

Sezione di Sostenibilità

estratta dal Bilancio **2004** >>

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

■ SOMMARIO

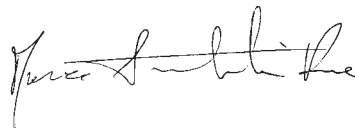
Contesto	Riconoscimenti	3
	Risultati	4
	Impegni	5
	Riferimenti	6
	Carte e Codici	8
	Dati economici e valore aggiunto	9
Gli stakeholder esterni	Clienti	10
	Fornitori	17
	Concorrenti	19
	Istituzioni	24
	Ambiente	27
	Comunità	40
Gli stakeholder interni	Risorse Umane	50
	Azionisti	65
Parere	Relazione della Società di Revisione (Ernst & Young)	79

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

...La lusinghiera accoglienza che il mercato ha riservato alla nostra riorganizzazione è indice della credibilità e della fiducia che abbiamo saputo conquistarci. Credibilità e fiducia hanno trovato sicuramente solidi motivi nel rigore e nella trasparenza delle nostre scelte gestionali e nella piena sostenibilità dei nostri comportamenti. L'affidabilità del Gruppo, peraltro, è stata confermata dalla capacità di generare crescita in tutte le sue principali unità di *business*...

...Telecom Italia vuole mantenersi in una posizione di *leadership* europea in un mondo delle telecomunicazioni che sta rapidamente cambiando... Le telecomunicazioni sono ormai un settore ad alta tecnologia destinato a svolgere un ruolo propulsivo fondamentale nello sviluppo economico e sociale.

È un ruolo, per quel che ci riguarda, di cui sentiamo la responsabilità e che affronteremo con il massimo impegno, sorretti dal patrimonio di capacità, competenze e professionalità delle nostre persone, alla cui intelligenza e al cui entusiasmo si deve se in un così breve lasso di tempo il Gruppo Telecom ha fatto di un progetto industriale una realtà di successo.



(dalla lettera del Presidente agli azionisti - anno 2004)

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

Da otto anni il Gruppo Telecom Italia pubblica un resoconto apposito per analizzare la soddisfazione di tutti i portatori di legittimi interessi, da cui essa dipende e che essa stessa influenza con la propria attività, gli stakeholder: Clienti, Fornitori, Concorrenti, Istituzioni, Ambiente, Comunità, Risorse Umane, Azionisti.

Da tre anni, quanto attiene alla Sostenibilità, viene presentato in questa sezione del Bilancio a conferma della volontà di dar conto della propria *performance* finanziaria congiuntamente a quella non-finanziaria.

La parte relativa agli Azionisti include la “comunicazione finanziaria”, la “tutela della *privacy*” e la *corporate governance*.

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

■ RICONOSCIMENTI



- Telecom Italia è stata confermata tra le migliori 100 società del mondo per la qualità della reportistica di Sostenibilità nella "The Global Reporters 2004 Survey" condotta sotto l'egida dell'ONU e l'agenzia di rating Standard & Poor's.
- Telecom Italia SpA è entrata a far parte di entrambe le categorie di indici gestiti dal Dow Jones:
 - Dow Jones Sustainability World Indexes (DJSI World) che includono 300 società di 24 Paesi, leader nella Sostenibilità a livello mondiale;
 - Dow Jones STOXX Sustainability Indexes (DJSI STOXX) che includono 167 società di 13 Paesi, leader nella Sostenibilità a livello europeo.
 Le società ammesse sono suddivise in cluster in base al punteggio ottenuto. In entrambi gli indici Telecom Italia si è classificata nel primo cluster.
- Telecom Italia e TIM sono state confermate negli indici:
 - FTSE4Good Global in cui sono evidenziate le prime 100 aziende mondiali per capitalizzazione (FTSE4Good Global 100 - tradeable index);
 - FTSE4Good Europe in cui sono evidenziate le prime 100 aziende europee per capitalizzazione (FTSE4Good Europe 50 - tradeable index);
 - ESI (Ethibel Sustainability Index): l'indice Global contiene 180 titoli, l'indice Europe ne contiene 84;
 - E.Capital Partners - l'indice Global è composto da 300 titoli, quello Europe da 150 titoli;
 - ASPI (Advanced Sustainable Performance Index) Eurozone composto da 120 aziende selezionate dall'agenzia francese Vigeo.

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

■ RISULTATI

- La prima fase dello studio sul patrimonio intangibile del Gruppo, condotta con l'Università Bocconi, ha confermato il legame esistente tra *performance* finanziaria e non-finanziaria. I risultati sono stati presentati alla Comunità scientifica e agli analisti finanziari presso l'Università Bocconi il 24 novembre 2004.
- Al *Global Compact Leaders Summit*, presieduto da Kofi Annan, il 24 giugno 2004 a New York – 260 aziende, 19 Governi nazionali, Commissione Europea, 63 Associazioni di imprese/lavoratori – è stato introdotto il 10° principio sull'anti-corrruzione. Telecom Italia e TIM lo hanno sottoscritto e hanno presentato due proposte che sono state prese in considerazione:
 - l'integrazione delle specifiche di valutazione degli "*intangibles*" tra Europa e USA;
 - la creazione di un Forum permanente dove discutere di "cittadinanza d'impresa".
- Telecom Italia Media ha aderito anch'essa al *Global Compact*. Ad oggi sono 1.800 le grandi imprese mondiali che hanno sottoscritto il *Global Compact*.
- Il Gruppo, assieme ad altri 25 operatori di TLC europei, ha sottoscritto la "*Sustainability Charter*" che rappresenta l'evoluzione della *Charter Ambientale*, lanciata nel 1996, che aveva già ottenuto un ampio riconoscimento a livello internazionale.
- È stata formalizzata la nomina degli *Environmental Manager* per le Business Unit Wireline, Mobile ed Internet & Media, per presidiare l'impatto ambientale dei processi di *business* e supportare il relativo sistema di *reporting*.
- Dal 1° gennaio 2004, tutti i progetti di rilievo proposti dalle società del Gruppo sono stati corredati da una "Scheda di Sostenibilità" in cui dover valutare l'impatto dell'investimento su 12 aree prescelte. Le valutazioni espresse sono state rilevate e studiate per aggiornare le linee strategiche 2005-2007.
- Sono state poste in essere iniziative per Comunicare la Sostenibilità all'esterno e all'interno del Gruppo.
- Per diffondere la cultura della Sostenibilità all'interno del Gruppo è stato avviato uno specifico Piano di Formazione.
- Tra le molteplici attività internazionali di supporto alla Sostenibilità, la funzione preposta ha partecipato attivamente:
 - all'Assemblea Generale dell'ETNO (*European Telecommunications Network Operators' Association*), tenutasi a Sarajevo il 18 e 19 novembre, sostenendo l'adesione dell'ETNO ai principi del *Global Compact*;
 - alla prima Conferenza Europea su Telecomunicazioni e Sostenibilità, tenutasi a Budapest il 25 e 26 novembre, in cui è stato presentato lo studio sul patrimonio intangibile del Gruppo;
 - al *Workshop* sul *Reporting* di Sostenibilità, tenutosi a Londra nei giorni 1 e 2 novembre, in occasione della presentazione della "*Global Reporters 2004 Survey of Corporate Sustainability Reporting*";
 - alla Conferenza annuale dell'*European Environmental Bureau*, tenutasi a Bruxelles il 20 settembre, sulla salvaguardia dell'ambiente, con la partecipazione di membri della Commissione Europea e del Parlamento Europeo, dove è stata annunciata la nuova strategia europea per lo sviluppo sostenibile.

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

■ IMPEGNI

Sei sono gli obiettivi del Gruppo per il 2005: Affidabilità, Sostenibilità, Generazione di Cassa e Profitabilità, Innovazione e Competitività, Centralità del cliente, Flessibilità strategica e operativa.

L'attenzione alla soddisfazione del cliente e alla qualità del servizio sono confermati tra i *focus point* per il 2005.

Prenderà il via la seconda fase della collaborazione con l'Università Bocconi sugli *"intangibles"* del Gruppo. Sarà lanciato il progetto finalizzato alla valutazione del patrimonio immateriale del Gruppo ed effettuata una ricognizione in ordine a 6 macro-aree d'interesse: Strategie, Finanza, Governo e Stakeholder, Clienti e Prodotti, Risorse Umane, Processi.

Il recupero e la valorizzazione di rifiuti derivanti da impianti tecnologici, con particolare riferimento alle dismissioni del sistema analogico di comunicazioni mobili, TACS, sono considerati obiettivi prioritari della Business Unit Mobile.

Telecom Italia sarà coinvolta, con altre grandi imprese, nell'organismo consultivo per lo sviluppo del *Global Marshall Plan* che avrà lo scopo di implementare gli obiettivi fissati dalle Nazioni Unite nel *"Millennium Development Goals"*: l'aiuto ai Paesi più poveri del mondo, che lega i finanziamenti allo sviluppo economico e al miglioramento degli *standard* democratici, sociali ed ambientali.

Telecom Italia, assieme ad altre aziende, sottoscriverà *"The European Manifesto of business 2010"* a Bruxelles, il 3 e 4 marzo 2005. Il Manifesto indicherà la via europea alla *Corporate Responsibility* come voluto dalla Commissione Europea e dal Presidente Barroso.

"Le iniziative volontarie di *business*, chiamate Responsabilità d'Impresa, hanno un ruolo chiave nel contribuire allo sviluppo sostenibile, al rafforzamento dell'innovazione, alla competitività dell'Europa".

Josè Manuel Barroso

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

RIFERIMENTI

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

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

Il modello di monitoraggio e reportistica sulla Sostenibilità è basato su un approccio di analisi multi-stakeholder e un *set* di indicatori di *performance* (316). Il Gruppo Telecom Italia si è ispirato alle linee-guida del GRI (*Global Reporting Initiative*), fondate sui principi del *Global Compact* e finalizzate a favorire l'armonizzazione della reportistica economica con i dati sulla Sostenibilità.

Nella seguente tabella viene fornita l'indicazione dei paragrafi e delle pagine in cui viene fatto riferimento, diretto o indiretto, ai Principi del *Global Compact* ed ai relativi indicatori del GRI.

	Principi del Global Compact	Indicatori GRI	Paragrafo in cui viene fatto riferimento al Principio	Pagina
1	Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza.	HR1, HR2, HR3, HR4	Impegni, Riferimenti, Fornitori, Comunità, Risorse Umane	5, 6, 18, 41, 42, 52, 62-64
2	Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	HR2, HR3	Impegni, Fornitori, Risorse Umane	5, 17-18, 52, 62-64
3	Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.	HR5, LA3, LA4	Risorse Umane	58-64
4	Eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.	HR7	Risorse Umane	58-59, 62-64, 18
5	Eliminare il lavoro minorile	HR6	Risorse Umane	58-59, 62-64, 18
6	Eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.	HR4, LA10, LA11	Risorse Umane	52, 58-59, 62-64, 18
7	Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali.	3.13	Ambiente, Fornitori	27-39, 18
8	Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.	EN1, EN2, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN16, 1.1	Ambiente, Fornitori, Comunità	34-39, 46-47, 18
9	Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.	EN17	Ambiente, Comunità	37-38, 47-49
10	Contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.	SO2	Risultati, Riferimenti, Carte e Codici, Fornitori, Azionisti	4, 5-6, 17-18, 65

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

Gli indicatori monitorati sono coerenti con le informazioni richieste dalle principali agenzie di rating (SAM per i *Dow Jones Sustainability Indexes*, EIRIS per i *FTSE4Good*, SIRI) ai fini dell'ammissione agli indici borsistici di Sostenibilità e con le linee-guida del *Social Statement* elaborato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nell'ambito del Progetto CSR-SC.

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

- le certificazioni ISO 9000 e ISO 14000 per i Sistemi di Gestione della Qualità e Ambientali, a garanzia della qualità del servizio per i Clienti e del rispetto per l'Ambiente;
- lo *standard* del *Social Accountability 8000* (SA8000), finalizzato a favorire il rispetto dei diritti umani e delle condizioni di lavoro da parte di fornitori e subfornitori;
- la metodologia suggerita dal *London Benchmarking Group* (LBG) per la misurazione degli investimenti nella Comunità;
- i principi delle Convenzioni dell'*International Labour Organization* (ILO) per il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori.

A tutela degli Azionisti il sistema di *Corporate Governance* del Gruppo è impostato su criteri di rigore e trasparenza ed è allineato con i migliori *standard* nazionali ed internazionali. È stata completata l'adozione del Modello Organizzativo ex Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n° 231 da parte di tutte le società del Gruppo Telecom Italia interessate (circa 70).

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

◀ **FTSE4Good** (*Financial Times Stock Exchange*): indici azionari di quotazione di imprese che rispettano determinati *standard di responsabilità*, gestiti da FTSE in collaborazione con EIRIS (*Ethical Investment Research Service*).

◀ **SIRI** (*Sustainable Investment Research International Company*): società operante nel settore SRI (*Socially Responsible Investment*) che fornisce servizi di ricerca e consulenza in materia.

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

■ CARTE E CODICI

Codici, procedure e principi a supporto del sistema di *governance* del Gruppo sono disponibili nella sezione dedicata del sito Internet www.telecomitalia.it.

Alla base del sistema vi è il Codice Etico che rappresenta la Carta dei principi fondamentali in cui il Gruppo si riconosce.

Il Sistema di Valori che Telecom Italia si è data, costituisce un costante punto di riferimento comportamentale per tutte le persone che lavorano nel Gruppo, connotando, in senso distintivo, la loro appartenenza ad un'unica realtà aziendale.

In particolare, per la popolazione dirigenziale, il Sistema dei Valori di Gruppo prevede l'esplicitazione di un Modello Manageriale che rappresenta la sintesi dei comportamenti cui i *manager* del Gruppo devono ispirarsi nel perseguimento degli obiettivi di *business*.

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

I principi di comportamento con i clienti e gli impegni assunti dalle principali società del Gruppo in materia di qualità del servizio, sono esposti nelle Carte dei Servizi, redatte in conformità ai requisiti richiesti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). In particolare, la Carta dei Servizi e le Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom Italia sono disponibili nel sito web della società (www.187.it).

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

■ DATI ECONOMICI E VALORE AGGIUNTO

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

GRUPPO TELECOM ITALIA - PRINCIPALI DATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI

(milioni di euro)	2004 (a)	2003 (b)	Variazione % (a-b)
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	31.237	30.850	1,30%
Margine Operativo Lordo (MOL)	14.528	14.280	1,70%
Risultato operativo	7.200	6.789	6,10%
Utile (perdita) dell'esercizio di spettanza della Capogruppo e dei terzi	1.902	2.428	-21,70%
Utile (perdita) dell'esercizio di spettanza della Capogruppo	781	1.192	-34,50%
Capitale investito netto al 31.12	49.386	53.935	-8,40%
Capitale proprio al 31.12	19.861	20.589	-3,50%
Indebitamento finanziario netto al 31.12	29.525	33.346	-11,50%
Investimenti industriali	5.335	4.894	9,00%
Personale a fine esercizio (unità)	91.365	93.187	-2,00%

VALORE AGGIUNTO

(milioni di euro)	2004 (a)	2003 (b)	Variazione % (a-b)/b
Valore della produzione tipica	31.979	31.595	1,2%
Consumi di materie prime e servizi	(13.414)	(13.018)	3,0%
Valore aggiunto lordo	18.565	18.577	(0,1%)
Contributo per l'esercizio di attività di TLC	97	56	-
Partite diverse ⁽¹⁾	1.252	(1.206)	-
Valore aggiunto rettificato	19.914	17.427	-

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

RIPARTIZIONE VALORE AGGIUNTO TRA STAKEHOLDER ED ALTRE CONTROPARTI

(milioni di euro)	2004 (a)	2003 (b)	Variazione % (a-b)/b
Dipendenti	3.165	3.376	(6,3%)
Istituzioni	4.234	2.506	-
di cui:			
• Oneri sociali e previdenziali	938	1.308	(28,3%)
• Imposte dirette	3.054	1.014	201,2%
• Imposte indirette e tasse	145	128	13,3%
• Contributi per l'esercizio di attività di TLC	97	56	73,2%
Azionisti	2.780	1.049	165,0%
Finanziatori	2.728	3.146	(13,3%)
Impresa (ammortamenti, accantonamenti a fondi rischi ed oneri, altri stanziamenti rettificativi)	7.007	7.350	(4,7%)

CONTRIBUTO AGLI STAKEHOLDER

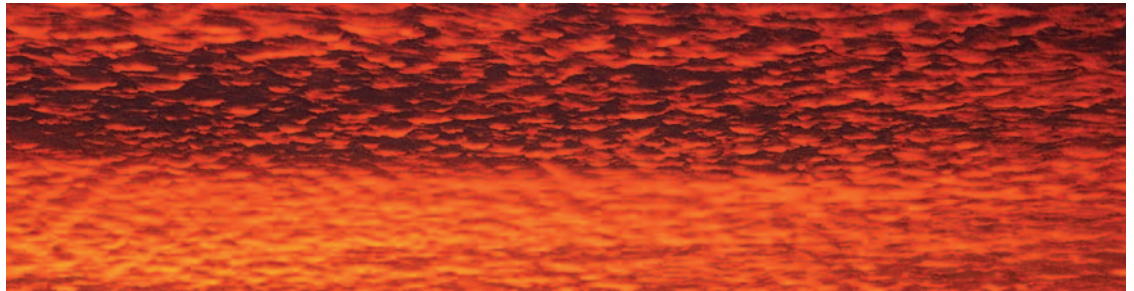
(milioni di euro)		
Fornitori ⁽¹⁾	16.925	Consumi di materie prime e servizi esterni, investimenti industriali
Istituzioni ⁽²⁾	4.234	Oneri, imposte e contributi
Dipendenti	3.165	Costo del lavoro al netto dei contributi obbligatori
Azionisti	2.780	Dividendi distribuiti
Finanziatori	2.728	Oneri finanziari

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

(2) La composizione del contributo allo stakeholder è illustrato al paragrafo "Istituzioni".

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

■ CLIENTI



■ CENTRALITÀ DEL CLIENTE

I clienti rappresentano uno degli *asset* più importanti per il Gruppo Telecom, che ha posto l'orientamento al cliente, la proattività e la trasparenza informativa tra i propri Valori.

La soddisfazione espressa dal cliente è presupposto fondamentale per la creazione di valore ed il mantenimento della *leadership* di mercato. Numerose iniziative sono messe in atto dal Gruppo allo scopo di perseguire la piena soddisfazione del cliente:

- nel sistema di incentivazione collettiva, Telecom Italia SpA adotta un obiettivo legato alla soddisfazione del cliente, affiancando all'indicatore reddituale (Margine Operativo Lordo) un indicatore di *Customer Loyalty*, con un peso del 30% sul premio di risultato. L'indicatore è una media della soddisfazione della clientela relativamente all'offerta, al sistema di *Customer Relationship Management*, all'immagine e alla qualità tecnica;
- è operativo in Telecom Italia SpA un "Sistema Integrato d'Ascolto". L'obiettivo principale del progetto è portare le osservazioni del cliente sui tavoli strategici e gestionali per comprenderne meglio le esigenze, in termini di sviluppo di nuovi servizi o di miglioramento di quelli esistenti. L'ascolto del cliente avviene in due momenti distinti:
 - attraverso la partecipazione alle attività di natura esplorativa/conoscitiva a supporto dello sviluppo del *business*, sia nella fase di pianificazione e progettazione di prodotti e servizi innovativi (attraverso *focus group*, analisi qualitative mirate alla valutazione dell'*appeal* e delle potenzialità), sia nella fase di realizzazione (attraverso *focus* qualitativi per testare l'usabilità, il gradimento e le funzionalità);
 - tramite l'indicazione, da parte del cliente, delle positività e delle criticità percepite nel processo d'erogazione dei servizi. Il giudizio di soddisfazione/insoddisfazione espresso fornisce indicazioni preziose all'azienda in termini di miglioramento del livello di servizio e facilita la fidelizzazione del cliente. Il livello di qualità percepita viene monitorato in tutte le singole fasi del processo di erogazione del servizio e per tutti i segmenti di clientela;
- una speciale attenzione è rivolta ai clienti meno avvantaggiati: per alcune fasce reddituali e sociali è prevista una riduzione del canone di abbonamento del 50%, per i sordomuti sono previsti l'abbattimento totale del canone e servizi SMS da telefono mobile gratuiti;
- TIM ha realizzato un "nuovo portafoglio CRM", segmentato in relazione alle informazioni sociodemografiche del cliente ed alla sua propensione all'utilizzo dei servizi innovativi. Ciò consente di identificare meglio le azioni e i servizi da proporre nella relazione "*one-to-one*", in funzione delle reali esigenze. È stato inoltre introdotto un nuovo servizio di *caring* personalizzato. È iniziata l'integrazione di tutti i canali di contatto utilizzabili nell'attività di relazione col cliente;

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

- è stata firmata una Convenzione tra il Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri e gli Operatori Mobili, tra cui TIM, per la costituzione del Circuito Nazionale dell'Informazione di Emergenza. Tale Convenzione, che ha la durata di un anno e carattere sperimentale, prevede che il Dipartimento possa richiedere l'invio di SMS informativi, a livello nazionale o in determinate aree territoriali, a fronte di situazioni di emergenza, calamità naturali, catastrofi o altri grandi eventi che, per intensità ed estensione, devono essere fronteggiati con mezzi e poteri straordinari. Tali richieste sono subordinate all'adozione di un provvedimento, firmato dall'Autorità competente, che deroghi espressamente alla normativa vigente in materia di *privacy*.

Tutte le aziende del Gruppo conducono indagini sulla soddisfazione della clientela e si adoperano per un miglioramento costante dei propri sistemi di CRM. Nel rispetto del principio di trasparenza verso gli stakeholder, le informazioni relative ai parametri di rilevazione della qualità dei servizi sono pubblicate sui siti Internet dedicati alla clientela.

■ EFFICACIA DEL CRM (*Customer Relationship Management*)

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

PRINCIPALI CANALI DI CRM ATTIVI AL 31 DICEMBRE 2004

	BU Wireline	BU Mobile	LATAM ⁽¹⁾	BU Internet & Media
Numeri Verdi	521 ⁽²⁾	91	27	2
Chiamate ricevute dai Numeri Verdi	82.525.520	303.922.458	16.783.233	4.140.027
Centri di assistenza tecnica	42	5.787	111	25
Siti web	www.187.it	www.119.tim.it	www.entelchile.net	tin.virgilio.it
	www.191.biz	www.privati.tim.it	www.entel.bo	help.virgilio.it
	www.aliceadsl.it	www.business.tim.it		
	www.info412.it	www.iltelefononline.tim.it		
	www.radiomarittimi.it	www.timbrasil.com.br		
	www.wholesale-telecomitalia.it	www.timnordeste.com.br www.digitel.com.ve		
	www.ti-sparkle.it	www.tim.com.pe		
	www.pathnet.it	www.telestet.gr		

◀ (1) Comprende le società Entel Chile ed Entel Bolivia.

◀ (2) Inclusi quelli personalizzati per i clienti *Executive*.

La comunicazione con i clienti residenziali avviene prevalentemente attraverso *call center*, siti web, e-mail (es. le *newsletter* "TIMNews", che hanno raggiunto quasi due milioni di iscritti a fine 2004), SMS o mediante allegati alle fatture inviate.

La comunicazione con i clienti *business* avviene direttamente con personale dedicato (per clienti Corporate) e canali di vendita indiretti (per piccole imprese e professionisti).

Il supporto post-vendita è fornito attraverso i *call center*, Internet ed altri canali diretti o indiretti.

I sistemi di CRM del Gruppo:

- forniscono informazioni e supporto tecnico;
- gestiscono le richieste dei clienti direttamente (*one call solution*) o attivando le funzioni preposte alla soluzione dei problemi;

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
73 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

- aggiornano il profilo dei clienti mantenendo memoria delle chiamate ricevute dai *call center*;
- gestiscono i contatti commerciali, vendono e attivano contratti.

Il personale preposto al CRM riceve *training* continuo (tecnico e comportamentale) ed ha a disposizione un portale che fornisce le linee-guida per la soluzione dei problemi, nell'ottica *One Call/On-Line Solution*.

I servizi di CRM automatici (*Self Caring Options*) attraverso Internet consentono la modifica dei dati personali, la visualizzazione del traffico, la configurazione e l'attivazione di servizi, il pagamento della bolletta/ricarica, la variazione della tipologia dell'abbonamento, l'acquisto di prodotti, la ricerca di punti vendita, la richiesta di informazioni, l'assistenza tecnica e commerciale, l'iscrizione/consultazione a programmi fedeltà ed altro. TIM ha messo su web quasi tutti i suoi servizi secondo le linee-guida della *Web Accessibility Initiative (WAI)* del *World Wide Web Consortium*.

I servizi CRM automatici sono disponibili anche in modalità "*Individual Voice Responder*" (IVR).

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

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

Società	Segmento clientela	Customer satisfaction
Telecom Italia	Consumer ¹	87,5%
	Business ²	76,1%
TIM	Consumer ³	86,6%
	Business ⁴	76,4%
Tin.it	Consumer ⁵	76%
	Business ⁵	73%

1 Soddisfazione relativa all'assistenza clienti fornita dal 187; somma delle % di clienti che forniscono una valutazione positiva; media 2004.

2 Soddisfazione relativa all'assistenza clienti fornita dal 191; somma delle % di clienti che forniscono una valutazione positiva; media 2004.

3 Soddisfazione relativa all'assistenza clienti fornita dal 119; somma delle % di clienti che forniscono una valutazione ottima, molto buona e buona; dati relativi al quarto trimestre 2004.

4 Soddisfazione relativa all'assistenza clienti fornita dal Numero Verde Business 800 846 900; somma delle % di clienti che forniscono una valutazione ottima, molto buona e buona; dati relativi al mese di dicembre 2004.

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

L'offerta di servizi e di profili tariffari è in continua evoluzione per recepire bisogni e aspettative della clientela. In un'ottica di trasparenza e completezza informativa, tutte le variazioni vengono comunicate tempestivamente alla clientela tramite i diversi canali a disposizione: all'interno della fattura, sul sito web, attraverso *mailing*, operatori dei *call center*, punti vendita ed agenti.

Annunci specifici relativi a variazioni nei prezzi, lancio o chiusura di servizi, cambiamenti delle condizioni contrattuali, vengono inoltre resi noti agli utenti finali e ai consumatori secondo quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (artt. 25, c. 5, 70, c. 4 e 71).

Un altro canale per informare i clienti ed aiutarli a scegliere i servizi in modo consapevole, è costituito dalle campagne pubblicitarie e promozionali, improntate a criteri di trasparenza, in conformità alla normativa vigente.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

■ LEADERSHIP NELL'INNOVAZIONE

Il Gruppo Telecom Italia è all'avanguardia per l'innovazione tecnologica di prodotto e di servizio nella telefonia (fissa e mobile), nelle tecnologie e nei servizi Internet, nella televisione. Di seguito sono riportate alcune tra le molte innovazioni proposte dal Gruppo.

PRINCIPALI INNOVAZIONI INTRODOTTE SUL MERCATO ITALIANO NEL 2004

Telecom Italia Wireline	Fonia	<ul style="list-style-type: none"> Nel 2004 è stato lanciato il Videotelefono, primo telefono dotato di <i>display</i> a colori che consente di videocomunicare da rete fissa.
	Internet	<ul style="list-style-type: none"> Sono stati proposti telefoni <i>cordless</i> con fotocamera integrata e in grado di inviare MMS. Sono state introdotte nuove offerte tariffarie per tutti i segmenti di clientela.
	Internet	<ul style="list-style-type: none"> Offerta integrata voce+ Internet "Alice Mia" che permette di avere fino a 5 numeri telefonici e fino a 3 conversazioni contemporanee (anche in modalità <i>wireless</i>), oltre a tutte le potenzialità dell'offerta Internet Alice. Incremento gratuito della velocità di tutte le offerte "Alice" da 256/128 Kbps a 640/256 Kbps. Nel 2005 sono previsti altri incrementi gratuiti. Estensione dell'offerta di Wi-Fi pubblico. Potenziamento dei servizi Internet e dell'ampiezza di banda per le imprese. Potenziamento dell'offerta "Alice Sat" che permette il collegamento ADSL via satellite nelle località non coperte dal servizio.
	Telefonia Pubblica	<ul style="list-style-type: none"> Commercializzata una scheda prepagata valida per due mesi per accesso illimitato a Internet da postazioni pubbliche. Servizio "InfoTutto in Città" che consente di ottenere numeri telefonici, alberghi, ristoranti, ecc..
	VAS	<ul style="list-style-type: none"> Servizio MMS da rete fissa, che consente l'invio di messaggi multimediali da fisso a indirizzi e-mail e cellulari. Arricchimento delle numerazioni di invio SMS per campagne di beneficenza. Sperimentazione del servizio di dettatura SMS (<i>Speech2Text</i>). Ampliamento e potenziamento dei servizi di <i>hosting</i> e dei <i>web services</i> per la clientela <i>business</i>.
TIM	Upgrade di rete	<ul style="list-style-type: none"> Ampliamento copertura integrata 3G EDGE/UMTS con completamento dell'<i>upgrade</i> della piattaforma GSM a supporto del servizio EDGE. La copertura UMTS ha raggiunto oltre 100 città e numerose località di interesse. Allo scopo di accelerare la transizione verso la telefonia mobile di terza generazione sono state introdotte offerte di acquisto/rottamazione di <i>kit</i> GPRS verso 3G <i>dual mode</i>.
	Servizi 3G	<ul style="list-style-type: none"> Lancio servizio TIM Turbo: disponibilità servizi a banda larga a copertura nazionale grazie all'integrazione EDGE/UMTS: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Turbo Call</i> di TIM permette, durante una chiamata voce, di arricchire la conversazione con video e immagini del momento, mostrando alla persona con cui si sta parlando ciò che succede intorno, riprendendolo con il telefonino. - Lancio della <i>PC card</i> UMTS per trasmissione dati fino a 384 kbps. - Lancio della <i>PC card</i> EDGE per trasmissione dati fino a 200 kbps. - Lancio della <i>PC card Dual mode</i> EDGE/UMTS. Videochiamata TIM da web: un cliente che non ha un videotelefono di nuova generazione può, tramite PC, videochiamare e ricevere videochiamate da altri clienti TIM che hanno il videotelefono.
	Altri Servizi	<ul style="list-style-type: none"> ChiamaOra con prenotazione della richiamata: la nuova funzionalità introdotta nel 2004 consente ai clienti TIM di richiamare automaticamente il cliente chiamato quando quest'ultimo è di nuovo raggiungibile. Offerta Wi-Fi: servizio di accesso dati a banda larga alternativo/complementare ai servizi di trasmissione dati su reti radiomobili di seconda e terza generazione. Lancio offerta trasmissione dati Wi-Fi pubblico, integrata con offerta dati <i>wireless</i>. Nuovi servizi georeferenziati (es. "<i>kiss</i>" - <i>chat</i> georeferenziata via SMS). Controllo e gestione di flotte di autoveicoli.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

Telecom Italia Internet Media	<ul style="list-style-type: none"> TIN.IT ha consolidato e rafforzato i servizi di connettività Internet <i>wireless</i> a banda larga ampliando il numero di <i>location</i> della rete "Hot Spot Tin.it". È stato attivato il servizio "Gettone Virtuale per navigare in Wi-Fi", utilizzabile anche da clienti non TIN.IT, per collegarsi ad Internet attraverso la rete "Hot Spot TIN.IT". È stato consolidato il progetto "HELPEXpress" che introduce uno strumento per aiutare i clienti ADSL di TIN.IT a risolvere, in modo semplice e automatico, i problemi legati alla connettività Internet e alla posta elettronica. Ampliamento dei servizi Internet (es. servizi di stampa foto, nuovi servizi di mail, news, ecc.). Applicativi gratuiti che consentono di incrementare la velocità di navigazione in Internet.
Televisione	<ul style="list-style-type: none"> Per tutto il 2004 è proseguita la sperimentazione della <i>Digital Terrestrial Television</i> (DTT), conclusa a dicembre. Tra l'altro, sono stati sperimentati e introdotti sistemi d'accesso condizionato.

■ ATTENZIONE ALLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

I principali documenti in cui il Gruppo esprime il suo impegno verso la qualità del servizio sono le Carte dei Servizi e le Condizioni Generali di Abbonamento.

In relazione all'evoluzione del mercato, della tecnologia, dei servizi e della normativa vigente, le aziende del Gruppo hanno provveduto a mantenere aggiornate le Carte dei Servizi, i documenti rivolti alla clientela in cui sono illustrati i principi fondamentali di comportamento e gli impegni generali che le società assumono in merito alla fornitura del servizio.

Le Condizioni Generali di Abbonamento, specifiche per i diversi servizi, che disciplinano i rapporti contrattuali con la clientela in coerenza con le disposizioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, insieme alle Carte dei Servizi, sono disponibili sui siti web delle società.

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

TEMPO MEDIO PER INTERVENTI DI MANUTENZIONE NELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO

Società	Servizio	Tempo medio di intervento
Telecom Italia	Fonia (rete telefonica generale + ISDN) residenziali	17 ore e 16 minuti
	Fonia <i>business</i> (RTG + ISDN)	7 ore e 51 minuti
	ADSL residenziali	13 ore e 53 minuti
	ADSL <i>business</i>	5 ore e 5 minuti
TIM	Fonia <i>business</i>	1,6 giorni lavorativi
Tin.it	ADSL	0,85 (giorno solare)
	Dial-up	Risolti in linea con il cliente

Nota: per Wireline e TIM i dati si riferiscono alla media annuale 2004, per TI Media alla media del 2° semestre 2004.

Nella Business Unit IT Mercato i tempi medi per gli interventi di manutenzione sono definiti contrattualmente mediante *Service Level Agreement*.

La qualità percepita dai clienti viene costantemente tenuta sotto controllo. Tra i molti parametri rilevati, riportiamo la *customer satisfaction* relativa alla:

- qualità dei servizi radiomobili
 - in TIM, a fine 2004, la *customer satisfaction* relativa alla qualità della rete era superiore al 92%;

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

- in TIM Hellas, a giugno, il 92,2% della clientela si dichiarava soddisfatta;
 - in Digitel la media annuale della soddisfazione della clientela *consumer* è stata 4,21 in una scala da 1= scarsa a 5= eccellente;
- qualità dei servizi Internet da fisso
- in Wireline, a dicembre 2004, per i servizi ADSL, l'81% della clientela residenziale e l'86% delle piccole imprese si sono dichiarati soddisfatti;
 - in Tin.it, in media nel corso dell'anno, si è dichiarato soddisfatto il 76% dei clienti *consumer* e il 75% dei clienti *business*;
 - nell'area LATAM, a dicembre 2004, si è dichiarato soddisfatto il 76% degli utenti ADSL e il 63% degli utenti Internet *free* di Entel Chile e, in Bolivia, il 71% degli utenti Internet.

Nel corso del 2004 quasi tutte le Business Unit hanno esteso ulteriormente l'ambito di certificazione dei Sistemi di Qualità.

BU	Certificazione	Società/aree certificate
Wireline	ISO 9001/2000	Wireline, Elettra, Pathnet
	ISO 14001	Wireline (rete)
Mobile	ISO 9001	TIM, TIM Hellas, Maxitel, TIM Perù, obiettivo 2005 per Digitel
	ISO 14001	TIM (rete)
	QWEB	Siti web: Investor Relations, i.tim, azienda.tim
	BSI OHSAS 18001	Varie realtà territoriali TIM
	BS 7799	TIM
	SA8000-Social Accountability	Obiettivo 2005 di TIM e TIM Hellas
Internet & Media	ISO 9001	Buffetti, Databank
	ISO 14001	Obiettivo 2005 per Buffetti
	Audiweb	Matrix
ITM	ISO 9001	11 società su 15
Olivetti Tecnost	ISO 9001	Office Products Division, Direzione Commerciale Italia, System Division, Olivetti I-JET

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

■ CONTROVERSIE CON I CLIENTI

È stata effettuata una mappatura completa dei reclami e dei contenziosi aperti dai clienti per tutte le Business Unit nel corso del 2004.

	Numero di reclami		Numero di contenziosi passivi aperti
	Ricevuti	Risolti	
Corporate			73
BU Wireline	995.453	1.060.537 (*)	17.098 (**)
BU Mobile	5.544.225	5.324.481	744
BU Internet & Media	24.880	24.291	38
BU IT Mercato	6.275	6.265	59
BU Olivetti Tecnost	162	140	27
LATAM	705.248	691.564	31

Telecom Italia e TIM offrono ai propri clienti la possibilità di accedere ad una procedura rapida e gratuita di definizione non giurisdizionale delle controversie ("Procedura di Conciliazione e

◀ (*) Il numero dei reclami risolti è maggiore di quelli ricevuti perché nel 2004 sono stati risolti alcuni reclami pervenuti nel 2003.

◀ (**) Nel 2004 si è evidenziato un nuovo filone di contenzioso che attiene alla legittimità dell'addebito a carico del cliente delle spese di spedizione delle fatture telefoniche. Il valore dei singoli contenziosi è esiguo.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

Arbitrato" il cui regolamento ed i modelli di domanda sono disponibili sui siti delle Società), definita d'intesa con le Associazioni dei consumatori e revisionata nel 2004 per adeguarla alle nuove direttive europee in materia di soluzione extragiudiziale. Per TIM, l'intera procedura è *on-line*.

■ RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

L'attività di collaborazione con le Associazioni dei consumatori, avviata dal Gruppo Telecom nel 1997 con la sottoscrizione dell'Accordo Quadro con 12 tra le principali Associazioni, è proseguita nel 2004 con riunioni di confronto finalizzate a garantire la tutela dei diritti dei clienti. Le Associazioni dei consumatori sono state coinvolte nella revisione delle Carte dei Servizi, dei Contratti e del Regolamento di Conciliazione del Gruppo. In generale la collaborazione con le Associazioni prevede incontri per tutto quanto attiene al lancio di nuovi servizi e tecnologie e per le condizioni contrattuali che ne derivano.

Il Gruppo partecipa, in qualità di socio fondatore, al *Consumers' Forum*, che raggruppa Associazioni dei consumatori, imprese ed istituti di ricerca e si occupa di temi legati al consumerismo. In quest'ambito sono stati approfonditi temi d'interesse dei consumatori allo scopo di fornire *feedback* strategici alle Funzioni del Gruppo competenti in materia.

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

- informazione sulla possibilità di usufruire di condizioni contrattuali agevolate da parte delle categorie di clienti più bisognosi;
- TI Media è in fase di predisposizione di una procedura di conciliazione *on-line* per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgono per quanto riguarda i servizi Internet, analogamente alla procedura *on-line* già adottata da TIM nello scorso mese di luglio;
- è stata creata una procedura speciale con la collaborazione delle Associazioni per salvaguardare gli utenti vittime delle truffe operate via Internet tramite i servizi tipo 709, che prevede, tra l'altro, la disabilitazione gratuita e permanente dei servizi e il congelamento del pagamento di somme contestate.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

■ FORNITORI



Al fine di quantificare il contributo del Gruppo Telecom allo stakeholder Fornitori, si riportano di seguito i consumi di beni e servizi esterni e gli investimenti industriali:

GRUPPO TELECOM ITALIA		
(milioni di euro)	Esercizio 2004	Esercizio 2003
Consumi di materie prime e servizi esterni (al netto del canone o contributo)	13.317	12.962
- di cui parti correlate	566	454
Investimenti industriali	5.335	4.894
- di cui parti correlate e capitalizzazioni interne	1.161	1.312
Totale apporto	18.652	17.856
- di cui parti correlate e capitalizzazioni interne	1.727	1.766
Totale apporto netto	16.925	16.090

■ LA QUALITÀ

Il presidio degli aspetti qualitativi è garantito dall'applicazione di una specifica procedura di Gruppo, emessa nell'esercizio precedente, che regola l'affidamento delle forniture in base al principio della competizione tra fornitori "qualificati", ammessi cioè nell'apposito Albo.

La valutazione del fornitore conduce all'attribuzione di un indicatore di *Vendor Rating*, che determina l'ammissione o l'esclusione dall'Albo e permette di graduare i controlli sulle forniture.

La costante attenzione alla qualità è confermata da quanto segue:

- l'applicazione della procedura di qualificazione è stata estesa alle più rilevanti categorie merceologiche dei principali fornitori di alcune Partecipate estere del Gruppo (TIM Hellas, TIM Brasile, TIM Perù ed Entel Bolivia);
- è stato definito un processo di controllo ed autorizzazione al subappalto per i fornitori delle imprese che effettuano lavori di Rete per Telecom Italia. Tale processo ha visto il coinvolgimento diretto di tali imprese nella definizione dei criteri di valutazione dei subappaltatori attraverso l'ascolto e, in numerosi casi, il recepimento delle loro osservazioni. Analogo processo, anche se semplificato, è stato utilizzato per i subappaltatori delle Imprese che effettuano l'installazione di stazioni radio base per TIM;
- il dialogo con i fornitori è stato agevolato dalla creazione di un sito Internet, attraverso il quale i fornitori hanno potuto anche certificare la regolarità della propria posizione amministrativa, e di un *help desk* dedicato, a supporto della gestione delle informazioni commerciali. Circa 300 fornitori rilevanti sono stati abilitati a trasmettere e visualizzare informazioni relative alla propria posizione nell'Albo, tramite accesso al portale Internet di Telecom Italia (sezione acquisti).

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

■ LE VERIFICHE

Nel corso del 2004 sono state svolte, su base campionaria, circa 14.000 ispezioni presso i fornitori ed i subfornitori del Gruppo. Le verifiche sono state pianificate ed attuate sulla base di un modello di "valutazione del rischio" relativo al comparto merceologico di acquisto. Nel caso di situazioni potenzialmente rischiose, derivanti dalla novità del fornitore o dalle caratteristiche della fornitura, sono stati effettuati controlli specifici. I risultati delle verifiche effettuate hanno comportato:

- l'inserimento o l'esclusione dall'Albo fornitori qualificati del Gruppo;
- l'eventuale autorizzazione a subappaltare attività a Società terze;
- la valutazione complessiva del fornitore relativamente a specifici comparti merceologici di acquisto e conseguente attribuzione dell'indicatore di *Vendor Rating*;
- l'accettazione o il rifiuto delle forniture;
- eventuali conseguenze di natura contrattuale quali, per esempio, l'applicazione di penali.

■ L'ATTENZIONE ALL'ETICA E ALL'AMBIENTE

La valutazione di idoneità etica, già attuata per l'iscrizione nell'Albo dei fornitori qualificati, è stata estesa a tutti i fornitori attivi del Gruppo Telecom Italia. Tale valutazione, basata sulla verifica del rispetto dei principi del *Global Compact*, garantisce una maggiore tutela di tutti gli stakeholder coinvolti nel processo d'acquisto e migliora le relazioni con i fornitori stessi nel medio e lungo periodo.

Significativo è stato il contributo fornito dalla Funzione Purchasing al "Progetto Ambiente" attraverso la definizione di "linee-guida per i controlli sulla gestione dei rifiuti prodotti dalle imprese" applicate a tutte le Business Unit/Società del Gruppo.

Per verificare il rispetto da parte dei fornitori del Gruppo della normativa ambientale e la qualità dei relativi processi, sono stati effettuati degli *audit* specifici, che hanno portato, in alcuni casi, alla formulazione di richieste di miglioramento.

È iniziato un processo di integrazione delle normative di *Vendor Rating* al fine di introdurre il controllo della gestione dei rifiuti prodotti dai fornitori nel processo di valutazione.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

■ CONCORRENTI



■ RAPPORTI

Il Gruppo Telecom, entrato nel settore della TV con La7 e MTV, ha avviato la sperimentazione della TV Digitale su un campione di 4.000 famiglie nelle città di Torino, Bologna, Modena, Pesaro, Macerata, Roma e Milano che si è conclusa il 31/12/2004. Telecom Italia ha partecipato, con propri rappresentanti, a convegni, seminari, giornate di studio, tavole rotonde, in collaborazione con i *competitor* televisivi, sui principali temi tecnici, economici e regolamentari del settore, con particolare riguardo allo sviluppo dei servizi innovativi.

È proseguita la partecipazione alle attività in DGTvì, l'Associazione per lo sviluppo del Digitale Terrestre in Italia fondata da Rai, Mediaset, Fondazione Bordoni, Federazione Radio Televisioni e *D-free*. Scopo dell'Associazione è favorire il passaggio alla TV Digitale Terrestre e presidiare le problematiche connesse all'interoperabilità delle reti realizzate dai diversi operatori televisivi. L'Associazione ha svolto diverse attività di promozione del Digitale Terrestre attraverso la partecipazione ad eventi di settore, organizzando un importante convegno a livello nazionale con i giornalisti impegnati nelle tematiche digitali e corsi di formazione per antennisti ed installatori.

Con Fastweb e Telefonica, inoltre, è stato organizzato un incontro a livello europeo per promuovere lo sviluppo del mercato dei contenuti e dei relativi diritti.

In collaborazione con gli operatori di rete fissa, Telecom Italia ha promosso numerosi incontri volti alla realizzazione di un Accordo Quadro, al momento in corso di definizione, avente come obiettivo la costituzione e l'operatività di una base dati unica contenente l'insieme dei numeri e delle informazioni necessarie ad identificare gli abbonati degli operatori di telefonia fissa operanti sul territorio nazionale. Nel corso dei prossimi mesi, gli operatori di rete mobile, che avevano già siglato un accordo in precedenza, e quelli di rete fissa, dovrebbero sottoscrivere un protocollo di intesa per rendere coerenti i due diversi Accordi Quadro e garantire l'interoperabilità dei relativi *database*.

Dal 1° luglio 2004 è stato reso operativo l'accordo tra gli operatori mobili, concluso sotto l'egida dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), per la creazione di una banca dati dei codici identificativi dei terminali mobili IMEI (*International Mobile Equipment Identity*), che consente di individuare e rendere inservibili a distanza i telefoni smarriti o rubati attraverso il collegamento al CEIR (*Central Equipment Identity Register*), un *database* centralizzato costituito presso la *GSM Association*.

L'accordo prevede in futuro anche un'eventuale integrazione tra i sistemi realizzati negli altri Paesi europei.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

■ ATTIVITÀ ASSOCIATIVA

L'attività di collaborazione con i concorrenti è proseguita a livello comunitario nell'ambito di Associazioni ed eventi:

- il BRT (*Brussels Round Table*) riunisce diverse società europee di TLC e manifatturiere e si propone di mantenere un dialogo costante con le Istituzioni europee su tematiche di rilievo che interessano il settore ICT a livello comunitario. Al BRT siedono i CEO delle società che lo costituiscono e vengono invitati i più alti rappresentanti delle Istituzioni europee;
- l'ETNO (*European Telecommunications Network Operators' Association*) rappresenta la maggiore Associazione di settore a livello continentale e ha tra i suoi obiettivi lo sviluppo di un mercato europeo delle TLC competitivo ed efficiente, attraverso il coordinamento tra gli operatori ed il dialogo con le Istituzioni. Telecom Italia è presente nell'*Executive Board* ed ha la presidenza del gruppo di lavoro *Sustainability*;
- l'EIF (*European Internet Foundation*) riunisce operatori di TLC e manifatturieri, *software providers*, *ISP* e *content providers*. L'Associazione è finalizzata a creare, nell'ambito del Parlamento Europeo e nei confronti dei diversi operatori di comunicazioni presenti a Bruxelles, un ambiente favorevole al rapido sviluppo di Internet, della larga banda e delle tecnologie e servizi convergenti e multimediali, a beneficio del consumatore finale;
- l'ERT (*European Round Table of Industrialists*) è un *forum* che riunisce 45 *leader* dell'industria europea al fine di promuovere la competitività e la crescita dell'economia europea;
- l'ESF (*European Service Forum*) ricomprende gli operatori europei del settore dei servizi al fine di promuovere gli interessi dell'industria dei servizi europei e la liberalizzazione del settore dei servizi a livello mondiale nel contesto dei negoziati GATS 2000;
- l'ITU (*International Telecommunications Union*) fa parte del Sistema delle Nazioni Unite ed ha l'obiettivo di favorire lo sviluppo del settore a livello internazionale attraverso la cooperazione tra pubblico e privato;
- BRUEGEL (*Brussels European and Global Economic Laboratory*) è il nuovo Centro Studi Europeo costituito il 18 gennaio 2005, sulla base di una collaborazione paritetica fra i Governi dell'Unione Europea e le principali aziende del continente, dedicato all'analisi dell'economia internazionale e dei principali settori industriali. Telecom Italia è l'unica impresa italiana sostenitrice.

Il Gruppo Telecom Italia partecipa, insieme agli altri operatori del settore, alla Fondazione Ugo Bordoni che svolge, tra l'altro, attività di ricerca, studio e consulenza nei settori delle Tecnologie delle Comunicazioni e dell'Informazione con particolare riferimento al settore della Televisione Digitale. Alla Fondazione Ugo Bordoni è riconosciuta, per legge, la supervisione tecnica delle attività di sperimentazione di trasmissioni digitali terrestri e di servizi interattivi. I contributi annuali alla Fondazione Bordoni di Telecom Italia e di TIM sono inclusi nel calcolo dello stakeholder "Comunità" secondo il modello del *London Benchmarking Group* (LBG), al quale si rimanda.

Prosegue l'attività di gestione dei rapporti associativi e di coordinamento delle attività di rappresentanza nei confronti di Confindustria e delle Associazioni ad essa aderenti. Le iniziative, a livello nazionale e locale, che in alcuni casi sono oggetto di concertazione con i concorrenti, consistono nello svolgimento di azioni ed incontri relativi allo sviluppo del *business* e alla tutela degli interessi aziendali sui temi economici, normativi, sindacali e del lavoro. Il Gruppo Telecom aderisce a 97 Associazioni territoriali e alle seguenti Federazioni ed Associazioni di categoria: Federmeccanica, Federcomin, Aitech, Asstel, Assoelettrica e Assografici.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

■ QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Il quadro regolamentare di settore è ormai consolidato con l'entrata in vigore, a far data dal 16 settembre 2003, del nuovo "Codice delle Comunicazioni Elettroniche" che, tra l'altro, ha recepito nell'ordinamento nazionale le direttive comunitarie di cui alla "99 Review" in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica (direttive "Accesso", "Autorizzazioni", "Quadro", "Servizio Universale").

Si illustrano brevemente i principali atti normativi adottati nel corso del 2004.

Servizio informazioni abbonati "12"

A seguito dell'entrata in vigore del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, che ha sancito per il servizio di informazioni abbonati "12" la non applicabilità degli obblighi di fornitura del Servizio Universale, Telecom Italia ha pubblicato le nuove condizioni di offerta a valere dal 1° novembre 2003, 1° gennaio 2004 e 1° luglio 2004.

Con la delibera del 3 novembre 2004, n. 15/04/CIR, l'AGCOM ha previsto l'attribuzione, da parte del Ministero delle Comunicazioni, dei diritti d'uso delle numerazioni per i servizi di informazione abbonati (12xy) agli operatori che ne facciano richiesta, con decorrenza del servizio dal 1° luglio 2005.

Servizio Universale 2002

Con la delibera dell'8 aprile 2004 n. 2/04/CIR, l'AGCOM ha avviato una consultazione pubblica avente ad oggetto una proposta di provvedimento relativo all'applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione del costo netto per l'anno 2002. L'AGCOM riconosce un costo netto pari a circa 37 milioni di euro, con un finanziamento a favore di Telecom pari a circa 24 milioni di euro (di cui 12 milioni di TIM, 8 milioni di Vodafone e 4 milioni di Wind).

Diritti d'uso frequenze servizio WLL

Con la delibera dell'11 marzo 2004 n. 55/04/CONS, l'AGCOM ha indetto una consultazione pubblica concernente le misure per l'assegnazione di diritti di uso per le frequenze disponibili per reti radio a larga banda punto-multipunto per i sistemi *Wireless Local Loop*. Con la delibera del 23 giugno 2004, n. 195/04/CONS, l'AGCOM ha stabilito le modalità per l'assegnazione di tali frequenze da parte del Ministero delle Comunicazioni.

Interconnessione e accesso disaggregato alla rete locale

Con la delibera del 23 dicembre 2003, n. 16/03/CIR, l'AGCOM ha indetto una consultazione pubblica concernente l'approvazione dell'offerta di interconnessione di riferimento per l'anno 2004, resa pubblica da Telecom Italia in data 31 ottobre 2003. In data 14 aprile 2004, con la delibera n. 03/04/CIR, l'AGCOM, ha approvato tale offerta di riferimento, confermando sostanzialmente la proposta avanzata da Telecom Italia che prevede una riduzione dei prezzi di interconnessione rispetto all'anno precedente, in linea con quanto programmato dal sistema di "network cap" introdotto dall'Autorità stessa.

Price cap

Nell'ambito della revisione dei prezzi dei servizi finali di accesso sottoposti alla disciplina del *Price cap*, a decorrere dal 1° gennaio 2004, è stato aumentato del 25% (da 100 a 125 euro) il contributo impianto della clientela residenziale, del 20% (da 50 a 60 euro) il contributo di trasloco e del 3% (da 16,5 a 17 euro) il canone mensile di abbonamento dei clienti affari. Con decorrenza 2 luglio 2004 sono stati diminuiti i prezzi delle conversazioni fisso-mobile di circa il 2%. Per quanto riguarda il *Price cap* del 2005, dal 1° gennaio sono aumentati del 7,6% i canoni di abbonamento della clientela affari (da 17 a 18,30 euro) e dal 23 gennaio è in vigore una variazione del prezzo delle comunicazioni locali (aumento della quota fissa alla risposta e diminuzione del prezzo al secondo di conversazione) che comunque determina un'invarianza della bolletta media dei clienti.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

Contributo di cui all'articolo 20 della legge n. 448/98

A seguito del pronunciamento della Corte di Giustizia europea del 18 settembre 2003, con il quale è stata sancita la non conformità al diritto comunitario del contributo per l'esercizio di attività di TLC previsto dall'art. 20 della legge n. 448/98, il TAR del Lazio ha accolto il ricorso promosso da Telecom Italia, pronunciando la sentenza n. 47/2005, pubblicata il 4 gennaio 2005, con la quale è stato annullato il decreto ministeriale del 21 marzo 2000 recante "Misure attuative del versamento del contributo istituito dall'art. 20, comma 2, della legge 23 dicembre 1998, n. 448", per illegittimità derivata dalla norma di legge.

Indici di qualità e Carte dei Servizi

Con la delibera del 10 novembre 2004, n. 254/04/CSP, l'AGCOM ha emanato la direttiva in materia di qualità e Carte dei Servizi di telefonia vocale fissa per le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico. L'AGCOM fissa annualmente gli obiettivi da rispettare e, in particolare, sono previsti degli indici di qualità specifici per il servizio universale. Analogamente con la delibera del 10 dicembre 2004 n. 278/04/CSP, l'AGCOM ha emanato la direttiva in materia di Carte dei Servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento.

Analisi di mercato relative alle comunicazioni elettroniche

In ottemperanza a quanto previsto dalla Raccomandazione CE n. 2003/497 e dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs 1° agosto 2003 n. 259), con delibera n. 118/04/CONS del 19/05/04, l'AGCOM ha avviato i procedimenti istruttori relativi alle analisi dei 18 mercati di cui alla citata Raccomandazione e agli artt. 18 e 19 del Codice. I procedimenti avranno ad oggetto "l'attività di analisi del mercato, la valutazione sulla concorrenzialità, l'identificazione degli eventuali operatori dominanti e la formulazione di una proposta in merito alla revoca, mantenimento o modifica degli obblighi esistenti, ovvero in merito all'introduzione di nuovi obblighi". L'AGCOM ha avviato le consultazioni pubbliche sui seguenti mercati:

- Delibera n. 410/04/CONS (G.U. del 24 dicembre 2004), relativamente ai mercati dei servizi telefonici locali, nazionali e fisso-mobile disponibili al pubblico e forniti in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali (mercati n. 3 e n. 5);
- Delibera n. 411/04/CONS (G.U. del 3 gennaio 2005), relativamente al mercato delle linee affittate al dettaglio (mercato n. 7);
- Delibera n. 414/04/CONS (G.U. del 4 gennaio 2005), relativamente ai mercati dei servizi telefonici internazionali disponibili al pubblico e forniti in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali (mercati n. 4 e n. 6);
- Delibera n. 415/04/CONS (G.U. del 19 gennaio 2005) relativamente al mercato dell'accesso disaggregato (incluso accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche per servizi a banda larga e vocali (mercato n. 11);
- Delibera n. 465/04/CONS del 22 dicembre 2004 relativamente al mercato della terminazione di chiamate vocali su singole reti mobili (mercato n. 16).

Altre delibere e provvedimenti in materie di interesse aziendale

- Delibera n. 417/04/CONS contenente il regolamento per la risoluzione dei conflitti di interessi;
- Delibera n. 406/04/CONS che ha pubblicato la descrizione e la relazione di conformità del sistema di contabilità dei costi, di separazione contabile e della contabilità regolatoria di Telecom Italia, relative all'esercizio 2001;
- Delibera n. 253/04/CONS recante norme a garanzia dell'accesso dei fornitori di contenuti di particolare valore alle reti per la Televisione Digitale Terrestre;
- Comunicazione del 17/11/04 che ha avviato il procedimento istruttorio sull'analisi ed applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione dell'eventuale costo netto del servizio universale per l'anno 2003.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

■ SERVIZI INTERBUSINESS

Sono analizzati di seguito i principali criteri di determinazione dei valori economici riferiti ai servizi *Interbusiness*. Tali criteri sono assoggettati a verifica da parte della società di revisione a partire dall'esercizio 1996.

Nel 2004 le relative attività sono svolte dalla società Reconta Ernst & Young SpA.

- **Ricavi:** sono determinati in base ai prezzi di mercato per i servizi in regime di concorrenza e a tariffa di legge per i servizi regolamentati e sono rilevati in ottemperanza al principio della competenza. Nel caso di servizi la cui erogazione implica l'utilizzo, da parte del cliente finale, di circuiti dedicati di accesso, i ricavi comprendono anche i proventi per l'affitto di tali circuiti (valorizzati in base alle tariffe definite nei decreti ministeriali), con conseguente iscrizione tra i costi di una partita di pari importo.
- **Costi diretti:**
 - *per utilizzo della rete:* comprende il costo per l'utilizzo dei servizi di trasporto regolamentati (collegamenti diretti) e quello per l'utilizzo dei prodotti/servizi di trasporto offerti in regime di concorrenza; essi risultano pertanto valorizzati, rispettivamente, secondo le tariffe di legge e i listini praticati a tutti i clienti terzi, analogamente a quanto avviene nelle strutture di costo degli altri operatori del settore;
 - *del lavoro:* rappresenta la valutazione del costo del personale che ha operato per l'erogazione di tali servizi; il costo comprende le retribuzioni, gli oneri sociali, l'accantonamento al trattamento di fine rapporto di lavoro ed altri costi diversi rilevati sulla base delle consistenze numeriche delle strutture operative dedicate e mediante *standard* di contabilità industriale;
 - *altri costi:* si riferiscono ad altre tipologie di costi diretti (commercializzazione, attivazione del servizio, esercizio e manutenzione, ecc.) e indiretti (costi delle strutture aziendali di supporto alle linee operative) valutati secondo univoci criteri di contabilità industriale e mediante il ricorso a specifici parametri di attribuzione.
- **Ammortamenti:** gli ammortamenti delle immobilizzazioni materiali direttamente impiegate per l'erogazione dei servizi in argomento sono stati determinati sulla base della vita utile dei cespiti di Telecom Italia.

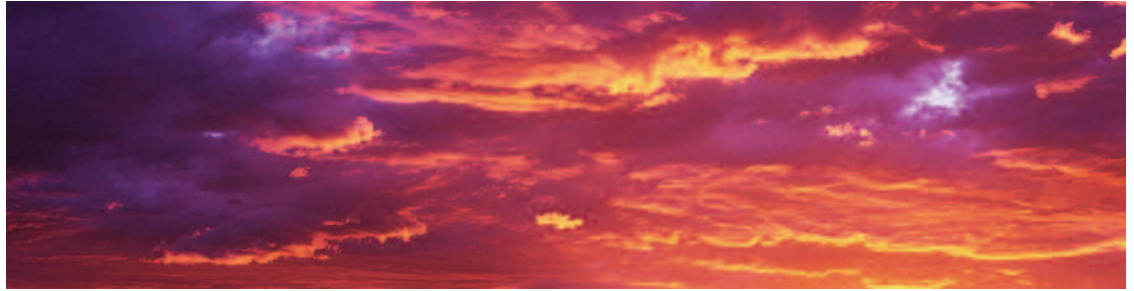
Si riportano di seguito i risultati economici dei servizi *Interbusiness*:

(migliaia di euro)	Esercizio 2004	Esercizio 2003	Variazioni	
			assolute	%
Ricavi	51.053	62.822	(11.769)	(18,7)
Costi	(29.385)	(46.855)	17.470	(37,3)
di cui:				
Costo del lavoro	(4.168)	(2.016)	(2.152)	106,7
Costo di utilizzo della rete	(22.100)	(38.548)	16.448	(42,7)
Altri costi	(3.117)	(6.291)	3.174	(50,5)
Margine Operativo Lordo	21.668	15.967	5.701	35,7
Ammortamenti	(15.742)	(16.731)	989	(5,9)
Risultato Operativo	5.926	(764)	6.690	

I risultati del 2004 evidenziano un risultato operativo di 5.926 migliaia di euro; nell'esercizio 2003 il valore era stato negativo di 764 migliaia di euro. Tale risultato è conseguenza dell'effetto combinato della riduzione dei ricavi più che compensata dal contenimento dei costi. La riduzione dei ricavi del 18,7% deriva principalmente dal decremento della clientela passata ad offerte commerciali alternative. La riduzione delle risorse assorbite dal servizio è una conseguenza del decremento della clientela e in alcuni casi della diminuzione del costo unitario; in totale, quindi, i costi si sono ridotti del 37,3%. Gli ammortamenti hanno fatto segnare una riduzione del 5,9%.

3 CONTESTO		10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	>>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI		19 CONCORRENTI
79 PARERE		24 ISTITUZIONI
		27 AMBIENTE
		40 COMUNITA'

■ ISTITUZIONI



Nel 2004 il Gruppo Telecom ha versato allo Stato italiano 3.650 milioni di euro ed agli Stati esteri 584 milioni di euro, come rappresentato nella tabella che segue. Sono stati ottenuti contributi a fondo perduto dalle Pubbliche Amministrazioni italiane per complessivi 12 milioni di euro di cui 8 milioni di euro di competenza Telecom Italia.

GRUPPO TELECOM ITALIA

(milioni di euro)	Esercizio 2004			Esercizio 2003		
	Totale	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero
Oneri sociali e previdenziali	938	786	152	1.308	1.267	41
Imposte dirette	3.054	2.757	297	1.014	753	261
Imposte indirette e tasse	145	107	38	128	110	18
Contributi per l'esercizio di attività di TLC	97	0	97	56	0	56
Dividendi	0	0	0	0	0	0
Totale	4.234	3.650	584	2.506	2.130	376

■ ISTITUZIONI LOCALI

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

■ ISTITUZIONI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI

Il Gruppo Telecom Italia mantiene con le Istituzioni centrali nazionali (Parlamento, Governo e Autorità indipendenti di settore) un rapporto costante e trasparente con l'obiettivo di rappresentare la posizione del Gruppo nelle materie d'interesse specifico e di monitorare l'iter di approvazione dei principali atti normativi aventi ad oggetto tali materie. Viene fornito costante supporto alle Istituzioni competenti (Commissioni parlamentari, Ministero delle Comunicazioni ed altri Dicasteri) nella predisposizione della normativa di interesse. Oggetto di particolare attenzione sono anche i rapporti con le Autorità dei Paesi in cui operano Società controllate, alle quali viene fornito analogo supporto.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

■ ISTITUZIONI EUROPEE

Al fine di monitorare le attività con impatto significativo sul Gruppo, Telecom Italia interagisce con la Commissione e le Istituzioni da questa emanate (ad esempio il *Communication Committee* ed il *Radio Spectrum Policy Group* in materia di gestione dello spettro), il Consiglio, il Parlamento Europeo e l'ERG (*European Regulators Group*).

Numerosi sono stati gli incontri finalizzati a discutere ed avviare diversi progetti: "*Local Loop Unbundling*", "Circuiti parziali", "Raccomandazione sulle *remedies*", "*Intellectual Property Rights*" (IPR), "*eEurope*", "*2005 Action Plan*", "Politiche regolatorie nel settore della banda larga", "TV Senza Frontiere", "SIG" (Servizi di Interesse Generale), "Comunicazioni commerciali non richieste" (SPAM), "*Digital Rights Management Systems*", "*Data retention*", "*eMoney*", "*Spectrum trading*", "VoIP", "*Fiber to the home*", "*Collecting societies*", "*Software patentability*".

■ ATTIVITÀ NORMATIVA NAZIONALE

Si riportano di seguito i provvedimenti legislativi di particolare interesse per il Gruppo:

- la legge n. 5 del 16 gennaio 2004 di conversione del Decreto Legge 315/2003 reca disposizioni in materia di provvedimenti autorizzatori per le installazioni di opere di comunicazione elettronica;
- la legge n. 45 del 26 febbraio 2004 di conversione del decreto legge 354/2003 contiene disposizioni di modifica di alcuni articoli del Decreto legislativo 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", sulla conservazione dei dati di traffico telefonico. Viene previsto l'obbligo di conservazione per 24 mesi, da parte del fornitore, per finalità di accertamento e repressione dei reati, nonché per ulteriori 24 mesi per esclusive finalità di accertamento e repressione dei delitti, compresi quelli in danno di sistemi informatici o telematici;
- la legge n. 112 del 3 maggio 2004 (legge Gasparri) individua i principi generali che informano l'assetto del sistema radiotelevisivo nazionale, regionale e locale e lo adegua all'avvento della tecnologia digitale e al processo di convergenza tra la radiotelevisione e altri settori delle comunicazioni interpersonali e di massa, quali le telecomunicazioni, l'editoria (anche elettronica) ed Internet, in tutte le sue applicazioni. Tale legge riveste particolare interesse per il Gruppo, in quanto proprietario di emittenti televisive quali La7 e MTV, e per gli aspetti relativi alle norme *antitrust*;
- la legge n. 128 del 21 maggio 2004 di conversione del Decreto Legge 72/2003, cosiddetto "decreto Urbani" che propone misure tese a contrastare la diffusione telematica abusiva di opere coperte dal diritto d'autore;
- la legge finanziaria 2005 che ha rifinanziato per l'anno 2005 gli interventi a favore della diffusione dei *decoder* per la TV Digitale Terrestre (contributo pari a 70 euro a *decoder* per uno stanziamento totale pari a 110 milioni di euro) e gli stanziamenti per l'accesso alla larga banda Internet (contributo pari a 50 euro, elevabile a 75 qualora ricorrano determinate condizioni, per un totale di 30 milioni di euro). Viene definita anche una dotazione finanziaria pari a 10 milioni di euro per la promozione e la realizzazione di aree *all digital* e servizi di *T-Government* sulla piattaforma della TV Digitale Terrestre;
- disegno di legge costituzionale di modifica della seconda parte della Costituzione. Il disegno di legge istituisce il Senato federale a cui affida l'esame delle materie oggetto di legislazione concorrente nella determinazione dei principi fondamentali (nell'iniziale versione tra queste materie era ricompreso anche l'ordinamento delle Comunicazioni), lasciando alle Regioni la normativa di dettaglio. Telecom Italia ha sostenuto la proposta di modifica, recepita nel testo in esame, che ha riportato l'ordinamento delle Comunicazioni nell'ambito della competenza esclusiva dello Stato affidata alla Camera dei Deputati;

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

- schema di Decreto legislativo recante un testo unico di disposizioni legislative in materia di radiotelevisione, come previsto dall'art. 16 della legge n. 112 del 3 maggio 2004;
- disegno di legge in materia di titolarità dei diritti di trasmissione televisiva in forma codificata che riconosce la titolarità dei diritti ai soggetti organizzatori dei campionati nazionali di calcio di serie A e B e delle altre competizioni agonistiche previste dai regolamenti federali;
- disegno di legge recante disposizioni per l'introduzione dell'azione di Gruppo a tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti (*class action*).

■ ATTIVITÀ NORMATIVA INTERNAZIONALE

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

- “*Proposal for a directive of the European Parliament and of the Council on environmental liability with regard to the prevention and remedying of environmental damage*”: proposta da parte della Direzione Generale Ambiente è stata adottata in data 30 marzo 2004. La procedura di adozione è stata seguita tramite il gruppo di Lavoro ETNO *Sustainability*.
- “*Communication from the Commission to the Council and the European Parliament - Modernising Company Law and Enhancing Corporate Governance in the European Union - A Plan to Move Forward*”. Nel quadro di questo *action plan* è in corso una consultazione pubblica in materia di remunerazione del “*Board of Directors*” per giungere alla pubblicazione di una Raccomandazione: una sintesi dei contributi alla consultazione è stata pubblicata. Nel quadro delle azioni a breve termine, di cui al medesimo *action plan*, la Commissione ha emanato una “Proposta di Direttiva sul controllo legale dei conti nell'UE che emenda le Direttive 78/660/EC e 83/349/EC” (COM177). Tale proposta è passata al Parlamento Europeo e al Consiglio nel mese di marzo. La procedura di adozione di entrambi i provvedimenti è seguita dall'ufficio di Bruxelles.
- “*Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on the minimum health and safety requirements regarding the exposure of workers to the risks arising from physical agents (electromagnetic fields)*”: *Task Force* sui campi elettromagnetici, creata dal gruppo di lavoro ETNO *Sustainability*, ha sviluppato un *Reflection Document – RD171* – già inviato alla Commissione Europea, con la collaborazione di *GSM Europe* e *Mobile Manufacturers Forum*. Si tratta di un documento rivolto ai membri del Parlamento Europeo sulla tematica dei campi elettromagnetici, finalizzato a sottolineare le iniziative dei gestori a tutela della salute pubblica, lo stato della conoscenza scientifica e i problemi legati all'implementazione delle reti 3G. La proposta è stata adottata in data 29 aprile 2004 con Direttiva 2004/40/EC che sostanzialmente recepisce i commenti degli operatori di settore.
- “*Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council On establishing a framework for the setting of Eco-design requirements for Energy-Using Products and amending Council Directive 92/42/EEC (COM/2003/0453 final - COD 2003/0172)*” lanciata dalla *DG Enterprise* della Commissione Europea e seguita tramite il gruppo di lavoro ETNO *Sustainability*.
- Altri provvedimenti relativi ai mercati della telefonia fissa e mobile dei Paesi in cui il Gruppo opera quali, per esempio, le normative riguardanti le offerte *broadband wholesale* e *retail*.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

■ AMBIENTE



Nel 2004 il Gruppo Telecom Italia ha dato vita al "Progetto Ambiente" ed avviato lo studio per il coordinamento dei diversi Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) presenti nel Gruppo con l'obiettivo di pervenire ad un SGA di Gruppo.

È iniziato un "assessment" degli SGA attualmente adottati nell'ambito del Gruppo con la collaborazione di DNV (*Det Norske Veritas*) che si avvale della metodologia di valutazione IERS (*International Environment Rating System*), sistema internazionale di valutazione ambientale per un'analisi sistematica di tutti gli aspetti.

■ INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE

Vengono riportati i dati di *performance* ambientale riguardanti:

- rifiuti
- acqua
- energia
- emissioni

e relativi confronti con gli anni precedenti.

Tutte le informazioni riportate sono state ricavate elaborando dati gestionali opportunamente riclassificati.

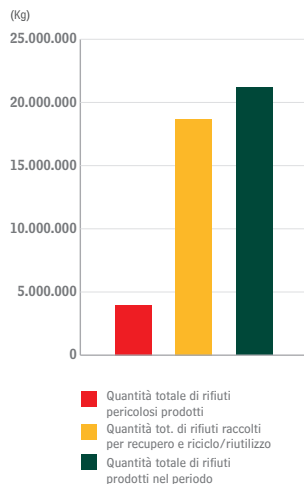
I dati di base per la rilevazione dell'andamento gestionale sono stati inseriti dai referenti delle Business Unit tramite un'apposita procedura informatizzata ed omogenea utilizzata da ogni società controllata del Gruppo, coinvolta nel processo di *reporting*.

Nelle tabelle relative agli aggregati di Telecom Italia viene evidenziata, in una colonna apposita, l'incidenza di Wireline rispetto al perimetro completo di Telecom Italia.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

RIFIUTI

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



RIFIUTI PRODOTTI

	Telecom Italia ^(*)	Variazione percentuale		Percentuale incidenza Wireline su TI
		2004 su 2003	2004 su 2002	
Quantità totale di rifiuti pericolosi prodotti	Kg 3.965.515	8,65%	-61,96%	99,27%
Quantità totale di rifiuti raccolti per recupero e riciclo/riutilizzo	Kg 18.677.367	16,13%	-12,59%	97,09%
Quantità totale di rifiuti prodotti nel periodo	Kg 21.174.311	12,64%	-10,81%	95,77%
Rapporto tra quantità di rifiuti riciclati/recuperati e rifiuti totali prodotti	% 88,21%	2,65%	-1,79%	

(*) Nella presente tabella e nelle successive del capitolo "Ambiente" il perimetro di Telecom Italia comprende, oltre a Wireline, TILab, TIFM (TI Facility Management), TILS (TI Learning Services) e ITG (Information Technology di Gruppo). I dati 2003, per finalità di confronto, sono stati ricalcolati in conformità a tale perimetro.

I dati si riferiscono a rifiuti registrati ai sensi del Decreto Legislativo n. 22 del 5/02/1997.

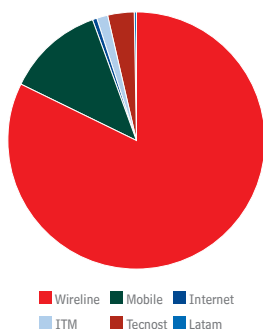
Lievi scostamenti rispetto alla situazione definita al 31 dicembre si potranno avere fino al 30 marzo di ogni anno, in quanto, la fonte dei dati sono i registri di carico e scarico dei rifiuti che si consolidano alla verifica del peso reale presso il sito di smaltimento finale. Tale informazione viene fornita al produttore del rifiuto entro 3 mesi dal conferimento e ciò giustifica la possibilità di scostamento del dato.

La quantità dei rifiuti prodotti da Telecom Italia è aumentata del 12,64% rispetto al 2003 a causa della sostituzione dei pali telefonici in legno, come da Accordo di Programma e di iniziative di pulizia straordinaria delle centrali telefoniche distribuite sul territorio; è invece in diminuzione rispetto al 2002. La percentuale di rifiuti riciclati o recuperati è superiore all'88%, con un incremento del 2,65% rispetto all'anno precedente.

La quantità di rifiuti pericolosi è aumentata dell'8,65% rispetto al 2003, per lo smaltimento di terreno inquinato (pari a Kg. 403.080) a causa di uno sversamento di gasolio da un serbatoio; è in diminuzione di oltre il 61% rispetto al 2002.

Nella tabella sottostante e nel grafico corrispondente, è riportata la quantità totale di rifiuti prodotti dal Gruppo e la percentuale di incidenza delle varie Business Unit.

Incidenza delle singole BU sul totale dei rifiuti prodotti dal Gruppo



Rifiuti prodotti

	Gruppo	Percentuale di incidenza dei valori delle singole Business Unit sui valori consolidati di Gruppo					
		BU Wireline ^(*)	BU Mobile	BU Internet & Media	BU ITM	BU Olivetti Tecnost	BU LATAM ^(**)
Kg	26.421.977	82,42%	12,13%	0,66%	1,28%	3,47%	0,04%

(*) Nella presente tabella e nelle successive del capitolo "Ambiente", la BU Wireline include, oltre a Wireline e tutte le società comprese nella BU, anche TILAB, TIFM (TI Facility Management), TILS (TI Learning Services) e ITG (Information Technology di Gruppo).

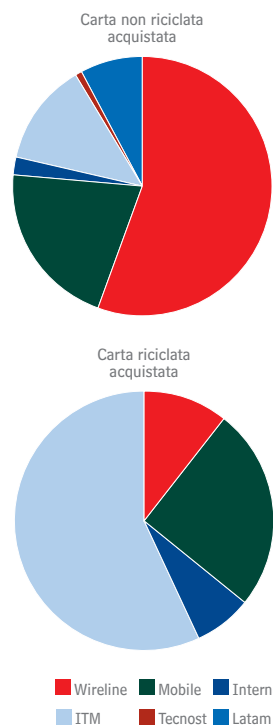
(**) Include Entel Chile ed Entel Bolivia.

Recupero dei pali telefonici

Nel corso del 2004 è stato costituito il Comitato di vigilanza sull'applicazione dell'Accordo di Programma sui pali telefonici, sottoscritto il 27 maggio 2003 con il Ministero dell'Ambiente, il Ministero delle Attività Produttive, la Conferenza Stato Regioni e le Imprese di recupero. Il Comitato di vigilanza e controllo, composto rispettivamente da un rappresentante per ciascuna delle parti firmatarie dell'Accordo, nonché dell'Osservatorio Nazionale sui Rifiuti, dell'APAT e dell'Istituto Superiore di Sanità, si riunisce periodicamente e monitora sistematicamente lo stato di applicazione dell'Accordo stesso.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

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



Carta

La carta acquistata dal Gruppo durante l'anno ha di poco superato i 21.000 quintali, di cui oltre la metà acquistata dalla Business Unit Wireline.

Rispetto all'anno precedente, il quantitativo di carta acquistata si è quasi dimezzato, in quanto l'attività di produzione degli elenchi telefonici e delle Pagine Gialle è stata dismessa con la cessione, nella seconda metà del 2003, di Seat Pagine Gialle.

	Gruppo	BU Wireline	BU Mobile	BU Internet & Media	BU ITM	BU Olivetti Tecnost	LATAM
Carta non riciclata acquistata	1.992.750	55,74%	20,73%	2,18%	12,81%	0,89%	7,65%
Carta riciclata acquistata	123.122	10,74%	25,10%	7,31%	56,85%	-	-
Totale carta acquistata	2.115.872	53,12%	20,99%	2,48%	15,37%	0,84%	7,20%

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

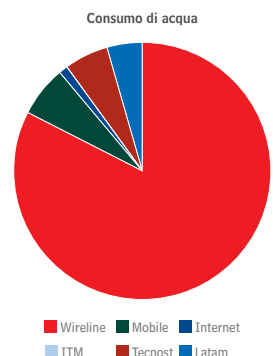
I grafici riportano l'incidenza sul volume totale di Gruppo degli acquisti, di carta riciclata e non riciclata, effettuati dalle Business Unit.

ACQUA

Il consumo di acqua di Telecom Italia nel 2004 presenta un aumento del 23% rispetto all'anno precedente. Tale aumento è dovuto al fatto che al momento della rilevazione dei dati 2003 non erano ancora stati comunicati i relativi conguagli, pertanto il dato 2003 risultava sottostimato rispetto al consumo effettivo.

Consumo di acqua	Telecom Italia 2004	Variazione percentuale		Percentuale incidenza Wireline su TI
		2004 su 2003	2004 su 2002	
m ³	5.582.275	23,22%	9,03%	85,50%

Dai dati pervenuti dalle principali Business Unit di Gruppo si osserva che l'incidenza del consumo di acqua della Business Unit Wireline rappresenta circa l'82% del consumo di Gruppo.



Consumo di acqua	Gruppo 2004	Percentuale di incidenza dei valori delle singole Business Unit sui valori consolidati di Gruppo					
		BU Wireline	BU Mobile	BU Internet & Media	BU ITM	BU Olivetti Tecnost	LATAM
m ³	6.976.138	81,99%	6,42%	0,93%	0,92%	5,47%	4,27%

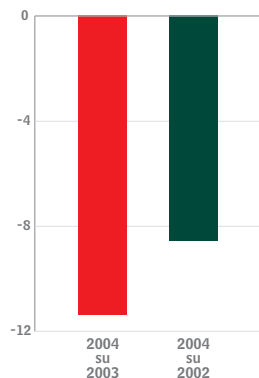
Il Gruppo Tecnost, pur essendo concentrato in pochi siti, evidenzia un alto consumo di acqua dovuto alle lavorazioni industriali.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

ENERGIA

Elettrica

Energia acquistata o prodotta



Energia acquistata o prodotta	Telecom Italia 2004	Variazione percentuale		Percentuale incidenza Wireline su TI
		2004 su 2003	2004 su 2002	
Totale energia proveniente da fonti miste	Kwh 1.555.087.662	-11,39%	-8,57%	90,63%
Totale energia proveniente da fonti rinnovabili, certificata verde	Kwh 132.000.000	-32,88% (*)	-	86,06%

L'energia elettrica utilizzata per alimentare le infrastrutture e gli edifici sociali è prevalentemente generata da combustibili fossili.

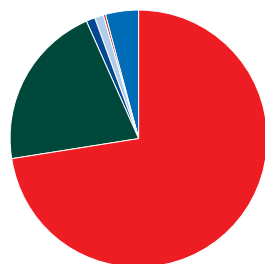
Telecom Italia utilizza per la rete di TLC più dell'88% dell'energia elettrica acquistata.

Grazie ad azioni di miglioramento della gestione energetica e dell'efficienza delle infrastrutture sviluppate negli ultimi anni, è stato possibile continuare nel trend di riduzione del consumo di energia elettrica (-11,39% rispetto al 2003; -8,57% rispetto al 2002).

Considerando che l'acquisto di energia elettrica è effettuato da differenti operatori, è possibile stimare che circa il 30% dell'energia consumata provenga da fonti rinnovabili idroelettriche, geotermiche, solari e da impianti eolici, per un totale di circa 450.000.000 Kwh.

Nella tabella sottostante vengono riportati i dati di energia acquistata o prodotta a livello di Gruppo, con la ripartizione percentuale per Business Unit.

Energia acquistata o prodotta



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

Gruppo	Energia acquistata o prodotta	Percentuale di incidenza dei valori delle singole Business Unit sui valori consolidati di Gruppo					
		BU Wireline	BU Mobile	BU Internet & Media	BU ITM	BU Olivetti Tecnost	BU LATAM
	Kwh 2.274.358.278	71,48%	21,59%	1,17%	1,36%	0,15%	4,24%

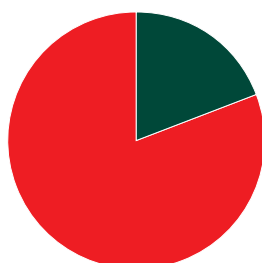
Continua la sperimentazione di fonti alternative di produzione di energia elettrica per alimentare le Stazioni Radio Base (SRB) mediante produzione fotovoltaica ed eolica.

Il consumo di energia elettrica della Business Unit Wireline ammonta a circa il 71% del valore dei consumi globali di Gruppo mentre quello della Business Unit Mobile è di oltre il 21%.

(*) Il saldo 2003 è stato ricalcolato per renderlo comparabile con l'anno corrente, includendo l'energia certificata verde acquistata all'estero.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

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



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

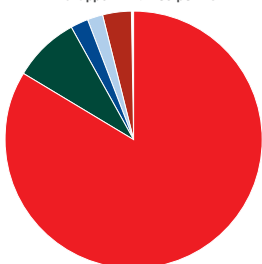
Combustibili per riscaldamento

Continua l'aumento del consumo di metano per riscaldamento in sostituzione del gasolio, con una **diminuzione** dell'uso del combustibile più inquinante di circa il 10%.

Energia per riscaldamento	Telecom Italia 2004	Variazione percentuale		Percentuale incidenza Wireline su TI
		2004 su 2003	2004 su 2002	
Totale energia consumata per riscaldamento da gasolio	Mj 177.663.102	-10,72%	-8,09%	92,48%
Totale energia consumata per riscaldamento da metano	Mj 746.431.953	13,60%	9,08%	78,27%
Totale energia consumata per riscaldamento in Mj	Mj 924.095.055	7,95%	5,30%	81,00%

Sia la Business Unit Wireline che la Business Unit Mobile hanno diminuito i consumi di risorse naturali per il riscaldamento utilizzando sempre di più combustibili a minore emissioni inquinanti. La situazione delle variazioni sulle emissioni inquinanti verranno trattate complessivamente nel paragrafo successivo valutando insieme le emissioni dovute a riscaldamento, autotrazione ed energia elettrica.

Consumo di energia per riscaldamento
- Gruppo TI - diviso per BU

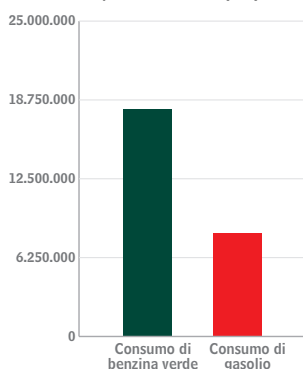


Wireline Mobile Internet
ITM Tecnost Latam

Gruppo	Percentuale di incidenza dei valori delle singole Business Unit sui valori consolidati di Gruppo						
	BU Wireline	BU Mobile	BU Internet & Media	BU ITM	BU Olivetti Tecnost	LATAM	
Energia totale per riscaldamento	Mj 1.111.330.984	83,86%	8,28%	2,08%	2,12%	3,67%	-

Resta determinante l'incidenza di Wireline sui consumi complessivi di Gruppo con oltre l'83% dell'energia totale consumata.

Combustibili per autotrazione (litri)



Combustibili per autotrazione

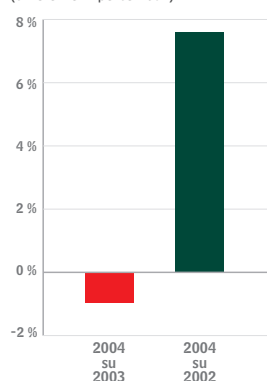
Combustibili per autotrazione	Telecom Italia 2004	Variazione percentuale		Percentuale incidenza Wireline su TI
		2004 su 2003	2004 su 2002	
Consumo di benzina verde per autotrazione	l 17.997.336	-14,11%	-6,47%	98,91%
Consumo di gasolio per autotrazione	l 8.220.596	60,98%	175,49%	83,36%
Totale consumo per autotrazione	l 26.217.932	-0,60%	-	-

Tutte le autovetture utilizzate sono catalitiche a benzina verde o a gasolio.

Nel 2004 i consumi di gasolio si attestano a circa il 30% rispetto al consumo totale.

Nel 2004 Telecom Italia ha ridotto il parco macchine di circa 1.000 veicoli con una **diminuzione** percentuale di circa il 4%, portando la percentuale di veicoli catalitici a circa il 100% del totale.

Percorrenza totale veicoli aziendali
(differenze in percentuali)



Numero veicoli e percorrenza	Telecom Italia 2004	Variazione percentuale		Percentuale incidenza Wireline su TI
		2004 su 2003	2004 su 2002	
Numero totale di veicoli aziendali	n. 20.949	-4,64%	-18,82%	96,46%
Numero di veicoli aziendali catalitici	n. 20.671	-3,37%	5,24%	96,96%
Percorrenza totale veicoli aziendali	Km 308.301.563	-0,95%	7,61%	94,36%

La percorrenza complessiva dei veicoli presenta un saldo negativo di circa un punto percentuale rispetto all'anno precedente.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

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

Totale numero veicoli e percorrenza	Gruppo	Percentuale di incidenza dei valori delle singole Business Unit sui valori consolidati di Gruppo					
		BU Wireline	BU Mobile	BU Internet & Media	BU ITM	BU Olivetti Tecnost	BU LATAM
n.	25.152	84,03%	11,35%	0,81%	1,17%	1,05%	1,59%
Km	391.337.137	79,82%	13,41%	1,64%	1,30%	2,02%	1,80%

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

■ EMISSIONI

Atmosferiche

Le emissioni tipiche e quantitativamente significative sono esclusivamente di anidride carbonica (CO₂) per emissione "indiretta", dovuta all'acquisto di energia dai fornitori nazionali (Enel, ecc.) e da consumo di combustibile per riscaldamento ed autotrazione. La CO₂, prodotto tipico della combustione, proviene nella quasi totalità dagli impianti termoelettrici.

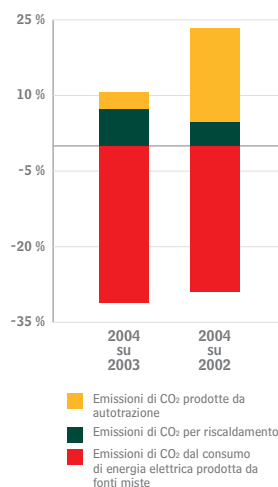
Nell'ultimo anno ne è proseguita la **diminuzione** grazie alla **riduzione** del consumo di energia elettrica e al maggior utilizzo di metano per riscaldamento rispetto al gasolio, al diminuito numero di veicoli aziendali e ad un maggiore utilizzo di energia verde.

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

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

I dati relativi alle emissioni derivanti dall'uso di energia elettrica nel 2004 sono stati ricavati dai parametri pubblicati dall'Enel nel 2004 (Rapporto Ambientale 2003).

Variazione emissioni



Emissioni atmosferiche	Telecom Italia 2004	Variazione percentuale		Percentuale incidenza Wireline su TI
		2004 su 2003	2004 su 2002	
Emissioni di CO ₂ dal consumo di energia elettrica prodotta da fonti miste	Kg 664.737.772	-31,05%	-28,89%	90,63%
Totale emissioni di CO ₂ per riscaldamento	Kg 61.614.669	7,27%	4,84%	81,35%
Totale emissioni di CO ₂ prodotte per autotrazione	Kg 61.985.283	2,96%	18,59%	93,39%
Totale emissioni di CO ₂	Kg 788.337.724	-27,12%	-3,32%	-

(1) I fattori utilizzati in passato (per uniformità con il criterio allora adottato dal Ministero dell'Ambiente) sono:

4,03 t di CO₂/tep per i carboni e derivati; 3,27 per i prodotti petroliferi; 2,35 per il gas naturale.

Tali fattori sono stati sostituiti con quelli raccomandati dalle linee-guida 1996 dell'IPCC (International Panel on Climate Change)

per gli inventari nazionali dei gas serra e già impiegati per la seconda comunicazione nazionale sulle emissioni:

olio combustibile: 3,24 t di CO₂/tep; orimulsion: 3,38; gasolio: 3,10; gas naturale: 2,35; carbone: 4,02; lignite: 4,24;

gas di cokeria: 2,00.

Ciascuno di essi è poi moltiplicato per un coefficiente correttivo che tiene conto della frazione tipica di carbonio incombusto (combustibili solidi: 0,980; combustibili liquidi: 0,990; combustibili gassosi: 0,995).

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

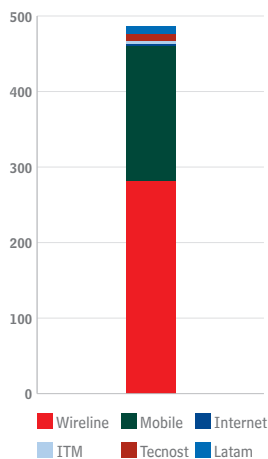
3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

Telecom Italia ha contribuito alla **riduzione** delle emissioni di gas serra con la diminuzione delle emissioni di CO₂ dovute al sistema energetico di Gruppo (consumi di risorse naturali per la produzione di elettricità, per autotrazione e riscaldamento) con una riduzione di oltre il 27% rispetto al 2003.

Emissioni atmosferiche	Gruppo	Percentuale di incidenza dei valori delle singole Business Unit sui valori consolidati di Gruppo						
		BU Wireline	BU Mobile	BU Internet & Media	BU ITM	BU Olivetti Tecnost	LATAM	
Emissioni di CO ₂ dal consumo di energia elettrica prodotta da fonti miste	Kg	972.019.439	71,49%	21,59%	1,18%	1,36%	0,15%	4,23%
Totale emissioni di CO ₂ per riscaldamento	Kg	74.259.768	83,72%	8,11%	2,04%	2,27%	3,86%	-
Totale emissioni di CO ₂ prodotte per autotrazione	Kg	104.988.980	80,65%	13,33%	1,13%	0,76%	1,96%	2,16%
Totale emissioni di CO ₂	Kg	1.151.268.188	73,12%	19,97%	1,23%	1,37%	0,55%	3,77%

Considerando, inoltre, la quantità di emissioni "evitate" sulla base della quantità di energia acquistata da fonti rinnovabili si osserva che il Gruppo Telecom Italia contribuisce in positivo, secondo le indicazioni del Protocollo di Kyoto, per oltre 498 milioni di chilogrammi di CO₂ non emessi o evitati.

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



Atmosferiche evitate

Emissioni evitate	Gruppo	Valori delle emissioni evitate e percentuale di incidenza delle Business Unit						
		BU Wireline	BU Mobile	BU Internet & Media	BU ITM	BU Olivetti Tecnost	LATAM	
Totale emissioni evitate	Kg	498.174.519	287.263.102	181.041.077	3.533.224	4.104.446	9.480.435	12.752.235
			57,66%	36,34%	0,71%	0,82%	1,90%	2,56%

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

Elettromagnetiche

L'attenzione del Gruppo Telecom Italia al tema delle emissioni elettromagnetiche si riassume in impegni ed azioni:

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

(1) Si ricorda che la legge italiana in merito è particolarmente rigorosa ed il processo aziendale si snoda attraverso una gestione accurata della progettazione, della scelta dei luoghi e dell'installazione degli impianti. In particolare, ogni antenna di trasmissione viene protetta in maniera tale da non permettere l'accesso da parte della popolazione nelle zone nelle quali potrebbero essere superati i valori di esposizione ammessi ("volume di rispetto").

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

Verifiche

TIM segue le attività finalizzate ad un costante monitoraggio delle emissioni elettromagnetiche prodotte dai propri impianti nel pieno rispetto dei limiti previsti dalla normativa vigente.

Tale attività viene svolta all'interno dell'azienda attraverso una procedura che verifica il rispetto dei limiti di emissione sia nella fase di installazione del sito che durante tutto il periodo di esercizio dello stesso.

TIM ha altresì dato piena collaborazione nella concreta attuazione della Rete di Monitoraggio Nazionale condotta dal Ministero delle Comunicazioni attraverso la Fondazione Ugo Bordoni. Questa attività è finalizzata a consentire il controllo e la vigilanza sui propri impianti e ne favorisce il monitoraggio periodico. Il controllo viene effettuato attraverso le Agenzie Regionali Prevenzione e Ambiente (ARPA), che collaborano con il Ministero delle Comunicazioni alla realizzazione del progetto in essere attraverso la stipula di appositi protocolli.

Nel corso del 2004 è stato avviato il monitoraggio dei siti TIM in attuazione del Protocollo Legambiente/TIM. Il Protocollo è stato siglato nel 2003 per dare garanzia di affidabilità in campo ambientale, con l'impegno di dare piena disponibilità ai tecnici di Legambiente per verificare la sicurezza delle Stazioni Radio Base con particolare riferimento alle emissioni elettromagnetiche. Per la misura delle emissioni elettromagnetiche TIM si rivolge, nella maggior parte dei casi, a ditte esterne e, a volte, delega direttamente le ARPA territoriali del Ministero dell'Ambiente, in relazione a specifiche situazioni ambientali (leggi regionali, regolamenti comunali, ecc.).

Le attività di misurazione delle emissioni elettromagnetiche vengono svolte regolarmente, anche in assenza di modifica degli impianti, in ottemperanza ad accordi con le proprietà e/o i comuni o in conformità alle norme UNI EN ISO 14001 o UNI EN ISO 9001.

Dove necessario vengono effettuate attività di modifica dei radianti (tiltaggio) per un'ottimizzazione della propagazione del segnale.

Rilevazioni planimetriche delle Stazioni Radio Base e dei sistemi radianti vengono inserite nel *database* di rete ed utilizzate per le operazioni di rilevamento e ottimizzazione dei parametri di emissioni elettromagnetiche.

In tutto, nel corso dell'anno, sono state realizzate 2.957 verifiche.

Progetti specifici

– APOGEO

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

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

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

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

Nel 2004 sono stati acquistati 25 *Kit* completi di strumentazione in dotazione alle reti territoriali. Tale strumentazione è costituita da un ricevitore satellitare GPS e da una stazione integrata laser per rilievi topografici.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

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

– SISTEMI PREVISIONALI

Lo strumento "Guardian" calcola i volumi di rispetto in relazione ai siti che ospitano Stazioni Radio Base e garantisce/verifica che i valori stabiliti per legge siano rispettati. In questa modalità applicativa gioca un doppio ruolo in relazione alla compatibilità:

- consente di ottimizzare il posizionamento dei siti e l'orientamento delle antenne in relazione allo specifico contesto (abitazioni, strade, luoghi di ritrovo);
- fornisce dati oggettivi per i necessari riscontri (ARPA, popolazione).

L'affinamento dello strumento TIMPLAN per la pianificazione di rete ha contribuito al dispiegamento razionale dei sistemi UMTS ed EDGE.

L'uso razionale della risorsa radio (che solo adeguati strumenti possono garantire) è vantaggioso per l'operatore e al contempo riduce l'energia elettromagnetica riversata nell'ambiente per l'operatività delle reti e dei servizi.

Le metodologie innovative per la definizione dei modelli di propagazione elettromagnetica, sviluppate nel corso dell'anno, sono confluite in linee-guida e corsi di formazione per i progettisti ed hanno riguardato principalmente i processi di definizione delle adiacenti intrasistema UMTS ed intersistema GSM-UMTS, l'assegnazione dei PSC (*Primary Scrambling Code*) UMTS, l'analisi interferenziale della rete UMTS finalizzata all'ottimizzazione dei parametri elettromagnetici e la gestione delle portanti EDGE nel processo di pianificazione frequenziale. In generale, la progettazione della rete di accesso radio con l'ausilio del *tool* TIMPLAN, attraverso le evoluzioni SW e le metodologie sviluppate nel corso del 2004 e degli anni precedenti, concorre direttamente al corretto funzionamento della rete di comunicazioni mobili di seconda e terza generazione minimizzando l'interferenza e quindi l'emissione inutile di potenza.

– STEREOSPACE

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

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

Nel 2004 sono state incrementate le postazioni di 7 unità, portando il totale a 23.

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

– MAPPATURA EMISSIONI

Nell'ambito della Business Unit Internet & Media, La7 Televisioni ha effettuato, in collaborazione con l'Università di Torino, la mappatura progressiva delle emissioni elettromagnetiche degli impianti di trasmissione del segnale, evidenziando come la tecnica DTT (*Digital Terrestrial Television*) riduca le emissioni elettromagnetiche rispetto alle tecniche tradizionali analogiche.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

■ GESTIONE AMBIENTALE

I Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) costituiscono lo strumento operativo per la progettazione, l'implementazione e la gestione dei processi produttivi e di supporto, consentono di individuare azioni preventive e di possibile miglioramento e garantiscono la conformità ai requisiti di legge.

Alcune aziende e funzioni del Gruppo hanno già conseguito le certificazioni UNI EN ISO 14001 e ISO 9001. L'attuale obiettivo è di estendere progressivamente gli SGA implementati a tutto il Gruppo, mediante un Progetto appositamente studiato e coordinato dalla Corporate. Questa iniziativa si propone di armonizzare tra loro gli SGA esistenti e di fornire delle linee-guida specifiche per la costruzione dei nuovi.

I principi alla base dei Sistemi di Gestione sono i seguenti:

- ottimizzare l'utilizzo delle fonti energetiche, delle risorse naturali, dei materiali e dei prodotti;
- migliorare la gestione dei rifiuti orientando gli sforzi verso il reimpiego, il riutilizzo ed il riciclo di materiali impiegati e residui di lavorazione;
- minimizzare gli impatti ambientali negativi e massimizzare quelli che, grazie alla diffusione di evoluti servizi di TLC, influiscono positivamente sull'ambiente;
- adottare politiche di acquisto sensibili alle problematiche ambientali, attraverso il coinvolgimento dei fornitori;
- migliorare gli indicatori di efficacia e di efficienza afferenti i processi;
- favorire la diffusione della cultura di un corretto approccio alle problematiche ambientali all'interno dell'organizzazione;
- garantire l'impegno verso un continuo miglioramento dell'insieme delle proprie prestazioni ambientali, mediante una periodica verifica dello stato di fatto ed un controllo operativo teso a rendere più efficiente ed efficace il sistema di gestione stesso.

Ad oggi sono stati compiuti notevoli progressi a livello di Gruppo nel completamento dell'adozione di SGA e della loro certificazione.

Nel 2004 la Rete di Wireline, che ha completato nel giugno del 2003 il progetto di Certificazione ISO 14001 per tutte le proprie unità organizzative, ha sostenuto con successo due verifiche di sorveglianza dell'Ente di certificazione, che hanno interessato la zona Nord-Est e la zona Sud. Nel corso delle verifiche sono stati effettuati sopralluoghi su 4 cantieri per controlli sui requisiti ambientali di competenza delle imprese esterne a cui vengono appaltati lavori di ampliamento/ammodernamento della rete di TLC. Il presidio del Sistema di Gestione è stato sempre attivo per assicurare il mantenimento della validità dei certificati.

TILAB e Olivetti I-Jet, le quali hanno ottenuto nel 2001 la certificazione ISO 14001, hanno visto confermata la validità anche per l'anno 2004.

Elettra TLC ha completato il processo di progettazione e adozione dell'SGA e ha ottenuto la certificazione di tutta la Società nel marzo 2004.

TI Sparkle ha avviato, nel luglio del 2004, il processo di progettazione dell'SGA, tramite l'articolazione del percorso che condurrà alla certificazione, il cui termine è previsto per dicembre 2005. Allo stato attuale ha redatto e pubblicato la propria politica ambientale ed ha intrapreso una prima fase di lavori per l'attuazione del piano definitivo.

Nel corso del 2004 TIM ha completato il progetto di estensione del Sistema di Gestione integrato Qualità ed Ambiente, sviluppato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001, per tutte le strutture di Rete nazionali. Il Sistema di Gestione Ambientale riguarda le attività di

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

“Progettazione, Realizzazione e Presidio delle Reti di Telecomunicazioni mobili in ambito territoriale”. In quest’ottica è stata sviluppata una politica ambientale che si fonda su principi di miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e prevenzione dell’inquinamento.

Sono stati sviluppati programmi specifici di monitoraggio dei consumi di risorse naturali e di energia, piani di riduzione e contenimento della produzione di rifiuti, con particolare riferimento agli accumulatori al piombo. È proseguita l’attività di monitoraggio e verifica delle emissioni elettromagnetiche attraverso precisi piani di misura e di ottimizzazione. È proseguita l’attività di comunicazione con l’esterno, in particolare con le Pubbliche Amministrazioni e con le Istituzioni e sono stati sviluppati programmi di comunicazione ambientale rivolti a tutto il personale per favorire l’informazione e la sensibilizzazione interna su questi argomenti.

Il Sistema di Gestione Ambientale prevede momenti di controllo e monitoraggio delle prestazioni ambientali con strumenti dedicati. Sono stati creati *database* locali in cui è monitorato l’andamento dei principali indicatori ambientali e da questi vengono prodotti *report* periodici distribuiti e discussi con i responsabili. Il sistema prevede la realizzazione di momenti di verifiche ispettive (sia da parte di personale interno all’azienda che di quello esterno appartenente ad un organismo accreditato CSQ - IMQ) sulla efficacia ed efficienza dei processi ambientali dell’azienda.

IL PROGETTO AMBIENTE

Articolato in 10 gruppi di lavoro, si estende sul triennio 2004-2006.

Le tematiche riguardano essenzialmente l’implementazione, l’armonizzazione e la certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale, lo sviluppo di un sistema informatizzato per la gestione delle informazioni ambientali, i programmi di formazione ed informazione, l’analisi del ciclo di vita di prodotti e servizi ed il controllo degli aspetti ambientali che presentano possibili elementi di rischio.

Rilevanza assumono la gestione informatizzata dei rifiuti, la prevenzione dell’inquinamento del suolo, la bonifica dei materiali contenenti amianto ed il monitoraggio, delle emissioni acustiche e dei campi elettromagnetici.

■ LA RICERCA AMBIENTALE

I progetti di Telecom Italia ad impatto ambientale positivo sviluppati nel 2004:

Antenne adattative

Si sono sviluppate per le comunicazioni mobili (anche attraverso collaborazioni con i costruttori) soluzioni prototipali avanzate per sistemi di antenne adattative e per remotizzazione d’antenna:

- l’adattatività consente di limitare le emissioni alle potenze e alle direzioni necessarie per la comunicazione, evitando di disperdere nell’ambiente inutile energia;
- la remotizzazione consente di svincolare il posizionamento dell’antenna dal posizionamento dei relativi sistemi di controllo (la stazione base) con evidenti vantaggi a livello di infrastruttura (semplificazioni costruttive e riduzione dell’impatto visivo).

Misure e protezioni sistemi radio seconda e terza Generazione (2G/3G)

Le principali attività del progetto hanno riguardato:

- le reti d’accesso GSM/GPRS e UMTS;
- la stesura delle norme tecniche di collaudo;
- lo sviluppo di prove automatiche per apparati di rete d’accesso GSM e UMTS;
- le prove di verifica per la caratterizzazione dei sistemi radianti;

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

- l'esecuzione di misure sui parametri prestazionali di reti terminali;
- la messa a punto dei banchi di misura usati per validare i *tool* di progettazione radio (*cell planning*);
- la creazione di strumenti *hardware/software* per la valutazione e la previsione dei livelli di campo elettromagnetico irradiati dalle stazioni radio.

Verifica di qualità e qualificazione dei terminali mobili

Messa a punto di metodologie di misura, per la valutazione delle prestazioni del terminale mobile in funzione della percezione del servizio da parte del cliente per prevenire malfunzionamenti e criticità. Qualificazione dei telefoni cellulari a catalogo TIM secondo lo *standard SAR (Standard Absorption Rate)*.

Environment health and safety management of telecommunication materials and processes

Il progetto, in fase avanzata presso la Business Unit Mobile, studia le possibilità di diminuire l'impatto ambientale associato ai prodotti e ai servizi di telecomunicazioni con particolare riferimento a:

- scelta dei materiali;
- sostituzione di sostanze pericolose;
- impiego di materiali riciclati;
- ricorso a processi innovativi;
- ottimizzazione della gestione di materiali/prodotti/sistemi con "*life cycle assessment*";
- supporto per lo sviluppo e lo sfruttamento di tecniche di produzione di energie alternative.

Valutazione dell'impatto elettromagnetico sul cervello

Si tratta di un progetto continuativo. Sono stati valutati gli effetti termici ed energetici sul cervello umano, attraverso l'uso di fantocci antropomorfi e di sofisticati strumenti di misura. L'attività viene svolta in collaborazione con istituti medici ed Università, che possono complementare i risultati con le indispensabili valutazioni biologiche ed epidemiologiche.

Sviluppo di piattaforme di servizio per il trasporto e l'infomobilità

Sono state studiate soluzioni per l'ottimizzazione del traffico e per la minimizzazione dell'impatto ambientale determinato dal traffico privato nelle aree urbane.

Il progetto, svolto nell'ambito di Torino Wireless ha l'obiettivo (perseguito con FIAT e con l'azienda locale di trasporto) di creare modalità di uso dell'auto più razionali di quelle attuali, anche integrandole con servizi di supporto forniti dalla comunità locale (intermodalità, rete di parcheggi, informazioni sul traffico e suggerimenti sugli instradamenti ottimali).

■ OBIETTIVI SPECIFICI 2005

Riduzione dell'inquinamento atmosferico

- Analisi dei fumi emessi dai condotti di scarico di Gruppi Elettrogeni di Wireline Rete ubicati in aree residenziali.

Riduzione dell'inquinamento elettromagnetico

- Definizione delle regole di coabitazione tra i diversi operatori presenti nei siti Telecom nel rispetto dei requisiti ambientali connessi alla emissione dei campi elettromagnetici.

Riduzione inquinamento acustico

- Effettuazione di misure di rumore su siti critici del Gruppo.

Riduzione dell'impatto visivo ed acustico delle Stazioni Radio Base

- Adozione di soluzioni che minimizzano l'impatto visivo per le stazioni di nuova installazione, già in fase di progettazione, in collaborazione con le Amministrazioni coinvolte nella fase di verifica preliminare dei progetti (Soprintendenza ai Beni Ambientali, Amministrazioni comunali, Ente Parco, ecc.).

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

- Il graduale *restyling* degli impianti esistenti ad elevato impatto, secondo un programma definito di concerto con gli Enti locali interessati (inserimento dell'impianto in finti camini, strutture, pali e tralicci colorati e mimetizzati (es. finti alberi), con cavi interni e con mascheramenti delle antenne in materiale radiotrasparente).

Riduzione dell'impatto visivo per le infrastrutture sociali

- Uso di nuove tecnologie di cavo.

Riduzione del consumo di carburante

Aumento delle bonifiche

- Dismissione dei trasformatori ancora in esercizio contenenti PCB/PCT.
- Bonifica dell'amianto in tutti gli impianti dei Gruppi Elettrogeni nei cui dispositivi risulta ancora presente.
- Smaltimento di 10 *container* contenenti amianto.
- Sostituzione di 200.000 pali di pino.
- Effettuazione di 1.600 misure di tenuta sui serbatoi di gasolio a servizio dei Gruppi Elettrogeni.

■ LINEE-GUIDA 2005 PER:

- il monitoraggio dei fornitori e per la redazione/gestione dei contratti relativi alla gestione dei rifiuti;
- la definizione degli adempimenti in materia di acustica ambientale derivanti dagli impianti del Gruppo Telecom Italia;
- la verifica e la mappatura dello stato di conservazione dei materiali contenenti amianto, presenti negli immobili/impianti di proprietà e di terzi;
- la conduzione di un censimento e per l'archiviazione dei dati su base informatica dei serbatoi delle aziende/BU del Gruppo Telecom Italia;
- l'effettuazione della mappatura e verifica delle aree inquinate per sversamento di sostanze da serbatoi di stoccaggio;
- i controlli sulla gestione dei rifiuti prodotti dalle imprese;
- la definizione delle modalità per l'effettuazione dei controlli e delle bonifiche su tutti i serbatoi del Gruppo Telecom Italia;
- effettuare gli interventi di bonifica dei materiali contenenti amianto, presenti negli immobili/impianti di proprietà e di terzi.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

■ COMUNITÀ



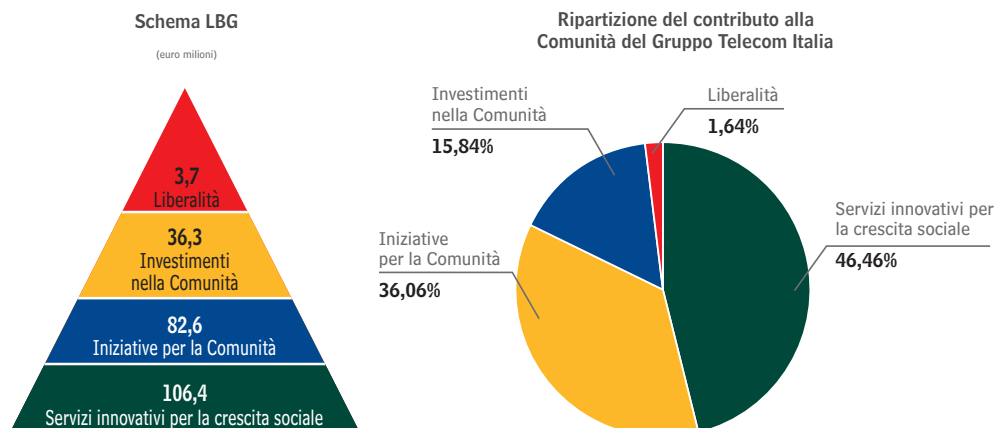
Il contributo del Gruppo Telecom Italia alla Comunità, calcolato ispirandosi alle linee-guida del *London Benchmarking Group* (LBG), è stato nel 2004 di 229 milioni di euro (203 milioni di euro nel 2003), pari al 3,2% del Risultato Operativo di Gruppo. Tale contributo è stato calcolato utilizzando dati gestionali opportunamente riclassificati ed in parte oggetto di stime.

■ CLASSIFICAZIONE DEL CONTRIBUTO SECONDO IL MODELLO DEL LONDON BENCHMARKING GROUP

Il *London Benchmarking Group* (LBG), fondato nel 1994, è un'Associazione a cui aderiscono 92 grandi società internazionali e rappresenta lo *standard* di riferimento a livello mondiale. Per misurare e rappresentare il proprio impegno nei confronti della "Comunità", le società aderenti al LBG hanno elaborato il modello che riclassifica i contributi erogati sulla base di 4 diverse categorie.

La rappresentazione a piramide riflette la possibilità di misurare i benefici ed i ritorni di *business* derivanti dalle diverse attività:

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



3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

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

■ LIBERALITÀ

■ Wireline

Donazione AMREF

AMREF è la principale organizzazione sanitaria privata, senza fini di lucro, basata in Africa. Con uno *staff* tecnico multidisciplinare, per il 95% composto da professionisti africani e comprendente medici ed esperti sanitari, oltre a sociologi ed ingegneri, gestisce ogni anno centinaia di progetti di sviluppo in 14 Paesi dell'Africa orientale, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo sanitario e sociale delle popolazioni più povere attraverso il loro coinvolgimento attivo.

■ Mobile

Per gestire le proprie iniziative nei confronti della Comunità in modo organico e coordinato rispetto alle finalità che l'azienda si propone, TIM ha definito il programma "Un mondo per tutti" individuando alcuni filoni principali di intervento sui quali sviluppare i singoli progetti: disabilità, famiglia, infanzia e giovani, anziani, legalità, ambiente, ricerca ed assistenza medica. Si riportano di seguito alcuni dei progetti più significativi realizzati nel corso del 2004.

Obiettivo barriere per lo sport

In occasione dell'Anno Europeo dell'Educazione tramite lo Sport, TIM ha realizzato con Cittadinanzattiva Onlus, il progetto "Obiettivo barriere per lo sport" finalizzato all'eliminazione delle barriere architettoniche negli impianti sportivi in modo da garantire il diritto allo sport anche alle persone disabili.

È stato promosso un censimento delle barriere architettoniche negli impianti sportivi pubblici, realizzato anche attraverso la mobilitazione di cittadini volontari, fornendo in tal modo una guida alle condizioni di accessibilità. Sulla base di tale censimento è stata definita l'attività rivolta concretamente all'eliminazione delle barriere.

Il programma è stato realizzato in *partnership* con la Federazione Italiana Superamento *Handicap* e la Federazione Italiana Sport Disabili ed ha ottenuto il patrocinio del Segretariato Sociale della RAI.

Pony della Solidarietà

Il progetto Pony della Solidarietà, giunto alla sesta edizione, è un servizio gratuito rivolto agli *over 65*, finalizzato a fornire assistenza a domicilio.

Tramite il coordinamento degli Assessorati alle Politiche Sociali e delle Associazioni di volontariato, TIM ha contribuito alla creazione di un'articolata rete di solidarietà.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

Gli anziani possono chiamare un numero telefonico, messo a disposizione dal Comune d'appartenenza o dalle Associazioni che partecipano al progetto, per richiedere aiuto nelle piccole incombenze quotidiane o, più semplicemente, per avere un po' di compagnia. Gli operatori dei Comuni, collegati ad una centrale operativa, smistano le chiamate ai cellulari dei volontari che si attivano prontamente, anche nei giorni festivi.

Il progetto Pony della Solidarietà ha coinvolto, nel 2004, sei importanti città italiane in cui TIM ha una sede territoriale (Bari, Bologna, Napoli, Roma, Torino, Palermo) ed ha visto impegnati circa 1.500 Pony.

Progetto Libera

TIM dal 1996 collabora con Libera - Gruppo Abele, Associazione presieduta da Don Luigi Ciotti che opera nel mondo del sociale e del volontariato con l'intento di sollecitare e coordinare l'impegno della società civile contro ogni forma di illegalità.

TIM continua a sostenere l'Associazione attraverso un ampio ed articolato progetto, denominato "Progetto Libera", che ha come obiettivo primario la diffusione dell'educazione sociale come strumento per combattere i fenomeni di natura criminale. Il Progetto si articola in una serie di ulteriori iniziative:

- progetto "Scuola" che prevede la presentazione agli studenti di esperienze concrete sull'educazione alla legalità;
- progetto "Libera Sport" che si sostanzia in manifestazioni di carattere sportivo;
- progetto "Libera Terra" che ha portato alla costituzione di cooperative agroalimentari composte da giovani provenienti da situazioni di degrado sociale, per la gestione dei terreni confiscati alle mafie.

Fondazione Santa Lucia

E proseguito il sostegno di TIM alla Fondazione Santa Lucia, Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico che svolge, tra l'altro, attività di ricerca nei settori della riabilitazione neuromotoria e delle neuroscienze.

Nel corso del 2004, TIM ha sostenuto in particolare i seguenti progetti:

- "Interazioni multisensoriali nel cervello umano" che si propone di valutare le possibili interazioni tra fattori attentivi e l'integrazione di segnali multi-sensoriali;
- "Ascoltare non sempre libera le mani" per studiare l'eventuale influenza di stimoli acustici sulla memoria di stimoli visivi e spaziali;
- "Un sistema integrato di intelligenza artificiale per l'assistenza e la mobilità delle persone disabili" con l'obiettivo di valutare l'utilizzo di alcune fra le nuove tecnologie quali, per esempio, gli agenti *software* intelligenti (*software agents*) e la robotica, per facilitare l'accesso ai disabili ad una serie di servizi;
- "Interfacce dirette cervello-*computer* non invasive" con l'obiettivo di generare un dispositivo trasportabile che implementi una interfaccia fra cervello e *computer*;
- "Sperimentazione di un modello per il superamento delle barriere comunicative" con lo scopo di superare le attuali difficoltà che incontra il paziente sordo nell'ambito della Sanità, soprattutto negli ambulatori e nei ricoveri ospedalieri.

■ Information Technology Mercato

Associazione Nazionale Lotta all'Aids

La società TSF ha promosso un'attività di *fund raising* a favore dell'ANLAIDS - sezione Lazio.

I fondi raccolti hanno contribuito a dare concreta attuazione ad alcuni progetti promossi dall'Associazione quali, per esempio, una campagna di informazione diretta agli studenti delle scuole superiori del Lazio, un progetto di collaborazione con il Governo del Camerun per la prevenzione materno-fetale e l'attivazione di uno sportello informativo ed un ambulatorio di primo intervento per gli immigrati affetti da tale patologia.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITÀ

■ INVESTIMENTI NELLA COMUNITÀ

■ Progetto Italia

Nel 2004 Progetto Italia ha proseguito le sue attività. Il Progetto, focalizzato sul supporto alla cultura, alle iniziative sociali e a quelle sportive, si è contraddistinto per la strettissima collaborazione con i *partner* scientifici, ai quali Telecom Italia ha fornito le proprie competenze di carattere tecnologico, organizzativo e di comunicazione. In questo modo si sono sviluppate collaborazioni importanti con Istituzioni pubbliche e private, Amministrazioni locali, Associazioni ed Enti. La particolarità di Progetto Italia risiede nell'organizzazione diretta delle iniziative prescelte e nella qualità e nella unicità degli eventi progettati.

Di seguito l'elenco delle iniziative sostenute dal Gruppo, nel corso del 2004, suddivise per area tematica.

Cultura

- **Viaggio Telecom:** ispirato ad un unico tema conduttore che riflette gli aspetti peculiari di ogni città ospitante, il Viaggio, che rappresenta l'elemento di novità di Progetto Italia 2004, si presenta come una suggestiva tre giorni culturale dedicata alla scoperta della storia e delle tradizioni del nostro Paese. Arte, musica, teatro, danza, mimo, sono i linguaggi utilizzati per questo itinerario della cultura. Le prime due tappe del Viaggio Telecom si sono svolte a Cosenza (21-23 maggio, tema "Utopia ed Eresia") e Perugia (4-6 giugno, tema "Spiritualità e Poesia").
- **Premio Telecom:** presentato a Milano il "Premio Telecom, contagiare bellezza" rivolto a progetti mirati che sappiano valorizzare l'arte, la cultura, l'ambiente, in una parola: il bello. La giuria, composta da Umberto Eco, Riccardo Chiaberge, Dario Del Corno, Philippe Daverio, Andrea Kerbaker, Marco Magnifico, Renato Mannheimer, Vittorio Sermoni, Andrée Ruth Shammah, Guido Vergani, Massimo Vitta Zelman e Ugo Volli, premierà a maggio 2005 i progetti più originali.
- **Digitami:** Telecom Italia ha messo a disposizione il proprio *know how* e le tecnologie per la biblioteca digitale di Milano, che ha sede presso la biblioteca Sormani. Su www.digitami.it è possibile quindi leggere gratuitamente testi rari che, per la loro delicatezza, non possono essere dati in prestito ma solamente consultati in loco. La biblioteca virtuale si differenzia da un comune motore di ricerca per la certificazione di qualità del testo messo *on-line*, che può essere personalizzato anche con annotazioni a margine grazie alla conversione in formato *word*.
- **Lectura Dantis di Vittorio Sermoni a Firenze - il Purgatorio:** la *Lectura Dantis* è proseguita con la seconda cantica del poema a Firenze, nel Cenacolo di Santa Croce. Totale partecipanti per le 33 serate: 12.500 persone.
- **Premio Strega:** Telecom Italia, in veste di *partner* istituzionale, ha commissionato a Melania Mazzucco (vincitrice del premio con il romanzo "Vita") un libro che, assieme a quelli di Domenico Starnone e di Margaret Mazzantini (vincitori delle precedenti edizioni del premio), è entrato a far parte della collana "I libri Stregati", realizzata da Progetto Italia per promuovere e valorizzare la letteratura contemporanea. Il volume della Mazzucco è intitolato: "L'anno marziano o il compleanno della tigre".
- **Laboratorio digitale per la Scuola Nazionale di Cinema:** sono partiti i nuovi corsi presso il Centro Sperimentale di Cinematografia diretto da Francesco Alberoni.
- **Laboratorio Digitale Università "La Sapienza" di Roma:** anche per quanto riguarda il laboratorio istituito presso la facoltà di Scienze della Comunicazione diretto da Maurizio Costanzo, sono partiti i nuovi corsi dell'anno accademico che alla fine della sessione estiva promuoverà i lavori svolti dagli studenti.
- **Conversazioni di Storia dell'Arte - Roma:** ciclo di conferenze a tema tenute dai più importanti esperti del settore (docenti universitari e soprintendenti italiani ed esteri) presso il Casino dell'Aurora di Palazzo Pallavicini Rospigliosi.
- **7 poeti per 7 città:** in *partnership* con la Fondazione Corriere della Sera, l'iniziativa si propone un obiettivo ambizioso: la divulgazione della poesia. Il ciclo dei 12 incontri, organizzati in 7 città italiane nel 1° semestre 2004, ha visto la partecipazione di esponenti del mondo letterario italiano a contatto con attori conosciuti dal grande pubblico in veste di narratori.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

- **FAI - Fondo Ambiente Italiano:** Telecom Italia contribuisce al restauro di casa Necchi Campiglio a Milano, un edificio storico dei primi del secolo e unico esempio di villa urbana del centro cittadino perfettamente conservata. L'iniziativa è stata presentata dal Presidente di Telecom Italia Marco Tronchetti Provera, unitamente alla Presidente del FAI Giulia Maria Mozzoni Crespi.

Attività sociali

Nell'ambito delle attività sociali sono state organizzate iniziative per la solidarietà e per la divulgazione.

• Solidarietà

- **Missione sogni:** Telecom Italia supporta questa Associazione senza fine di lucro con un progetto, "Web cam con vista", rivolto ai bambini ricoverati presso l'Istituto dei Tumori di Milano. Il Gruppo ha messo a disposizione le proprie tecnologie (*computer, webcam, collegamenti ADSL*) per alleviare i disagi causati dalle lunghe degenze: collegandosi al sito www.missionesogni.org, i piccoli ricoverati, utilizzando una semplice *password*, possono comunicare con le proprie famiglie a distanza e seguire le lezioni scolastiche.
- **Lo spirito di Stella:** TIM e Telecom Progetto Italia sostengono un nuovo progetto di vela solidale: il catamarano di Andrea Stella, disabile, che ogni anno organizza un giro d'Italia in barca al quale partecipano persone affette da gravi patologie al midollo spinale.
- **Matti per la vela:** continua anche quest'anno l'iniziativa di vela solidale dedicata a pazienti affetti da disturbi psicologici che, supportati da un *team* composto da medici e volontari, partecipano sia ad importanti regate (Millevele Telecom Italia, Settimana dei 3 Golfi, Trofeo Pirelli), sia a un giro d'Italia in barca a vela a scopo terapeutico che si conclude con la partecipazione alla Barcolana.
- **114 Emergenza Infanzia:** prosegue anche il sostegno al 114, nato in collaborazione con i Ministeri degli Interni, delle Pari Opportunità e delle Comunicazioni e gestito con "Telefono Azzurro", l'Ente presieduto dal Prof. Ernesto Caffo, che da anni si occupa di abusi sui minori.

• Divulgazione

Telecom Italia Future Centre (Venezia): si sono intensificate le attività del centro, con nuove iniziative dal taglio multidisciplinare: le Conversazioni di *San Salvador*, i Mercoledì del *Future Centre*, *Art Experience* e la presentazione dell'album di Gianni Marocco, fondatore dei Litfiba, per un totale di 26 eventi.

Alle Conversazioni, coordinate dallo storico dell'arte Philippe Daverio, hanno preso parte numerose personalità del mondo artistico e culturale.

Il taglio multidisciplinare che accomuna i Mercoledì e le Conversazioni ha permesso uno scambio di esperienze sul cambiamento del nostro stile di vita prodotto dalle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione. L'arte contemporanea è stata invece la protagonista di *Art Experience*, un ciclo di *workshop* della durata di una settimana svolti in collaborazione con *Domus Academy*; grazie ad *Art Experience* il pubblico del *Future Centre* ha potuto assistere a seminari interattivi con artisti di fama mondiale.

Oltre 25.000 persone hanno partecipato alle attività del centro e 50.000 sono stati i contatti in *videostreaming*.

IDI - Interaction Design Institute Ivrea: fondato dal senatore Franco Debenedetti, l'IDI laurea ogni anno i migliori *designer* del mondo. Telecom Italia ne sostiene da tempo le attività, dando un contributo concreto agli studenti attraverso borse di studio.

Sport

Telecom Alleniamoci alla Vita: 15.000 elaborati svolti dagli studenti di tutte le scuole italiane per partecipare alla seconda edizione del concorso "A caccia di valori", inserito all'interno di "Telecom alleniamoci alla vita". L'iniziativa quest'anno si è arricchita anche con gli "Atleti in diretta", un ciclo di testimonianze nelle scuole italiane di grandi campioni del mondo dello sport. Scopo del progetto, che si avvale di materiale didattico destinato ai docenti, agli studenti e alle loro famiglie, è la proposta di valori positivi al mondo giovanile.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

Mostra di Marco Anelli a Roma: mostra a cura di Marco Anelli, fotografo dell'agenzia Grazia Neri, che ha messo a nudo in bianco e nero i più grandi tennisti italiani dell'edizione 2003 dei Telecom Italia *Masters*. L'esposizione è stata visitata da 5.000 persone.

■ Mobile

TIM incontra la scuola

L'iniziativa si è prefissa di illustrare ai ragazzi delle scuole medie di Roma l'evoluzione delle tecnologie comunicazionali, attraverso una visita guidata alla sala controllo e macchine TIM. Gli incontri, che hanno coinvolto 25/30 partecipanti per volta, hanno previsto una lezione introduttiva sulle varie forme di comunicazione e sulla loro evoluzione, basata anche su quaderni illustrati, seguita da un gioco didattico per sondare il livello di apprendimento delle nozioni trasferite. A conclusione è stato proposto un lavoro di gruppo (per esempio un disegno) in cui gli alunni hanno potuto esprimere la propria opinione sull'influenza che il cellulare esercita sulle modalità di aggregazione sociale o su eventuali scenari futuri di sviluppo del settore delle comunicazioni.

Progetto Banca del Clima

TIM mantiene la partecipazione a "Banca del Clima", il progetto promosso da Cittadinanzattiva e dal WWF con l'obiettivo di ridurre le emissioni dei gas serra nell'atmosfera, promuovendo l'adozione di comportamenti rivolti al risparmio energetico tramite un'ampia campagna di comunicazione mirata al coinvolgimento della società civile, delle imprese e della Pubblica Amministrazione.

TIM ha contribuito ad organizzare un ciclo di seminari di informazione/formazione svolti presso Istituzioni locali (Regioni, Province, Comuni) ed una manifestazione itinerante con tappe in dieci città italiane.

■ Internet & Media

Le TV del Gruppo

Nel corso del 2004 le televisioni del Gruppo hanno proseguito il loro impegno a sostegno di tematiche di rilevanza culturale e sociale. La7 ha inserito nel proprio palinsesto speciali TG e dibattiti su aspetti di grande attualità; con il progetto "*be equal*", in parte finanziato dalla Comunità Europea, ha messo in onda una serie di *spot* contro il razzismo; nella giornata mondiale della lotta all'AIDS, ha trasmesso una serie TV dedicata al tema.

MTV ha realizzato o contribuito a realizzare, eventi ed iniziative con finalità di tutela della salute, educazione e cultura, solidarietà ed aiuto umanitario.

Si segnalano in particolare:

- le campagne "*Free your mind - droghe*" sulla sensibilizzazione verso l'uso di sostanze stupefacenti e "*Free your mind - human trafficking*" sul traffico di esseri umani;
- la realizzazione del libro "Ragazzi perbene - I giovani nel mondo dell'aver per essere", nato dalla volontà di conoscere il proprio pubblico, di interpretarne le aspettative ed intuirne le evoluzioni. È frutto di uno studio sui ragazzi italiani effettuato da MTV Lab, osservatorio che si occupa di monitorare i giovani rispetto ai grandi temi sociali.

Di grande rilievo sono state anche le seguenti programmazioni speciali:

- "*I've good baby mama drama*": puntata dedicata alla gravidanza indesiderata o difficoltosa della serie "*True Life*" che tratta temi di attualità allo scopo d'informare e stimolare i giovani alla riflessione;
- "*Drugline*": 3 speciali *live* dedicati all'informazione sulle sostanze stupefacenti con ospiti, esperti e telefonate del pubblico;
- il "*World AIDS 2004*": giornata-evento con l'obiettivo di sensibilizzare il pubblico al problema dell'AIDS e di sostenere la Lila (Lega Italiana per la Lotta all'AIDS) nella raccolta di fondi destinati alla ricerca effettuata tramite SMS.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

■ INIZIATIVE PER LA COMUNITÀ

■ Corporate

Telecom Italia Lab

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

- l'evoluzione della rete di accesso in relazione alla diffusione dei servizi e delle tecnologie a larga banda;
- l'evoluzione della rete di trasporto e di commutazione secondo architetture a basso costo e capaci di garantire i necessari livelli di qualità nonchè la sua trasformazione in linea con il modello "all IP";
- l'arricchimento dei servizi vocali attraverso la componente video e lo sviluppo di servizi a banda larga e multimediali;
- l'evoluzione della rete mobile verso la terza generazione, la valutazione dei relativi impatti a livello radio e lo sviluppo di adeguati strumenti di controllo e pianificazione;
- lo sviluppo dei servizi mobili di terza generazione e la loro integrazione con il contesto a pacchetto EDGE;
- le soluzioni di rete e di apparato necessarie a garantire la sicurezza delle comunicazioni e dei relativi sistemi informatici.

Crisis Management

Il sistema predisposto dal Gruppo ha lo scopo di fronteggiare tutte le situazioni di crisi che possono avere un impatto negativo sul *business* provocate, per esempio, da calamità naturali, da attacchi informatici o altri fatti di natura criminale posti in essere in Italia o all'estero. Il sistema, formalizzato attraverso una procedura di Gruppo sottoscritta dal Presidente, è basato sui seguenti organi:

- il *Crisis Management Board* all'interno del quale sono rappresentati i massimi Vertici del Gruppo, con compiti d'indirizzo strategico e di coordinamento;
- la Segreteria del *Crisis Management Board*, responsabile del funzionamento generale del sistema e del suo aggiornamento;
- gli *Operational Crisis Team* che rappresentano il braccio operativo, con lo scopo di attuare sul campo le direttive strategiche fornite del *Board*;
- l'*Incident and Crisis Center* che si propone di monitorare tutti i segnali che possono essere premonitori di situazioni critiche e di canalizzare i flussi informativi necessari per ottimizzare le decisioni del Vertice. L'*Incident and Crisis Center* rappresenta, inoltre, il punto di contatto e di assistenza per tutte le strutture aziendali ed i singoli dipendenti con specifiche necessità in materia di *Security*, derivanti dalla gestione di eventuali *incident* o da trasferte in Paesi esteri potenzialmente a rischio.

CRSA (*Control & Risk Self Assessment*)

È proseguita la fase di *deployment* operativo del progetto, con la quale è stata diffusa nel Gruppo la metodologia di autovalutazione strutturata dei rischi da parte del *management*, in relazione agli obiettivi aziendali definiti. La metodologia sviluppata è stata integrata nel processo di pianificazione di Gruppo. È stato realizzato un sistema informativo *web-based* per supportare le principali fasi del processo CRSA: assegnazione obiettivi, individuazione e valutazione dei possibili rischi ad essi correlati, formalizzazione degli *action plan* e dei controlli successivi.

Nel corso del 2004 è stata estesa ulteriormente l'attività di formazione dei referenti CRSA nell'ambito del Gruppo ed è stata avviata l'introduzione della metodologia in TIM Perù, per l'area America Latina, e nel Gruppo BBNED, per l'area Europa.

È previsto, a partire dal 2005, l'estensione della metodologia ad altre partecipate europee quali HanseNet Telekommunikation, TI France e TIM Hellas.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

■ Mobile

Elettromagnetismo

Le realizzazioni di nuovi impianti di trasmissione radio e le modifiche agli impianti esistenti richiedono la misurazione delle emissioni elettromagnetiche al fine di verificarne la rispondenza ai limiti di legge vigenti.

Per ulteriori dettagli si rimanda al paragrafo "Emissioni elettromagnetiche" nell'ambito dello stakeholder Ambiente.

■ BU Olivetti Tecnost

MEMS (*Micro-Electro Mechanical Systems*)

Sono stati realizzati dei sistemi di rilevazione e attuazione MEMS, utili per incrementare la qualità e la sicurezza della vita. Gli sviluppi hanno riguardato due filoni principali:

- a) una gamma di sensori di pressione differenziale, assoluta e gauge, basata su un *chip* in silicio piezoresistivo che fornisce una tensione proporzionale alla pressione applicata, con le seguenti applicazioni specifiche:
 - *home appliances*;
 - misure di temperatura e pressione sui pneumatici;
 - controllo industriale.
- b) dispositivi ottici su silicio per ambiente di telecomunicazioni, sviluppati in collaborazione con Pirelli Labs per quanto riguarda le applicazioni nel campo della fotonica.

■ SERVIZI INNOVATIVI PER LA CRESCITA SOCIALE

■ Wireline

Wi-Fi (*Wireless Fidelity*)

Il servizio permette l'accesso ad alta velocità ad Internet o alle Intranet aziendali in modalità *wireless* nei luoghi pubblici in cui è attivo (*hot spot*) tramite il PC portatile o il palmare. Nel corso del 2004 il portale di accoglienza che si presenta automaticamente agli utenti che accedono ai servizi negli *hot spot* è stato completamente rinnovato nella struttura e nei contenuti, al fine di semplificare e rendere più confortevole l'accesso e la permanenza nell'area *Wi-Fi*. All'interno del nuovo portale è possibile acquistare *on-line* tutti i tagli delle carte prepagate *Wi-Fi*.

Grazie all'apertura di un numero rilevante di *hot spot* incrementali ed alla conclusione di numerosi accordi di *roaming*, Telecom Italia oggi vanta una delle maggiori reti *Wi-Fi* a livello mondiale.

Piattaforma "Loquendo"

Si tratta di un sistema avanzato di interazione vocale che consente di accedere con una semplice telefonata a contenuti informativi e transazionali. La piattaforma è stata oggetto di interventi finalizzati a migliorare la tecnologia di riconoscimento vocale per consentire l'erogazione di servizi ancora più avanzati ed un livello qualitativo sempre più elevato. La piattaforma supporta 15 lingue ed è in grado di riconoscere 50.000 parole; può utilizzare l'impronta vocale come caratteristica biometrica per verificare l'identità di un individuo.

Diverse sono le applicazioni possibili anche nel segmento *business* quali, per esempio, l'automazione dei *Call Center*, l'introduzione del canale vocale nelle applicazioni di *Customer Relationship Management*, la creazione di soluzioni di infomobilità e il dialogo con sistemi di Intranet aziendale.

Telemedicina

Continua la partecipazione di Telecom Italia in Telbios, società operante nel settore della Telemedicina con l'obiettivo di sviluppare servizi a valore aggiunto sia per le strutture sanitarie sia per il cliente finale.

Si riportano di seguito le principali realizzazioni del 2004:

- una rete specialistica per il trattamento dei pazienti con trauma cranico, adottata da varie

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

- realità sanitarie territoriali, che consente di limitare il trasferimento dei pazienti solo ai casi di effettiva necessità grazie al trasferimento di dati ed immagini cliniche in tempo reale;
- la rete sicura per il Centro Nazionale dei Trapianti che consente il controllo di tutti i dati relativi agli organi espantati, per il loro ottimale ed immediato re-impianto;
- l'avvio dei servizi di Telemedicina che consentono il monitoraggio a distanza dei principali parametri cardiologici dei pazienti dimessi dagli ospedali e la loro refertazione; i servizi sono estendibili anche ad altri settori come la pneumatologia o la diabetologia;
- la messa a punto della piattaforma tecnologica per l'erogazione del servizio di Teleassistenza rivolto ad anziani, pazienti cronici, persone che vivono sole e che sono difficilmente raggiungibili con servizi tradizionali.

■ Mobile

Talks

TIM ha lanciato il *software Talks*, un'applicazione rivoluzionaria che permette ai non vedenti, agli ipovedenti ed agli anziani di utilizzare tutte le funzioni del telefonino in completa autonomia, grazie ad una voce elettronica che legge il *display* guidando l'utilizzatore nelle varie opzioni consentite dal menù.

Il *software Talks* impiega il programma "ETI Eloquence", lo stesso utilizzato da altri programmi di lettura dello schermo dei *personal computers*, molto diffusi fra i non vedenti.

EDGE e UMTS

È stato completato l'adeguamento della piattaforma GSM a supporto delle prestazioni EDGE (*Enhanced Data rates for Global Evolution*), per rendere possibile l'accesso ai vantaggi offerti dai servizi di terza generazione (3G) ad una più ampia fascia di clientela, inclusi i residenti in aree remote, contribuendo in questo modo alla riduzione del *digital divide*. È proseguita nel contempo la progettazione e la realizzazione della rete UMTS (*Universal Mobile Telecommunications System*), garantendo la copertura nei Capoluoghi di Regione, secondo quanto previsto dagli obblighi di licenza, e di numerose altre città e località di interesse.

Nel 2004 è stato lanciato il servizio commerciale TIM Turbo che grazie all'integrazione EDGE e UMTS offre servizi a banda larga con velocità di trasmissione dati significativamente superiori rispetto al GPRS e simili a quelle UMTS.

Per supportare i nuovi servizi a banda larga 3G assicurando elevati livelli qualitativi, si è proceduto all'adeguamento della piattaforma di *Core Network IP*, già in massima parte comune a tutte le tecnologie.

■ Olivetti Tecnost

Tecnologia inkjet o a getto d'inchiostro

Sviluppo di una nuova piattaforma tecnologica per estendere le applicazioni con tecnologia *inkjet* verso nuovi prodotti e mercati. Lo sviluppo di questi nuovi progetti consente un importante rilancio tecnologico e di professionalità del centro di ricerca di Arnad, che è l'unico polo europeo di ricerca attivo in questo campo e uno dei quattro esistenti al mondo.

I prodotti che utilizzano la tecnologia *inkjet*, che impiega inchiostri a base acquosa e carta non trattata chimicamente, hanno un minor impatto ambientale rispetto ai prodotti che adottano altre tecnologie di stampa.

■ Information Technology Mercato

Kit Iprovisione

La società Venis ha collaborato al progetto "Lettura Agevolata" presentato dal Comune di Venezia in occasione del FORUM PA 2004, realizzando un "kit ipovisione". Si tratta di un mini *compact disk* che contiene una serie di programmi di facile installazione che aiutano le persone con ridotta capacità visiva, quali ipovedenti ed anziani, a rendere più agevole l'utilizzo del PC, migliorando la leggibilità dei dati e dei comandi.

3 CONTESTO	10 CLIENTI
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI >>	17 FORNITORI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI	19 CONCORRENTI
79 PARERE	24 ISTITUZIONI
	27 AMBIENTE
	40 COMUNITA'

■ Internet & Media

Digitale Terrestre

Gli investimenti realizzati nel 2004 hanno riguardato principalmente l'acquisto delle frequenze, l'adeguamento tecnologico della rete trasmissiva, che ha raggiunto una percentuale di copertura pari ad oltre il 65% della popolazione italiana, e la sperimentazione del servizio, che ha coinvolto circa 4.000 utenti di alcune città campione. Il Digitale Terrestre rappresenta la tecnologia del futuro nel settore televisivo ed a partire dal 2006 interesserà la totalità delle famiglie italiane. Attraverso l'interazione con l'ADSL e la telefonia mobile di terza generazione, il Gruppo sarà in grado di offrire ai propri clienti servizi sempre più integrati e ad elevato valore aggiunto.

■ RICERCA E SVILUPPO

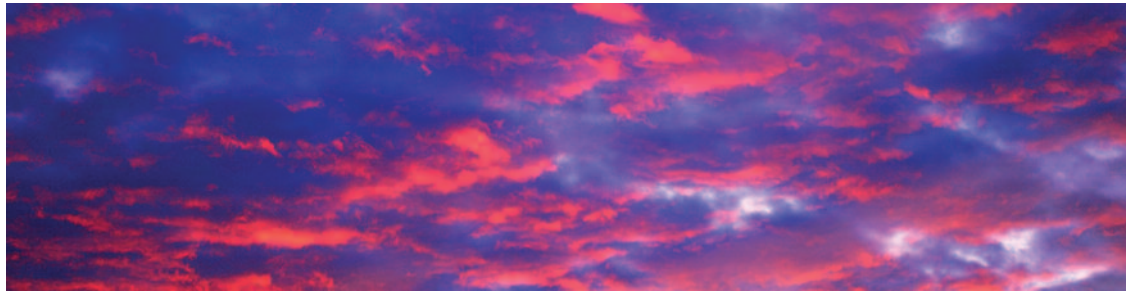
Nell'esercizio 2004 le attività di ricerca e sviluppo del Gruppo Telecom Italia sono state in massima parte svolte dalla funzione centrale TILAB, anche attraverso collaborazioni con i Pirelli Labs. Inoltre si segnala che alla fine del 2004 è stato stipulato, dalla funzione TILAB, un contratto per l'acquisto da parte di Telecom Italia dei progetti e delle attività di ricerca e sviluppo sostenuti da Olivetti Tecnost ed autorizzati da TILAB.

I costi complessivamente sostenuti nel 2004 sono stati di circa 144 milioni di euro, di cui 5 milioni di euro, coperti da contributi a fondo perduto e da finanziamenti a tasso agevolato, incassati o in attesa di incasso. Il personale dedicato a tale attività è stato di 1.209 unità.

Le attività di ricerca e sviluppo effettuate dal Gruppo Telecom Italia sono dettagliate nella relazione sulla gestione nella sezione "Andamento delle Business Unit/Funzioni Centrali del Gruppo Telecom Italia" nei commenti relativi alla funzione TILAB e alla Business Unit Olivetti Tecnost (divisioni "Prodotti Office" e "Systems Division").

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
79 PARERE	

RISORSE UMANE



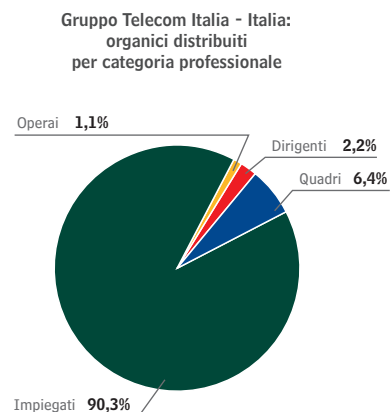
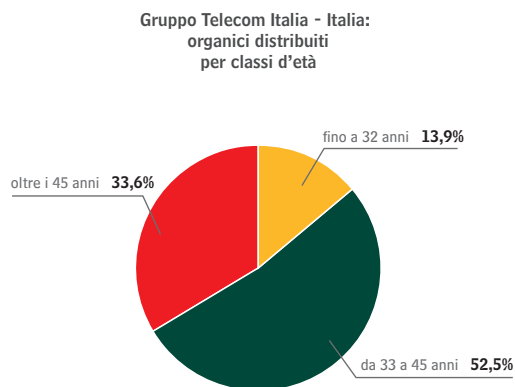
CONSISTENZE E VARIAZIONI DEL GRUPPO TELECOM ITALIA

Organico al 31.12.2003	Variazioni dell'esercizio				Organico al 31.12.2004
	Assunzioni	Cessazioni	Modifiche area di consolidamento	Totale	
93.187	6.818	(6.528)	(2.112)	(1.822)	91.365

Al 31 dicembre 2004 il personale del Gruppo Telecom Italia è di 91.365 unità. La variazione complessiva di 1.822 unità rispetto al consuntivo 2003 è composta da 6.528 cessazioni, 6.818 assunzioni (per un *turn-over* globale di +290 unità) e 2.112 riduzioni causate da modifiche di perimetro. Queste ultime sono principalmente connesse:

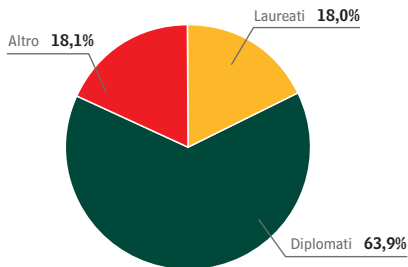
- alle terziarizzazioni delle attività di “*Document Management*” (– 257 unità di Telecom Italia SpA ed Emsa Servizi), “*Manutenzione e Servizi Ambientali*” (– 437 unità di Telecom Italia SpA ed Emsa Servizi) e “*Industries & Services*” (– 201 unità di IT Telecom SpA);
- alle cessioni del Gruppo Webegg (– 662 unità), della società Atesia (– 99 unità), di CIPI e del Gruppo GPP (– 311 unità).

In Italia la consistenza del personale del Gruppo è pari all'82,1% del totale ed ha le seguenti caratteristiche:

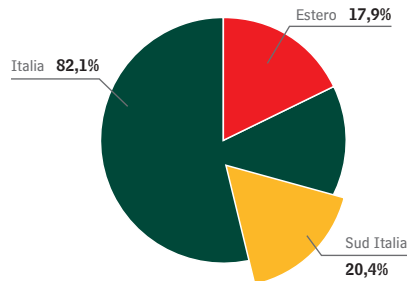


3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
79 PARERE	

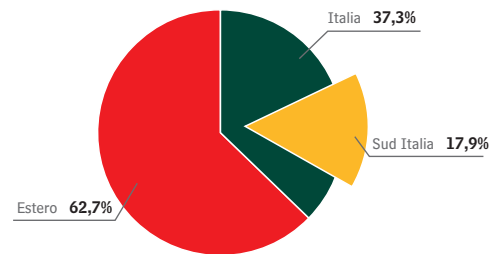
Gruppo Telecom Italia - Italia: organici distribuiti per titolo di studio



Distribuzione numero dei dipendenti del Gruppo Telecom Italia per aree geografiche



Distribuzione delle assunzioni del Gruppo Telecom Italia per aree geografiche



■ CONSISTENZE E VARIAZIONI DI TELECOM ITALIA SpA

Organico al 31.12.2003	Variazioni dell'esercizio						Organico al 31.12.2004
	Organici IT Telecom e Epiclink al 31.12.2003	Assunzioni	Cessazioni	Passaggi da società del Gruppo	Cessione rami d'azienda	Totale	
52.361	4.020	696	(2.399)	(1.112)	(718)	487	52.848

L'organico al 31 dicembre 2004 comprende il personale (n. 2.554 unità) confluito in Telecom Italia a seguito della fusione per incorporazione di IT Telecom ed Epiclink avvenuta in data 31 dicembre 2004 e con effetti contabili fiscali decorrenti dal 1° gennaio 2004.

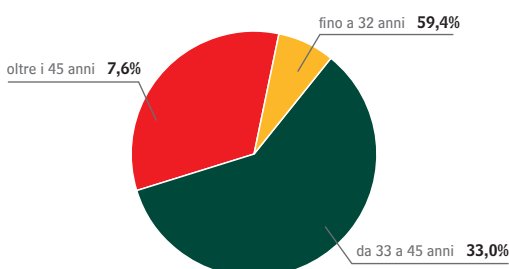
Nell'esercizio 2004 l'organico dell'incorporata IT Telecom si è ridotto in particolare per le uscite di personale a seguito dei conferimenti del ramo d'azienda "Sviluppo" a TIM (- 551 unità) e del ramo d'azienda dei *data center* alla neo costituita IT Telecom S.r.l (- 606 unità).

Per quanto attiene alle altre variazioni si segnala in particolare che le "cessioni di rami d'azienda" si riferiscono principalmente alle terziarizzazioni delle attività di "Document Management" (- 189 unità), "Manutenzione e Servizi Ambientali" (- 334 unità) e "Industries & Services" (- 201 unità).

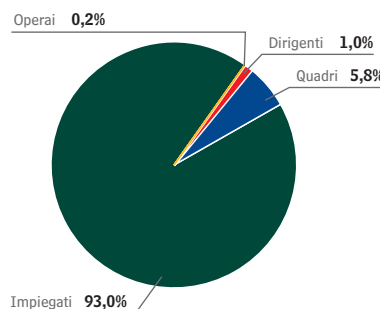
■ FOCUS SU AMERICA LATINA

I dati sono relativi alle società del Sud America della Business Unit Mobile e al Gruppo Entel Chile, al Gruppo Entel Bolivia, alla società Telecom Italia America Latina ed alla società Telecom Italia Audit sa.

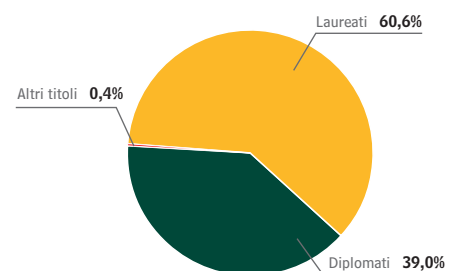
Organici America Latina per classi d'età



Organici America Latina per categoria professionale



Organici America Latina per titolo di studio

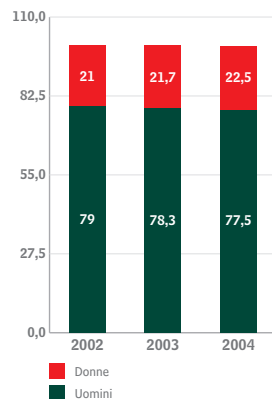


3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
79 PARERE	

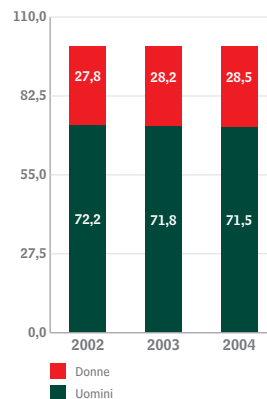
■ EQUITÀ DI GENERE

La distribuzione percentuale dei dipendenti tra uomini e donne è rappresentata dai seguenti grafici:

Distribuzione uomini-donne (2002-2004)
Telecom Italia SpA



Distribuzione uomini-donne (2002-2004)
Gruppo Telecom Italia (in Italia)



Nel corso del 2004 la percentuale delle donne dirigenti nel Gruppo (in Italia) si attesta intorno al 12% e delle donne quadro al 25%.

Progetto Welfare e Pari Opportunità

Nell'ottica di favorire un maggiore equilibrio tra lavoro e tempo libero, Telecom Italia sta perseguendo una politica di *Welfare* aziendale che prevede l'attivazione di iniziative atte ad agevolare il benessere dei propri dipendenti.

Fra queste:

- l'apertura dello sportello *Disbrigo pratiche* a favore dei dipendenti (pagamento bollette, multe, ecc);
- l'attivazione del servizio *Easy Free-time* per l'organizzazione del tempo libero, comprensivo di convenzioni con *Tour Operator*, Compagnie ferroviarie, Società di autonoleggio e catene alberghiere;
- la ristrutturazione di alcune mense aziendali, sostituite da accoglienti sale ristorazione.

Nell'ambito dell'iniziativa *Progetto Donna*, il programma integrato lanciato il 1° luglio 2003 per l'individuazione di iniziative a favore della crescita professionale delle donne e la diffusione delle pari opportunità all'interno del Gruppo Telecom Italia, ha promosso e realizzato, nel corso del 2004, le seguenti attività:

- la creazione di un portale dedicato al progetto, aggiornato con le attività promosse a favore dei dipendenti e ricco di informazioni relative alla maternità/paternità ed alla crescita dei figli;
- l'erogazione di prestiti a favore delle mamme;
- l'introduzione nel calendario aziendale del *Children's Day* e l'organizzazione di numerose iniziative a favore dei figli dei dipendenti (centri estivi diurni, rimborsi per l'iscrizione all'Università, istituzione di borse di studio e *Master*);
- l'introduzione del servizio di spesa *on-line*.

Sono allo studio politiche di gestione (formazione, affiancamento, *coaching*, ecc.) per agevolare il rientro in Azienda delle dipendenti dopo la maternità e l'apertura di Asili nido in alcune sedi aziendali.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
79 PARERE	

■ SVILUPPO

Le attività di Sviluppo svolte nel corso dell'esercizio 2004 si sono caratterizzate per la particolare attenzione posta alla **valorizzazione delle competenze**.

In quest'ottica, sono state avviate nelle varie Business Unit una serie di iniziative mirate alla implementazione del Sistema Professionale di Gruppo, con progetti orientati alla valutazione del portafoglio delle competenze possedute dalle singole risorse (conoscenze specialistiche e capacità individuali).

Più in particolare, in corso d'anno sono state censite le conoscenze specialistiche di circa 60.000 persone appartenenti alle varie Business Unit secondo un modello comune che consente di effettuare una stima del valore del patrimonio di *know how* presente nel Gruppo, di svolgere analisi e valutazioni in merito alla migliore allocazione/valorizzazione delle risorse in termini di rispondenza alle necessità di *business*, e di mettere in campo azioni di tutela e sviluppo delle competenze *core*.

Sempre in tema di valorizzazione delle competenze *core*, nel più ampio quadro del processo annuale di individuazione dei *Key People* di Gruppo, nel corso del 2004 si è portata a termine una **Knowledge Review** secondo un modello condiviso in tutte le Business Unit che ha consentito di evidenziare quelle risorse che costituiscono nelle varie realtà aziendali dei punti di riferimento professionali per le competenze possedute.

In coerenza con una politica di costante rinforzo, diffusione ed interiorizzazione del Sistema dei Valori di Gruppo, sono state numerose in corso d'anno le iniziative delle varie Business Unit mirate a sviluppare ed accrescere le competenze del *management*, a tutti i livelli, in tema di **valorizzazione delle persone affidate**.

Un'altra specifica linea di azione 2004 è stata quella della **armonizzazione** delle politiche e dei sistemi di sviluppo delle risorse **a livello internazionale**, nell'ambito delle varie realtà del Gruppo all'estero. In questo quadro, sono state numerose le iniziative di diffusione in quelle realtà degli strumenti di sviluppo già in uso nelle Business Unit in Italia, come ad esempio l'estensione alla dirigenza delle Società in America Latina della esperienza del *Development Center* e degli strumenti di *Assessment Center*.

Le attività di Sviluppo, Formazione e Comunicazione Interna svolte nell'esercizio 2004 sono state inoltre orientate in una logica di rinforzo del **sistema e della cultura delle Famiglie Professionali**.

Sono state condotte diverse indagini conoscitive (questionari e *focus group*) per tenere costantemente monitorato il livello di percezione e motivazione nelle varie Famiglie Professionali; si sono organizzati momenti di incontro e *convention* che hanno riunito tutte le risorse operanti nei diversi contesti professionali; sono stati avviati progetti di *job rotation* che hanno nelle Famiglie Professionali il loro elemento propulsivo in una logica di sviluppo trasversale di professionalità più ricche e ampie.

Recruiting

L'esercizio 2004 ha visto l'attuazione di un piano di *recruiting*, selezione e inserimento di un cospicuo gruppo di neolaureati, principalmente in ingegneria ed economia, ad elevato potenziale di sviluppo.

Il progetto, iniziato a maggio, ha sottolineato l'importanza del trasferimento della cultura di Gruppo attraverso un comune percorso di *recruiting*, selezione, inserimento, formazione e utilizzo di strumenti di sviluppo professionale. In un quadro di coerenza con il Piano Industriale e gli

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
73 PARERE	

orientamenti delle Famiglie Professionali, il progetto ha preso le mosse dai dati di fabbisogno assunzionale quali-quantitativo di Gruppo.

Il percorso di inserimento e di sviluppo professionale che ne è conseguito assicura, nel medio termine, un ricambio generazionale di qualità tenendo sempre presente l'ottica e la cultura di Gruppo.

■ FORMAZIONE

Nel Gruppo Telecom Italia le attività di formazione realizzate nel 2004 ammontano complessivamente a circa 1,9 milioni di ore (aula, *on-line*, *training on the job* per il personale Italia) ed a circa 33 milioni di euro di soli costi "vivi" (escluso costo del lavoro e spese di logistica). Tali attività, realizzate in larga misura da Telecom Italia Learning Services, hanno riguardato principalmente i seguenti filoni:

Progetti Trasversali di Gruppo

- Completamento del piano di formazione manageriale per i dirigenti finalizzato al *change management*, in aderenza al modello manageriale definito per il Gruppo ("Tools per il cambiamento") e del Progetto "Obiettivo Immagine" destinato a tutta la dirigenza del Gruppo con lo scopo di diffondere una cultura organizzativa orientata alla tutela ed al rafforzamento dell'immagine aziendale.
- Realizzazione di 5 edizioni del percorso formativo di inserimento per neolaureati del Gruppo Telecom Italia volto a fornire una conoscenza comune dell'organizzazione e dei valori del Gruppo e a far acquisire le competenze di base del "mestiere".
- Svolgimento di un *Learning Tour* negli USA, che ha coinvolto 15 manager di varie Business Unit in una *full immersion* in realtà aziendali d'eccellenza statunitensi sul tema della "*Business Innovation*".
- Conclusione dei piani formativi dedicati alle Famiglie Professionali Human Resources e Finanza, Amministrazione e Controllo ed avvio del progetto formativo rivolto alla figura professionale del *Buyer* (Famiglia Professionale Purchasing).

Formazione delle Business Unit

La formazione realizzata all'interno delle Business Unit è stata sostanzialmente dedicata allo sviluppo delle competenze necessarie per il presidio dei singoli *business*.

In particolare:

- In Wireline sono proseguiti i progetti di formazione di orientamento al cliente e di adeguamento al ruolo del personale di *front end* (ad es. Progetto Evoluzione per SAT, Progetto *Coaching*, Progetto Minerva) ed i progetti di formazione per il personale delle Vendite, tesi a perseguire livelli d'eccellenza sia nelle competenze di prodotto, servizio e di offerta Telecom Italia, che nell'approccio relazionale con il cliente (ad es. Progetto Negoziazione, Progetti di Sviluppo Organizzativo per la Vendita Clienti Business, per la Direzione Clienti Telefonia Pubblica e Direzione Clienti Residenziali). Sul tema emergente della convergenza tra i servizi di comunicazione elettronica e televisiva nei suoi aspetti tecnici e normativi (regolamentazione nazionale e comunitaria per l'acquisto e la tutela dei diritti di proprietà intellettuale sulle nuove piattaforme e nel settore televisivo) sono state realizzate le prime edizioni di un intervento formativo destinato principalmente a *manager* e professionisti degli Affari Regolamentari e della funzione Legale e che ha visto la partecipazione anche di risorse impegnate nei processi di *Marketing* e della Rete.
- In TIM le principali iniziative hanno riguardato la "multinazionalità", con lo scopo di favorire l'integrazione ed il *networking* tra Tim Italia e le aziende estere (ad es. *First International Business Championship - TIM CUP*), la "Valorizzazione delle persone" con un piano formativo rivolto ai dirigenti e quadri *key people* responsabili di struttura volto ad approfondire la conoscenza e le modalità di gestione del processo di *Performance Management*, e l'"Orientamento al Cliente" (ad es. il progetto formativo che ha visto coinvolti quadri *key people* TIM e *manager* provenienti da clienti corporate TIM).

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
73 PARERE	

- In IT Telecom è proseguito il piano formativo (“*Orienteering*”) avviato a fine 2003, volto a fornire ai capi gli strumenti per lo sviluppo delle competenze e per la motivazione dei loro collaboratori.
- In TI Media alcuni dei principali progetti formativi hanno coinvolto, sia su tematiche manageriali che specialistiche, le funzioni di Tin.it; è stata inoltre attivata la formazione sul Digitale Terrestre per i tecnici della Rete di La7.
- In Olivetti Tecnost S.p.A. sono proseguiti gli interventi formativi di riqualificazione del personale in relazione al processo di riorientamento alle nuove iniziative industriali.

Per quanto riguarda la formazione del personale estero del Gruppo Telecom Italia, il monitoraggio, che si riferisce a Mobile e al Sud America (Cile, Bolivia) e cioè a circa il 92% del personale estero di Gruppo, ha fatto registrare nel 2004 circa 690.000 ore.

■ SODDISFAZIONE DIPENDENTI

La rilevazione dell’analisi di clima con questionario *on-line*, denominata Foto di Gruppo 2004, è stata effettuata tra maggio e giugno 2004.

Ha coinvolto oltre 76.000 dipendenti nel Gruppo in Italia e ha registrato per la prima volta anche la partecipazione dei dipendenti in Grecia.

L’adesione è stata di circa il 70% in Italia e di circa il 50% in Grecia.

La soddisfazione generale ha proseguito la crescita ormai per il terzo anno consecutivo e si attesta su un valore di 6.25 (su scala da 1 a 10) in Italia e di 3.77 (su scala da 1 a 5) in Grecia.

Nel corso del 2004 la rilevazione è stata effettuata anche in Brasile e in Perù dove la soddisfazione si attesta rispettivamente a 3.44 (su scala da 1 a 5) e a 3.45 (su scala da 1 a 5).

È stata effettuata la progressiva diffusione dei risultati a tutti i dipendenti del Gruppo.

■ COMUNICAZIONE INTERNA

Nel corso dell’esercizio 2004 la Comunicazione Interna ha realizzato una serie di iniziative dirette ai dipendenti del Gruppo Telecom Italia, tra le quali si segnalano:

- *Convention* di Gruppo 2004: si è svolta il 7 Aprile 2004 ed ha coinvolto circa 7.000 dipendenti tra dirigenti e quadri del Gruppo Telecom Italia ospitati in *location* in Italia e in Sud America.
- Quattro numeri della rivista di Gruppo *noi.magazine*.
- Invio di un questionario ad un campione statistico significativo, identificato tra operai, impiegati, quadri e dirigenti, in tutto il Gruppo Telecom Italia per valutare l’efficacia della rivista *noi.magazine* e studiare azioni di miglioramento dello strumento.
- Invio di un questionario per valutare l’efficacia del *calendario e dell’agenda 2004* ed avviare nuove iniziative per il 2005.
- Lancio della *newsletter* di famiglia professionale Risorse Umane, diretta ai circa 1000 *professional* della famiglia.
- Lancio di una *newsletter* trimestrale che informa periodicamente tutti i dipendenti del Gruppo sui risultati economici del Gruppo.
- Utilizzo estensivo della e-mail a tutti i dipendenti del Gruppo nel caso di eventi speciali.
- Avvio di siti Intranet per *Progetto Donna*, Olivetti Tecnost, Telecom Italia Audit.
- Raggiunto uno stato di connettività tra Italia e Sud America che garantisce l’accesso a tutti i contenuti di *Open* e alle aree riservate.
- Lancio, tra aprile e giugno 2004, della nuova versione del portale Intranet di Gruppo *noi.portal* tra i dipendenti di Telecom Italia Media e Funzioni Centrali.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
73 PARERE	

- *Convention* di Famiglia Professionale della Security (seconda edizione) con dirigenti e quadri del Gruppo.
- *Convention* di Famiglia Professionale Risorse Umane (terza edizione) con dirigenti e quadri del Gruppo.
- *Piano di comunicazione specifico* per alta dirigenza, dirigenti e tutta la popolazione del Gruppo in occasione dell'annuncio della fusione tra Telecom Italia e Tim.
- Invio a tutti i dipendenti del Gruppo di *calendario, agenda e laccetto porta-badge* con i loghi di tutte le Business Unit del Gruppo, in occasione delle festività di fine anno.
- Consolidamento del progetto *Sono* nella Business Unit Wireline.
- Avvio del progetto *Tim people* per i dipendenti TIM.

■ POLITICA DI REMUNERAZIONE

Nel 2004 si è consolidata una gestione degli interventi sulla retribuzione fissa maggiormente mirati e sempre più collegati alla strategicità ed all'ampiezza del ruolo ricoperto.

La retribuzione variabile si è caratterizzata, sempre più, come elemento distintivo del pacchetto retributivo strettamente correlato alle *performance* aziendali/individuali. Particolare rilevanza assumono, in tale ambito, i sistemi formalizzati; nel 2004 si è assistito al consolidamento dei sistemi già in essere (Incentivazione manageriale MBO e *Long Term Incentive Plan*) ma anche all'introduzione di un nuovo sistema di Incentivazione formalizzato – denominato *Performance Bonus Program (PBP)* – destinato a risorse titolari di ruoli di particolare rilevanza per il *business*, a contenuto più professionale che manageriale.

In un'ottica di Gruppo, è proseguito l'impegno all'armonizzazione delle politiche sui *benefit*; inoltre, nel corso del 2004, è stata ampliata la popolazione beneficiaria per alcune tipologie di *benefit* in un'ottica di valorizzazione del pacchetto retributivo nel suo complesso.

■ STOCK OPTION

Nel corso del primo semestre 2004, in concomitanza con l'Assemblea degli Azionisti, l'esercizio delle opzioni Telecom Italia SpA è stato sospeso a partire dal 24 aprile 2004 (decimo giorno di Borsa aperta antecedente a quello di prima convocazione dell'Assemblea) sino al 21 maggio 2004, inclusi.

In data 15 dicembre 2004 e in data 31 dicembre 2004 sono scaduti i termini per l'esercizio rispettivamente del "Piano di *Stock Option* 2002-2004" e del "Piano di *Stock Option* febbraio 2002 - dicembre 2004"; conseguentemente, in tali date sono decaduti tutti i diritti relativi alle rispettive opzioni derivanti da assegnazioni, in Olivetti S.p.A., precedenti all'operazione di fusione per incorporazione.

In data 31 dicembre 2004 è inoltre scaduto il termine per l'esercizio del secondo e ultimo lotto del "Piano di *Stock Option* 1999". Il lotto è stato interamente esercitato ad eccezione di residui di opzioni con parti frazionarie venutisi a determinare in seguito agli esercizi effettuati successivamente all'operazione di fusione per incorporazione di Telecom Italia S.p.A in Olivetti S.p.A.; in pari data tali residui sono di conseguenza decaduti.

Ai sensi della raccomandazione contenuta nella Comunicazione Consob n.11508 del 15 febbraio 2000 si riassumono di seguito in forma tabellare gli elementi essenziali dei Piani di *Stock Option* in essere nell'esercizio 2004. Relativamente alle voci indicate nelle tabelle, si ricorda che i titolari delle opzioni hanno il diritto di sottoscrivere, al "prezzo di sottoscrizione", un numero intero di azioni corrispondente al prodotto (arrotondato per difetto) tra il numero di opzioni possedute e il "rapporto di assegnazione".

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
79 PARERE	

(Valori in euro)		Diritti esistenti all' 1/1/2004	Nuovi diritti assegnati nell'esercizio	Diritti esercitati nell'esercizio	Diritti scaduti e non esercitati o decaduti nell'esercizio	Diritti estinti nell'esercizio per cessazioni dal servizio	Diritti esistenti al 31/12/2004	di cui esercitabili al 31/12/2004
Piano 1999	N. opzioni	4.511.901,24	-	4.511.879,74	21,50	-	-	-
	Rapporto di assegnazione	3,300871	-	3,300871	3,300871	-	-	-
	Prezzo di sottoscrizione	2,057033	-	2,057033	2,057033	-	-	-
	Prezzo di mercato	2,403	-	2,764 (*)	3,006	-	-	-
Piano 2000	N. opzioni	10.699.996,00	-	-	-	-	10.699.996,00	10.699.996,00
	Rapporto di assegnazione	3,300871	-	-	-	-	3,300871	3,300871
	Prezzo di sottoscrizione	4,185259	-	-	-	-	4,185259	4,185259
	Prezzo di mercato	2,403	-	-	-	-	3,006	3,006
Piano 2001	N. opzioni	32.340.000,00	-	-	-	360.000,00	31.980.000,00	31.980.000,00
	Rapporto di assegnazione	3,300871	-	-	-	3,300871	3,300871	3,300871
	Prezzo di sottoscrizione	3,177343	-	-	-	3,177343	3,177343	3,177343
	Prezzo di mercato	2,403	-	-	-	3,177 (*)	3,006	3,006
Piano 2002	N. opzioni	25.744.700,00	-	208.498,91	-	1.999.700,00	23.536.501,09	14.340.901,09
	Rapporto di assegnazione	3,300871	-	3,300871	-	3,300871	3,300871	3,300871
	Prezzo medio di sottoscrizione	2,906507	-	2,906507	-	2,928015	2,905390	2,905424
	Prezzo di mercato	2,403	-	2,973 (*)	-	2,654 (*)	3,006	3,006
Piano 2002 TOP	N. opzioni	11.340.000,00	-	749.999,02	-	90.000,00	10.500.000,98	6.000.000,98
	Rapporto di assegnazione	3,300871	-	3,300871	-	3,300871	3,300871	3,300871
	Prezzo di sottoscrizione	2,788052	-	2,788052	-	2,788052	2,788052	2,788052
	Prezzo di mercato	2,403	-	2,938 (*)	-	2,537 (*)	3,006	3,006
Piano 2002-2004	N. opzioni (**)	800.000,00	-	-	800.000,00	-	-	-
	Rapporto di assegnazione	0,471553	-	-	0,471553	-	-	-
	Prezzo di sottoscrizione	7,015118	-	-	7,015118	-	-	-
	Prezzo di mercato	2,403	-	-	3,006	-	-	-
Piano feb. 2002-dic. 2004	N. opzioni (***)	5.940.000,00	-	-	5.640.000,00	300.000,00	-	-
	Rapporto di assegnazione	0,471553	-	-	0,471553	0,471553	-	-
	Prezzo di sottoscrizione	5,333441	-	-	5,333441	5,333441	-	-
	Prezzo di mercato	2,403	-	-	3,006	2,531 (*)	-	-

(*) Prezzo medio ponderato.

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

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

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
79 PARERE	

Piano	Rapporto di assegnazione	Prezzo di sottoscriz. delle azioni rivenienti (euro)	Numero diritti assegnati al 31.12.2003 ed esercitabili dal					Totale	Durata massima delle opzioni
			2001	2002	2003	2004	2005		
1999	3,300871	2,057033	-	-	-	-	-	-	31 dicembre 2004
2000	3,300871	4,185259	5.349.998,00	5.349.998,00	-	-	-	10.699.996,00	5 anni decorrenti da ciascun anno
2001	3,300871	3,177343	-	31.980.000,00	-	-	-	31.980.000,00	15 aprile 2007
2002	3,300871	2,928015	-	-	6.868.200,70	6.908.700,31	8.779.600,00	22.556.501,01	5 anni decorrenti da ciascun anno
	3,300871	2,409061	-	-	222.000,04	222.000,04	336.000,00	780.000,08	
	3,300871	2,339080	-	-	60.000,00	60.000,00	80.000,00	200.000,00	
2002 TOP	3,300871	2,788052	-	-	3.000.000,49	3.000.000,49	4.500.000,00	10.500.000,98	5 anni decorrenti da ciascun anno
2002-2004	0,471553	7,015118	-	-	-	-	-	-	
feb. 2002- dic. 2004	0,471553	5,333441	-	-	-	-	-	-	31 dicembre 2004

■ RELAZIONI INDUSTRIALI

Nell'esercizio, la contrattazione collettiva nel Gruppo ha avuto ad oggetto principalmente:

Riassetto organizzativo

Con riferimento alle iniziative di focalizzazione del Gruppo sulle attività di *core business* sono state esperite le procedure di legge relative alle cessioni dei seguenti rami d'azienda:

- *Document Management* di Telecom Italia SpA e di EMSA Servizi SpA a Telepost SpA;
- *Sistemi Amministrativi* di TIM SpA a Shared Service Center S.c.r.l.;
- *Applications* di Loquendo SpA a CITEC SpA;
- *Manutenzione e Servizi Ambientali* di Telecom Italia SpA e di EMSA Servizi SpA a MP Facility SpA;
- *Industries & Services* di IT Telecom SpA a Shared Service Center S.c.r.l.

Inoltre, nell'ambito del riassetto organizzativo all'interno del Gruppo, sono state esperite le procedure di legge relativamente ai seguenti ambiti:

- Trasferimento del ramo d'azienda *Business Solution Mobile* di IT Telecom SpA a TIM SpA;
- Trasferimento delle attività di *Infrastructures Center* da IT Telecom SpA a IT Telecom Srl;
- Fusione per incorporazione di IT Telecom SpA e di Epiclink SpA in Telecom Italia SpA;
- Trasferimento del complesso aziendale di EMSA Servizi SpA a Telecom Italia SpA.

È stato inoltre raggiunto con le Organizzazioni Sindacali un accordo sul piano di riorganizzazione e sviluppo di Atesia SpA che ha previsto il trasferimento del ramo d'azienda dedicato alla telefonia fissa di Atesia a Telecontact Center SpA e la cessione di una quota di controllo della parte rimanente di Atesia SpA (dedicata a TIM ed al mercato terzi) ad un operatore del settore.

L'intesa prevede inoltre l'adeguamento dei rapporti contrattuali del personale operante in dette realtà a quanto previsto dalla "Riforma Biagi".

Altri temi

- In materia di assistenza sanitaria, con la rappresentanza Sindacale dei Dirigenti del Gruppo è stata raggiunta un'intesa che ha consentito al Consiglio di Amministrazione di Assida di ridefinire, con una riforma statutaria, il sistema di governo del Fondo garantendo un maggior coinvolgimento delle aziende aderenti ed uno snellimento degli organi dell'Ente, che possono di conseguenza agire in modo più tempestivo ed efficace nel perseguimento delle finalità istituzionali del Fondo stesso.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
73 PARERE	

- Nel 2004 è terminato per 20 impiegati del Gruppo Buffetti il processo di pensionamento anticipato previsto dalla l. n. 416/81.
- Il 14 luglio 2004 è stato sottoscritto l'accordo sindacale che ha sancito la conclusione del ricorso alla CIGS finalizzata alla riqualificazione professionale dei dipendenti del Gruppo Olivetti Tecnost, così come previsto dal piano di ristrutturazione biennale per il 2003-04.
- In materia di disabilità ed in relazione agli obblighi derivanti dall'applicazione della Legge 68/1999, Telecom Italia ha avviato la realizzazione di un progetto che garantisce l'inserimento mirato dei disabili nel mondo del lavoro tramite un utilizzo innovativo di tutti gli strumenti convenzionali previsti dalla normativa di riferimento.
È stato sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali dei lavoratori un Protocollo di intesa, nel quale sono state individuate due fasi temporali di realizzazione del progetto medesimo, successivamente condiviso con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e le Associazioni rappresentative dei disabili.
Nella prima fase, che si completerà a fine 2006, è previsto l'inserimento di 200 lavoratori disabili distribuiti sull'intero territorio nazionale: esso avverrà secondo le modalità predeterminate nel protocollo adottando forme contrattuali normalmente in uso in azienda, ma anche forme specifiche quali il telelavoro o il lavoro remotizzato.
- Il 12 novembre 2004 sono stati sottoscritti con le Organizzazioni Sindacali due accordi aventi ad oggetto rispettivamente il tema degli *outsourcing* e della Formazione dei lavoratori in azienda.
L'intesa raggiunta sulla gestione dei processi di *outsourcing* conferma l'utilizzo di tale strumento quale leva organizzativa per il raggiungimento dei propri obiettivi di *business*, prevedendo inoltre un rafforzamento della comunicazione preventiva delle singole operazioni di *outsourcing* alle Organizzazioni Sindacali ed inoltre del sistema di garanzie sociali per i lavoratori, che Telecom Italia si impegna a richiedere alle singole imprese che rilevano le attività terziarizzate.
L'accordo sulla Formazione, che trova il proprio fondamento nella costituzione di *Fondimpresa* "Fondo Interprofessionale per promuovere la formazione continua dei quadri, impiegati e operai nelle imprese", consentirà di beneficiare dei relativi fondi per la realizzazione dei corsi di formazione per i lavoratori.
- In relazione al rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dirigenti, sottoscritto da Confindustria e Federmanager il 24 novembre 2004, in data 14 dicembre 2004 è stato firmato un accordo con il Coordinamento delle RSA dei dirigenti del Gruppo al fine di armonizzare alcune delle norme stabilite a livello aziendale con quanto definito nel predetto Contratto Collettivo Nazionale.

■ SALUTE E SICUREZZA

Nel corso del 2004, a livello di Gruppo, sono stati avviati/consolidati alcuni importanti progetti:

- Ricerca sul benessere nei *call-center*, a cura di un Comitato Scientifico composto da cattedratici italiani specializzati in Psicologia, Ergonomia e Medicina del Lavoro.
- Valutazione della concentrazione di gas radon in alcune tipologie di luoghi di lavoro, attraverso una collaborazione scientifica con l'Istituto Superiore di Sanità per la messa a punto della metodologia operativa e del laboratorio accreditato.
- "Progetto Ambiente", mirato a garantire il presidio dei temi di carattere ambientale in modo

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
73 PARERE	

coerente e coordinato all'interno di tutte le Aziende del Gruppo, in linea con i principi e codici enunciati nel Bilancio di Sostenibilità e nel Codice Etico.

Inoltre, per garantire e promuovere la salute e la sicurezza sul lavoro sono state effettuate le seguenti più significative attività nelle principali società del Gruppo:

Telecom Italia SpA

Oltre 200 rilievi strumentali, mirati a verificare le condizioni ambientali dei luoghi di lavoro ed in particolare quelli che hanno subito modifiche strutturali;

1.541 visite del Medico Competente e del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione nei luoghi di lavoro in cui operano i videoterminalisti;

7.312 visite al personale videoterminalista interessato dal processo di sorveglianza sanitaria;

348 prove di evacuazione dagli stabili aziendali per verificare l'efficienza dei Piani di Gestione delle Emergenze;

279 rilievi strumentali finalizzati a valutare l'inquinamento acustico aziendale;

195 verifiche dei livelli di esposizione professionale ai campi elettromagnetici del personale operante sulle strutture porta-antenne;

Oltre 30.000 ore di formazione svolte direttamente dal Servizio di Prevenzione, Protezione e Ambiente. Tra le tematiche trattate hanno avuto rilievo le norme, le procedure e la legislazione in materia, la gestione delle emergenze, oltre che l'attività formativa rivolta al personale di nuova assunzione.

TIM

Il Sistema di Gestione della Sicurezza

Nel corso del 2004 due ulteriori realtà territoriali di TIM – il Nord Ovest ed il Sud 2 – si sono impegnate nell'implementazione del sistema di gestione della sicurezza conforme alla norma BSI OHSAS 18001; grazie ad un percorso strutturato anche di tipo formativo nei confronti di tutto il personale coinvolto, si è pervenuti all'attivazione del sistema ed alla sua verifica attraverso specifici cicli di Audit. La fase finale di certificazione, affidata ad ente terzo, si svolgerà entro i primi mesi del 2005.

La Formazione

L'attività di formazione si è svolta costantemente durante il corso di tutto il 2004 in coerenza con il programma di formazione specialistica e di base rivolta a tutto il personale dipendente; in particolare nel 2004 sono stati anche sviluppati specifici percorsi formativi relativi a:

- "Guida Sicura", destinato al personale operativo e finalizzato a sensibilizzare e formare chi, per ragioni professionali, è chiamato ad un uso intenso dell'autovettura.
- "Lavori in quota", destinato ad alcune figure di Rete.

Globalmente il programma ha interessato 2.108 risorse per un totale di 17.573 ore erogate.

Salute

La Campagna di Sorveglianza Sanitaria ha visto coinvolte complessivamente 1.433 risorse. Le visite hanno interessato il personale addetto al Videoterminale.

Progetto "Benessere nei Call Center":

In accordo con Telecom Italia SpA è stato avviato sperimentalmente nel 2004 presso il Call Center TIM di Torino Rivoli un progetto finalizzato a monitorare la qualità della vita lavorativa degli operatori attraverso criteri di valutazione soggettivi, comportamentali, fisiologici e biochimici.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
79 PARERE	

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

	Telecom Italia SpA	TIM
Infortuni totali	732	57
Indice di gravità (*)	0,37	0,2
Indice di frequenza (*)	9,78	3,7
Durata media (in ore)	154,89	155
Indice Improduttività (*)	1,51	0,89
Infortuni x 100 lavoratori	1,48	0,54

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

■ INTERVENTI A FAVORE DEI DIPENDENTI

CRALT

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

Al 31 dicembre 2004 risultano iscritti circa 52.000 dipendenti e 8.000 pensionati.

ASSILT

All'Associazione per l'Assistenza Sanitaria Integrativa ai Lavoratori di Telecom Italia risultano iscritte, al 31 dicembre 2004, oltre 217.000 persone: 68.200 dipendenti, 40.200 pensionati, 109.000 familiari.

Oltre ad erogare rimborsi per prestazioni sanitarie integrative a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale (561.000 pratiche nel 2004), l'Assilt effettua campagne di medicina preventiva e di educazione sanitaria, avvalendosi delle proprie unità mobili diagnostiche e con l'ausilio di strutture sanitarie pubbliche.

Anche nel 2004 sono proseguiti i programmi di Prevenzione Oncologica multidisciplinare per l'individuazione delle patologie senologiche e dermatologiche, nonché il programma sulle allergopatie respiratorie iniziato nel 2003.

Inoltre, l'Assilt in collaborazione con l'OSSFAD, ha supportato Telecom Italia nell'iniziativa "No Smoking" avviata a favore dei propri dipendenti.

Iniziative per i figli dei dipendenti

I Soggiorni Estivi di Vacanza hanno offerto la possibilità a 4.644 bambini di trascorrere due settimane in una delle 11 strutture (5 al mare, 6 in montagna) messe a loro disposizione. L'attività dei soggiorni è organizzata in base ad un progetto educativo aggiornato periodicamente con il contributo di docenti universitari ed esperti del settore.

È stata rimborsata a circa 300 giovani l'iscrizione al primo anno di Università; 60 ragazzi adolescenti hanno partecipato ad un soggiorno studio all'estero di 4 settimane per lo studio della lingua inglese e 20 ragazzi tra i 16 e 17 anni sono partiti per frequentare un anno scolastico all'estero (13 negli Stati Uniti e 7 in vari Paesi europei).

ALATEL

Associazione Anziani (ALATEL e Spille d'Oro)

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

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
73 PARERE	

■ LAVORO E DIRITTI UMANI IN AMERICA LATINA

Si riportano di seguito le principali azioni poste in essere dal Gruppo nei Paesi dell'America Latina in attuazione dei Principi del Global Compact in materia di diritti umani e tutela del lavoro.

Diritti Umani

In TIM Perù dal novembre 2003 è stato introdotto un documento denominato "Manuale interno del Lavoro" in cui vengono definite chiare regole sui diritti e gli obblighi dei dipendenti della Società.

Tale documento, consegnato all'atto dell'assunzione, riporta i diritti degli individui relativi a:

- rispetto delle idee/contributi personali
- privacy
- formazione
- salute e sicurezza
- pari opportunità
- infrastrutture/ausilii per personale portatore di handicap.

La funzione Human Resources, attraverso le sue strutture (amministrazione e *welfare*), verifica il rispetto delle regole così definite.

Nel Codice Etico aziendale ed in un ulteriore documento denominato "*Policy* di condotta di TIM Perù", si richiama il principio del mutuo rispetto tra i lavoratori senza discriminazioni dovute a razza, religione e nazionalità. All'applicazione di tale principio viene prestata particolare attenzione anche in fase di *recruiting* del personale.

Tim Perù, per le sue azioni rivolte alla lotta contro la povertà infantile, è stata considerata dall'UNICEF come "*Friendly UNICEF Enterprise*".

In TIM Brasile, essendo previste specifiche norme di tutela contro le discriminazioni per motivi di razza, religione e sesso, sia nella Costituzione Federale (che rispetta i principi dell'ILO e della Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo) che nelle leggi nazionali, non si è ritenuto necessario introdurre in azienda specifiche *policy* sul tema, lasciando sempre alle Funzioni Human Resources il ruolo di monitorare i processi fondamentali relativi alle risorse umane (*recruitment*, gestione e sviluppo) attraverso le proprie strutture di holding e territoriali. È in corso di distribuzione, a tutti i dipendenti, il primo Codice Etico aziendale che riprende i principi generali di quello di Gruppo, integrandoli secondo quanto richiesto da specifiche necessità locali.

In Cile, il Governo ha istituito uno speciale organo di controllo al fine di monitorare il rispetto degli *statement* a tutela delle relazioni tra impresa e lavoratori. Entel Chile opera nel pieno rispetto di tali norme.

In Entel Bolivia, il Contratto Collettivo di Lavoro vigente fra le parti, stabilisce il rispetto della dignità delle persone e dei diritti umani dei dipendenti e favorisce uguali opportunità tra i sessi, promuovendo in particolare la partecipazione femminile alle attività aziendali.

Tutela del lavoro

In tema di libertà di associazionismo, non sono generalmente formalizzate nelle aziende del Gruppo dell'area America Latina specifiche *policy* che riprendano e regolamentino in dettaglio quanto già previsto dalle norme generali di ciascun Paese.

In TIM Brasile sono stati rinnovati, nel 2004, i contratti collettivi di tutte le società operative, prevedendo nuovi trattamenti economici e forme contrattuali (per esempio a tempo determinato). Entel Bolivia coopera attivamente con le Organizzazioni Sindacali per garantire la libertà di associazione, in conformità con quanto previsto dal diritto del lavoro locale. La Costituzione del Paese prevede che nessuno può essere costretto a svolgere un qualsiasi lavoro senza la giusta remunerazione ed Entel Bolivia verifica il rispetto di tale prescrizione.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
73 PARERE	

In Entel Chile sono operativi programmi di aggiornamento professionale sul diritto del lavoro per i membri delle organizzazioni sindacali; le normative in materia sono pubblicate sulla Intranet aziendale.

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

- TIM Brasile: circa il 6% dei lavoratori sono iscritti ad organizzazioni collettive sindacali; gli effetti delle negoziazioni valgono poi per l'intera base dei dipendenti, ancorché non iscritti;
- TIM Perù: il fenomeno non raggiunge dimensioni rilevanti considerata la tradizionale debolezza delle Associazioni sindacali in questo Paese;
- Entel Bolivia: il 48% dei lavoratori sono iscritti ad Associazioni sindacali;
- Entel Chile: il 39% del personale aderisce ad organizzazioni sindacali ed il 59% dei dipendenti beneficia dei risultati delle negoziazioni.

In caso di ristrutturazioni aziendali, gli obblighi dell'impresa nei confronti dei lavoratori e delle rappresentanze sindacali, sono normati diversamente per i singoli Paesi:

- TIM Brasile: non sussistono particolari formalità nei confronti dei lavoratori e delle Associazioni, gli unici adempimenti esistono nei confronti degli organi istituzionali, quali ANATEL (regolamentare) e CADE (antitrust);
- TIM Perù: ancorché non sono previste formalità a livello legislativo, in azienda sono state adottate misure specifiche di coinvolgimento ed ascolto dei dipendenti quali *open forum*, *focus groups*, riunioni di comunicazione diretta con il Vertice aziendale, ecc.;
- Entel Bolivia: ha sviluppato una serie di strumenti orientati alla prevenzione di eventuali conflitti attraverso la diffusione ampia e generalizzata dei piani e delle politiche aziendali.

Tali strumenti sono:

- *Foro Estratégico*: si riunisce con cadenza semestrale con l'obiettivo di discutere politiche e strategie industriali, scenario economico e legislativo, tendenze del mercato e innovazioni tecnologiche, investimenti.
- *Observatorio*: composto da rappresentanti dell'azienda e dei lavoratori, ha l'obiettivo di analizzare e confrontarsi su tematiche di comune interesse quali mercato e concorrenza, azioni di miglioramento delle condizioni lavorative, azioni di miglioramento e mantenimento della redditività aziendale.
- *Sistema de Informaciones*: ENTEL riporta ogni quattro mesi al CEN di FESENTEL (comitato esecutivo della Federazione Sindacale dei Lavoratori), elementi informativi relativi a:
 - scenario evolutivo del settore;
 - evoluzione dei livelli occupazionali interni;
 - tendenza dei principali indicatori economici del settore;
 - evoluzione delle prospettive produttive e degli investimenti;
 - evoluzione degli aspetti tecnologici e organizzativi e loro impatto sull'organizzazione del lavoro;
 - programmi di rilievo su attività di formazione e aggiornamento professionale.
- Entel Chile: non sono previsti particolari adempimenti, ma in caso di operazioni straordinarie rilevanti gli aspetti di interesse vengono condivisi con le rappresentanze sindacali.

Sul tema del rispetto delle norme a tutela del lavoro dei minori, tutte le imprese del Gruppo si uniformano ai principi dettati dalle normative nazionali ed internazionali. Per combattere situazioni di sfruttamento e condizioni socio-economiche sfavorevoli sono state promosse alcune iniziative specifiche di carattere nazionale a sfondo sociale:

- TIM Brasile: progetti di inserimento sociale e lotta alle discriminazioni attraverso l'insegnamento della musica (es. *Tim Musica nas Escolas*, *Tim Arteducação*, ecc.), progetti di alfabetizzazione (es. *Alfa 100*, *Pastoral da Criança*), progetti di aiuto umanitario (es. *TIM Ajuda sem Fronteiras*).
- TIM Perù: Progetto *Carabayllo* (lotta contro la povertà infantile), Programma di formazione ed avviamento al lavoro per i giovani.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
79 PARERE	

Per creare una base valoriale condivisa ed aumentare il livello di coinvolgimento dei dipendenti nelle tematiche relative alla gestione d'impresa, sono state attuate iniziative dirette alla diffusione dei valori del Gruppo ed alla comunicazione dei programmi strategici aziendali. I risultati di tali azioni sono stati monitorati attraverso lo strumento del sondaggio effettuato con il questionario "Foto di Gruppo" che annualmente coinvolge la totalità dei dipendenti delle imprese.

In TIM Brasile e in Entel Chile sono operativi programmi di valorizzazione dei talenti attraverso l'iscrizione a master post-laurea con contribuzione aziendale alle spese. In Entel Bolivia è previsto un sistema di *job posting* interno per coprire posti di lavoro vacanti attraverso una pubblicazione sulla Intranet o mediante affissione delle posizioni disponibili.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
79 PARERE	

■ AZIONISTI



■ COMUNICAZIONE FINANZIARIA

Il Gruppo Telecom Italia per il 2004 ha voluto attuare, in linea con gli anni precedenti, una comunicazione finanziaria sempre più accurata e tempestiva, focalizzata su valori fondamentali dei *business* della telefonia fissa e di quella mobile.

Le attività di Investor Relations rimangono affidate a una Funzione Centrale, a cui fanno riferimento anche le attività di *Merger & Acquisition*, che opera alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato al fine di garantire maggiore tempestività ed efficacia alla comunicazione.

Il sito Internet www.telecomitalia.it assicura una ricca ed accurata informazione mediante la diffusione di documenti istituzionali, quali il Bilancio ed il *Reporting* di Sostenibilità, e di comunicati relativi agli aspetti di carattere societario ed alle operazioni più rilevanti effettuate sul mercato, unitamente alle quotazioni *on-line* dei titoli del Gruppo.

A fine 2004 è partito un progetto di *redesign* del sito, che prevede un adeguato spazio dedicato alla Sostenibilità.

Nel corso del 2004 la Società ha organizzato oltre 100 momenti di incontro formale con il mercato (analisti *sell side*, investitori istituzionali e stampa specializzata nazionale ed internazionale) consistenti in *conference call* trimestrali, *road show*, partecipazione a convegni e conferenze stampa. A tali eventi è necessario aggiungere i contatti quotidiani con gli analisti finanziari e gli investitori, sia attraverso incontri diretti che conversazioni telefoniche.

Nei giorni 25 e 26 marzo 2004 si è tenuto a Milano il consueto incontro annuale con la comunità finanziaria per la presentazione dei target di Gruppo per il triennio 2004-2006.

Nel mese di dicembre la società ha annunciato l'operazione di fusione con la controllata Telecom Italia Mobile preceduta da una offerta pubblica di acquisto per 2/3 delle azioni TIM ordinarie presenti sul mercato e per tutto l'ammontare delle risparmi. L'operazione è stata accompagnata da una tempestiva e completa informativa al mercato attraverso una *conference call* rivolta agli investitori istituzionali, rendendo disponibile la documentazione necessaria sul sito Internet di Telecom Italia.

■ TUTELA DELLA PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

Nel 2004 è proseguito il concreto impegno del Gruppo Telecom Italia per garantire il rispetto della vigente normativa sulla protezione dei dati personali (Decreto Legislativo 196/03, c.d. "Codice privacy").

In particolare, la struttura di coordinamento "Progetto Privacy", costituita in ambito *Corporate and Legal Affairs* di Telecom Italia, ha realizzato e diffuso a tutte le Società del Gruppo le linee-

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
73 PARERE	

guida e le *policy* per garantire una omogenea e corretta applicazione delle nuove disposizioni introdotte dal Codice *privacy* e dai Provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali (es. nuova notificazione al Garante, modalità per rendere l'informativa agli interessati, videosorveglianza).

Tra le principali iniziative adottate si segnalano:

- la predisposizione di diverse procedure operative per disciplinare, in modo puntuale, in Telecom Italia e nel Gruppo, l'attuazione degli adempimenti di legge (Sistema delle Regole per il trattamento dei dati, attività di controllo interno, attribuzione dei ruoli *privacy* nei rapporti contrattuali con i terzi, evasione delle richieste dei clienti in materia di *privacy*, ecc.);
- la predisposizione, in conformità ai principi definiti dal Garante, dell'informativa sul trattamento dei dati personali nei nuovi elenchi telefonici, inviata a tutti i clienti di Telecom Italia nei mesi di gennaio e febbraio 2005. L'informativa è comprensiva di un modulo che, previa restituzione, consente al cliente di esprimere specifici consensi legati alle diverse finalità di utilizzo dei suoi dati;
- diffusione della cultura della *privacy*, attraverso la realizzazione di un corso *on-line* per tutti i dipendenti del Gruppo sulla normativa *privacy*, con particolare riferimento alle misure di sicurezza e di una giornata di formazione per tutti i responsabili *privacy* delle Società del Gruppo;
- la realizzazione di un programma di controlli a campione nelle strutture centrali e territoriali di Telecom Italia e presso società che trattano dati personali di cui Telecom Italia è titolare, per accertare la corretta applicazione degli adempimenti *privacy*. In particolare sono stati verificati gli adempimenti connessi alla gestione del personale, all'evasione delle richieste degli interessati (dipendenti e clienti), alla realizzazione delle misure minime di sicurezza, all'affidamento a terzi di dati personali;
- rilevazione dello stato di applicazione della normativa nelle Società del Gruppo e monitoraggio delle eventuali azioni di miglioramento.

Infine, ai sensi della regola 26 dell'allegato B (Disciplinare Tecnico in materia di misure minime di sicurezza) del Codice *privacy*, Telecom Italia ha redatto il Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) per l'anno 2004. Tale Documento descrive i criteri tecnici ed organizzativi adottati per la protezione dei dati personali comuni, sensibili e giudiziari trattati con strumenti informatici; il DPS contiene, altresì, la previsione di un piano di formazione per rendere edotti gli incaricati del trattamento circa le misure di sicurezza previste in relazione ai rischi individuati.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	55 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
79 PARERE	

CORPORATE GOVERNANCE

■ PREMESSA

Il sistema di *corporate governance* della Società è incentrato sul ruolo di guida nell'indirizzo strategico del Consiglio di Amministrazione; sulla piena trasparenza delle scelte gestionali, sia all'interno della Società, sia nei confronti del mercato; sull'efficienza e sull'efficacia del sistema di controllo interno e sulla rigorosa disciplina dei potenziali conflitti di interesse. Tale sistema trova evidenza documentale in un articolato insieme di Codici, Principi e Procedure che formano il tessuto connettivo del sistema stesso.

Nel corso dell'esercizio 2004, i predetti Codici, Principi e Procedure sono stati oggetto di verifica e, ove necessario, di aggiornamento per rispondere in maniera efficace, da un lato, all'evoluzione del contesto normativo e delle *best practices* internazionali, dall'altro, al mutare delle prassi operative; sono state altresì apportate alcune modifiche allo Statuto, anche per tener conto della riforma del diritto societario (c.d. Riforma Vietti).

La presente sezione illustra gli interventi operati sul sistema di *corporate governance* della Società nonché come il sistema stesso ha funzionato nelle sue diverse componenti nel corso dell'anno; essa è tratta dalla corrispondente sezione della Relazione sulla gestione contenuta nel "Bilancio 2004", alla quale si fa rimando per la consultazione del testo integrale (reperibile, come tutti gli altri documenti di *governance* menzionati nel presente estratto – principi, codici, procedure, tavole di composizione – sul sito internet della Società: www.telecomitalia.it, canale Investitori, alle sezioni Governance e Azionisti).

■ CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

■ Ruolo e compiti

Il Consiglio di Amministrazione, vale la pena ricordare, ha il potere (e il dovere) di dirigere l'impresa sociale, perseguendo l'obiettivo primario della creazione di valore per l'azionista. A tal fine, tra i compiti riservati in via esclusiva al Consiglio di Amministrazione in forza del Codice di Autodisciplina della Società si segnalano:

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

■ Riunioni

Nel corso dell'esercizio 2004 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 12 volte.

La partecipazione degli Amministratori alle riunioni è stata sempre assai elevata, con una percentuale di presenze mediamente superiore al 90% (gli Amministratori indipendenti hanno assicurato una presenza media complessiva superiore al 94%).

In occasione delle riunioni, sono stati forniti, in via preventiva, i materiali informativi e in genere la documentazione idonea a permettere la proficua partecipazione ai lavori del Consiglio.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
79 PARERE	

La Società ha diffuso, nel mese di ottobre 2004, il calendario degli eventi societari per l'anno 2005. Tale calendario, a seguito della progettata operazione di fusione tra Telecom Italia e Tim, è stato parzialmente modificato e nuovamente reso disponibile al mercato in data 31 dicembre 2004.

■ Nomina

Ai sensi di Statuto, la nomina del Consiglio di Amministrazione avviene utilizzando il sistema del "voto di lista". Tale sistema assicura la presenza nel Consiglio di Amministrazione di componenti su cui non si concentra la maggioranza dei voti espressi dall'Assemblea, venendo tratti da liste presentate da azionisti c.d. di minoranza (si ricorda che possono presentare liste di candidati i soci che da soli o insieme ad altri siano complessivamente titolari di azioni rappresentanti almeno l'1% del capitale con diritto di voto).

L'attuale Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea tenutasi il 6 maggio 2004, sulla base delle due liste presentate: l'una, da parte dell'azionista di maggioranza relativa, Olimpia SpA; l'altra, a cura di un gruppo di investitori istituzionali italiani.

I proponenti le liste hanno messo a disposizione i profili dei singoli candidati, in modo da consentire la preventiva conoscenza delle loro caratteristiche personali e professionali. Anche i *curricula* presentati in occasione del deposito delle liste sono reperibili sul sito Internet della Società.

■ Composizione

Il Consiglio di Amministrazione è composto, ai sensi di Statuto, da non meno di 7 e non più di 23 membri. L'Assemblea del 6 maggio 2004 ha fissato in 19 il numero dei Consiglieri, stabilendo che rimangano in carica fino all'approvazione del bilancio 2006.

Il Consiglio di Amministrazione è composto dai seguenti Amministratori:

Marco Tronchetti Provera	Presidente
Gilberto Benetton	Vice Presidente
Carlo Buora	Amministratore Delegato
Riccardo Ruggiero	Amministratore Delegato e Direttore Generale
Paolo Baratta	Componente Comitato per la remunerazione
John Robert Sotheby Boas	
Giovanni Consorte	
Domenico De Sole	Componente Comitato per il controllo interno e per la <i>corporate governance</i> nonché componente Comitato strategie
Francesco Denozza	Componente Comitato per il controllo interno e per la <i>corporate governance</i>
Luigi Fausti	Presidente Comitato per la remunerazione
Guido Ferrarini	Presidente Comitato per il controllo interno e per la <i>corporate governance</i> (<i>Lead Independent Director</i>)
Jean Paul Fitoussi	
Gianni Mion	
Massimo Moratti	
Marco Onado	Componente Comitato per il controllo interno e per la <i>corporate governance</i> nonché componente Comitato strategie
Renato Pagliaro	
Pasquale Pistorio	Componente Comitato per la remunerazione nonché componente Comitato strategie
Carlo Alessandro Puri Negri	
Luigi Roth	

I Consiglieri Francesco Denozza, Guido Ferrarini, Jean Paul Fitoussi e Pasquale Pistorio sono stati tratti dalla lista di candidati presentata dagli investitori istituzionali; i restanti Consiglieri sono stati tratti dalla lista presentata da Olimpia SpA, attualmente titolare del 21,8% circa del capitale ordinario.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
79 PARERE	

■ Amministratori indipendenti

La Società ha adottato specifici criteri, in conformità alla *best practice* internazionale e alle indicazioni del Codice nazionale di *corporate governance* (il c.d. Codice Preda), per qualificare come "indipendenti" gli Amministratori. Alla luce delle dichiarazioni rese e all'esito della apposita valutazione annualmente operata dal Consiglio di Amministrazione, sono qualificati indipendenti 10 Amministratori su 19 e segnatamente i Consiglieri Paolo Baratta, John Robert Sotheby Boas, Domenico De Sole, Francesco Denozza, Luigi Fausti, Guido Ferrarini, Jean Paul Fitoussi, Marco Onado, Pasquale Pistorio, Luigi Roth. Tali soggetti infatti:

- (i) non intrattengono, direttamente, indirettamente o per conto terzi, né hanno di recente intrattenuto, relazioni economiche con la Società, con le sue controllate, con gli Amministratori esecutivi e con l'azionista o gruppo di azionisti che controllano la Società, di rilevanza tale da condizionarne l'autonomia di giudizio;
- (ii) non sono titolari, direttamente, indirettamente o per conto terzi, di partecipazioni azionarie di entità tale da permettere loro di esercitare il controllo o un'influenza notevole sulla Società;
- (iii) non partecipano a patti parasociali per il controllo della Società o comunque contenenti clausole aventi ad oggetto la composizione e le deliberazioni del Consiglio di Amministrazione. Tale requisito viene interpretato estensivamente, rivolgendo l'attenzione all'indipendenza "sostanziale": in tal senso, la "partecipazione ai patti parasociali" esclude la sussistenza del requisito di indipendenza anche quando l'Amministratore intrattiene significativi rapporti con i soggetti (persone fisiche o giuridiche) che partecipano ai patti parasociali;
- (iv) non sono stretti familiari di Amministratori esecutivi della società o di soggetti che si trovino nelle situazioni sopra indicate.

Nel corso dell'esercizio 2004 il Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia SpA ha ritenuto opportuno istituire la figura del *Lead Independent Director*. Ciò al fine di dare ulteriore risalto al ruolo degli Amministratori indipendenti.

Il *Lead Independent Director*, individuato nella persona del Prof. Guido Ferrarini, Presidente del Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, è chiamato, infatti, a fungere da punto di riferimento e coordinamento delle istanze e dei contributi degli Amministratori indipendenti, a garanzia della più ampia autonomia di giudizio di questi ultimi rispetto all'operato del *management*. Al *Lead Independent Director* è attribuita, tra l'altro, la facoltà di convocare, autonomamente o su richiesta di altri Consiglieri, apposite riunioni di soli Amministratori indipendenti (*Independent Directors' Executive Sessions*) per la discussione dei temi giudicati di interesse rispetto al funzionamento del Consiglio di Amministrazione o all'attività di gestione (con possibilità di richiedere la partecipazione di esponenti del *management*, per un confronto diretto con gli stessi).

Una specifica *Independent Directors' Executive Session* si è tenuta precedentemente alla riunione consiliare del 7 dicembre 2004, chiamata a dare avvio al progetto di integrazione di Telecom Italia Mobile in Telecom Italia. Tale riunione dei Consiglieri indipendenti è stata dedicata all'autonomo esame dei termini e delle condizioni del progetto. I Consiglieri indipendenti sono stati supportati da Goldman Sachs, *advisor* direttamente individuato dal Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* (cfr. infra).

■ Amministratori esecutivi

L'attribuzione e la revoca delle deleghe agli Amministratori è riservata al Consiglio di Amministrazione, che ne definisce altresì i limiti e le modalità di esercizio oltreché la periodicità con la quale gli organi delegati devono riferire in merito all'attività svolta. È inoltre riservata al Consiglio di Amministrazione la determinazione delle attribuzioni e delle facoltà dei Direttori Generali.

In data 6 maggio 2004, nella prima riunione a valle del rinnovo, il Consiglio di Amministrazione ha nominato Presidente Marco Tronchetti Provera e Amministratori Delegati Carlo Orazio Buora e Riccardo Ruggiero; è stato altresì nominato Vice Presidente della Società Gilberto Benetton. Al di là del sistema delle deleghe di potere attribuite agli Amministratori esecutivi, appare

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
73 PARERE	

opportuno evidenziare che, in concreto, a decidere sulle operazioni caratterizzate da una particolare "rilevanza" è il Consiglio di Amministrazione, anche se il loro compimento astrattamente rientra nei limiti dei poteri delegati: l'attribuzione di deleghe, infatti, non costituisce un modo per attribuire competenze esclusive, bensì la soluzione adottata da Telecom Italia per assicurare, dal punto di vista dell'organizzazione dell'organo amministrativo di vertice, la migliore flessibilità operativa (anche nell'ottica della gestione dei rapporti con i terzi). In forza delle delibere adottate dal Consiglio di Amministrazione, i poteri delegati risultano così configurati:

- Al Presidente sono attribuiti i poteri necessari per compiere tutti gli atti pertinenti all'attività sociale nelle sue diverse esplicazioni, con l'eccezione del rilascio di garanzie a fronte di obbligazioni di Telecom Italia, o di società controllate, di importo unitario superiore a 250 milioni di euro, ovvero di obbligazioni di terzi di importo unitario superiore a 100 milioni di euro, e dell'effettuazione di investimenti e atti di disposizione di partecipazioni di controllo e di collegamento, nonché di aziende o rami di esse di valore superiore a 250 milioni di euro. Per il rilascio di garanzie di importi unitari superiori a quelli indicati la firma del Presidente dovrà essere abbinata a quella di un Amministratore Delegato. Al Presidente sono altresì affidati i poteri di urgenza nelle materie di competenza del Consiglio di Amministrazione, la delega per curare la gestione delle informazioni riservate e per assicurare la funzionalità e l'adeguatezza del sistema di controllo interno. Al Presidente infine è attribuita la rappresentanza della Società senza limiti di importo per il compimento di ogni atto presso qualsiasi Autorità e Pubblica Amministrazione, per transazioni in sede giudiziale ed extragiudiziale nonché per arbitrati, assemblee ed adunanze.
- All'Amministratore Delegato Carlo Buora sono attribuiti i poteri necessari per compiere tutti gli atti pertinenti all'attività sociale nelle sue diverse esplicazioni, con l'eccezione degli investimenti e degli atti di disposizione di partecipazioni di controllo e di collegamento, nonché di aziende o rami di esse e, in generale, di beni e servizi di valore superiore a 150 milioni di euro per ciascuna operazione. L'Amministratore Delegato Carlo Buora può rilasciare garanzie per obbligazioni di Telecom Italia o di società controllate di importo unitario non superiore a 150 milioni di euro, ovvero nell'interesse di terzi per obbligazioni di importo unitario non superiore a 50 milioni di euro; la sua firma deve essere abbinata a quella dell'Amministratore Delegato Riccardo Ruggiero per il rilascio di garanzie a fronte di obbligazioni di Telecom Italia o di società controllate di importo unitario ricompreso fra 150 e 250 milioni di euro, ovvero di obbligazioni di terzi di importo unitario ricompreso fra 50 e 100 milioni di euro. Anche all'Amministratore Delegato Carlo Buora è attribuita la rappresentanza della Società senza limiti di importo per il compimento di ogni atto presso qualsiasi Autorità e Pubblica Amministrazione, per transazioni in sede giudiziale ed extragiudiziale nonché per arbitrati, assemblee ed adunanze.
- All'Amministratore Delegato Riccardo Ruggiero sono attribuiti i poteri necessari per compiere tutti gli atti pertinenti all'attività sociale nelle sue diverse esplicazioni, con la sola eccezione degli investimenti e degli atti di disposizione di partecipazioni di controllo e di collegamento, nonché di aziende o rami di esse e, in generale, di beni e servizi di valore superiore a 75 milioni di euro per ciascuna operazione. L'Amministratore Delegato Riccardo Ruggiero può rilasciare garanzie a fronte di obbligazioni di società controllate e della stessa Telecom Italia di importo unitario non superiore a 75 milioni di euro, ovvero di obbligazioni di terzi di importo unitario non superiore a 25 milioni di euro. Può rappresentare la Società senza limiti di importo per il compimento di ogni atto presso qualsiasi Autorità e Pubblica Amministrazione, per transazioni in sede giudiziale ed extragiudiziale nonché per arbitrati, assemblee ed adunanze.

Ai fini del rispetto dei limiti di valore descritti, si intende un'unica operazione l'insieme di operazioni collegate nell'ambito di una medesima struttura strategica o esecutiva.

Quanto ai flussi informativi attraverso i quali gli Amministratori Esecutivi rendono conto al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale delle attività svolte nell'esercizio delle deleghe, nonché delle attività esecutive e degli sviluppi delle operazioni deliberate dal Consiglio

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
79 PARERE	

di Amministrazione, trovano applicazione specifici strumenti adottati in via di autodisciplina. La Società si è dotata, in particolare, di una procedura recante le regole e i criteri per la raccolta e la comunicazione delle informazioni inerenti l'attività svolta, le operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale, le operazioni con parti correlate (ivi incluse le operazioni infragruppo) e le operazioni atipiche o inusuali.

■ Remunerazione degli Amministratori

L'Assemblea ha stabilito il compenso complessivo annuo del Consiglio di Amministrazione in massimi 2.700.000 euro (in precedenza il compenso ammontava a 3,6 miliardi di vecchie lire), che il Consiglio ha così ripartito:

- un compenso di 114.000 euro per ciascun Consigliere in carica;
- un compenso aggiuntivo di 63.000 euro per ciascuno dei quattro componenti il Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* (Consiglieri Guido Ferrarini, Francesco Denozza, Domenico De Sole e Marco Onado);
- un compenso aggiuntivo di 52.000 euro per ciascuno dei tre componenti il Comitato per la remunerazione (Consiglieri Luigi Fausti, Paolo Baratta e Pasquale Pistorio);
- un compenso aggiuntivo di 20.000 euro per ciascuno dei tre componenti il Comitato strategie (Consiglieri De Sole, Onado e Pistorio), diversi dal Presidente e dall'Amministratore Delegato Carlo Buora;
- un compenso aggiuntivo di 20.000 euro per il Consigliere chiamato a far parte dell'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/2001 (Consigliere Ferrarini).

Nell'ambito del Consiglio di Amministrazione è istituito, a partire dal 2000, un Comitato per la remunerazione con funzioni di natura istruttoria e consultiva. In particolare, al Comitato spetta il compito di formulare proposte per la remunerazione degli Amministratori che ricoprono particolari cariche, nonché per la determinazione dei criteri per la remunerazione dell'alta direzione della Società. Il Comitato è composto esclusivamente da Amministratori indipendenti. In data 6 maggio 2004, il Consiglio di Amministrazione ha nominato membri del Comitato i Consiglieri Paolo Baratta, Pasquale Pistorio e Luigi Fausti, quest'ultimo nominato poi Presidente del Comitato. Successivamente al rinnovo del Consiglio di Amministrazione, il Comitato si è riunito, nel corso del 2004, in due occasioni.

Il sistema di *compensation* degli Amministratori Esecutivi attualmente prevede l'attribuzione di compensi articolati in una componente fissa e in una componente aggiuntiva, quest'ultima subordinata al raggiungimento dell'obiettivo di ebit consolidato a *budget*, in presenza di delta EVA positivo, ossia in caso di creazione di valore per tutti gli investitori. Non sono previsti a favore degli Amministratori (siano essi esecutivi o meno) piani di *stock options*⁽¹⁾.

Ulteriori informazioni circa i compensi percepiti dagli Amministratori sono contenute nell'apposita tabella inserita nella Nota Integrativa al Bilancio dell'esercizio 2004.

Il sistema di remunerazione utilizzato per il *management* prevede – oltre alla retribuzione di base – sistemi di incentivazione e di fidelizzazione in *cash* e nella forma di *stock options*. Informazioni più dettagliate sui piani di *stock options* sono contenute nel capitolo "Risorse Umane" della Relazione sulla Gestione.

(1) Fa eccezione l'Amministratore Delegato Riccardo Ruggiero il quale risulta, in qualità di Direttore Generale e da data anteriore alla sua cooptazione in Consiglio di Amministrazione, tra i destinatari di un piano di *stock options* della Società.

■ IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

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

Il sistema di controllo interno della Società si è venuto sviluppando come processo diretto a perseguire i valori di *fairness* sostanziale e procedurale, di trasparenza e di *accountability*, assicurando l'efficienza, la conoscibilità e la verificabilità delle operazioni e, più in generale, delle attività inerenti la gestione; l'affidabilità dei dati contabili e gestionali; il rispetto delle leggi e dei regolamenti; la salvaguardia dell'integrità aziendale, anche al fine di prevenire frodi a danno della Società e dei mercati finanziari.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
73 PARERE	

Regole cardine alla base del sistema di controllo interno della Società sono:

- (i) la separazione dei ruoli nello svolgimento delle principali attività inerenti ai singoli processi operativi;
- (ii) la tracciabilità e la costante visibilità delle scelte;
- (iii) l'oggettivazione dei processi decisionali.

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

È poi il Presidente del Consiglio di Amministrazione a definire gli strumenti e le modalità di attuazione del sistema, in esecuzione degli indirizzi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione; lo stesso Presidente è chiamato ad assicurarne l'adeguatezza complessiva, la concreta funzionalità e l'adeguamento alle modificazioni delle condizioni operative e del panorama legislativo e regolamentare.

Per quanto concerne il preposto al controllo interno, sue funzioni tipiche sono quelle di verificare l'adeguatezza e l'efficienza del sistema e – là dove si riscontrino anomalie – suggerire le necessarie soluzioni correttive. Il Consiglio ha individuato quale preposto il soggetto responsabile della revisione interna, vale a dire la società Telecom Italia Audit. Il preposto riferisce del proprio operato al Presidente del Consiglio di Amministrazione, al Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* e al Collegio Sindacale.

L'attuazione degli eventuali interventi di "manutenzione" sul sistema di controllo interno è di volta in volta di competenza dei vari settori aziendali della Società (o, eventualmente, delle Società del Gruppo) e, al fine di agevolare il funzionamento complessivo del meccanismo, è stata istituita la figura dei "preposti all'attuazione", individuati in *managers* di particolare *standing* e autorevolezza all'interno dell'organizzazione (attualmente: il responsabile *Human Resources* di Gruppo ed il responsabile di Risorse Umane della Business Unit Wireline).

Quanto alla attività di revisione interna, è stata affidata, come già segnalato, alla società consortile Telecom Italia Audit, cui partecipano anche Tim e TI Media. La soluzione permette di massimizzare l'indipendenza del preposto dalle strutture societarie, nei confronti delle quali l'*internal auditing* opera in piena autonomia.

Il sistema di controllo interno della Società si completa con il c.d. "modello organizzativo 231" che, preme sottolineare, va al di là dell'ambito applicativo delle disposizioni e delle prescrizioni contenute nel D. Lgs. n. 231/2001, da cui trae la denominazione, in quanto si configura quale vero e proprio paradigma comportamentale di tutti coloro che agiscono in nome e per conto della Società. In particolare, il modello si articola in "principi di comportamento con la Pubblica Amministrazione" (declinati in regole specifiche per i rapporti con i rappresentanti della Pubblica Amministrazione) e in "schemi di controllo interno" nei quali vengono elencate: le principali fasi di ogni processo, i reati che possono essere commessi in relazione ai singoli processi, le attività di controllo per prevenire i correlativi rischi.

Il modello organizzativo è oggetto di periodica *review* in conseguenza dell'esperienza applicativa e degli aggiornamenti normativi successivi alla prima definizione dell'impianto del D. Lgs. n. 231/2001.

Vigila sul funzionamento e sull'osservanza del modello un apposito Organismo di Vigilanza, composto da un membro del Collegio Sindacale (Ferdinando Superti Furga, Presidente dell'Organismo), da un Amministratore indipendente membro del Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* (Guido Ferrarini) e dal preposto al controllo interno. È così assicurata la presenza nell'Organismo delle diverse competenze professionali che concorrono al controllo della gestione sociale. L'attuale composizione, così come il mandato ed i poteri dell'Organismo di Vigilanza della Società, sono stati confermati dal Consiglio di Amministrazione del 6 maggio 2004. L'Organismo di Vigilanza ha una responsabilità di impulso verso il Consiglio di Amministrazione affinché apporti al modello organizzativo le necessarie modifiche a fronte del mutare dell'assetto

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
73 PARERE	

normativo, delle modalità di svolgimento e della tipologia dell'attività di impresa. L'Organismo, d'altra parte, riferisce al Consiglio di Amministrazione, al Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* e al Collegio Sindacale in ordine alle attività di verifica compiute e al loro esito.

Al membro del Collegio Sindacale, chiamato a far parte dell'Organismo l'Assemblea del 6 maggio 2004, ha attribuito un compenso annuo lordo di 20.000 euro, pari a quello assegnato dal Consiglio di Amministrazione al componente espresso dal Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*.

È da segnalare, da ultimo, che all'interno di Telecom Italia Audit è stata costituita una struttura dedicata a fornire supporto operativo agli Organismi di Vigilanza delle società del Gruppo mediante la gestione delle eventuali segnalazioni di violazioni del modello organizzativo, nonché l'effettuazione di specifici *audit di compliance* sulla base delle evidenze ricevute per il tramite dei flussi informativi istituiti.

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

Nell'ambito del Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia è presente, sin dal 2000, un Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, con funzioni consultive e propositive.

Il Comitato, in particolare, svolge le seguenti attività:

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

Il Comitato è composto esclusivamente da Amministratori indipendenti, individuati dal Consiglio di Amministrazione del 6 maggio 2004 nelle persone di Domenico De Sole, Francesco Denozza, Marco Onado e Guido Ferrarini, il quale, nella prima riunione successiva del Comitato, è stato nominato Presidente.

Nel corso del 2004 il Comitato si è riunito nove volte (di cui sette a valle del rinnovo del Consiglio di Amministrazione); la partecipazione alle riunioni è stata pressoché totalitaria, considerando che soltanto in due occasioni si è registrata l'assenza di un componente. Ai lavori del Comitato partecipa il Presidente del Collegio Sindacale o altro Sindaco di volta in volta dallo stesso designato; inoltre, ove ritenuto opportuno in relazione alle tematiche da trattare, il Comitato e il Collegio Sindacale si riuniscono congiuntamente.

Nel 2004 il Comitato ha significativamente contribuito al processo di implementazione degli strumenti di *corporate governance* della Società, partecipando all'analisi, alla definizione e all'aggiornamento degli stessi. In particolare, il Comitato ha condiviso gli interventi sul Codice Etico e di Condotta, che scontano specifiche esigenze connesse agli obblighi derivanti a Telecom Italia dall'essere *registered* negli Stati Uniti d'America ai sensi del *Securities Exchange Act of 1934*, e, quindi, per questo assoggettata per alcuni aspetti alla disciplina statunitense. Ha altresì condiviso il testo del Regolamento Assembleare e le modifiche di Statuto in occasione e in funzione del suo adeguamento alle previsioni della c.d. Legge Vietti. Sono state poi esaminate e validate dal Comitato l'istituzione del Comitato Strategie, nonché l'istituzione della figura del *Lead Independent Director*. Il Comitato ha inoltre partecipato al processo di revisione della regolamentazione interna in materia di operazioni con parti correlate e di aggiornamento e integrazione del modello organizzativo 231.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
73 PARERE	

Nel corso del 2004 ha altresì istruito per il Consiglio di Amministrazione la proposta di conferimento dell'incarico di revisione contabile a Reconta Ernst & Young per gli esercizi 2004-2006; ha esaminato l'impostazione generale e alcuni profili specifici dei documenti contabili di periodo (Bilancio d'esercizio e consolidato, Relazione semestrale, *Annual Report*); ha condiviso l'avvio del c.d. "Progetto 404", volto ad individuare le azioni da intraprendere per assicurare un corretto adempimento dei *requirements* di cui alla *Section 404* del *Sarbanes-Oxley Act* statunitense; ha seguito l'evoluzione del procedimento A/351, avviato dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato in relazione ad asseriti abusi di posizione dominante da parte di Telecom Italia. Al riguardo, da un lato, ha valutato e condiviso la strategia difensiva adottata dal *management* prima in sede istruttoria di fronte all'Autorità garante e poi contenziosa davanti al Tar del Lazio; dall'altro, su espresso mandato consiliare, il Comitato ha monitorato le attività poste in essere dalla Società per ottemperare alle prescrizioni previste nel provvedimento di chiusura del procedimento istruttorio dell'Autorità.

Anche nell'ambito del progetto di integrazione Telecom Italia/Tim il Comitato ha svolto un ruolo attivo di vigilanza sulla correttezza procedurale dei processi valutativi e sulla *fairness* dell'operazione nel suo complesso, indicando – come già sopra ricordato – Goldman Sachs quale *advisor* con funzioni di garanzia, da affiancare agli *advisor* finanziari individuati dal *management* della Società.

Il Comitato ha altresì monitorato il lavoro svolto dall'*internal auditor* Telecom Italia Audit, in particolare esaminando il consuntivo delle attività svolte in attuazione del Piano di *Audit 2003*, lo stato delle verifiche effettuate secondo il Piano di *Audit 2004*, gli sviluppi dei due progetti trasversali avviati a livello di Gruppo (CRSA - *Control Risk Self Assessment* e CUSA - *Check Up* dei Sistemi Amministrativi). Lo stesso Comitato ha esaminato ed approvato il Piano di *audit* predisposto dal preposto al controllo interno per l'esercizio 2005; ha inoltre verificato con i rappresentanti della società di revisione Reconta Ernst & Young il piano di attività di revisione previste per il 2005.

■ COMITATO STRATEGIE

Nel corso del 2004, all'interno del Consiglio di Amministrazione, è stato altresì istituito il Comitato Strategie, allo scopo di accrescere il coinvolgimento del Consiglio nell'elaborazione delle scelte strategiche della Società, in particolare per ciò che concerne il presidio dei processi evolutivi del *business* del Gruppo alla luce della rapida trasformazione dello scenario tecnologico e di mercato. Il Comitato Strategie è composto dal Presidente (che assicura l'allineamento e il coordinamento tra le attività del Comitato, del Consiglio di Amministrazione e del *management*), dall'Amministratore Delegato preposto a funzioni "corporate" di rilevanza generalizzata per il Gruppo, e dunque non coinvolto nella gestione di Business Unit (Carlo Buora), e da tre Amministratori non esecutivi (Domenico De Sole, Marco Onado e Pasquale Pistorio) con competenze diversificate, in materia vuoi di tecnologia, vuoi di strategie organizzative e di *corporate finance*.

Al Comitato è specificamente affidato il ruolo di supportare il Consiglio di Amministrazione nell'elaborazione delle scelte strategiche alla luce dell'evoluzione dello scenario competitivo, con particolare riferimento alle decisioni da assumere rispetto:

- all'individuazione delle possibili evoluzioni della struttura del settore delle telecomunicazioni;
- al posizionamento strategico e ai modelli di *business* del Gruppo;
- all'evoluzione organizzativa, in relazione ai modelli di *business*;
- all'evoluzione della struttura societaria e finanziaria;
- al monitoraggio dello stato d'avanzamento del processo di cambiamento.

Il Comitato, oltre all'intervento dei Responsabili di strutture aziendali, può chiedere quello di consulenti ed esperti esterni. Esso riferisce al Consiglio di Amministrazione in merito alle attività svolte almeno una volta l'anno, in occasione della presentazione del *budget*.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
73 PARERE	

■ COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale della Società, in carica dal maggio 2003, è costituito da cinque Sindaci: Ferdinando Superti Furga (Presidente), Salvatore Spiniello, Gianfranco Zanda (candidati dal socio Olimpia), Rosalba Casiraghi e Paolo Golia (tratti da una lista presentata da investitori istituzionali). Il Collegio Sindacale ha un ruolo centrale nel sistema di *corporate governance* della Società. Al di là delle riunioni specifiche (14 in un anno, in alcuni casi svolte congiuntamente con il Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*), si deve considerare infatti la partecipazione dei sindaci alle riunioni del Consiglio di Amministrazione (in numero di 12), il che determina una frequenza di contatti elevatissima nell'arco dell'esercizio.

Confermano la centralità del ruolo del Collegio Sindacale le scelte effettuate dalla Società a fronte della disciplina statunitense. In particolare, ai sensi di detto ordinamento, il Collegio Sindacale è stato individuato quale *Audit Committee*.

Alla luce dell'obbligo di approvazione, da parte dell'*Audit Committee*, di tutti i servizi resi dal revisore (e relative *associated persons*) alla società emittente e alle sue controllate, dirette e indirette, la Società si è dotata di apposita Procedura di Gruppo per il conferimento di incarichi a società di revisione. Tale procedura stabilisce un generale principio di governo centralizzato in tema di rapporti con i revisori esterni, volto a evitare l'attribuzione di incarichi per attività non in linea con la disciplina italiana e statunitense applicabile (per servizi diversi dagli *audit services* e dagli *audit related services*), che sarebbero suscettibili in ultima istanza di inficiare l'indipendenza del revisore. La procedura disciplina il conferimento di incarichi a società di revisione e ai soggetti legati al revisore da rapporti di carattere continuativo, distinguendo tra incarichi che richiedono l'approvazione preventiva dell'*Audit Committee* e quelli che, rientrando in tipologie predeterminate, risultano approvati *ex ante*. La procedura comporta una significativa limitazione del potere di intervento del Consiglio di Amministrazione (oltre che del *management*), esaltando di contro il ruolo di controllo del Collegio Sindacale.

Si coglie l'occasione per segnalare che la Società ha fatto proprio il principio del revisore unico per l'intero Gruppo; il ricorso a revisori diversi deve infatti essere preventivamente concordato con la Capogruppo, mediante richiesta motivata sulla quale si esprimerà il Collegio Sindacale di Telecom Italia, sulla base dell'istruttoria svolta dal preposto al controllo interno.

Al fine poi di consentire al Collegio di disporre del più ampio spettro di informazioni per poter svolgere efficacemente la propria attività di controllo, come già sopra riferito vige una specifica procedura per la raccolta e la comunicazione al Collegio Sindacale (e alla generalità del Consiglio di Amministrazione) delle informazioni inerenti l'attività svolta, le operazioni di maggior rilievo economico finanziario e patrimoniale, le operazioni con parti correlate (ivi incluse le operazioni infragruppo) e le operazioni atipiche o inusuali.

In aggiunta ai compiti assolti quale *Audit Committee*, nel 2004 il Collegio Sindacale ha svolto le attività di vigilanza previste dall'ordinamento nazionale, accertando la conformità alla legge, allo Statuto e ai principi di corretta amministrazione delle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale effettuate dalla Società, verificando il rispetto dei principi e delle procedure di autoregolamentazione adottati per l'effettuazione di operazioni con parti correlate e la loro rispondenza all'interesse sociale, vigilando sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza della struttura organizzativa dell'impresa. Il Collegio ha inoltre vigilato sull'adeguatezza del sistema di controllo interno nonché sull'adeguatezza del sistema amministrativo-contabile e sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione. Il Collegio ha inoltre svolto gli opportuni approfondimenti circa le denunce ex art. 2408 cod. civ. e gli esposti ricevuti nell'esercizio, in merito ai quali darà conto nella propria Relazione all'Assemblea.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
79 PARERE	

■ ASSEMBLEE

In data 6 maggio 2004 si è riunita l'Assemblea ordinaria e straordinaria. Oltre all'approvazione del Bilancio dell'esercizio 2003, alla nomina del Consiglio di Amministrazione e al conferimento dell'incarico di revisione per il triennio 2004-2006 e alla rideterminazione dei compensi del Collegio Sindacale, gli azionisti hanno approvato il Regolamento Assembleare, volto a disciplinare, come da Statuto, lo svolgimento delle riunioni, nonché alcune modifiche statutarie. In particolare, oltre agli interventi di adeguamento alla riforma societaria, ulteriori modifiche hanno riguardato (i) l'ampliamento delle attribuzioni del Consiglio di Amministrazione ex art. 2365 codice civile; (ii) l'esclusione della ricorrenza di una causa di recesso in caso di proroga della durata della società e di introduzione/modifica di limiti alla circolazione delle azioni; (iii) l'introduzione della facoltà di aumentare il capitale sociale in *cash* con esclusione del diritto di opzione, nei limiti di legge; (iv) il meccanismo di legittimazione all'intervento in Assemblea; (v) l'attribuzione agli Amministratori della delega ad aumentare il capitale sociale e ad emettere obbligazioni convertibili. La Società si è adoperata per aumentare la partecipazione degli azionisti alle Assemblee fornendo puntualmente, a tutti i richiedenti, i documenti necessari per un informato intervento alle riunioni sociali. Gli azionisti ordinari di Telecom Italia, d'altra parte, per disposizione statutaria, possono anche esercitare il diritto di voto per corrispondenza.

Si ricorda infine che, ai sensi di Statuto, la Società mette a disposizione delle Associazioni di azionisti dipendenti appositi spazi per la comunicazione e lo svolgimento dell'attività di raccolta delle deleghe.

Il 26 ottobre 2004 si è tenuta l'Assemblea speciale degli azionisti di risparmio che ha nominato quale rappresentante comune per il triennio 2004-2006, riconfermandolo nella carica, il Prof. Carlo Pasteris.

■ CODICE ETICO E DI CONDOTTA

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

Come tutti gli strumenti di *governance* della Società, anche il Codice Etico è fatto oggetto di continua verifica e confronto con l'evoluzione della realtà normativa, delle prassi operative e dei mercati, tenendo altresì conto del monitoraggio del preposto al controllo interno sul livello di *compliance* da parte delle strutture. Il documento in vigore, rivisitato ed aggiornato da ultimo nel marzo 2004, ha sostituito il Codice Etico di Gruppo adottato all'indomani del completamento del processo di integrazione della "vecchia" Telecom Italia in Olivetti (4 agosto 2003). Rispetto al precedente, il Codice in vigore sconta in particolare esigenze connesse alla disciplina statunitense (con riferimento in primo luogo al *Code of Ethics* previsto dal *Sarbanes Oxley Act* e al *Code of Conduct* richiesto dai *listing standards* del *New York Stock Exchange*), secondo cui devono essere previsti specifici principi di condotta per alcune categorie di soggetti (*executive, financial e accounting officers*). Sono state inoltre migliorate la forma e la sostanza del testo a suo tempo adottato, riorganizzandone e arricchendone i contenuti.

Il Codice Etico e di Condotta del Gruppo risulta quindi oggi meglio coordinato con i restanti strumenti di *governance* della Società, collocandosi sempre più al centro del sistema di controllo interno.

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
79 PARERE	

■ PRINCIPI PER L'EFFETTUAZIONE DELLE OPERAZIONI CON PARTI CORRELATE

La Società ha adottato, a partire dal 2002, una serie di principi di comportamento concernenti le modalità di effettuazione di operazioni con parti correlate, ivi comprese le operazioni infragruppo. Tali principi di comportamento sono volti a garantire correttezza e trasparenza sia procedurale che sostanziale, attribuendo al Consiglio di Amministrazione le relative determinazioni.

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

In funzione della natura, del valore o delle altre caratteristiche dell'operazione, e al fine di evitare che la stessa sia realizzata a condizioni incongrue, il Consiglio è assistito da uno o più esperti di riconosciuta professionalità e competenza sulle materie di interesse, dei quali è attentamente valutata l'indipendenza.

Anche alla luce delle modifiche normative da ultimo introdotte alla c.d. Riforma Vietti con il D. Lgs. n. 310/2004, è stato avviato l'aggiornamento dei Principi, mediante l'introduzione di un riferimento esplicito a un concetto di normalità applicabile nei rapporti intercorrenti all'interno dell'impresa-Gruppo. A presidio e complemento del sistema è stata inoltre prevista l'adozione di una specifica procedura (in corso di definizione), finalizzata a oggettivare il trattamento delle concrete situazioni operative: prima dell'effettuazione di una qualsivoglia operazione, sarà richiesta la consultazione di un "sistema esperto" (opportunosamente interfacciato con una banca dati delle parti correlate delle società del Gruppo che hanno adottato i Principi), in grado di fornire automaticamente – sulla base delle informazioni raccolte utilizzando apposita *check-list* – indicazioni in ordine a competenza decisionale, flussi informativi interni per reportistica ed eventuale necessità di pareri di supporto ai fini della valutazione della congruità dell'operazione.

■ GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

La trasparenza nei confronti del mercato, così come la correttezza, la chiarezza e la completezza dell'informazione rappresentano valori al cui rispetto sono volti i comportamenti dei componenti gli organi sociali, del *management* e di tutti i prestatori di lavoro del Gruppo Telecom Italia. La gestione delle informazioni riservate è curata dal Presidente del Consiglio di Amministrazione sulla base di procedure per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni riguardanti la Società, con particolare riferimento alle informazioni *price sensitive*. Telecom Italia ha adottato al riguardo apposita procedura, modificata in taluni aspetti nel corso del 2004, che stabilisce le modalità operative per la comunicazione al mercato delle informazioni *price sensitive*, individuando le funzioni e le strutture coinvolte nel processo e disciplinando anche i comportamenti da osservare in presenza di *rumors* o di richieste di informazioni da parte dei soggetti preposti alla vigilanza ed alla gestione del mercato (Consob e Borsa Italiana). La procedura disciplina altresì le attività da porre in atto in occasione degli incontri con la comunità finanziaria e con la stampa, così da assicurare un uso non selettivo dell'informazione societaria.

La Società, come già noto, si è dotata poi di un *Disclosure Committee* il quale fornisce assistenza e supporto al Consiglio e al *top management* nei processi di elaborazione e gestione dei dati e delle notizie necessarie per la corretta diffusione al mercato delle informazioni. Principali compiti del *Disclosure Committee* sono:

- (i) supportare il Consiglio rispetto alle comunicazioni sociali, il *Senior Management* per la

3 CONTESTO	50 RISORSE UMANE
10 GLI STAKEHOLDER ESTERNI	65 AZIONISTI
50 GLI STAKEHOLDER INTERNI >>	
73 PARERE	

certification dell'*annual report* ai sensi del *Sarbanes-Oxley Act*, il Presidente per la gestione dell'informazione *price sensitive*;

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

■ CODICE DI COMPORTAMENTO IN MATERIA DI INSIDER DEALING

Il Codice di comportamento della Società in materia di *insider dealing*, modificato in taluni aspetti formali nel corso del 2004, disciplina gli obblighi di comportamento e informativi inerenti alle operazioni su strumenti finanziari emessi da società del Gruppo compiute dalle persone che, a causa dell'incarico ricoperto, hanno accesso a informazioni rilevanti (relative a fatti tali da determinare variazioni significative nelle prospettive economiche, finanziarie e patrimoniali della Società e del Gruppo e idonee, se rese pubbliche, a influenzare sensibilmente il prezzo dei relativi strumenti finanziari quotati).

I criteri assunti nell'elaborazione del Codice sono coerenti con le scelte di fondo in materia di *corporate governance* di Telecom Italia e segnatamente rigore (è previsto un sistema sanzionatorio di particolare incisività) e trasparenza.

■ REGOLAMENTO ASSEMBLEARE

Come già ricordato, l'Assemblea del 6 maggio 2004 ha adottato, come da Statuto, un Regolamento Assembleare. Il testo recepisce i contenuti già fatti propri dal regolamento in vigore in Telecom Italia prima della fusione per incorporazione in Olivetti; il precedente testo si era infatti dimostrato efficace supporto alla conduzione dei lavori assembleari. Si è dunque proceduto a un mero aggiornamento e sostanzialmente a una semplificazione; il regolamento è stato inoltre integrato con la disciplina del voto per corrispondenza, così da assicurare la maggiore completezza dei riferimenti organizzativi e procedurali relativi a tale importante momento di partecipazione degli azionisti alla vita sociale.

■ ACCORDI PARASOCIALI

Il maggiore azionista di Telecom Italia è Olimpia SpA con una partecipazione pari a circa il 21,8% del capitale ordinario. I soci di Olimpia SpA hanno stipulato alcuni accordi parasociali, pubblicati per estratto sulla stampa nazionale e consultabili, come detto in premessa, sul sito Internet della Società (www.telecomitalia.it/Investitori/Azionisti, alla voce Struttura azionaria).

■ RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



■ Reconta Ernst & Young S.p.A.
Corso Vittorio Emanuele II, 83
10128 Torino

■ Tel. (+39) 011 5161611
Fax (+39) 011 5612554
www.ey.com

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

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

1. Abbiamo svolto le verifiche di conformità ed analisi sulla Sezione di Sostenibilità al 31 dicembre 2004 del Gruppo Telecom Italia, descritte nel paragrafo 2 della presente relazione.

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare le affermazioni del Consiglio di Amministrazione, riportate nel paragrafo "Riferimenti" della Sezione di Sostenibilità al 31 dicembre 2004 del Gruppo Telecom Italia, che illustra le linee guida adottate per la redazione della Sezione di Sostenibilità. La responsabilità della predisposizione della Sezione di Sostenibilità compete agli amministratori di Telecom Italia S.p.A..

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

- verifica della rispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario ai dati ed alle informazioni riportate nel bilancio d'esercizio e consolidato al 31 dicembre 2004, approvato dal Consiglio di Amministrazione, sul quale è stata emessa la nostra relazione di revisione contabile in data 16 marzo 2005;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con i delegati della Direzione e il personale, al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività del Gruppo Telecom Italia, di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione della Sezione di Sostenibilità e di rilevare i processi, le procedure ed il sistema di controllo interno che supportano la raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati, dalle singole aree operative e uffici del Gruppo Telecom Italia alla funzione responsabile della predisposizione della Sezione di Sostenibilità;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione della Sezione di Sostenibilità, al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste e dell'efficacia dei processi in atto, della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;

■ Reconta Ernst & Young S.p.A.
Sede Legale: 00196 Roma - Via G.D. Romagnosi, 18/A
Capitale Sociale € 1.259.500,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584
P.I. 00891231003
(vecchio numero R.I. 6697/89 - numero R.E.A. 250904)



■ Reconta Ernst & Young S.p.A.

- analisi della completezza e della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nella Sezione di Sostenibilità. Tale attività è stata svolta sulla base delle linee guida di riferimento sopra evidenziate;
- verifica del processo di coinvolgimento degli “stakeholder”, con riferimento alle modalità utilizzate, alla completezza degli “stakeholder” e all’analisi dei verbali riassuntivi degli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi, rispetto a quanto riportato nella Sezione di Sostenibilità.

Per le risultanze relative alla Sezione di Sostenibilità precedente, i cui dati ed informazioni sono presenti ai fini comparativi, si rimanda alla relazione da noi emessa in data 15 aprile 2004.

3. Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che la Sezione di Sostenibilità al 31 dicembre 2004 del Gruppo Telecom Italia sia conforme alle linee guida con riferimento alle quali è stata predisposta, riportate nel paragrafo “Riferimenti” della stessa. Inoltre, i dati di carattere economico-finanziario della Sezione di Sostenibilità corrispondono ai dati ed alle informazioni del bilancio consolidato e gli altri dati ed informazioni sono coerenti con la documentazione e rispondenti ai contenuti richiesti dalle linee guida in conformità ai quali la Sezione di Sostenibilità stessa è stata predisposta.

Torino, 16 marzo 2005

Reconta Ernst & Young S.p.A.



Felice Persico
(Socio)

Si ringraziano vivamente:

- Tutti i colleghi che hanno attivamente collaborato al reperimento dei dati necessari alla stesura di questo documento.
- **SODALITAS** - Associazione per lo Sviluppo dell'Imprenditoria nel Sociale (nata per iniziativa dell'Assolombarda) per aver accompagnato ed incoraggiato il processo di maturazione sulla via del *reporting* di Sostenibilità.
- **C.S.R. Europe** (*Corporate Social Responsibility Europe*) per aver incoraggiato e sostenuto il dialogo sui temi relativi alla Responsabilità d'Impresa in Europa.

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

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

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

Stampa Lucini, Milano - www.lucinisrl.com

Stampato su carta ecologica

Finito di stampare nel mese di maggio 2005