nella consapevolezza dei limiti intrinseci del ruolo e delle responsabilità del CdA in carica rispetto al suo proprio rinnovo, il Comitato per le nomine e la remunerazione formula una raccomandazione sul profilo dei candidati per il rinnovo delle cariche esecutive, che viene fatta oggetto di illustrazione e discussione in sede consiliare.

Composizione

L'Assemblea del 12 aprile 2011 ha determinato in 15 il numero dei componenti il CdA e in 3 esercizi (fino all'Assemblea convocata per l'approvazione del Bilancio al 31 dicembre 2013) la durata del mandato. È stato altresì autorizzato il proseguimento da parte dei Consiglieri delle attività indicate nei rispettivi curricula vitae, con svincolo dal divieto di concorrenza ai sensi dell'art. 2390 c.c.

Per informazioni in merito alle liste presentate e ai componenti del CdA si rinvia al testo integrale della Relazione, in cui sono riportate anche le condizioni di incompatibilità con lo svolgimento di tale incarico previste dai Principi di Autodisciplina di Telecom Italia.

I curricula vitae dei componenti l'organo amministrativo sono disponibili sul sito Internet telecomitalia.com, sezione Governance - canale Consiglio di Amministrazione.

Ruolo del Consiglio di Amministrazione

Nel corso del 2012 si sono tenute dodici riunioni del CdA; agli Amministratori è stata trasmessa, con la tempestività compatibile con le circostanze del caso (di regola: il venerdì precedente il giorno di tenuta della riunione), la documentazione volta a consentire una partecipazione informata ai lavori.

Quando richiesto dagli argomenti trattati, sono stati invitati a partecipare alle riunioni esponenti del management aziendale o consulenti esterni, che hanno assicurato il necessario supporto tecnico-professionale.

La durata media delle adunanze è stata di circa 3 ore. La percentuale di presenze è stata del 90,33% (98,50% per gli Amministratori indipendenti). Le riunioni previste per l'anno 2013 sono 13, di cui 4 già svolte.

I Principi di Autodisciplina di Telecom Italia riservano al Consiglio un ruolo d'indirizzo e supervisione strategica, perseguendo l'obiettivo primario della creazione di valore per l'azionista in un orizzonte di medio-lungo periodo, tenendo altresì conto dei legittimi interessi dei restanti stakeholder.

Al CdA fa carico in particolare la responsabilità complessiva del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, inclusa la definizione della natura e del livello di rischio compatibile con gli specifici obiettivi strategici dell'impresa.

Ferma l'applicazione del Codice di Borsa Italiana, ai sensi dei Principi di autodisciplina, incidono notevolmente sull'attività della Società e del Gruppo, e come tali sono soggetti a deliberazione consiliare:

- gli accordi con competitors che per l'oggetto, gli impegni, i condizionamenti, i limiti che ne possono derivare incidano durevolmente sulla libertà delle scelte strategiche imprenditoriali;

- gli investimenti e i disinvestimenti di valore superiore a 250 milioni di euro e comunque gli atti di acquisto e disposizione di partecipazioni, ovvero di aziende o rami di azienda che abbiano rilevanza strategica nel quadro della complessiva attività imprenditoriale; le operazioni che possono comportare, nel loro svolgimento o al loro termine, impegni e/o atti di acquisto e/o disposizione di tale natura o portata;
- l'assunzione di finanziamenti per importi superiori a 500 milioni di euro, 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 che possono comportare, nel loro svolgimento o al loro termine, impegni e/o atti di tale natura e portata;
- 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.

La completezza delle informazioni a disposizione degli Amministratori non esecutivi e del Collegio Sindacale rappresenta condizione essenziale per il corretto esercizio delle competenze e delle responsabilità di direzione, indirizzo e controllo delle attività della Società e del Gruppo. La valutazione dell'andamento della gestione è basata su un flusso informativo continuativo verso Amministratori non esecutivi e Sindaci, coordinato dal Presidente del CdA, che all'uopo si avvale del Segretario del CdA e General Counsel della Società. Essa avviene di volta in volta nel corso delle diverse riunioni e specificamente, con confronto dei risultati conseguiti con gli obiettivi di budget, in sede di esame delle relazioni finanziarie e dei dati mensili di avanzamento.

Il CdA ha valutato 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 e i rischi.

Il CdA ha determinato la remunerazione del Presidente esecutivo e dell'Amministratore Delegato nonché la suddivisione del compenso globale, deliberato dall'Assemblea, spettante ai membri del Consiglio: cfr. la Relazione sulla remunerazione approvata in data 7 marzo 2013.

Anche per il 2012 è stata effettuata, come ogni anno a partire dal 2005, l'autovalutazione della dimensione, della composizione e del funzionamento del Consiglio e dei suoi Comitati. La board review è stata svolta internamente mediante compilazione di un questionario on line, elaborato dagli uffici sotto la supervisione del Comitato per le nomine e la remunerazione, contenente una serie di domande sulle tre componenti dell'autovalutazione previste dal Codice di auto-disciplina di Borsa Italiana: dimensione, composizione, funzionamento.

Le risultanze dei questionari sono state discusse prima in Comitato per le nomine e la remunerazione e poi nel plenum consiliare, soffermandosi sul profilo del funzionamento, commentandone punti di forza (qualità del dibattito e del contributo istruttorio dei comitati interni) e aree di miglioramento (essenzialmente: esigenza di una diversa organizzazione dei lavori, per consentire un'adeguata discussione di tutte le tematiche presenti in agenda, che stentano a essere approfondite nonostante la frequenza e la durata delle riunioni).

**ANCHE NEL 2012 È STATA EFFETTUATA
L'AUTOVALUTAZIONE DELLA DIMENSIONE
DELLA COMPOSIZIONE E DEL
FUNZIONAMENTO DEL CONSIGLIO
E DEI SUOI COMITATI**

Come ormai è prassi, il CdA ha concluso l'esercizio definendo una serie di azioni concrete, funzionali al superamento delle debolezze riscontrate, peraltro con giudizio non unanime, emergendo valutazioni difformi a seconda del background e dell'expertise dei singoli Amministratori.

In coerenza con i nuovi Principi di autodisciplina, è stata definita una calendarizzazione di lungo periodo per l'esame di assetti organizzativi e gestione rischi, oltre che per il processo di pianificazione strategica, confermando il ricorso a momenti di approfondimento extraconsiliari di preparazione e istruttoria, soprattutto rispetto a tematiche di scenario, così da rendere più agevole ed efficace il dibattito in riunione. Nel contempo sarà arricchita l'offerta a Consiglieri e Sindaci di opportunità formativo-informative sull'evoluzione di un'industria che si caratterizza per la rapida trasformazione tecnologica (in questo senso, già nel 2012 si è svolta una serie di workshop con testimonianze manageriali e contributi esterni).

Nel corso del 2012 i Consiglieri hanno partecipato a specifici incontri con il management e/o con consulenti esterni, finalizzati a fornire loro un'adeguata conoscenza del settore di attività in cui opera la Società, delle dinamiche aziendali e della loro evoluzione. Sono state organizzate colazioni di lavoro con il management, workshop sulle nuove tecnologie, incontri formativo-informativi in vista delle riunioni strategiche; si sono tenuti due off site rispettivamente dedicati alle tecnologie e ai servizi.

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.

Il 13 aprile 2011, a valle del rinnovo deliberato dall'Assemblea del 12 aprile 2011, il CdA ha nominato Presidente esecutivo (Chairman and Chief Executive Officer) Franco Bernabè, Vice Presidente Aldo Minucci e Amministratore Delegato (Managing Director and Chief Operating Officer) Marco Patuano.

Al Presidente sono stati attribuiti, oltre alla rappresentanza legale della Società, come per Statuto, e a tutti i poteri, da esercitarsi con firma singola, necessari per compiere gli atti pertinenti all'attività sociale nelle sue diverse esplicazioni,

- il governo complessivo del Gruppo, ivi incluso il coordinamento dell'attività dell'Amministratore Delegato, e la definizione delle linee di indirizzo strategico dell'Impresa;
- la responsabilità delle operazioni straordinarie e di finanza straordinaria da proporre al CdA.

All'Amministratore Delegato è stato attribuito, 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, il governo complessivo delle operazioni nazionali.

Inoltre gli Amministratori esecutivi (ciascuno rispetto all'area a esso delegata) sono incaricati dell'istituzione e del mantenimento del sistema di controllo interno (cfr. paragrafo "Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi" contenuto nel capitolo "Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi").

Al Vice Presidente sono stati conferiti la rappresentanza della Società, come per Statuto, in caso di assenza o impedimento del Presidente e – inizialmente – la delega in materia di funzionalità del sistema di controllo interno, intesa come rappresentanza per suo tramite del plenum del CdA nei confronti delle funzioni di controllo.

Il Vice Presidente nella riunione consiliare del 1° agosto 2012 ha rinunciato a detta delega; il Consiglio ha pertanto deliberato di mantenere ferme le scelte organizzative e di

governance riguardanti l'internal audit e le strutture preposte alla compliance "alta" e trasversale, confermando, rispetto al Responsabile dell'Internal Audit, e stabilendo, rispetto al Group Compliance Officer e al Responsabile della funzione IT & Security Compliance, la dipendenza diretta dal plenum consiliare e quindi, al fine di assicurare effettività a detta dipendenza, di attribuire a un Amministratore non esecutivo il ruolo di raccordo fra il CdA e dette strutture di controllo.

Nella riunione del CdA dell'8 novembre 2012 tale ruolo è stato affidato al Consigliere Gabriele Galateri di Genola.

Dal 2008 è presente un Comitato Esecutivo, composto dagli Amministratori esecutivi (che ne assicurano il coordinamento con il management del Gruppo) e da Amministratori non esecutivi; Presidente del Comitato è il Presidente del CdA. Per la sua attuale composizione si rinvia al testo integrale della Relazione.

Come previsto dai Principi di autodisciplina della Società, 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 della Società, formulare pareri al CdA sul budget e sui piani strategici, industriali e finanziari della Società e del Gruppo oltre che sulle operazioni che, per loro natura, rilievo strategico, entità o impegni che possono comportare, abbiano incidenza notevole sull'attività della Società e del Gruppo e svolgere eventuali ulteriori compiti attribuiti dal CdA 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.

Al Comitato si applicano, in quanto compatibili, le regole di funzionamento previste per il CdA.

Nel corso del 2012 il Comitato ha tenuto due riunioni, con durata media di circa 2,3 ore. La percentuale di presenze è stata del 92,85% (100% per gli Amministratori indipendenti). Nel 2013 sono previste due riunioni, di cui una già tenuta.

Altri Consiglieri esecutivi

Si considerano Amministratori esecutivi il Presidente e l'Amministratore Delegato.

Amministratori indipendenti

Telecom Italia ha fatto propri i criteri stabiliti dal Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana per la qualificazione dell'indipendenza degli Amministratori. Sulla base delle informazioni rese dagli Amministratori risultano Consiglieri indipendenti Lucia Calvosa, Elio Cosimo Catania, Massimo Egidi, Jean Paul Fitoussi, Mauro Sentinelli e Luigi Zingales.

Il CdA, nella riunione del 7 marzo 2013, ha effettuato la verifica sui requisiti di indipendenza dei suoi componenti, constatando il rispetto dei requisiti di composizione dell'organo amministrativo (presenza di almeno due Consiglieri indipendenti alla stregua dei criteri stabiliti dalla legge per i Sindaci). Il Collegio Sindacale ha vigilato sulle attività di accertamento dei requisiti e sulla corretta applicazione dei criteri d'indipendenza.

Lead Independent Director

Lead Independent Director è il Consigliere Luigi Zingales.

Egli rappresenta il punto di riferimento e coordinamento delle istanze e dei contributi degli Amministratori indipendenti e in genere degli Amministratori non esecutivi. 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 CdA o la gestione dell'impresa, con possibilità di in-

IL LEAD INDEPENDENT DIRECTOR È IL PUNTO DI RIFERIMENTO DEGLI AMMINISTRATORI INDIPENDENTI E NE COORDINA LE ISTANZE E I CONTRIBUTI

vitare ai lavori esponenti del management del Gruppo. Nel corso del 2012 dette riunioni sono state otto, di solito svolte il giorno antecedente la riunione consiliare.

Ai sensi dei Principi di autodisciplina della Società, il Presidente del CdA 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.

È stata inoltre adottata una procedura per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni riguardanti la Società, con specifico riferimento alle informazioni privilegiate (consultabile sul sito telecomitalia.com, sezione Governance canale Sistema di Governance).

La procedura disciplina la gestione delle informazioni privilegiate relative a Telecom Italia, alle sue controllate non quotate e agli strumenti finanziari quotati del Gruppo e di essa sono destinatari tutti i componenti degli organi sociali così come i dipendenti e i collaboratori esterni che si trovino ad avere accesso a informazioni suscettibili di evolvere in informazioni privilegiate (c.d. informazioni market sensitive).

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 il registro delle persone aventi accesso alle informazioni privilegiate (artt. 152-bis e seguenti del Regolamento Emittenti).

Il CdA, nella riunione del 17 gennaio 2013, ha deliberato di avvalersi della facoltà di derogare agli obblighi di pubblicazione dei documenti informativi in caso di operazioni significative di fusione, scissione, aumento di capitale mediante conferimento in natura, acquisizione e cessione.

Comitati interni al Consiglio

All'interno del Consiglio sono costituiti, oltre al già citato Comitato Esecutivo, un Comitato per le nomine e la remunerazione e un Comitato per il controllo e i rischi (precedentemente denominato Comitato per il controllo interno e per la corporate governance), le cui funzioni sono descritte nei Principi di autodisciplina della Società.

Comitato per le nomine e la remunerazione

Il Comitato per le nomine e la remunerazione è composto da Amministratori non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti, fra cui almeno un Consigliere tratto da una lista di minoranza presentata a norma di Statuto. Almeno un membro del Comitato possiede adeguate competenze in materia finanziaria o di politiche retributive. Per la sua attuale composizione si rinvia al testo integrale della Relazione.

Alle riunioni del Comitato, che nell'espletamento delle proprie funzioni si avvale delle strutture della Società ovvero di consulenti esterni di sua scelta, partecipa il Presidente del Collegio Sindacale (o, in caso di sua impossibilità di intervenire, altro Sindaco da questi designato).

Il Comitato, che somma in sé compiti e responsabilità attribuite dal Codice di Borsa Italiana al Comitato nomine e al Comitato remunerazione, ai sensi dei Principi di autodisciplina della Società inoltre

- presidia il Piano di successione degli Amministratori esecutivi e monitora l'aggiornamento delle tavole di rimpiazzo del management aziendale, a cura degli Amministratori esecutivi;
- definisce modalità e tempi di effettuazione della valutazione annuale del CdA;
- propone i criteri di riparto del compenso complessivo annuo stabilito dall'Assemblea per l'intero Consiglio;
- svolge gli ulteriori compiti a esso attribuiti dal CdA.

Nel corso del 2012 il Comitato ha monitorato il deployment della politica di remunerazione per l'esercizio e istruito il ciclo 2013 delle misure d'incentivazione; ha avviato l'istruttoria in vista della riproposizione di un Piano di azionariato esteso alla generalità del personale dipendente (istruttoria conclusa nel 2013, con la formulazione della proposta all'Assemblea di aprile); ha definito le modalità realizzative della board evaluation 2012; ha presidiato il Piano di successione degli Amministratori esecutivi, estendendo la propria verifica alla funzionalità delle tavole di rimpiazzo della dirigenza strategica. Per ulteriori informazioni sull'operatività del Comitato in relazione alla politica di remunerazione aziendale 2013, si rinvia alla Relazione sulla remunerazione per l'anno 2012, consultabile sul sito Internet della Società all'indirizzo telecomitalia.com, sezione Governance - canale Remunerazione.

Delle diverse attività svolte il CdA è stato informato di volta in volta, in occasione della prima riunione successiva.

Il Comitato ha avuto la possibilità di accedere alle informazioni e alle funzioni aziendali necessarie per lo svolgimento dei suoi compiti. Non sono state assegnate al Comitato risorse finanziarie di ammontare predeterminato ma lo stesso ha avuto la possibilità di attivare autonomamente consulenti esterni (Sandro Catani di Ambrosetti), che non intrattengono con la Società relazioni che ne possano compromettere l'indipendenza di giudizio.

Nel corso del 2012 le riunioni sono state dieci. Agli incontri (durata media: 2 ore circa) sono stati di volta in volta invitati a fornire supporto i manager responsabili delle tematiche oggetto di discussione. La percentuale di presenza è stata del 91% (92% per gli Amministratori indipendenti).

Nel corso del 2013 si sono già tenute tre riunioni.

Remunerazione degli Amministratori, dei Direttori Generali e dei dirigenti con responsabilità strategiche

Le informazioni della presente sezione e quelle riguardanti gli accordi tra la Società e gli Amministratori che prevedono indennità in caso di dimissioni o licenziamento senza giusta causa o nel caso in cui il loro rapporto di lavoro cessi a seguito di un'offerta pubblica di acquisto, sono rese disponibili nella Relazione sulla remunerazione per l'anno 2012, consultabile sul sito Internet della Società all'indirizzo telecomitalia.com, sezione Governance - canale Remunerazione.

Comitato per il controllo e i rischi

Il CdA, nella riunione del 6 dicembre 2012, nell'adottare i nuovi Principi di autodisciplina ha individuato nel preesistente Comitato per il controllo interno e per la corporate governance (presente nella struttura di governance della Società dal 2000) il Comitato per il controllo e i rischi di cui al Codice di Borsa Italiana.

Il Comitato per il controllo e i rischi è composto da Amministratori non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti, fra cui almeno un Consigliere tratto da una lista di minoranza presentata a norma di Statuto. Almeno un membro del Comitato possiede

adeguate competenze in materia contabile e finanziaria o di gestione dei rischi. Per la composizione del Comitato si rinvia al testo integrale della Relazione.

Fermi i compiti ad esso attribuiti dal Codice di Borsa Italiana e le regole interne aziendali (che in particolare affidano al Comitato il presidio in merito alle operazioni con parti correlate), il Comitato:

- esercita una funzione di alta supervisione in materia di corporate social responsibility, vigilando sulla coerenza delle azioni realizzate con i principi posti dal Codice etico del Gruppo e con i valori in cui il Gruppo si riconosce;
- monitora l'osservanza delle regole di corporate governance aziendali, l'evoluzione normativa e delle best practices in materia di controlli, corporate governance e corporate social responsibility, anche ai fini di proposta di aggiornamento delle regole e delle prassi interne della Società e del Gruppo;
- svolge gli ulteriori compiti a esso attribuiti dal CdA;
- esprime parere preventivo (i) sulle operazioni con parti correlate affidate alla competenza consiliare ai sensi di legge, Statuto o Codice di autodisciplina; (ii) sulle operazioni ordinarie a condizioni standard o di mercato non predeterminate né definite in esito a una procedura di gara di valore superiore a 10 milioni di euro; (iii) sulle operazioni non ordinarie di valore superiore a 2 milioni di euro.

Per informazioni in merito alle attività svolte dal Comitato nel 2012, si rinvia al testo integrale della Relazione.

Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi si articola e opera secondo i principi e i criteri del Codice di Borsa Italiana. Esso è parte integrante del generale assetto organizzativo della Società e del Gruppo e contempla una pluralità di attori che agiscono in modo coordinato in funzione delle responsabilità rispettivamente di indirizzo e supervisione strategica del CdA, di presidio e gestione degli Amministratori esecutivi e del management, di monitoraggio e supporto al CdA del Comitato per il controllo e i rischi e del Responsabile della direzione Audit, di vigilanza del Collegio Sindacale.

In particolare il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monito-

COMPETE AL COMITATO PER IL CONTROLLO E I RISCHI L'ALTA SUPERVISIONE IN MATERIA DI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

raggio dei principali rischi - una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati. Come tale è un processo finalizzato a perseguire i valori di fairness sostanziale e procedurale, di trasparenza e di accountability, ritenuti fondamentali dell'agire d'impresa di Telecom Italia, nel rispetto di quanto

statuito dal Codice etico e di condotta del Gruppo e dai Principi di autodisciplina della Società (entrambi consultabili sul sito telecomitalia.com, sezione Governance - canale Sistema di Governance).

Detto processo, oggetto di continua verifica in ottica di progressivo miglioramento, è volto ad assicurare, in particolare, l'efficienza della gestione societaria e imprenditoriale, la sua conoscibilità e verificabilità, l'affidabilità delle informazioni e dei dati contabili e gestionali, il rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili nonché la salvaguardia dell'integrità aziendale e degli asset dell'impresa, anche al fine di prevenire frodi a danno della Società e dei mercati finanziari. Il CdA, in quanto responsabile del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, definisce le linee di indirizzo del sistema, verificandone l'adeguatezza, l'efficacia e il corretto funzionamento, così che i principali rischi aziendali (tra l'altro, quelli operativi, di compliance, economici, di natura finanziaria) siano correttamente identificati e gestiti nel tempo.

Al fine di assicurare un approccio globale alla gestione dei rischi, il Gruppo Telecom Italia ha implementato e sta perfezionando un processo integrato ispirato all'Enterprise Risk Management (ERM).

Per la descrizione di tale processo e delle relative responsabilità si rinvia al § Risk Management e al testo integrale della Relazione in cui sono disponibili anche informazioni in merito al sistema di gestione dei rischi di natura finanziaria a cui il Gruppo Telecom Italia risulta esposto nello svolgimento delle proprie attività operative e al sistema di gestione dei rischi e di controllo interno sull'informativa finanziaria.

Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

L'istituzione e il mantenimento del sistema di controllo interno sono affidati agli Amministratori esecutivi, (allo stato: il Presidente esecutivo Franco Bernabè e l'Amministratore Delegato Domestic Marco Patuano, ciascuno rispetto all'area a lui delegata), e al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili della Società per l'ambito di competenza, così da assicurare l'adeguatezza complessiva del sistema e la sua concreta funzionalità, in una prospettiva di tipo risk based, che viene considerata anche nella definizione dell'agenda dei lavori consiliari.

Il CdA nella riunione del 13 aprile 2011 aveva conferito la delega in materia di funzionalità del sistema di controllo interno al Vice Presidente, il quale la esercitava in termini di rappresentanza per suo tramite del plenum del CdA.

Il Vice Presidente nella riunione consiliare del 1° agosto 2012 ha rinunciato a detta delega e nella stessa data il Consiglio ha deliberato (i) di mantenere ferma l'impostazione delle scelte organizzative e di governance riguardanti l'internal audit e le strutture preposte alla compliance "alta" e trasversale, confermando, rispetto al Responsabile dell'Internal Audit, e stabilendo, rispetto al Group Compliance Officer e al Responsabile della funzione IT & Security Compliance, la dipendenza diretta dal plenum consiliare e quindi, al fine di assicurare effettività a detta dipendenza, (ii) di attribuire a un Amministratore non esecutivo il ruolo di raccordo fra il CdA e dette strutture di controllo. Nella riunione dell'8 novembre 2012 tale ruolo è stato affidato al Consigliere non esecutivo Gabriele Galateri di Genola.

Gli Amministratori esecutivi hanno curato l'identificazione dei principali rischi aziendali (strategici, operativi, finanziari e di compliance) rispetto agli ambiti operativi coperti dalla rispettiva delega, tenendo conto delle caratteristiche delle attività svolte dalla Società e dalle sue controllate. Essi danno esecuzione alle linee di indirizzo definite dal Consiglio, curando la progettazione, realizzazione e gestione del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e verificandone costantemente l'adeguatezza e l'efficacia. Possono inoltre chiedere alla funzione di Internal Audit lo svolgimento di verifiche su specifiche aree operative e sul rispetto delle regole e procedure interne nell'esecuzione di operazioni aziendali, dandone contestuale comunicazione al Presidente del CdA, del Comitato controllo e rischi e del Collegio Sindacale.

Responsabile della direzione Audit

Ai sensi dei Principi di Autodisciplina di cui la Società si è dotata, nell'esercizio della responsabilità che compete al CdA sul sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, il Consiglio si avvale - oltre che del Comitato per il controllo e i rischi - anche del Responsabile della direzione Audit, dotato di un adeguato livello di indipendenza e di mezzi idonei allo svolgimento della funzione.

Al Responsabile della direzione Audit compete di supportare gli organi di amministrazione e controllo nella verifica dell'adeguatezza, della piena operatività e dell'effettivo funzionamento del sistema di controllo e di gestione dei rischi e conseguentemente di proporre misure correttive, in caso di sue anomalie o disfunzioni.

In particolare, nel rispetto di quanto disposto dal Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana, il Responsabile della direzione Audit:

- a) verifica, sia in via continuativa sia in relazione a specifiche necessità e nel rispetto degli standard internazionali, l'operatività e l'idoneità del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, attraverso un piano di audit, approvato dal CdA, basato su un processo strutturato di analisi e prioritizzazione dei principali rischi;
- b) non è responsabile di alcuna area operativa e dipende gerarchicamente dal CdA;
- c) ha accesso diretto a tutte le informazioni utili per lo svolgimento dell'incarico;
- d) predispone relazioni periodiche contenenti informazioni sulla propria attività, sulle modalità con cui viene condotta la gestione dei rischi nonché sul rispetto dei piani definiti per il loro contenimento.

Le relazioni periodiche contengono una valutazione sull'idoneità del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;

- e) predispone tempestivamente relazioni su eventi di particolare rilevanza;
- f) trasmette le relazioni di cui ai punti d) ed e) ai Presidenti del Collegio Sindacale, del Comitato per il controllo e i rischi e del Consiglio di Amministrazione;
- g) verifica, nell'ambito del piano di audit, l'affidabilità dei sistemi informativi, inclusi i sistemi di rilevazione contabile;
- h) riferisce del suo operato all'Amministratore all'uopo delegato, al Comitato per il controllo e i rischi e, per il suo tramite, al CdA, nonché al Collegio Sindacale. In particolare, riferisce circa le modalità con cui viene condotta la gestione dei rischi nonché sul rispetto dei piani definiti per il loro contenimento ed esprime la sua valutazione sull'idoneità del sistema di controllo interno a conseguire un accettabile profilo di rischio complessivo.

Il Responsabile della direzione Audit ricopre, altresì, un ruolo di garanzia del rispetto dei principi e dei valori espressi nel Codice etico e di condotta, gestendo le segnalazioni da dipendenti, collaboratori, consulenti, prestatori di lavoro, nonché terzi in rapporti d'affari con il Gruppo con riferimento a violazioni di norme di legge o regolamento, del Codice stesso e di procedure interne nonché per irregolarità o negligenze (anche contabili) e promuovendo le conseguenti iniziative più opportune, ivi inclusa la proposta di irrogazione di misure sanzionatorie. Il presidio del Responsabile della direzione Audit è orientato, in particolare, ad esprimere una valutazione in termini di ragionevole certezza circa la capacità del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi di incidere sull'effettivo conseguimento degli obiettivi assegnati alle singole strutture aziendali (profilo dell'efficacia), tenuto conto del razionale impiego delle risorse per la loro realizzazione (profilo dell'efficienza), alla luce della presenza di fattori di rischio (quali/quantitativi) e della probabilità degli stessi di influenzare il raggiungimento di detti obiettivi. Tale presidio è assicurato attraverso:

- l'esecuzione diretta dei servizi di assurance (attività di audit e complementari - c.d. controlli di 3° livello - finalizzate alla valutazione dei processi di governance, di gestione del rischio e di controllo) e servizi di consulenza;
- il controllo dell'attuazione dei piani di miglioramento attraverso la continua opera di monitoraggio e la realizzazione di specifici follow-up in casi di complessità e di rilevanza delle tematiche originariamente analizzate.

Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001

Il sistema di controllo interno si completa con il c.d. "Modello Organizzativo 231", vale a dire un modello di organizzazione e gestione, adottato ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 volto a prevenire la commissione dei reati che possono comportare una responsabilità della Società. Il Modello Organizzativo risulta adottato, oltre che da Telecom Italia, anche dalle società controllate nazionali del Gruppo e si articola:

- nel Codice etico e di condotta del Gruppo Telecom Italia, dove vengono indicati i principi generali (trasparenza, correttezza, lealtà) cui si ispira la Società nello svolgimento e nella conduzione degli affari;
- nei “principi generali del controllo interno”, strumenti volti a fornire una garanzia relativamente al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia operativa, affidabilità delle informazioni finanziarie e gestionali, rispetto delle leggi e dei regolamenti, salvaguardia del patrimonio sociale anche contro possibili frodi;
- nei “principi di comportamento” che consistono in regole specifiche per i rapporti con i soggetti terzi, nonché per gli adempimenti e per le attività di natura societaria;
- negli “schemi di controllo interno”, nei quali vengono descritti i processi aziendali a rischio reato, i reati presupposto associati ai medesimi, gli elementi di controllo e le indicazioni comportamentali a prevenzione delle condotte illecite.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO 231 È FINALIZZATO A PREVENIRE LA COMMISSIONE DI REATI CHE POSSONO COMPORRE UNA RESPONSABILITÀ DELLA SOCIETÀ

Gli schemi di controllo interno sono stati elaborati nel rispetto dei seguenti principi di fondo: (i) la separazione dei ruoli nello svolgimento delle principali attività inerenti ai processi aziendali; (ii) la tracciabilità delle scelte, per consentire l'individuazione di precisi punti di responsabilità e la motivazione delle scelte stesse; (iii) l'oggettivazione dei processi decisionali, in modo che, in sede di assunzione delle decisioni, si prescindano da valutazioni meramente soggettive, facendosi invece riferimento a criteri precostituiti.

Il Modello Organizzativo è uno strumento dinamico che incide sull'operatività aziendale e che a sua volta deve essere costantemente verificato e aggiornato alla luce dei riscontri applicativi, così come dell'evoluzione del quadro normativo di riferimento. Gli interventi modificativi sono elaborati da un Comitato manageriale denominato Steering Committee 231, istruiti dall'Organismo di Vigilanza e approvati dal CdA quando di significativa entità.

Il Modello Organizzativo recepisce, in termini di applicazione, i reati presupposto previsti dal D.Lgs. 231/2001, ad esclusione di quelli valutati di non diretta pertinenza per il Gruppo Telecom Italia.

Nel gennaio 2013 è stata adottata una nuova versione del Modello che recepisce i nuovi reati presupposto di corruzione tra privati e induzione indebita a promettere o dare utilità a pubblico ufficiale/incaricato di pubblico servizio, introdotti dalla Legge 190 del 6/11/12. Oltre all'adeguamento e all'aggiornamento degli schemi di controllo interno in base ai nuovi reati, la nuova versione del Modello Organizzativo 231 contiene un esplicito richiamo alla lotta contro ogni forma di corruzione e alla Policy anticorruzione adottata dal Gruppo (cfr. infra).

La nuova versione costituisce inoltre un componente integrante del compliance program di riferimento per l'applicazione delle normative anti-corruzione, quali FCPA e UK Bribery Act.

Con riferimento all'Organismo di Vigilanza, le relative funzioni, con estensione a livello di Gruppo, risultano attribuite al Collegio Sindacale.

L'Organismo di Vigilanza (supportato nella propria attività da appositi uffici) vigila sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo e riferisce al Consiglio in ordine alle attività di verifica compiute e al loro esito.

Sul sito Internet di Telecom Italia è presente una sezione dedicata al Modello Organizzativo 231 adottato (telecomitalia.com, sezione Governance, canale Sistema di Governance/Modello Organizzativo 231).

Nell'ambito del processo di revisione dei documenti di governance citato nella Premessa, si colloca anche l'adozione di apposita Policy anticorruzione, quale quadro sistematico di riferimento in materia di divieto di pratiche corruttive del Gruppo Telecom

Italia, recante i principi da fare oggetto di deployment nelle varie procedure interne, in coerenza con gli standard internazionali.

L'ambito di applicazione del documento è la corruzione sia attiva che passiva nei confronti di soggetti pubblici e privati e riguarda essenzialmente le seguenti aree: omaggi, spese di rappresentanza, eventi, sponsorizzazioni, liberalità, quote associative/no profit, joint venture, acquisizioni e cessioni, consulenze, intermediazioni, rapporti con fornitori e business partner.

La Policy anticorruzione sarà oggetto di declinazione operativa nel corso del 2013, mediante adozione/adequamento delle procedure interne.

Società di revisione

L'Assemblea degli azionisti tenutasi il 29 aprile 2010, sulla base di proposta motivata del Collegio Sindacale, ha conferito l'incarico di revisione legale (Bilancio separato di Telecom Italia S.p.A., Bilancio consolidato annuale, Bilancio consolidato semestrale abbreviato, Annual Report ai sensi delle US Securities Laws) a PricewaterhouseCoopers S.p.A. per il novennio 2010–2018.

Telecom Italia ha adottato apposite linee guida per il conferimento degli incarichi alla società di revisione.

Nel rispetto di dette linee guida la selezione di PricewaterhouseCoopers è avvenuta a seguito di un'analisi comparativa svolta sotto la supervisione del Collegio Sindacale. Nella valutazione delle candidature sono state in particolare considerate le competenze e le specifiche esperienze di revisione nel settore delle telecomunicazioni, l'adeguatezza della struttura tecnica rispetto alle esigenze connesse alla dimensione e alla complessità della Società e del Gruppo, l'esperienza in società italiane SEC registrants, l'indipendenza e l'autonomia di giudizio rispetto alla Società e al Gruppo, la coerenza dei corrispettivi richiesti in relazione ai tempi e ai livelli di professionalità indicati.

Il revisore incaricato dall'Assemblea della Capogruppo è il revisore principale dell'intero Gruppo Telecom Italia.

A tutela della sua indipendenza, le linee guida statuiscono il principio per cui il conferimento di ulteriori incarichi (quando consentiti dalla normativa di riferimento) è limitato ai servizi e alle attività di stretta attinenza alla revisione dei Bilanci.

Esso è soggetto a preventivo parere favorevole del Collegio Sindacale della Capogruppo, che si esprime di volta in volta ovvero ex ante per tipologie di incarichi (c.d. incarichi pre-approvati). In ogni caso, il Collegio Sindacale ha facoltà di stabilire linee guida e criteri quali-quantitativi in materia di conferimento di incarichi di revisione, a valere per l'intero Gruppo, ciò che ha fatto richiedendo l'introduzione, a partire dal 1° gennaio 2012, di una procedura operativa che prevede anche per gli incarichi pre-approvati, in presenza di determinate condizioni qualitative o al superamento di specifiche soglie quantitative, l'analisi preventiva da parte del Collegio Sindacale.

Questo ha altresì precisato che farà proprie le corrispondenti determinazioni adottate dagli audit committees delle società controllate SEC registered, purché assunte sulla base di regole rispettose della disciplina - anche statunitense - applicabile e conformi alle linee guida di Gruppo in materia.

Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari e altri ruoli e funzioni aziendali

La carica di Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari è ricoperta dal Responsabile della funzione Administration, Finance and Control, Piergiorgio Peluso, subentrato nella carica ad Andrea Mangoni nella riunione consiliare del 13 settembre 2012.

Come da Statuto (art. 13) è il CdA che nomina il Dirigente preposto, previo parere del Collegio Sindacale e - per scelta di autodisciplina - del Comitato per il controllo e i rischi. In sede di nomina ne sono definiti le attribuzioni e i poteri, disciplinati in apposito Regolamento, consultabile sul sito telecomitalia.com, Sezione Governance - canale Sistema di Governance.

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 Dirigente preposto è uno dei principali soggetti coinvolti nel funzionamento del sistema di controllo interno della Società.

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 CdA, al Comitato per il controllo e rischi e - per quanto di competenza - al Collegio Sindacale.

In tema di controllo interno e gestione dei rischi oltre agli attori “tipici” si aggiungono in Telecom Italia senza comportare alcun contrasto con i principi del Codice di Borsa, fra gli altri: (i) il Responsabile della direzione Compliance (altrimenti noto come Group Compliance Officer) e quello della funzione IT & Security Compliance, che gerarchicamente dipendono dal CdA e ai quali sono attribuiti i presidi, rispettivamente, della compliance eminente/trasversale/di Gruppo (direzione Compliance) e della compliance IT (funzione IT & Security Compliance); (ii) il Responsabile della funzione Compliance Operativa, che gerarchicamente dipende dall'Amministratore Delegato Domestic ed è preposto appunto alla compliance specifica (normativa e commerciale) del Domestic.

Coordinamento tra i soggetti coinvolti nel sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

I principali soggetti coinvolti nel funzionamento del sistema di controllo interno sono:

1. il CdA, con un ruolo di indirizzo e assessment periodico (annuale) del sistema;
2. gli Amministratori esecutivi (allo stato: il Presidente esecutivo e l'Amministratore Delegato Domestic, ciascuno in riferimento agli ambiti operativi coperti dalla rispettiva delega), in quanto Amministratori incaricati dell'istituzione e del mantenimento del sistema, in coerenza con le linee di indirizzo definite dal plenum consiliare;
3. il Comitato per il controllo e i rischi, con un ruolo di supporto istruttorio del Consiglio in relazione alle competenze del medesimo in materia di controllo interno e gestione del rischio;
4. il Responsabile della direzione Audit (unico titolare dei controlli di terzo livello), che gerarchicamente dipende dal CdA e la cui mission, in sintesi, è la verifica del funzionamento e dell'adeguatezza del sistema;
5. il Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili della Società, di nomina consiliare, con le attribuzioni di legge e le facoltà definite in apposito regolamento interno;
6. il Collegio Sindacale che, mutuando l'espressione del Codice di Borsa, rappresenta il vertice del sistema di vigilanza. Alle attribuzioni di legge in capo al Collegio Sindacale si sommano, per scelta di autodisciplina interna: (i) le funzioni di audit committee ai sensi della normativa statunitense applicabile a Telecom Italia in quanto private foreign issuer SEC registered e quotato al NYSE nonché (ii) le funzioni dell'organismo di vigilanza ex D.Lgs. n. 231/2001.

A questi attori “tipici”⁽²⁰⁾ si aggiungono in Telecom Italia (senza che ciò comporti alcun contrasto con i principi del Codice di Borsa), fra gli altri:

20

Rispetto a queste figure essenziali, i principi di autodisciplina interni non recano alcuna deroga alle previsioni contenute nel Codice di Borsa in termini di responsabilità, attribuzioni e regole di funzionamento.

- a. il Responsabile della direzione Compliance (altrimenti noto come Group Compliance Officer) e quello della funzione IT & Security Compliance, che gerarchicamente dipendono dal CdA e ai quali sono attribuiti i presidi, rispettivamente, della compliance eminente/trasversale/di Gruppo (direzione Compliance) e della compliance IT (funzione IT & Security Compliance);
- b. il Responsabile della funzione Compliance Operativa, che gerarchicamente dipende dall'Amministratore Delegato Domestic ed è preposto appunto alla compliance specifica (normativa e commerciale) del Domestic;
- c. il Consigliere non esecutivo con ruolo di raccordo fra il CdA e le strutture di controllo che dal Consiglio dipendono gerarchicamente (allo stato: il Dottor Gabriele Galateri);
- d. il Consigliere incaricato della gestione ordinaria del rapporto di lavoro tra la Società e i responsabili delle strutture di controllo che dal Consiglio dipendono gerarchicamente (ruolo attribuito allo stesso Presidente del CdA);
- e. il Presidente del Comitato per il controllo e i rischi che, in via continuativa, lo rappresenta nello svolgimento dei compiti di (i) valutare e discutere il piano di lavoro delle strutture di controllo che dal Consiglio dipendono gerarchicamente, (ii) esaminarne la reportistica di avanzamento attività (periodica e/o straordinaria), (iii) indirizzarne le attività mediante specifiche richieste di verifica/approfondimento, il tutto in assistenza e a supporto dell'espletamento dei compiti e dell'esercizio delle responsabilità del plenum consiliare in materia di sistema di controllo e gestione del rischio.

Le attribuzioni delle figure di cui ai numeri 1-6 corrispondono a quelle raccomandate dal Codice di Borsa, al quale sotto questo profilo Telecom Italia aderisce senza eccezioni. L'istituzione delle figure manageriali di cui alle lettere a e b, con competenza sui controlli c.d. di secondo livello, risponde alle specifiche necessità del Gruppo in tema di controlli interni e come tale è espressamente richiamata dal Codice di Borsa, che rimanda alle valutazioni organizzative dell'emittente (anche con riferimento alle corrispondenti relazioni gerarchiche).

Il Consigliere "facilitatore" (lettera c) svolge una funzione essenziale di garanzia, in presenza di un Presidente del CdA con funzioni esecutive, e dunque primo controllato. Egli non si occupa né degli aspetti operativi dei controlli né del flusso informativo tra le funzioni di controllo e il CdA (che rientrano piuttosto nei compiti del Comitato), ma è chiamato ad agevolare il presidio consiliare sull'adeguatezza delle risorse assegnate alle funzioni di controllo che dal CdA dipendono gerarchicamente.

L'opzione di non identificarlo con il Presidente del Comitato risponde alla logica di ridondanza e moltiplicazione dei check and balances che di sé informa l'intera control governance aziendale.

Al Presidente del CdA è affidata invece la cura degli aspetti burocratici del rapporto di lavoro dipendente intrattenuto dai managers responsabili delle strutture di controllo che dal Consiglio dipendono gerarchicamente (lettera d).

Questi non hanno un riferimento monocratico ed è normale che gli accennati aspetti amministrativi siano affidati a un legale rappresentante (che della volontà del board è il fisiologico latore all'esterno: il suo Presidente), evitando la necessità di rilascio di una delega ad hoc.

Quanto al Presidente del Comitato per il controllo e rischi (lettera e), questi non ha un ruolo autonomo, ma esercita un ruolo derivato da quello proprio del Comitato: il board è un organo troppo ampio per il governo dei controlli e l'indelegabilità di (e/o la scelta consiliare di non delegare) molte responsabilità in materia di sistema di controllo e gestione del rischio mette in risalto il Comitato, in quanto sua articolazione interna focalizzata e specializzata (oltre che rispondente a specifici requisiti di composizione). In questo quadro, al Presidente del Comitato è affidato l'onere della gestione operativa

continuativa dei rapporti del Comitato con gli attori di livello manageriale del sistema di control governance (mentre gli affari burocratici sono rimessi al Presidente esecutivo).

Interessi degli Amministratori e operazioni con parti correlate

La procedura aziendale per l'effettuazione delle operazioni con parti correlate, redatta in ottemperanza al Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010 e adottata nel novembre 2010, è stata aggiornata nel giugno 2012, introducendo alcune modifiche di chiarimento sulla scorta dell'esperienza maturata nel primo anno di applicazione, senza interventi sull'impianto autorizzativo e sulle competenze istruttorie in vigore.

Il documento classifica le operazioni in diverse categorie e sulla base di questa griglia di classificazione applica diversi percorsi di validazione e approvazione, quando quelle operazioni debbono essere realizzate con parti correlate. Per ulteriori informazioni in merito si rinvia al testo integrale della Relazione.

Nomina dei Sindaci

Ai sensi dell'art. 17 dello Statuto il Collegio Sindacale è composto da cinque Sindaci effettivi di cui gli esponenti del genere meno rappresentato sono almeno due. L'Assemblea nomina altresì quattro Sindaci supplenti, due per ciascun genere.

La nomina del Collegio Sindacale avviene nel rispetto della disciplina di legge e regolamento applicabile, sulla base di liste presentate da aventi diritto di voto che da soli o insieme ad altri siano complessivamente titolari di azioni rappresentanti almeno lo 0,5% del capitale con diritto di voto, ovvero la diversa misura richiesta dalla Consob per la presentazione delle liste di candidati per la nomina del CdA (la Delibera n. 18452 del 30 gennaio 2013 fissa detta quota per Telecom Italia all'1%).

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. Le liste che nell'una, nell'altra o in entrambe le sezioni contengano un numero di candidati pari o superiore a tre debbono assicurare la presenza in detta sezione di entrambi i generi, così che i candidati del genere meno rappresentato siano almeno un terzo del totale, con arrotondamento, in caso di numero frazionario, all'unità superiore.

Il primo dei candidati di ciascuna sezione viene individuato tra i revisori legali iscritti nell'apposito registro che abbiano esercitato l'attività di revisione legale dei conti per un periodo non inferiore a tre anni.

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 normativa applicabile 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 parità risulta eletto il candidato della lista che non abbia ancora eletto alcun Sindaco, ovvero - in subordine - si procede a nuova votazione di ballottaggio da parte dell'intera Assemblea, risultando eletto il candidato che ottenga la maggioranza dei voti.

Qualora la composizione dell'organo collegiale o della categoria dei Sindaci supplenti

che ne derivi non consenta il rispetto dell'equilibrio tra i generi, tenuto conto del loro ordine di elencazione nella rispettiva sezione, gli ultimi eletti della Lista di Maggioranza del genere più rappresentato decadono nel numero necessario ad assicurare l'ottemperanza al requisito, e sono sostituiti dai primi candidati non eletti della stessa lista e della stessa sezione del genere meno rappresentato.

In assenza di candidati del genere meno rappresentato all'interno della sezione rilevante della Lista di Maggioranza in numero sufficiente a procedere alla sostituzione, l'Assemblea nomina i Sindaci effettivi o supplenti mancanti con le maggioranze di legge, assicurando il soddisfacimento del requisito.

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. La nomina di Sindaci per l'integrazione del Collegio Sindacale ai sensi dell'art. 2401 del codice civile è deliberata dall'Assemblea a maggioranza assoluta dei votanti, e comunque nel rispetto del principio di necessaria rappresentanza delle minoranze, oltre che dei requisiti statuari in materia di equilibrio tra i generi.

Alla cessazione di un Sindaco effettivo tratto dalle Liste di Minoranza si intende rispettato il principio di necessaria rappresentanza delle minoranze in caso di nomina al suo posto di uno dei Sindaci supplenti tratti dalle Liste di Minoranza.

In occasione del primo rinnovo del Collegio Sindacale successivo all'Assemblea del 15 maggio 2012, la quota da riservare al genere meno rappresentato è limitata a un quinto del totale, con arrotondamento, in caso di numero frazionario, all'unità superiore.

Per informazioni relative alla composizione e al funzionamento del Collegio Sindacale si rinvia al testo integrale della Relazione.

I curricula vitae dei componenti l'organo di controllo sono disponibili sul sito Internet telecomitalia.com sezione Governance - canale Collegio Sindacale.

Assemblee

Ai sensi di legge, è legittimato all'intervento in Assemblea e al voto colui per il quale l'intermediario di riferimento abbia trasmesso alla Società l'apposita comunicazione attestante la spettanza del diritto alla record date (settimo giorno di mercato aperto precedente la riunione in prima convocazione).

Chi risulterà titolare delle azioni solo successivamente a tale data non avrà il diritto di partecipare e di votare in Assemblea.

Gli azionisti ordinari possono anche esercitare il diritto di voto per corrispondenza, oltre che farsi rappresentare, rilasciando apposita delega a persona fisica o giuridica, ivi incluso il rappresentante designato dalla Società, se nominato (la decisione è rimessa al CdA, in sede di convocazione).

È inoltre facoltà del CdA consentire il voto in via elettronica, specificandone le modalità nell'avviso di convocazione.

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 e strumenti per la comunicazione e lo svolgimento dell'attività.

Il CdA si adopera per assicurare agli azionisti un'adeguata informativa circa gli elementi necessari per l'assunzione, con cognizione di causa, delle decisioni di competenza assembleare.

L'Assemblea ordinaria delibera sulle materie di legge e autorizza il compimento di operazioni con parti correlate alla Società, nei casi e con le modalità previsti dall'apposita procedura adottata dal CdA, ai sensi della disciplina in vigore.

Lo statuto prevede inoltre (art. 12.2) che sono rimesse alla competenza del CdA le determinazioni di incorporazione in Telecom Italia o di scissione a favore di Telecom Italia delle società possedute almeno al 90%, la riduzione del capitale sociale in caso di recesso del socio, l'adeguamento dello statuto a disposizioni normative, il trasferimento della sede della Società all'interno del territorio nazionale, nonché l'istituzione o la soppressione di sedi secondarie.

Per permettere il regolare svolgimento dei lavori assembleari la Società si è dotata fin dal 2000 di un Regolamento Assembleare, reperibile sul sito telecomitalia.com, sezione Governance - canale Sistema di Governance.

Nell'Assemblea del 15 maggio 2012 sono intervenuti 9 Amministratori e 7 in quella tenutasi il 18 ottobre 2012. Nel corso dell'esercizio non si sono verificate variazioni significative nella capitalizzazione di mercato delle azioni Telecom Italia e nella composizione della compagine sociale.





Appendice





21

I consuntivi dell'anno 2012 degli obiettivi riportati nella tabella a lato saranno disponibili a luglio 2013 sui siti Internet indicati nella nota 22.

22

L'elenco completo degli indicatori di qualità dei servizi mobili, nonché dei relativi obiettivi per il 2011, è disponibile sul sito tim.it.

L'elenco completo degli indicatori di qualità dei servizi di accesso a Internet da rete fissa e IPTV, nonché dei relativi obiettivi per il 2012, è disponibile sul sito telecomitalia.it.

*

Status target:

● raggiunto

● non raggiunto

**

L'obiettivo non è stato riproposto per il 2012 in quanto riferito solo all'assistenza relativa ai clienti business (tramite numero verde specifico 800.102.120). I clienti consumer non dispongono di un numero ad hoc per l'assistenza a Internet e le loro esigenze sono gestite tramite il numero 187.

L'obiettivo non è stato riproposto per il 2013 perché non ci sono state nuove attivazioni dal 2012.

1. RISULTATI 2011 E 2012

Si riportano di seguito i risultati conseguiti a fronte degli obiettivi pubblicati nel precedente Bilancio di sostenibilità per l'anno 2012 e per il solo stakeholder Clienti per l'anno 2011⁽²¹⁾.

1.1 TELECOM ITALIA S.p.A. - CLIENTI⁽²²⁾

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2011	Consuntivo 2011	Status target 2011 ^(*)	Target 2012
Clienti - Mobile	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio pre-pagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97	100	●	97
Clienti - Mobile	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio post-pagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97	100	●	97
Clienti - Mobile	Servizi di assistenza ai clienti residenziali - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	Secondi	35	22	●	35
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)	%	1,4	0,1	●	1,3
Clienti - Mobile	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami riguardanti addebiti su carte pre-pagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	%	1,2	0,1	●	1,2
Clienti - Internet	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a Internet a banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (linee telefoniche attive)	%	94	99,1	●	94
Clienti - Internet	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a Internet a banda larga - Tempo medio di fornitura (linee telefoniche attive)	Giorni	9	6	●	9
Clienti - Internet	Malfunzionamenti servizi di accesso a Internet a banda larga - Tempo medio di riparazione	Ore	30	15	●	27
Clienti - Internet	Servizi di assistenza ai clienti - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	Secondi	70	76	●	(**)
Clienti - Internet	Addebiti contestati - Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso a Internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	1,2	0,4	●	1,2
Clienti - IPTV	Tempo di attivazione del servizio IPTV - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	%	78	80,7	●	78 ^(***)
Clienti - IPTV	Tempi di risposta assistenza clienti - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	Secondi	70	51	●	70
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)	%	1,2	0,7	●	1,2
Clienti - IPTV	Disponibilità del servizio IPTV - Indisponibilità media del servizio	Ore/Anno	36	10	●	36

1.2 TELECOM ITALIA S.p.A. – ALTRI STAKEHOLDER

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2012	Consuntivo 2012	Status target 2012
Risorse Umane - Formazione	Formazione in tema di salute, sicurezza e ambiente ⁽¹⁾	Ore di formazione	80.000	50.204	●
Risorse Umane - Formazione	Formazione – Ore di formazione procapite ⁽²⁾	Ore di formazione procapite	24	28,9	●
Risorse Umane - Formazione	Formazione – Coverage (percentuale di dipendenti che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale della popolazione)	%	82,50	76,20	●
Risorse Umane - Infortuni	Infortuni verificati per 100 lavoratori ⁽³⁾	Numero	<1,41	1,23	●
Ambiente - Energia	Indicatore di eco-efficienza ⁽⁴⁾	Bit/ Joule	2.450	2.524	●
Ambiente - Energia	Autoproduzione di energia da fonti miste (cogenerazione)	GWh	84	83	●
Ambiente - Energia	Impianti a fuel cell realizzati in sostituzione di batterie al piombo	Numero	45	248	●
Ambiente - Energia	Impianti di illuminazione a tubi fluorescenti sostituiti con impianti a LED	Numero	150.000	160.000	●
Ambiente - Emissioni atmosferiche	Riduzione della quantità di gas ozono lesivi (R22) utilizzata negli impianti di condizionamento e gruppi frigo	Kg	5.000	7.154	●
Ambiente – Emissioni elettromagnetiche	Qualifica SAR ⁽⁵⁾	%	100	100	●
Ambiente – Emissioni elettromagnetiche	Qualifica SAR di altri dispositivi (chiavette USB, tablet e router) tecnologicamente innovativi commercializzati con il marchio TIM	Numero	10	10	●
Ambiente – Carta	Carta utilizzata inviata al riciclo	Tonnellate	21.050	20.072	●
Digital Inclusion	Copertura ADSL ⁽⁶⁾	%	98,00	98,00	●
Digital Inclusion	Copertura UMTS e HSDPA ⁽⁷⁾	%	86,00	85,60	●
Digital Inclusion	Copertura LTE ⁽⁷⁾	%	9,00	14,90	●

¹
Formazione erogata direttamente dalla funzione SPPA (Servizi di Prevenzione, Protezione e Ambiente) nell'ambito della direzione Human Resources and Organization.

²
Il dato comprende la formazione in aula, on line e on the job.

³
L'indice di gravità rappresenta i giorni convenzionali perduti nell'anno ogni mille ore lavorate.

⁴
Per ulteriori informazioni sull'indicatore di eco-efficienza cfr. § Ambiente/Energia.

⁵
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.

⁶
La percentuale si riferisce alle linee telefoniche fisse.

⁷
La percentuale si riferisce alla popolazione residente. I valori di copertura possono subire variazioni con riferimento agli aggiornamenti ISTAT e di urbanizzazione.

1.3 TIM BRASIL

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2012	Consuntivo 2012	Status target 2012
Risorse Umane	Formazione (ore totali: in aula, on line e on the job) erogata a dipendenti propri, terziarizzati e stagisti	Ore di formazione	600.000	679.675	●
Risorse Umane	Formazione sulla sostenibilità (percentuale di dipendenti propri, terziarizzati e stagisti che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sui temi della sostenibilità sul totale della popolazione)	%	30	35	●
Ambiente	Raccolta di cellulari, batterie e altri accessori per destinarli al riciclo	Tonnellate	13	13,88	●
Ambiente	Rapporto tra rifiuti riciclati e totale dei rifiuti generati negli uffici	%	58	74	●
Ambiente	Energia – Incremento del consumo di energia per il funzionamento della rete trasmissiva a fronte dell'aumento atteso dei volumi di traffico	%	3,5	7,25	●
Fornitori	Fornitori valutati con criteri di sostenibilità	Numero	180	188	●

1.4 TELECOM ARGENTINA

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2012	Consuntivo 2012	Status target 2012
Risorse Umane	Formazione sulla sostenibilità: manager coinvolti in almeno un evento formativo	Numero	500	517	●
Risorse Umane	Dipendenti che partecipano al programma aziendale di volontariato	Numero	650	566	●
Risorse Umane	Dipendenti con contratti di telelavoro	Numero	810	1.008	●
Ambiente	Batterie dei telefoni cellulari inviate al riciclo	Kg	2.000	11.395 ⁽¹⁾	●
Fornitori	Fornitori valutati con criteri di sostenibilità	Numero	200	200	●

¹

Il dato comprende, oltre alle batterie, anche i terminali e gli accessori inviati al riciclo.

2. OBIETTIVI 2013

Di seguito si riportano gli obiettivi per l'anno 2013.

2.1 TELECOM ITALIA S.p.A. – CLIENTI

Area di riferimento	Indicatore ⁽¹⁾	Unità di misura	Target 2013
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 (servizio post-pagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97
Clienti - Mobile	Servizi di assistenza ai clienti residenziali - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	Secondi	35
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)	%	1,2
Clienti - Mobile	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami riguardanti addebiti su carte pre-pagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	%	1,2
Clienti - Internet	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a Internet a banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (linee telefoniche attive)	%	95
Clienti - Internet	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a Internet a banda larga - Tempo medio di fornitura (linee telefoniche attive)	Giorni	9
Clienti - Internet	Malfunzionamenti servizi di accesso a Internet a banda larga - Tempo medio di riparazione	Ore	26
Clienti - Internet	Addebiti contestati - Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso a Internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	1,0
Clienti – IPTV	Tempi di risposta assistenza clienti - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	Secondi	70
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)	%	1,0
Clienti – IPTV	Disponibilità del servizio IPTV - Indisponibilità media del servizio	Ore/Anno	36

¹
L'elenco completo degli indicatori di qualità dei servizi mobili, nonché dei relativi obiettivi per il 2013, è disponibile sul sito tim.it.
L'elenco completo degli indicatori di qualità dei servizi di accesso a Internet da rete fissa e IPTV, nonché dei relativi obiettivi per il 2013, è disponibile sul sito telecomitalia.it.

2.2 TELECOM ITALIA S.p.A. – ALTRI STAKEHOLDER

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2012	Target 2013	
Risorse Umane - Formazione	Formazione in tema di salute, sicurezza e ambiente ⁽¹⁾	Ore di formazione	50.204	300.000	¹ Il dato comprende la formazione in aula, on line e on the job.
Risorse Umane - Formazione	Formazione – Ore di formazione procapite ⁽¹⁾	Ore di formazione procapite	28,9	30	² Per ulteriori informazioni sull'indicatore di eco-efficienza si rinvia al § Ambiente/Energia.
Risorse Umane - Formazione	Formazione – coverage (percentuale di persone che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale popolazione)	%	76,20	82,50	³ I moderni sistemi d'illuminazione a LED consentono benefici apprezzabili sia per quanto riguarda i consumi di energia elettrica associati sia in termini di smaltimento dei materiali/ utilizzo delle risorse.
Risorse Umane - Infortuni	Infortuni verificatisi per 100 lavoratori	Numero	1,23	1,30	⁴ 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.
Ambiente - Energia	Indicatore di eco-efficienza ⁽²⁾	Bit/Joule	2.524	2.800	
Ambiente - Energia	Autoproduzione di energia da fonti miste (cogenerazione)	GWh	83	113	
Ambiente - Energia	Impianti di illuminazione a tubi fluorescenti sostituiti con impianti a LED ⁽³⁾	Numero	160.000	100.000	
Ambiente - Emissioni atmosferiche	Riduzione della quantità di gas ozono lesivi (R22) utilizzata negli impianti di condizionamento e gruppi frigo	Kg	7.154	22.000	
Ambiente - Emissioni elettromagnetiche	Qualifica SAR ⁽⁴⁾	%	100	100	
Ambiente - Emissioni elettromagnetiche	Qualifica SAR di altri dispositivi (chiavette USB, tablet e router) tecnologicamente innovativi commercializzati con il marchio TIM	Numero	10	10	
Ambiente - Carta	Carta utilizzata inviata al riciclo	Tonnellate	20.072	19.000	

2.3 TELECOM ITALIA S.p.A. – OBIETTIVI PLURIENNALI – AMBIENTE

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2012	Consuntivo 2012	Status Target	Target 2013	Target 2014	Target 2015
Ambiente - Energia	Totale energia elettrica acquistata e prodotta ⁽¹⁾	GWh	1.875	1.913	●	1.898	1.865	1.814
Ambiente - Energia	Autoproduzione di energia da fonti miste (cogenerazione)	GWh	84	83	●	113	173	203
Ambiente - Emissioni atmosferiche	Riduzione delle emissioni di CO ₂ da acquisto e produzione di energia elettrica rispetto al 2012	Tonnellate	20.000	7.500	●	5.500	17.000	35.000

¹ Fabbisogno energetico complessivo di Telecom Italia S.p.A.

Il mancato raggiungimento dei target 2012 nell'ambito degli obiettivi pluriennali sopra riportati è dovuto al fatto che al momento della stima era stato ipotizzato un tasso di crescita dei consumi pari all'1,5%. Il tasso di crescita effettivo, rilevato a fine 2012, è stato pari al 4%, dovuto prevalentemente all'accelerazione negli sviluppi delle reti trasmissive LTE e NGAN. I maggiori consumi per 48 GWh sono stati solo in parte compensati dagli interventi di efficienza messi in campo (10 GWh) e hanno determinato un risultato netto finale superiore di 38 GWh rispetto all'obiettivo, con effetti anche sulle emissioni di CO₂ collegate. Gli obiettivi per gli anni successivi sono stati riparametrati di conseguenza.

2.4 TIM BRASIL

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2012	Target 2013
Risorse Umane	Formazione (ore totali: in aula, on line e on the job) erogata a dipendenti propri, terzariizzati e stagisti	Ore di formazione	679.675	600.000
Risorse Umane	Formazione sulla sostenibilità (percentuale di dipendenti propri, terzariizzati e stagisti che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sui temi della sostenibilità sul totale della popolazione)	%	35	30
Ambiente	Raccolta di cellulari, batterie e altri accessori per destinarli al riciclo	Tonnellate	13,88	13
Ambiente	Rapporto tra rifiuti riciclati e totale dei rifiuti generati negli uffici	%	74	65
Ambiente	Energia – Riduzione del consumo medio di elettricità della rete mobile rapportato al numero di linee	KWh/Linee mobili	4,24	4,17
Ambiente	Carta a basso impatto ambientale acquistata per uso ufficio	Tonnellate	60,3	57,3
Fornitori	Fornitori valutati con criteri di sostenibilità	Numero complessivo	188	228

2.5 TELECOM ARGENTINA

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2012	Target 2013
Clienti	Clienti che hanno aderito alla fatturazione on line	Numero	370.266	385.000
Comunità	Beneficiari di progetti di inclusione sociale basati sulle tecnologie ICT	Numero	1.519	2.000
Risorse Umane	Formazione sulla sostenibilità: numero di impiegati coinvolti in almeno un intervento formativo	Numero	-	400
Risorse Umane	Formazione procapite	Ore	19,4	19,4
Risorse Umane	Dipendenti con contratti di telelavoro	Numero	1.008	1.008
Ambiente	Consumo di energia	GWh	387	387
Ambiente	Consumo di carta a basso impatto ambientale	Tonnellate	256	280
Fornitori	Fornitori destinatari di azioni formative sulla sostenibilità	Numero	110	50
Fornitori	Fornitori valutati con criteri di sostenibilità	Numero	200	200

Relazione della società di revisione (PricewaterhouseCoopers)





RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2012

Agli Azionisti di
Telecom Italia SpA

- 1 Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio di sostenibilità relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012 (di seguito il "Bilancio") del Gruppo Telecom Italia (di seguito il "Gruppo") effettuando le procedure di verifica sinteticamente descritte al paragrafo 3 della presente relazione. La responsabilità della redazione del Bilancio in conformità ai principi di *Inclusivity*, *Materiality* e *Responsiveness* contenuti nell'*AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008)* (AA1000APS - 2008), emanati da AccountAbility (Institute of Social and Ethical AccountAbility), come descritto nel paragrafo "Reporting", compete agli amministratori di Telecom Italia SpA così come la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli amministratori di Telecom Italia SpA l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel Bilancio. È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000)*, emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili (*Code of Ethics for Professional Accountants* dell'*International Federation of Accountants*), compresi quelli in materia di indipendenza, il cui rispetto confermiamo anche ai sensi dell'*AA1000 AccountAbility Assurance Standard (2008)* (AA1000AS - 2008) non avendo effettuato attività o servizi per il Gruppo che avrebbero potuto generare un conflitto con il nostro profilo di indipendenza. L'ISAE 3000 richiede che la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro siano finalizzati ad acquisire una limitata sicurezza, rispetto a una revisione completa, che il Bilancio non contenga errori significativi.

Il nostro lavoro, inoltre, è stato svolto considerando quegli aspetti che, in coerenza con gli AA1000AS - 2008, ci hanno condotto alla valutazione dell'affidabilità dei dati e delle informazioni sulle performance di sostenibilità contenuti nell'Allegato 1.

Un incarico di revisione limitata sul bilancio di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, nell'analisi dello stesso e in altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili.

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667201 Fax 0266720501 Ulp. Soc. Euro 3.200.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp. Milano N. 03120450967 - Altri Uffici: Bari 70124 Via Don Luigi Guanella 17 Tel. 080564031 Fax 0805640349 - Bologna Zola Predosa 40069 Via Fevere 18 Tel. 051618621 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0554482311 Fax 0554482899 - Napoli 80131 Piazza dei Martiri 58 Tel. 08136181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873431 Fax 0498734399 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091256313 Fax 0917829221 - Roma 00154 Largo Fochetti 18 Tel. 06570831 Fax 06570834536 - Torino 10129 Corso Palermo 10 Tel. 0115773211 Fax 0115773299 - Treviso 31100 Viale Feltrina 90 Tel. 0422313711 - Trieste 34145 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403680781 Fax 040364737 - Verona 37133 Via Francia 21/C Tel. 0458263011

3 Le procedure effettuate sul Bilancio sono ripilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico e finanziario riportati nel Bilancio e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2012;
- analisi dell'impostazione del sistema di governo e gestione dei temi connessi alla sostenibilità inerenti la strategia e l'operatività di Telecom Italia SpA nonché dei processi e degli strumenti utilizzati per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti più significativi per ciascuna categoria;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio. In particolare abbiamo svolto incontri e discussioni con i delegati di Telecom Italia SpA, Olivetti SpA, , TIM Participações SA, Telecom Argentina SA e HR Services Srl selezionati in base a un'analisi del rischio basata su considerazioni qualitative e quantitative, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio;
- incontri e discussioni con i referenti delle Direzioni di Telecom Italia SpA, Olivetti SpA, TIM Participações SA, Telecom Argentina SA e HR Services Srl, al fine di comprendere e valutare i processi utilizzati per rispettare la conformità con i principi di *Inclusivity*, *Materiality* e *Responsiveness* contenuti nello standard AA1000APS – 2008;
- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, per ottenere evidenza dei processi in atto e conferma dell'attendibilità e del corretto trattamento dei dati e delle informazioni, relativi alle performance di sostenibilità contenute nell'Allegato 1, acquisiti attraverso gli incontri e le discussioni con i citati delegati e referenti;
- verifica del processo di coinvolgimento degli stakeholder mediante:
 - ✓ la partecipazione, come osservatori, ad alcuni dei momenti di confronto organizzati;
 - ✓ l'analisi dei documenti riassuntivi degli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stakeholder rispetto a quanto riportato in Bilancio;
 - ✓ la realizzazione di incontri ed interviste con dei dipendenti sul processo di rendicontazione di sostenibilità;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Telecom Italia SpA, sulla conformità del Bilancio ai principi richiamati nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.



Per quanto riguarda i dati e le informazioni relativi al bilancio di sostenibilità dell'esercizio precedente presentati a fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 16 aprile 2012.

- 4 Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità del Gruppo Telecom Italia al 31 dicembre 2012 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità agli *AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008)*, come descritto nel paragrafo "Reporting" del Bilancio e che le performance di sostenibilità contenute nell'Allegato 1 non siano affidabili.

Torino, 8 aprile 2013

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

A handwritten signature in blue ink that reads 'Paolo Bersani'.

Paolo Bersani
(Partner)

Allegato 1 Dati e informazioni sulle performance di sostenibilità

Area	Informazione/KPI	Pag.
Valore economico	Valore economico prodotto e distribuito	32
Risorse Umane	Formazione Telecom Italia SpA	110
Risorse Umane	Formazione Brasile	149
Risorse Umane	Infortuni Telecom Italia SpA	115
Risorse Umane	People caring	102
Risorse Umane	Turn over Telecom Italia SpA, Brasile, Argentina	99
Ambiente	Energia per riscaldamento	57
Ambiente	Energia per Autotrazione	58
Ambiente	Numero veicoli e percorrenza	59
Ambiente	Energia elettrica acquistata e prodotta	60
Ambiente	Emissioni atmosferiche	64
Ambiente	Rifiuti	68
Stakeholder Involvement	Stakeholder Involvement	28
Comunità	Misurazione del contributo alla Comunità	80
Comunità	Iniziative coerenti con il core business	81
Comunità	Iniziative finalizzate allo sviluppo generale della Comunità	83
Clienti	Customer Satisfaction Index	39
Clienti	Soddisfazione clientela per il customer care	40
Clienti	Digital Divide geografico copertura ADSL/banda larga	41
Clienti	Procedure di conciliazione	45
Clienti	Certificazioni qualità, ambiente, salute e sicurezza, sicurezza informazioni	40
Fornitori	Verifiche di sostenibilità	51
Azionisti	Comunicazione finanziaria	123
Azionisti	Risk Management	123
Azionisti	Corporate Governance	124

CONTATTI

Group Sustainability
Telecom Italia S.p.A.
Corso d'Italia, 41
00198 Roma
Fax: +39 06 3688 2803
www.telecomitalia.com

INVIACI I TUOI SUGGERIMENTI A

groupsustainability@telecomitalia.it

DESIGN

CBA

Finito di stampare nel mese di aprile 2013



