



Sezione di Sostenibilità
estratta dal Bilancio 2006

Sommario

	Lettera del Vice Presidente Esecutivo	2
Introduzione	Risultati	3
	Riconoscimenti	5
	La strategia di Sostenibilità per il 2007-2009	6
	Obiettivi 2007	7
	Stakeholder Involvement	8
	Riferimenti	9
	Carte, Codici e Valori	11
	Reporting e Pianificazione	12
	Hot Topics	13
	Dati economici e valore aggiunto	14
Gli stakeholder esterni	Clienti	15
	Fornitori	22
	Concorrenti	25
	Istituzioni	28
	Ambiente	32
	Comunità	41
Gli stakeholder interni	Risorse Umane	49
	Azionisti	61
Certificazione	Relazione della Società di Revisione (Ernst & Young)	80

Lettera del Vice Presidente Esecutivo

La vocazione di Telecom Italia a muoversi sui terreni dell'alta tecnologia nelle telecomunicazioni si fonde con la consapevolezza del servizio fondamentale che un Gruppo come il nostro mette a disposizione dello sviluppo economico e sociale di tutti i Paesi in cui opera.

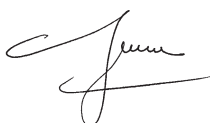
Tale consapevolezza è tutt'uno con la convinzione che le nostre attività di *business* debbano essere svolte tenendo sempre in considerazione le aspettative dei diversi stakeholder, secondo gli *standard* riconosciuti internazionalmente in materia di Sostenibilità.

Telecom Italia, che nel 2002 ha aderito al Global Compact promosso dalle Nazioni Unite, ribadisce il proprio impegno ad applicarne i principi e a favorirne la diffusione nei Paesi in cui è presente.

Nel 2006 il Gruppo è stato confermato nei principali indici borsistici di settore a livello nazionale e internazionale; sono stati raggiunti gli obiettivi ambientali qualitativi stabiliti per il 2006, mentre sono stati definiti gli obiettivi quantitativi per il 2007 relativi a Clienti, Risorse Umane, Ambiente e *Digital Divide*; sono state diffuse due direttive, una sulla tutela delle condizioni di lavoro e dei diritti umani per tutte le società controllate in Italia e all'estero e l'altra sulle modalità di tutela, nel rapporto con i fornitori, dei valori che sono alla base del Codice Etico e di Condotta del Gruppo.

Anche quest'anno promuoveremo importanti iniziative nazionali e internazionali in linea con gli impegni assunti in materia di Sostenibilità, ivi compreso il contenimento delle emissioni responsabili dell'effetto serra. Un particolare sostegno daremo all'"Alleanza" lanciata dalla Commissione Europea nel 2006 per fare del nostro continente un polo d'eccellenza nella responsabilità sociale dell'impresa.

Crediamo negli impegni che ci siamo assunti. Sono parte integrante della determinazione con cui continueremo ad operarci per confermare Telecom Italia come patrimonio industriale fondamentale per la modernizzazione e lo sviluppo sociale ed economico italiano e di tutti i Paesi in cui stiamo affermando la qualità delle nostre tecnologie, dei nostri servizi, delle nostre persone.



Carlo Buora
Vice Presidente Esecutivo

Introduzione



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

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

Risultati

Si riportano di seguito i risultati raggiunti nel 2006 rispetto agli obiettivi definiti nel reporting 2005.

- Progetto “Evolution”: il progetto è stato sviluppato in linea con gli obiettivi prefissati di miglioramento della *performance* nei confronti dei clienti, con particolare riguardo ai tempi di attivazione della linea telefonica e di assistenza tecnica. Per l’illustrazione dei risultati raggiunti si rinvia al paragrafo “Centralità del cliente” del capitolo Clienti.

- *Target ambientali:*

- **Energia:** l’attenzione del Gruppo all’evoluzione delle tecnologie più promettenti per produrre energia da fonti alternative, con l’obiettivo di contribuire a ridurre l’inquinamento ambientale, si è concretizzata in progetti su impianti fotovoltaici e celle a combustibile.

Per meglio valutare le prestazioni energetiche di Telecom Italia è stato formulato un indicatore che misura l’efficienza energetica tenendo conto sia dell’aumento dei servizi offerti sia dei consumi. Il miglioramento dell’eco-efficienza rispetto al 2005, misurata da tale indicatore, è circa del 60%.

- **Rifiuti:** è stata allargata alle principali sedi del Gruppo la raccolta differenziata della carta, del cartone, del legno e del multimateriale (più di 30 nuove sedi coinvolte).
- **Carta:** negli ultimi mesi dell’anno è stata effettuata una campagna di sensibilizzazione rivolta a tutti i dipendenti delle sedi italiane, orientata a promuovere la riduzione dell’utilizzo della carta e a favorire l’uso della carta riciclata in sostituzione di quella in fibra vergine.

- **Emissione di anidride carbonica:**

Veicoli: il rinnovo del parco auto ha comportato una riduzione del 28,5% delle emissioni di CO₂ rispetto a quelle che sarebbero state prodotte dai veicoli dismessi.

Caldaje: le sostituzioni effettuate hanno determinato una riduzione delle emissioni di CO₂ pari a 800 tonnellate.

– **Emissioni elettromagnetiche:**

- È stata effettuata la qualificazione SAR (Specific Absorption Rate) dell'88% dei modelli di terminali cellulari di tipo più diffuso e tecnologicamente innovativi.
- È stato raggiunto l'obiettivo di riduzione, nei periodi di massimo traffico voce, della potenza emessa da alcune Stazioni Radio Base (SRB) GSM, con conseguente riduzione di intensità dei campi elettromagnetici. In queste SRB, con emissioni elettromagnetiche particolarmente rilevanti, sono state ridotte le potenze attraverso l'utilizzo della codifica *Half Rate* (anziché *Full Rate*), conseguendo una riduzione del 15%.

Per ulteriori dettagli in merito al raggiungimento dei *target* ambientali, si rinvia a quanto riportato nel capitolo Ambiente.

- È stata definita una *policy* relativa alle condizioni di lavoro e ai diritti umani applicabile in tutte le società controllate, in Italia e all'estero, in modo da garantire adeguate tutele all'interno dei diversi Paesi nei quali il Gruppo opera. La *policy* è disponibile sul canale di Sostenibilità del sito Internet di Gruppo.
- È stata definita una *policy* relativa alle modalità con cui il Gruppo tutela, nel rapporto con i fornitori, la salvaguardia dei valori etici, ambientali e sociali in coerenza ai principi del Codice Etico e di Condotta del Gruppo. Per ulteriori informazioni in merito alla *policy*, che prevede anche meccanismi di segnalazione riservata di eventuali irregolarità riscontrate dai fornitori nel processo d'acquisto, si rinvia a quanto riportato nel capitolo Fornitori.
- In linea con il ruolo sempre più importante che la comunicazione finanziaria *on-line* riveste nel mondo dell'informazione, è stata completata la rivisitazione del sito istituzionale di Telecom Italia (<http://www.telecomitalia.it>), compreso il canale di Sostenibilità, per renderlo più rispondente alle esigenze informative degli analisti, degli investitori e degli altri stakeholder. Nella ricerca "Webranking", condotta nel 2006 da Hallvarsson & Halvarsson (società svedese *leader* nella comunicazione finanziaria), Telecom Italia si è posizionata prima in Italia (tra le 83 società a maggior capitalizzazione) e terza in Europa (tra le 165 società con maggiore capitalizzazione) per la qualità della comunicazione *on-line*. In particolare, la Sezione di Sostenibilità del sito di Telecom Italia si è posizionata fra le tre migliori sezioni italiane sulla Responsabilità Sociale d'Impresa.
- È stato definito il modello teorico di rappresentazione degli asset intangibili generati internamente all'azienda che sfuggono alle tradizionali rappresentazioni contabili, quali per esempio la capacità di innovare, la valorizzazione del capitale umano, la qualità dei servizi offerti, il rispetto dell'ambiente e la relazione con gli altri stakeholder. Si tratta di aspetti che concorrono a determinare la *performance* non finanziaria d'impresa, a cui il mercato sta dando prova di essere sempre più interessato. I risultati raggiunti sono stati presentati in un convegno presso l'Università Bocconi di Milano.
- Telecom Italia ha contribuito alla redazione di linee-guida volte a minimizzare i consumi energetici per la tecnologia a banda larga. L'iniziativa, promossa dalla Commissione Europea attraverso il Joint Research Centre, ha visto coinvolti i maggiori *player* del settore nella redazione di un Codice di Condotta (CoC) che ha definito modalità di *power management* e soluzioni tecniche per il contenimento dei consumi energetici, senza produrre un impatto negativo sulla qualità dei servizi offerti. Il CoC è stato sottoposto all'approvazione dei produttori di apparati e dei gestori di TLC. Telecom Italia sta attualmente valutandone le modalità di sottoscrizione.

Riconoscimenti

Telecom Italia S.p.A. è stata confermata in entrambe le categorie di indici gestiti dal Dow Jones:

- Dow Jones Sustainability World Indexes (DJSI World) che includono 318 società, *leader* nella Sostenibilità a livello mondiale.
- Dow Jones STOXX Sustainability Indexes (DJSI STOXX) che includono 162 società, *leader* nella Sostenibilità a livello europeo.

Telecom Italia S.p.A. è stata anche confermata in tutti gli indici rilevanti (*tradable* e non *tradable*) del FTSE4Good:

- FTSE4Good Global (755 aziende), le cui prime 100 aziende per capitalizzazione formano il FTSE4Good Global 100 - *tradable index*.
- FTSE4Good Europe (296 aziende), le cui prime 50 aziende per capitalizzazione compongono il FTSE4Good Europe 50 - *tradable index*.

Telecom Italia è inoltre presente:

- nell'indice "Pioneer" gestito da ESI (Ethibel Sustainability Index), composto da 200 società selezionate a livello globale tra quelle ammesse nell'indice "Excellence" (280);
- nell'indice "ASPI (Advanced Sustainable Performance Index) Eurozone" composto da 120 aziende;
- nell'indice "ECPI Global" composto da 300 titoli e quello "Europe" da 150 titoli, gestiti da E.Capital Partners;
- negli indici "Euro Ethical" ed "Euro CSR", composti da 40 titoli, gestiti da Axia.

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

La strategia di Sostenibilità per il 2007-2009

Il Gruppo agisce nella piena convinzione che le attività di *business* debbano essere svolte tenendo in considerazione le aspettative degli stakeholder, in linea con i principi stabiliti dagli *standard* internazionalmente riconosciuti, a cui il Gruppo si ispira (si veda in proposito il paragrafo “Riferimenti” dell’Introduzione). La gestione d’impresa deve essere orientata al perseguimento di risultati economici, senza perdere di vista il contesto ambientale e sociale in cui l’impresa stessa opera.

La strategia di Sostenibilità per il triennio indicato si basa sui seguenti pilastri:

- attenzione alla qualità del servizio, che viene monitorata costantemente dalle strutture preposte (si veda a riguardo il paragrafo “Customer Satisfaction” del capitolo Clienti);
- integrazione del *reporting* di Sostenibilità all’interno del Bilancio, a conferma della volontà del Gruppo di presentare la propria *performance* finanziaria congiuntamente con quella non finanziaria;
- valutazione dell’impatto in termini di Sostenibilità dei progetti di *business* presentati all’approvazione del Comitato Investimenti di Gruppo tramite la compilazione di una specifica scheda investimenti (si veda in proposito il paragrafo “Reporting e Pianificazione” dell’Introduzione);
- coinvolgimento degli stakeholder nei processi aziendali (si veda in proposito il paragrafo “Stakeholder Involvement” dell’Introduzione);
- evoluzione del *reporting* verso una maggiore aderenza alle linee-guida del Global Reporting Initiative (GRI);
- definizione di obiettivi quantitativi in linea con i temi individuati di maggiore rilievo per la Sostenibilità (si veda in proposito il paragrafo “Obiettivi 2007” dell’Introduzione);
- integrazione tra Sostenibilità e innovazione: una specifica sezione è dedicata ai temi della Responsabilità d’Impresa all’interno del Piano tecnologico che è il documento con cui l’azienda definisce la propria strategia in termini di evoluzione tecnologica;
- inserimento di domande specifiche sulla percezione da parte dei clienti del modello di Sostenibilità adottato dal Gruppo all’interno dei questionari per la misurazione della *customer satisfaction*, a partire da fine 2006;
- conferma degli impegni internazionali in materia di Sostenibilità tra cui l’adesione al Global Compact e il supporto all’*Alliance* tra Commissione Europea, Associazioni di categoria e aziende europee *leader* nella Sostenibilità, lanciata il 22 marzo 2006 con l’obiettivo di promuovere lo sviluppo della CSR in Europa e farne un polo d’eccellenza.

All’inizio dei capitoli dedicati ai singoli stakeholder viene riportata la strategia specifica definita per lo stakeholder preso in considerazione.

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

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

Obiettivi 2007

In coerenza con l'analisi svolta sui temi di Sostenibilità di maggior rilievo (si veda in proposito il paragrafo "Hot Topics" dell'Introduzione) e con gli impegni presi, il Gruppo ha definito obiettivi quantitativi per Clienti, Risorse Umane, Ambiente e *Digital Divide*, descritti brevemente di seguito e più ampiamente nei capitoli di riferimento. Tali obiettivi, inclusi nel Piano di Sostenibilità 2007-2009, sono oggetto di pubblicazione nella Sezione di Sostenibilità del sito Internet di Gruppo.

Area di riferimento	Descrizione obiettivo
Clienti	Ottimizzazione tempi di attivazione del servizio Fonia
Clienti	Ottimizzazione tempi di attivazione del servizio ADSL
Clienti	Ottimizzazione tempi di assistenza tecnica
Clienti	Incremento linee telefoniche attivate automaticamente (modalità Linea Pronta)
Clima Aziendale	Mantenimento livello di soddisfazione raggiunto
Formazione	Incremento ore di formazione pro-capite
Malattia	Mantenimento percentuale raggiunta delle ore di malattia rispetto alle ore totali
Pari Opportunità	Incremento donne presenti nell'organizzazione
Efficienza energetica	Miglioramento eco-efficienza dei servizi di TLC
Elettromagnetismo	Diminuzione potenza emessa mediante l'istallazione di una seconda portante sulle celle UMTS
Elettromagnetismo	Verifica tasso di assorbimento dei modelli di cellulari commercializzati
Rifiuti	Incremento numero delle sedi aziendali predisposte per la raccolta differenziata
Carta	Incremento percentuale di carta riciclata acquistata
Emissioni	Riduzione emissioni di anidride carbonica (CO ₂)
<i>Digital Divide</i>	Aumento percentuale di copertura dei servizi ADSL, UMTS e IPTV

Stakeholder Involvement

Il coinvolgimento degli stakeholder nei processi decisionali dell'impresa rappresenta uno degli aspetti che maggiormente qualificano un'azienda sostenibile.

Il coinvolgimento degli stakeholder da parte del Gruppo Telecom Italia riguarda principalmente le seguenti attività:

STAKEHOLDER	ATTIVITÀ	CAPITOLO/PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Clienti	L'attività di collaborazione con le Associazioni dei consumatori prevede incontri finalizzati a garantire la tutela dei diritti dei clienti relativamente ai prodotti e servizi forniti dal Gruppo e ad informare le Associazioni sui mutamenti organizzativi con possibile impatto sulla clientela.	Clienti/Rapporti con le Associazioni dei consumatori
Clienti	La rilevazione della <i>Customer Satisfaction</i> avviene attraverso il Sistema Integrato di Ascolto (SIA) che si basa su oltre 200.000 interviste telefoniche ai clienti e su <i>focus group</i> tematici, costituiti in modo da assicurare la partecipazione delle diverse fasce di clientela. I contributi raccolti vengono utilizzati per migliorare i processi organizzativi e la qualità del servizio.	Clienti/Customer Satisfaction
Concorrenti (Associazioni nazionali)	A livello nazionale Telecom Italia partecipa con i concorrenti alle seguenti attività associative: <ul style="list-style-type: none"> • DGTvI - Associazione per lo sviluppo del digitale terrestre in Italia • Federazione Radio e Televisioni (FRT) • Ambiente digitale • <i>Forum</i> sull'alta definizione (HD Forum) 	Concorrenti/Attività associativa
Concorrenti (Associazioni internazionali)	A livello internazionale Telecom Italia partecipa con i concorrenti alle seguenti attività associative: <ul style="list-style-type: none"> • BRT (Brussels Round Table) • ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association) • GSME (GSM Europe) • EIF (European Internet Foundation) • ERT (European Round Table of Industrialists) • ESF (European Services Forum) • EABC (European American Business Council) • BRUEGEL (Brussels European and Global Economic Laboratory) • ETP (European Telecommunications Platform) • ITU (International Telecommunications Union) • BIAC (Business and Industry Advisory Committee) 	Concorrenti/Attività associativa
Istituzioni	Il Gruppo collabora con le Istituzioni nazionali e internazionali con l'obiettivo di stabilire un rapporto collaborativo e trasparente con le Istituzioni medesime e di fornire supporto, ove richiesto.	Istituzioni/Rapporti
Ambiente	Telecom Italia ha partecipato, insieme ai maggiori <i>player</i> di settore, alla redazione di un Codice di Condotta per il contenimento dei consumi energetici, promosso dalla Commissione Europea attraverso il Joint Research Centre.	Ambiente/Energia
Comunità	Molte tra le iniziative a favore della Comunità vengono progettate e realizzate in <i>partnership</i> con Istituzioni e Organizzazioni Non Governative al fine di indirizzare gli sforzi verso il soddisfacimento delle esigenze maggiormente sentite dalla collettività. Tra le attività realizzate: <ul style="list-style-type: none"> • i due <i>call center</i> nelle prigioni di S. Vittore e Rebibbia in collaborazione con il Ministero della Giustizia; • il progetto "Tim Musica" nelle scuole, in <i>partnership</i> con il Governo brasiliano; • il programma di inclusione digitale nel nord est del Brasile "Sou ligado!" in collaborazione con l'Organizzazione Non Governativa Visão Mundial. 	Comunità/Iniziativa per la Comunità, Investimenti nella Comunità
Risorse Umane	Quinta edizione della rilevazione del clima aziendale <i>Foto di Gruppo</i> tramite un questionario <i>on-line</i> per i dipendenti in Italia, Germania e Brasile. I risultati sono stati pubblicati in Intranet e divulgati con specifiche riunioni.	Risorse Umane/Comunicazione interna
Risorse Umane	Il progetto <i>Il Faro</i> , un'iniziativa di ascolto interno che si propone di definire piani di azione per migliorare il clima aziendale, sviluppare indicatori di <i>loyalty</i> interna e avviare azioni mirate allo sviluppo del <i>business</i> aziendale.	Risorse Umane/Comunicazione interna
Risorse Umane	Il progetto <i>Valori in corso</i> , finalizzato a diffondere comportamenti in linea con i valori aziendali, ha coinvolto 2.200 persone del Gruppo tra dirigenti, quadri e impiegati.	Risorse Umane/Comunicazione interna
Risorse Umane	Le operazioni di ristrutturazione societaria descritte sono avvenute con il coinvolgimento delle Organizzazioni Sindacali.	Risorse Umane/Relazioni Industriali
Azionisti	Apertura di un nuovo canale di comunicazione finanziaria con gli azionisti individuali (<i>retail</i>) attraverso il Club degli azionisti TI Alw@ys ON.	Azionisti/Comunicazione finanziaria
Azionisti	Organizzazione di incontri formali con il mercato a cui si aggiungono i contatti quotidiani attraverso incontri diretti e conversazioni telefoniche e un <i>road show</i> specifico dedicato agli investitori SRI (Socially Responsible Investing).	Azionisti/Comunicazione finanziaria

Riferimenti

Nella definizione e nell'attuazione della strategia e dei programmi di Sostenibilità, il Gruppo Telecom Italia si ispira alle linee-guida emanate dai principali organismi di indirizzo e standardizzazione mondiali sulla *Corporate Responsibility*, in particolare da Agenzie e Programmi ONU per l'ambiente e i diritti umani e dall'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico).

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

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

Principi del Global Compact	Indicatori GRI con riferimento diretto al GC	Indicatori GRI con riferimento indiretto al GC	Paragrafo in cui viene fatto riferimento al principio	Pagina
1 Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	HR1-7	LA4, LA13, SO1	Risultati, La strategia di Sostenibilità per il 2007-2009, Obiettivi 2007, Stakeholder Involvement, Riferimenti, Fornitori, Comunità, Risorse Umane	3, 6, 7, 8, 9, 22-24, 41-48, 49-60
2 Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	HR1-2		Obiettivi 2007, Fornitori, Risorse Umane	7, 22-24, 49-60
3 Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	HR5, LA4, LA5		Risorse Umane	49-60
4 Eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	HR7	HR1-3	Obiettivi 2007, Fornitori, Risorse Umane	7, 22-24, 49-60
5 Eliminare il lavoro minorile	HR6	HR1-3	Obiettivi 2007, Fornitori, Risorse Umane	7, 22-24, 49-60
6 Eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	HR4, LA2, LA13	HR1-2	Obiettivi 2007, Fornitori, Risorse Umane	7, 22-24, 49-60
7 Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	Profile Disclosure 4.11	EC2	Obiettivi 2007, Stakeholder Involvement, Fornitori, Ambiente	7, 8, 22-24, 32-40
8 Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	EN5, EN18, EN22, EN30	EC2, EN3-4, EN17, EN20, EN23	Risultati, Obiettivi 2007, Stakeholder Involvement, Fornitori, Ambiente	3, 7, 8, 22-24, 32-40
9 Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	EN5, EN18		Ambiente, Comunità	32-40, 41-48
10 Contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti	SO2-4		Obiettivi 2007, Carte, Codici e Valori, Fornitori, Azionisti	7, 11, 22-24, 61-79

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

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

- le certificazioni ISO 9000 e ISO 14000 per i Sistemi di Gestione della Qualità e Ambientali, a garanzia della qualità del servizio per i clienti e del rispetto per l'ambiente;
- lo *standard* del Social Accountability 8000 (SA8000), finalizzato a favorire il rispetto dei diritti umani e delle condizioni di lavoro da parte delle aziende e della loro filiera di fornitura (*supply chain*);
- 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, che trova il suo cardine nel Codice Etico e di Condotta ed è allineato con i migliori *standard* nazionali e internazionali, è fondato sul ruolo centrale del Consiglio di Amministrazione e degli Amministratori indipendenti, sulla trasparenza delle scelte gestionali, sull'efficacia del Sistema di Controllo Interno e sulla rigorosa disciplina dei potenziali conflitti di interesse. Nell'ambito del Sistema di Controllo Interno si colloca il Modello Organizzativo ex D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, finalizzato a prevenire la commissione di alcuni reati, tra i quali rientrano la corruzione, la concussione e i reati societari.

Maggiori informazioni sono contenute nel capitolo "*Corporate Governance*" della presente Sezione.

Carte, Codici e Valori

Le Carte dei Servizi espongono i principi di comportamento con i clienti e gli impegni assunti dalle principali società del Gruppo in materia di qualità del servizio. La Carta dei Servizi e le Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom Italia sono disponibili sui siti *web* delle società (www.187.it; www.tim.it e www.la7.it).

Codici, procedure e principi a supporto del sistema di *governance* sono disponibili nella sezione dedicata del sito Internet www.telecomitalia.it e nella Intranet di Gruppo che ne garantisce la facile accessibilità a tutti i dipendenti.

Alla base del sistema vi è il Codice Etico che rappresenta la componente fondante del modello organizzativo e del complessivo Sistema di Controllo Interno del Gruppo Telecom Italia, nel convincimento che l'etica nella conduzione degli affari sia anche condizione del successo dell'impresa. Al rispetto del Codice sono tenuti gli organi sociali, il *management* e i prestatori di lavoro di tutte le società del Gruppo, nei limiti delle rispettive competenze, funzioni e responsabilità.

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

- **Orientamento al cliente**

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

- **Assunzione di responsabilità**

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

- **Innovazione**

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

- **Proattività**

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

- **Velocità**

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

- **Integrazione**

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

- **Trasparenza**

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

- **Eccellenza professionale**

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

Reporting e Pianificazione

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

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

Le società del Gruppo prese in considerazione ai fini della reportistica di Sostenibilità soddisfano almeno uno dei seguenti requisiti: ricavi superiori a euro 50 mila e numero dipendenti maggiore di 50, escludendo le società cessate/destinate a essere cedute.

La selezione degli argomenti da pubblicare sul Bilancio (o, in alternativa, sul sito Internet di TI) è effettuata in base al principio di materialità che considera il livello di *societal concern* e il relativo impatto delle attività del Gruppo Telecom Italia.

I progetti di investimento di ammontare superiore a una determinata soglia (euro 2,6 milioni per Operations, euro 1 milione per Media e Olivetti), presentati all'approvazione del Comitato Investimenti di Gruppo, sono corredati da una scheda di valutazione in cui viene espresso l'impatto in termini di Sostenibilità dell'investimento. I *project manager* indicano se il progetto di cui richiedono l'approvazione ha un impatto positivo, negativo o nullo in termini di Sostenibilità su alcune aree di rilievo individuate per ogni stakeholder. L'analisi di tali impatti è parte del processo decisionale per l'approvazione dei progetti.

Le valutazioni espresse nelle schede investimenti, unitamente agli altri progetti segnalati dai Referenti per ciascuna funzione aziendale, confluiscono nel Piano di Sostenibilità che ha valenza triennale.

DJSI (Dow Jones Sustainability Indexes): indici azionari di quotazione delle imprese che soddisfano determinati parametri di 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): società operante nel settore SRI (Socially Responsible Investment) che fornisce servizi di ricerca e consulenza in materia.

Hot Topics

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

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

Per tutti gli *hot topics* individuati sono stati fissati degli obiettivi per i quali si rimanda al paragrafo "Obiettivi 2007" dell'Introduzione. Si riportano di seguito i capitoli in cui viene descritta la posizione del Gruppo sui singoli *hot topics*:

- **Customer Care**

Per migliorare la soddisfazione dei propri clienti Telecom Italia mette in atto numerose iniziative. Tra queste il progetto "Evolution" che mira a fornire al cliente chiarezza e trasparenza sull'attivazione della linea telefonica e sull'assistenza tecnica. Informazioni dettagliate sono riportate nel paragrafo "Centralità del cliente" del capitolo Clienti.

- **Capitale Umano**

È uno dei fattori critici di successo di un'azienda ed è oggetto di particolare attenzione da parte del Gruppo. Le iniziative condotte in tema di Pari Opportunità, Sviluppo, Formazione, Salute e Sicurezza, Welfare sono descritte nel capitolo Risorse Umane.

- **Elettromagnetismo**

È un tema che da sempre suscita notevole interesse nella Comunità scientifica e nell'opinione pubblica. L'impegno del Gruppo per ottimizzare le emissioni è descritto nel paragrafo "Emissioni elettromagnetiche" del capitolo Ambiente.

- **Climate Change**

La necessità di ridurre le emissioni di CO₂ deriva da evidenze scientifiche a sostegno del nesso di causa/effetto tra le emissioni di gas serra e i cambiamenti climatici. Il Gruppo si impegna a ridurre le proprie emissioni e incoraggia e supporta la dematerializzazione di beni e servizi con azioni e strategie descritte nel capitolo Ambiente, paragrafo "Cambiamento climatico".

- **Energia**

L'esauribilità dei combustibili fossili e il loro impatto negativo sull'ambiente rendono di scottante attualità il tema del risparmio energetico e dello studio di fonti alternative. Per un quadro delle iniziative intraprese dal Gruppo in tale ambito si rinvia al paragrafo "Energia" del capitolo Ambiente.

- **Rifiuti**

L'attenzione ai rifiuti prodotti, soprattutto per quelli più inquinanti, e l'adozione di modalità di raccolta differenziata rappresentano profili di particolare attenzione per gli operatori economici. Per ulteriori informazioni si rinvia al paragrafo "Rifiuti" del capitolo Ambiente.

- **Digital Divide**

La diffusione delle tecnologie delle comunicazioni può creare discriminazioni di tipo culturale e geografico. Telecom Italia ha attuato azioni specifiche per fronteggiare entrambi i rischi. Maggiori informazioni sono riportate nel capitolo Clienti, paragrafo "Digital Divide".

Dati economici e valore aggiunto

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

GRUPPO TELECOM ITALIA - PRINCIPALI DATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI			
(milioni di euro)	2006 (a)	2005 (b)	Variazione % (a-b)/b
Ricavi	31.275	29.919	4,53%
Totale ricavi e proventi operativi	31.881	30.597	4,20%
Margine Operativo Lordo (MOL)	12.850	12.517	2,66%
Risultato operativo	7.437	7.499	(0,83%)
Utile (perdita) dell'esercizio di spettanza della Capogruppo e dei Terzi	3.003	3.690	(18,62%)
Utile (perdita) dell'esercizio di spettanza della Capogruppo	3.014	3.216	(6,28%)
Capitale proprio al 31.12 (Capogruppo + Terzi)	27.098	26.985	0,42%
Indebitamento finanziario netto al 31.12	37.301	39.858	(6,42%)
Investimenti	5.320	20.107	(73,54%)
Personale a fine esercizio (unità)	83.209	85.484	(2,66%)

VALORE AGGIUNTO			
(milioni di euro)	31.12.2006 (a)	31.12.2005 (b)	Variazione % (a-b)/b
Valore della produzione tipica ⁽¹⁾	31.767	30.409	4,5%
Consumi di materie prime e servizi esterni	(14.191)	(12.937)	9,7%
Valore aggiunto	17.576	17.472	0,6%
Partite diverse ⁽²⁾	2.982	1.913	55,9%
Valore aggiunto lordo	20.558	19.385	6,1%

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

(2) Rappresentano il saldo tra le seguenti voci del conto economico: altri costi/altri proventi operativi, dividendi deliberati, rettifiche di valore di attività finanziarie, proventi netti da partecipazioni, proventi finanziari, utili su cambi, risultato netto da attività cessate/destinate ad essere cedute, risultato dell'esercizio di spettanza della Capogruppo e di pertinenza di azionisti terzi.

RIPARTIZIONE VALORE AGGIUNTO TRA STAKEHOLDER E ALTRE CONTROPARTI			
(milioni di euro)	31.12.2006 (a)	31.12.2005 (b)	Variazione % (a-b)/b
Dipendenti	3.005	2.868	4,8%
Istituzioni	3.691	3.524	4,7%
di cui:			
• Oneri sociali e previdenziali	796	807	(1,4%)
• Imposte dirette	2.519	2.395	5,2%
• Imposte indirette	141	141	0,0%
• Contributi e canoni per l'esercizio di attività di TLC	235	181	29,8%
Azionisti	3.002	2.342	28,2%
Finanziatori	5.014	5.113	(1,9%)
Impresa (ammortamenti, stanziamenti a fondi rischi e oneri, altri stanziamenti rettificativi)	5.846	5.538	5,6%
Valore aggiunto distribuito agli stakeholder	20.558	19.385	6,1%

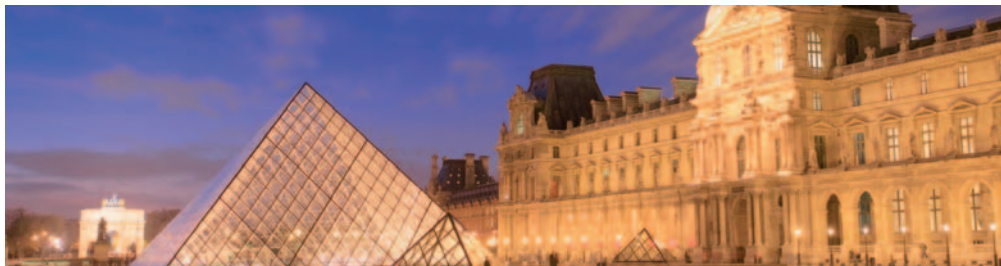
CONTRIBUTO AGLI STAKEHOLDER

(milioni di euro)		
Fornitori ⁽¹⁾	17.768	Consumi di materie prime e servizi esterni, investimenti industriali
Istituzioni ⁽²⁾	3.691	Oneri, imposte e contributi per l'esercizio di attività di TLC
Dipendenti	3.005	Costo del lavoro al netto dei contributi obbligatori
Azionisti	3.002	Dividendi deliberati
Finanziatori	5.014	Interessi e altri oneri finanziari

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

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

Clienti



► Strategia

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

► Centralità del cliente

Si riportano di seguito le iniziative poste in essere dal Gruppo per singola area allo scopo di migliorare la soddisfazione del cliente.

Servizi

- Il progetto "Evolution", avviato nel 2005 con l'obiettivo di fornire al cliente chiarezza e trasparenza su attivazione della linea telefonica e assistenza tecnica, prosegue con un'estensione progressiva dei *target* coinvolti:
 - da febbraio 2006 ha riguardato i servizi voce per la clientela residenziale, *microbusiness* e *business* di fascia bassa, su tutto il territorio nazionale;
 - da maggio 2006 è stato esteso all'offerta "Alice Standard" (ADSL) per la clientela residenziale.

I principali *target* del 2006 hanno riguardato:

- il rispetto dell'appuntamento con il tecnico presso la sede del cliente (obiettivo raggiunto per più del 98% dei casi per le offerte di fonia e per il 97% per l'ADSL);
- l'attivazione in modalità Linea Pronta, ovvero la possibilità di attivare la linea telefonica in maniera veloce e automatica senza l'intervento del tecnico, che ha superato il 15% delle richieste.

I risultati finora raggiunti lasciano prevedere l'estensione del progetto ad altri servizi:

- "Alice Voce" e "Alice Home TV" a partire da maggio/giugno 2007;
- "ADSL Business" a partire da settembre/ottobre 2007.

Gli obiettivi del progetto "Evolution" per il 2007 sono riportati nella sezione di Sostenibilità del sito Internet di Gruppo.

Sui siti www.187.it e www.191.it i clienti registrati possono usufruire di una serie di servizi tra cui:

- il servizio di visualizzazione del conto Telecom Italia direttamente *on-line*, prima che sia recapitato via posta, che consente di visualizzare la documentazione integrale delle telefonate (con le ultime cifre del numero chiamato oscurate), analizzabili per tipo di chiamata, offerta, data, numero chiamato, fascia oraria, durata e costo. Per i clienti residenziali è anche possibile ricevere chiarimenti su tutte le voci presenti sulla fattura, e su eventuali variazioni rispetto alle precedenti, e inviare segnalazioni al Servizio Clienti, ottenendo una risposta entro 24 ore;
- il servizio "le tue pratiche" che offre la possibilità di seguire lo stato di avanzamento delle pratiche aperte dal cliente su acquisti effettuati, richieste di attivazioni e variazioni, richieste di riparazione guasti (quest'ultimo solo per i clienti residenziali), e avere memoria delle e-mail inviate e ricevute;

- il servizio “dati linea” che consente di richiedere *on-line*: trasloco (per i clienti residenziali anche il subentro gratuito), variazione recapito fattura, richiesta documentazione del traffico con possibilità di disattivare le numerazioni speciali tipo “144”, “166”, “899”;
 - il servizio “segnala *on-line*” che consente al cliente di comunicare a Telecom Italia gli estremi di un pagamento effettuato dopo la data di scadenza o di una fattura che risulti ancora non saldata, al fine di evitare la sospensione o consentire la riattivazione della linea telefonica.
- Sul portale www.187.it è stato introdotto il servizio di “Assistente Digitale”, una modalità automatizzata di *customer care* che fornisce ai clienti supporto nella navigazione di tutti i servizi presenti sul sito e che li aiuta a risolvere, in modo rapido, gran parte delle esigenze legate alla gestione della linea di telefonia fissa. In particolare, l’Assistente Digitale offre informazioni *on-line* e una guida per l’eventuale inoltro di segnalazioni al *customer care*, fornendo chiare indicazioni sui tempi di risposta al cliente che è costantemente informato via e-mail dell’andamento della sua pratica. L’Assistente Digitale può essere un utile supporto anche per le persone non udenti in quanto può visualizzare una versione scritta di tutte le informazioni.
 - Per l’offerta ADSL, il portale Alice, dedicato ai clienti residenziali, è stato ampliato con una sezione riservata all’assistenza tecnica, denominata “Aiuto Alice”. All’interno di questo portale è stato integrato il sistema “Alice Ti aiuta” che offre principalmente due vantaggi:
 - al cliente la possibilità di diagnosi e autorisoluzione di una serie di problematiche tecniche;
 - agli operatori tecnici di Telecom Italia la possibilità di avere a disposizione uno strumento per visualizzare informazioni e diagnosi legate alla postazione del cliente.

Prodotti

- Tutti i prodotti commercializzati da Telecom Italia sono sottoposti a severi test tecnici per verificarne la rispondenza alle normative europee e ai relativi recepimenti a livello nazionale tra cui:
 - la normativa UE relativa alla protezione dell’apparato e alla sicurezza di utilizzo per il cliente;
 - le normative RoHS che prevedono il divieto di utilizzo di alcune sostanze negli apparati elettrici ed elettronici;
 - la normativa RAEE sullo smaltimento del prodotto a fine vita.
 Inoltre, i vari test/collaudi di qualità effettuati tendono ad assicurare al prodotto la conformità ai requisiti tecnici e prestazionali concordati e contrattualizzati da Telecom Italia con i fornitori.
 Viene infine verificata/analizzata l’usabilità dei prodotti, cioè la possibilità per l’utente finale di utilizzarli in modo semplice, pratico e veloce.

Sistemi di incentivazione per i dipendenti

- Nel sistema di incentivazione collettiva Telecom Italia S.p.A. adotta un obiettivo legato alla soddisfazione del cliente, affiancando all’indicatore reddituale (Margine Operativo Lordo) un indicatore di *customer loyalty*. L’indicatore è una media della soddisfazione della clientela relativamente all’offerta, al sistema di *Customer Relationship Management*, all’immagine e alla qualità tecnica.

► Customer Satisfaction

Il Gruppo ha adottato un approccio *multi-channel* al CRM (Customer Relationship Management), che consente alla clientela di usufruire del servizio di assistenza attraverso Numeri Verdi e siti *web* dedicati.

Il personale di *customer care*, con l’ausilio del sistema CRM:

- fornisce informazioni e supporto tecnico;
- gestisce le richieste dei clienti direttamente (*One Call Solution*) o attivando le funzioni preposte alla soluzione dei problemi;
- gestisce i contatti commerciali, vende e attiva contratti.

Inoltre, il sistema di CRM tiene memoria delle chiamate ricevute dai *Call Center*.

Gli addetti ricevono formazione tecnica e comportamentale e hanno a disposizione un portale che fornisce le linee-guida per la soluzione dei problemi, nell'ottica *One Call Solution*.

Il modello di *Customer Satisfaction*, sviluppato negli anni precedenti per il fisso, è stato esteso nel 2006 ai clienti di rete mobile.

La rilevazione della *Customer Satisfaction* avviene attraverso il Sistema Integrato di Ascolto (SIA) che prende in considerazione le esigenze del cliente sia nelle sue valutazioni complessive, frutto dei passati contatti con il gestore, sia nelle occasioni recenti di contatto, (come per esempio la richiesta di un servizio quale l'attivazione di una linea ADSL) o in occasione di un contatto con il *Call Center* per informazioni, richieste amministrative o segnalazioni di disservizi/reclami.

Il SIA si basa su oltre 200.000 interviste telefoniche ai clienti. I contributi raccolti vengono utilizzati per migliorare i processi organizzativi al fine di fornire un servizio sempre più rispondente alle esigenze del cliente. A partire da fine 2006 sono state inserite nei questionari domande specifiche sulla percezione del modello di Sostenibilità adottato dal Gruppo.

Il SIA prevede anche analisi qualitative basate su *focus group* che nel 2006 hanno prestato particolare attenzione alla banda larga, indagando motivazioni di scelta, modalità di utilizzo e criticità del servizio. I *focus group* sono stati costituiti scegliendo gruppi di persone rappresentative della realtà territoriale italiana, selezionate in base al tempo di utilizzo del servizio ADSL, alla tipologia di offerta sottoscritta e al gestore utilizzato.

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

- la rilevazione "a freddo" che si basa sulla percezione complessiva maturata dal cliente, non è collegata temporalmente a un evento specifico di *customer experience* e consente di analizzare le relazioni causa-effetto che determinano la soddisfazione del cliente. Si tratta di un sistema di rilevazione in linea con quello utilizzato per la costruzione dell'ACSI (American Customer Satisfaction Index), basato su un indicatore comparabile a livello intersettoriale e internazionale, stabile e dotato di capacità predittive. Tale indicatore fornisce importanti indicazioni sulle leve da utilizzare per migliorare la *customer satisfaction*. La rilevazione "a freddo" è estesa a tutti i segmenti di clientela, *consumer e business*;
- la rilevazione "a caldo" che viene effettuata in un momento immediatamente successivo all'evento oggetto di indagine (per esempio il contatto con l'operatore del *Call Center*). Gli intervistati sono chiamati ad esprimere, in base al ricordo ancora "caldo" della chiamata, sia una valutazione complessiva del servizio ricevuto (es: *overall satisfaction*) sia una valutazione sui singoli aspetti dell'esperienza (es: tempi d'attesa per parlare con l'operatore, cortesia e competenza).

I dati contenuti nella seguente tabella si riferiscono alla rilevazione "a caldo".

La soddisfazione della clientela per il Customer Care

	Segmento clientela	Soddisfazione complessiva	Cortesia dell'operatore	Competenza dell'operatore
Telefonia Fissa	Consumer ⁽¹⁾	61,6%	90,2%	78,7%
	Business ⁽²⁾	54,1%	88,4%	72,0%
Telefonia Mobile	Consumer ⁽³⁾	81,1%	93,5%	86,0%
	Business ⁽⁴⁾	75,8%	94,0%	79,0%

(1) Soddisfazione relativa all'assistenza fornita dal 187.1 per informazioni, richieste commerciali e amministrative: valore medio ponderato (TOP2) 2006. Per TOP2 si intende la % dei "molto soddisfatti + soddisfatti" nella scala di soddisfazione a 5 livelli utilizzata (molto soddisfatto, soddisfatto, non del tutto soddisfatto, insoddisfatto, molto insoddisfatto).

(2) Soddisfazione relativa all'assistenza fornita dal 191.1 e 191.9.1 per informazioni, richieste commerciali e amministrative (TOP2): valore medio ponderato del TOP2 nel 2006.

(3) Soddisfazione relativa all'assistenza fornita dal 119: valore medio ponderato (TOP3) nel 2006. Per TOP3 si intende la % di rispondenti "ottimo + molto buono + buono" nella scala di soddisfazione a 5 livelli utilizzata (ottimo, molto buono, buono, mediocre, scadente).

(4) Soddisfazione relativa all'assistenza fornita dal Numero Verde *Business*: valore medio ponderato (TOP3) nel 2006.

► Digital Divide

La diffusione delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni ha creato grandi opportunità di sviluppo per la popolazione ma ha contestualmente generato il rischio di nuovi divari per ragioni sociali e geografiche: si tratta di un aspetto che merita particolare considerazione da parte degli operatori del settore ICT.

Digital Divide geografico

Telecom Italia ha intrapreso una serie di iniziative volte all'ampliamento della copertura ADSL: dall'86% a fine 2005 all'89,5% a fine 2006 (dati riferiti al totale delle linee fisse di Telecom Italia).

A fine 2006 la IPTV era disponibile per il 45% delle linee Telecom Italia.

La copertura UMTS, in termini di popolazione residente, è stata del 70,8%; per ampiezze di banda superiori su rete mobile la tecnologia adottata è HSDPA (High Speed Downlink Packet Access), che consente di raggiungere velocità di 3,6 Mbp/s: a fine 2006 è realizzata con 3.500 antenne per una copertura HSDPA pari a circa il 35% della popolazione.

È stato, altresì, costituito un apposito gruppo di lavoro, con la partecipazione delle funzioni aziendali competenti, al fine di:

- definire il posizionamento strategico aziendale sul tema;
- monitorarne l'evoluzione a livello nazionale e internazionale;
- coordinare le diverse attività che l'azienda sta svolgendo.

Il gruppo di lavoro ha elaborato un sistema informatico denominato "Digital Divide Project" (DDP) quale strumento operativo di supporto alle sue attività. Il DDP è in grado di collezionare e fotografare, per ogni singolo Comune italiano, i dati relativi alla situazione attuale e alla sua evoluzione, già pianificata o in via di definizione, da un punto di vista commerciale e tecnico.

Digital Divide sociale

Le motivazioni di carattere sociale che portano all'esclusione dai benefici che si possono avere dall'ICT sono varie: l'appartenenza a gruppi sociali svantaggiati (per ragioni anagrafiche o di censo), ma anche semplicemente il mancato accesso alle informazioni rilevanti. Le principali linee d'intervento del Gruppo Telecom Italia per la riduzione del *Digital Divide* sociale sono:

- Diffusione della cultura dell'ICT: il "Future Centre" di Venezia è un luogo dove Telecom Italia rende disponibili alcune delle tecnologie più avanzate, che possono essere liberamente provate, e dove si svolgono incontri su temi legati alle nuove tecnologie e ai loro impatti sociali e ambientali. Il Gruppo contribuisce, inoltre, ai "Festival della Scienza" e mette a disposizione sul proprio sito Internet una ricca documentazione sulle ultime novità e sui *trend* del settore.
- Supporto agli anziani: Telecom Italia offre corsi gratuiti per gli anziani al fine di orientarli nell'utilizzo di Internet.
- Supporto alle persone diversamente abili: è attivo un servizio che consente l'utilizzo di molte funzionalità dei terminali mobili ai non udenti.
- Supporto nelle aree in via di sviluppo: in America Latina esistono iniziative volte a ridurre il *Digital Divide* tecnologico (Sou Ligado) e progetti volti ad abbassare il tasso di analfabetismo tra i bambini appartenenti alle classi meno abbienti.

Maggiori informazioni sui singoli progetti sono contenute nel capitolo Comunità.

► Studio e sperimentazione di servizi innovativi

Si riportano di seguito i principali servizi innovativi a valenza ambientale e sociale che i laboratori del Gruppo stanno studiando in collaborazione con Istituti di ricerca e Università italiane e straniere.

Infomobilità: piattaforme veicolari di bordo

Telecom Italia sta sviluppando una piattaforma dedicata ai servizi di infomobilità basata principalmente su sistemi di localizzazione. I servizi di infomobilità sono volti ad ottimizzare la gestione dei trasporti pubblici e privati (smistando il traffico per evitare ingorghi), dei parcheggi, delle zone a traffico limitato, consentono il "Mobile Payment" (pagamenti automatici o assistiti) e il controllo del veicolo (navigazione intelligente, *entertainment*, ecc.).

La piattaforma di infomobilità e i relativi servizi portano una serie di vantaggi per l'ambiente e per i cittadini in quanto consentono di:

- ridurre l'impatto inquinante del trasporto per la minor percorrenza chilometrica media;
- diminuire la pressione del traffico sul tessuto cittadino;
- risparmiare energia;
- razionalizzare il traffico e l'utilizzo delle infrastrutture urbane (es. parcheggi) mediante la diffusione di sistemi di bordo interconnessi in rete.

Dynamic-TV: gli utenti possono diventare "sorgente" di contenuti

Nel progetto "Dynamic-TV" cambia il paradigma di fruizione della TV: gli utenti non sono più solo in *broadcast* ma possono diventare "sorgente" di contenuti, metterli a disposizione degli altri utenti e condividerli. Sfruttando l'attrattiva dei contenuti di massa diffusi attraverso il digitale terrestre o l'IPTV, anche attraverso offerte congiunte, la "Dynamic-TV" promuove contenuti di nicchia di alta qualità, disponibili a basso costo.

Altri servizi innovativi sostenibili in fase di sperimentazione

Si riportano di seguito alcuni servizi in fase di sperimentazione che potranno avere ricadute positive in termini di Sostenibilità.

Bigliettazione ZigBee	Sistema di rilascio biglietti per automezzi pubblici tramite cellulare (<i>mobile ticketing</i>).
Accesso veicolare ad aree regolamentate	Piattaforma per la gestione dinamica dell'accesso a zone regolamentate, fruibile attraverso sistemi indossabili dal conducente o annessi al veicolo.
Post Accident Remote Diagnosis	Servizio "eCall enabled" per la diagnosi remota dei pazienti eseguita presso il luogo dell'incidente (es. trasferimento al centro di emergenza di parametri biometrici).
Vigili del Fuoco	Soluzione di monitoraggio in tempo reale da remoto degli interventi dei Vigili del Fuoco tramite una rete di sensori (<i>Body Area Network</i>) ZigBee integrati nell'abbigliamento.
Piattaforma di net computing	Fornisce al lavoratore a casa e in modalità <i>on demand</i> applicazioni, <i>storage</i> e processori basati su risorse virtuali condivise.
Servizi per la gestione della casa	Soluzioni per la gestione ottimale dei consumi (acqua ed energia elettrica), sistemi anti-intrusione e per la gestione e il controllo da remoto di elettrodomestici.

► **Certificazioni**

Nel corso del 2006 gli ambiti di certificazione di Qualità dei sistemi sono stati i seguenti:

	Certificazione	Funzioni/Società
Telecom Italia S.p.A. Operations	ISO 9001	Funzioni: Sales & Customer Services, Marketing, Technology (*) Società: TI Sparkle, Elettra, Pathnet, Loquendo
	ISO 14001	Funzioni: Technology Società: TI Sparkle, Elettra
	AUDIWEB	Società: Matrix
	ISO 27001	Funzioni: ICT Operations di Technology
Olivetti S.p.A.	ISO 9001	Funzioni: Business & Market Development, Product & Technology Development, Industrial Operations, Market Communication
	ISO 14001	Stabilimento Olivetti di Arnad (AO)

(*) Nella funzione Technology sono confluite le seguenti Funzioni/Società: Wireline Rete, TIM Rete, TILab e IT Telecom.

► **Protezione dei minori**

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

Per ciascuna piattaforma (fisso, mobile, TV) è stato costituito un gruppo di lavoro, coordinato a livello centrale e con il contributo delle funzioni preposte all'offerta dei servizi, con l'obiettivo di:

- assicurare l'ottemperanza alla normativa interna vigente e alle direttive europee;
- venire incontro alle esigenze delle Associazioni e dei movimenti a difesa dei consumatori e dei minori;
- promuovere comportamenti corretti e socialmente responsabili.

Di seguito sono elencate le principali attività svolte nel corso del 2006:

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

Nel 2006 sono inoltre proseguite le attività di presidio per impedire la diffusione di pornografia minorile. Le aziende del Gruppo hanno costituito *team* di gestione degli abusi, chiamati "Abuse Desk", che sono il punto di contatto tra gli utenti dei servizi e l'azienda per quanto riguarda la segnalazione di abusi o l'uso improprio dei servizi. Per i servizi Internet sono stati istituiti "Abuse Desk" differenziati per tipologia di servizio (mobile, residenziale, *business*) che oltre a gestire le segnalazioni effettuate dagli utenti su problematiche legate ai servizi offerti dal Gruppo, comunicano alle Autorità competenti eventi rilevanti, come la presenza di materiale pedo-pornografico sulle reti del Gruppo. Per i servizi interattivi, come *Chat*, *Forum* e *Blog*, offerti dai fornitori di servizi del Gruppo, è stato predisposto un sistema di prevenzione basato sulla presenza di "moderatori", con il compito di individuare e segnalare la presenza di materiale illecito e di bloccarne la diffusione.

► Ricerca e innovazione nella e-security

Le attività prevalenti di ricerca e sviluppo sul tema si concentrano su:

- protezione e rilevamento precoce degli attacchi alle nuove infrastrutture di rete e servizio;
- sviluppo di strumenti innovativi per l'analisi predittiva del livello di esposizione al rischio (es. mediante l'utilizzo avanzato delle tecniche di modellizzazione e simulazione);
- metodi che consentono di gestire le risorse di sicurezza presenti in rete, ad esempio i sistemi di filtraggio e monitoraggio, in modo da modificarne automaticamente le configurazioni e le regole di intervento al variare degli scenari di rischio, per rispettare gli obiettivi di sicurezza prestabiliti;
- sviluppo di servizi di sicurezza innovativi, ad esempio basati su SIM e su terminali mobili di nuova generazione.

L'attività di ricerca è accompagnata dallo sviluppo di brevetti, a tutela dell'innovazione prodotta, e dalla divulgazione scientifica. Nell'ultimo anno sono state elaborate oltre dieci domande di brevetto.

► Rapporti con le Associazioni dei consumatori

L'attività di collaborazione con le Associazioni dei consumatori è stata avviata dall'azienda, allora "SIP", nel 1983. Nel corso degli anni sono stati stipulati vari accordi e, nel corso del 2006, il Gruppo Telecom Italia ha collaborato attivamente con 17 tra le principali Associazioni. Tale collaborazione prevede incontri finalizzati a garantire la tutela dei diritti dei clienti relativamente ai prodotti e servizi forniti dal Gruppo e la presentazione, da parte di alcuni Responsabili del Gruppo, dei principali progetti di sviluppo organizzativo che potranno avere impatto sulla clientela, come per esempio la riorganizzazione di alcuni processi di *Customer Care* (Progetto "Evolution").

La collaborazione con le Associazioni si sostanzia anche in incontri informativi sul lancio di nuovi servizi e sulle condizioni contrattuali che ne derivano. Frutto della collaborazione con le Associazioni sono anche le Procedure di Conciliazione di tipo "paritario" di seguito descritte che, a partire dal 1991, hanno consentito la soluzione di circa 40.000 controversie con i clienti.

Il Gruppo partecipa, in qualità di socio fondatore, al *Consumers' Forum*, che raggruppa Associazioni dei consumatori, imprese e Istituti di ricerca e si occupa di temi legati al consumerismo. Nell'ambito del *Forum*, con il sostegno propositivo e organizzativo di Telecom Italia, vengono curate le iniziative di formazione congiunta con le Associazioni relative alla Conciliazione. Sono stati lanciati, inoltre, progetti e iniziative allo scopo di promuovere lo sviluppo di un consumerismo collaborativo e di fornire *feedback* strategici alle funzioni del Gruppo competenti in materia.

L'impegno del Gruppo sul fronte dei diritti dei consumatori si è concretizzato inoltre in attività di supporto alle richieste di accesso ai servizi da parte delle categorie di clienti disabili.

In conclusione, il Gruppo Telecom Italia intende porre la massima attenzione alla tutela degli interessi dei consumatori, in un contesto di leale collaborazione e trasparente informazione reciproca. La recente decisione di soprassedere al previsto aumento dell'abbonamento telefonico residenziale per il 2007 è una conferma dell'impegno assunto dal Gruppo a tutela degli interessi generali dei consumatori.

Conciliazione

La procedura di conciliazione fra Telecom Italia e le Associazioni dei consumatori adotta il modello "paritetico" che prevede una diretta responsabilità delle due controparti: il cliente, che affida al rappresentante dell'Associazione da lui scelto un pieno mandato a trattare la sua controversia, e l'azienda che interviene attraverso un suo rappresentante, anch'esso con pari mandato. La discussione della domanda di conciliazione avviene presso le segreterie di conciliazione, ospitate nelle sedi Telecom dislocate sul territorio nazionale.

La procedura è completamente gratuita per il cliente. A partire dalla presentazione della domanda e per i successivi 45 giorni, Telecom si astiene da qualunque attività nei confronti del cliente e si impegna a produrre entro tale termine una proposta di risoluzione della controversia, che si conclude con la redazione di un verbale di conciliazione che il cliente può scegliere di sottoscrivere. In caso di sottoscrizione di entrambe le parti, il verbale acquista titolo immediatamente esecutivo. Il cliente che non sottoscrive il verbale è libero di adire a quel punto le ordinarie vie legali, qualora lo ritenga opportuno. La procedura di conciliazione è accessibile per i clienti Telecom solo dopo aver concluso in maniera insoddisfacente la normale procedura di reclamo.

Fornitori



Si riporta di seguito il contributo del Gruppo allo stakeholder Fornitori.

GRUPPO TELECOM ITALIA		
(milioni di euro)	Esercizio 2006	Esercizio 2005
Consumi di materie prime e servizi esterni (al netto del canone o contributo)	13.956	12.756
– di cui parti correlate	263	414 (*)
Investimenti industriali	5.114	5.173
– di cui parti correlate e capitalizzazioni interne	1.039	1.006
Totale apporto	19.070	17.929
– di cui parti correlate e capitalizzazioni interne	(1.302)	(1.420)
Totale apporto netto	17.768	16.509

(*) Include euro 5 milioni verso "Attività cessate/destinate ad essere cedute".

► Strategia

Nel Gruppo Telecom Italia i processi d'acquisto sono finalizzati all'approvvigionamento di prodotti/servizi alle migliori condizioni di mercato, assicurando al contempo i requisiti di qualità, sicurezza e rispetto ambientale. I processi di acquisto prevedono confronti competitivi di offerte tecnico/economiche di fornitori selezionati in base a procedure aziendali, valide a livello di Gruppo e improntate all'eticità negoziale.

► Generalità

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

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

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

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

► Controlli

Di seguito si sintetizzano i principali controlli effettuati sui fornitori nel corso del 2006.

- Qualificazione Fornitori: 448 controlli (relativi a 755 categorie merceologiche), di cui il 15% con esito negativo e il 20% con riserva a tempo determinato.
- Qualificazione subappaltatori: 173 controlli (relativi a 262 categorie merceologiche), di cui il 13% con esito negativo e il 27% con riserva a tempo determinato.
- Monitoraggi di *vendor rating*: 82 *report* emessi, relativi a circa 500 fornitori e 58 categorie d'acquisto.
- Audit tecnico-organizzativi presso le sedi dei fornitori per controlli di Qualità Entrante relativi a prodotti e servizi: oltre 250, per un totale di circa 350 lotti di prodotti controllati, di cui circa 70 accettati in deroga per non conformità secondarie e 21 respinti e rilavorati per non conformità gravi.
- Audit tecnico-organizzativi presso le sedi dei fornitori per iter di qualificazione: 120 relativi a 190 categorie merceologiche, di cui circa il 7% con esito negativo e circa il 6% qualificati con riserva a tempo determinato per carenze tecniche da sottoporre a riesame.
- Audit tecnico-organizzativi presso le sedi dei subappaltatori a maggior rischio (attività impiantistiche-operative), per iter di qualificazione e autorizzazione all'utilizzo da parte delle imprese fornitrici: 151 relativi a 196 categorie merceologiche, di cui circa 9% con esito negativo e circa il 17% con riserva a tempo determinato per carenze tecniche da sottoporre a riesame.

Inoltre, sono stati effettuati oltre 6.000 controlli sull'esecuzione di lavori tecnici, che hanno riguardato principalmente le fasi di installazione di nuovi impianti e la fase di erogazione di prestazioni e lavori.

► Principali iniziative di Sostenibilità

Nel corso del 2006 sono state attuate le seguenti iniziative:

- In accordo con i principi del Codice Etico e di Condotta del Gruppo e con le regole stabilite nella Procedura di Gruppo per gli “Acquisti di Prodotti e Servizi”, è stata definita una “*Policy* per i rapporti con i fornitori” che illustra come vengano promossi e perseguiti nel processo d'acquisto i principi di Sostenibilità ed eticità negoziale, assicurando relazioni con i fornitori basate su valori di legalità, trasparenza e correttezza. Tale *Policy* è stata pubblicata nella sezione Acquisti del Portale Fornitori (<http://suppliers.telecomitalia.it/>) e garantisce ai fornitori anche la possibilità di segnalare in modo riservato eventuali comportamenti scorretti da parte del personale del Gruppo, posti in essere nell'ambito delle relazioni commerciali.
- Sono state definite le linee-guida di Gruppo per la valutazione dei prodotti e dei fornitori con riferimento a requisiti di compatibilità ambientale; sulla base di questo documento, la valutazione di eco-compatibilità è stata sperimentata nel secondo semestre 2006 su alcuni fornitori di livello internazionale, confermando una sostanziale validità del modello adottato.
- È stata definita una *check list* per valutare, durante i controlli di qualità delle forniture effettuati presso sedi e stabilimenti dei fornitori, le iniziative dei fornitori stessi in tema di etica e Sostenibilità, con particolare riferimento alla salvaguardia dell'ambiente, alla salute e sicurezza e ai diritti dei lavoratori. Le valutazioni, condotte sperimentalmente su 43 aziende, hanno avuto anche l'obiettivo di promuovere presso tali società l'impegno concreto a perseguire, con il coinvolgimento dei propri fornitori (subfornitori del Gruppo), i citati valori di Sostenibilità nell'ambito dell'intera filiera di fornitura.
Circa il 40% dei fornitori, che al momento della verifica avevano carenze di varia natura in relazione alle aspettative del Gruppo, hanno preso impegni per attuare una prima serie di iniziative migliorative già nel corso del 2007.
- Sono proseguite le attività di verifica sui fornitori delle società controllate estere. In particolare, per tutti i nuovi fornitori di Telecom Italia S.A. in Francia, prima del loro inserimento nell'Anagrafica, è stata attuata la nuova logica di autocertificazione in linea con il D. Lgs. n. 231/2001 che prevede l'adesione ai principi del Codice Etico e di Condotta del Gruppo Telecom Italia e la dichiarazione di assenza di procedure concorsuali in corso, protesti e gravi sanzioni amministrative.

- il Gruppo Telecom Italia ha partecipato ai lavori di un gruppo di studio e di indirizzo strategico per la Sostenibilità e Integrità nei Rapporti con i Fornitori (SIRF) che coinvolge alcune tra le più importanti aziende italiane operanti nei comparti servizi e manifatturiero. A seguito della formalizzazione delle regole di condotta e dei criteri di attuazione del processo di approvvigionamento, attraverso specifiche linee-guida che si ispirano agli *standard* internazionali in materia di Responsabilità d'Impresa, è stato effettuato un *assessment* a cui si è sottoposto anche il Gruppo Telecom Italia. Il *rating* di conformità del Gruppo allo *standard* SIRF, espresso da una società indipendente mediante una metrica pentenaria (insufficiente, scarso, sufficiente, buono, ottimo), è risultato ottimo.

► Impegni per il 2007

- Estensione dei controlli (richiesta di adesione ai principi del Codice Etico del Gruppo e autocertificazione sull'assenza di condizioni pregiudizievoli, qualificazione fornitori, *vendor rating*) a fornitori delle società estere controllate (in particolare di TIM Participações, Telecom Italia S.A. e Hansenet).
- Avvio della Certificazione ISO 9001 della Direzione Acquisti del Gruppo Telecom Italia.
- Pubblicazione della versione in lingua inglese del Portale Fornitori e dei documenti ivi contenuti.
- Estensione dell'applicazione delle linee-guida per la valutazione di eco-compatibilità dei prodotti e dei fornitori.
- Estensione a un maggior numero di fornitori dei controlli (effettuati sperimentalmente nel 2006 su 43 fornitori) sulle iniziative adottate in tema di etica e Sostenibilità, contestualmente al monitoraggio degli impegni presi dai fornitori nel primo ciclo di verifiche effettuate.

Concorrenti



► Strategia

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

► Attività associativa

Attività di collaborazione con i concorrenti a livello nazionale

Per il 2006 Telecom Italia ha la presidenza del DGTVi, l'Associazione per lo sviluppo del digitale terrestre in Italia a cui partecipano Rai, Mediaset, la Fondazione Ugo Bordoni (FUB), la Federazione Radio Televisioni, Aeranti-Corallo e D-free. A dicembre la FUB ha formalizzato la propria volontà di lasciare l'Associazione a partire da febbraio 2007.

La partecipazione a DGTVi consente alle emittenti del Gruppo TI Media di avere un confronto con i *player* del mercato radiotelevisivo e di partecipare attivamente al processo di evoluzione verso il digitale terrestre.

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

- l'organizzazione della seconda conferenza nazionale sul digitale terrestre, che si è tenuta il 14 e 15 luglio a Napoli. In tale occasione è stata annunciata la costituzione di un Comitato ministeriale quale "cabina di regia" del processo di digitalizzazione del Paese;
- la realizzazione di due ricerche di mercato volte a verificare lo stato di diffusione dei decoder, a livello nazionale e nelle cosiddette aree *all digital*, commissionate a due società diverse.

Inoltre DGTVi sta partecipando attivamente al Comitato Nazionale Italia Digitale: tale Comitato, nato a valle del convegno di Napoli, è costituito dagli attori primari del processo di digitalizzazione (Istituzioni, emittenti televisive, operatori via cavo e satellitari, editori, consumatori), e svolge la propria attività di indirizzo e analisi attraverso un Comitato tecnico organizzato in nove sottogruppi tematici.

A settembre 2006 i decoder venduti hanno superato la soglia dei 4.300.000 pezzi.

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

D'intesa con le funzioni operative interessate, continua la partecipazione al tavolo di Ambiente Digitale, l'Associazione fondata su iniziativa della FUB che raccoglie tutti i *player* ICT nel settore del digitale terrestre, con l'obiettivo di individuare le soluzioni più adeguate per armonizzare lo sviluppo dell'interattività della TV Digitale in termini di servizi e applicazioni per gli utenti. Nella seconda parte dell'anno, l'attività dell'Associazione è stata pressoché nulla anche a causa degli interventi legislativi di settore che hanno modificato il quadro di riferimento.

È in corso di formalizzazione l'adesione al *Forum* sull'alta definizione ("HD Forum") da parte di Telecom Italia in qualità di socio fondatore. Promosso dalla FUB e costituito il 19 settembre 2006, il *Forum* ha lo scopo principale di promuovere e diffondere l'alta definizione in Italia. I soci fondatori sono Eutelsat, Fastweb, FUB, IDS Multimedia, Sony Italia, STMicroelectronics, Telsey e Mediaset.

L'adesione al *Forum*, promossa d'intesa con le strutture operative interessate (Television e Rosso Alice), determina per il Gruppo i seguenti vantaggi:

- l'aggiornamento costante sulle attività dei *competitor* relative all'alta definizione (in particolare Sky, Mediaset e Fastweb);
- promuovere, con maggior peso, iniziative di indirizzo normativo e di standardizzazione.

Dal 2002 Telecom Italia Media è socio di Auditel con una quota del 3,33% e ha un rappresentante nel Consiglio di Amministrazione e uno nel Comitato tecnico.

Auditel rappresenta l'unico soggetto riconosciuto in Italia in materia di rilevazioni degli ascolti anche dagli operatori pubblicitari, i quali – proprio sulla base dei "dati" Auditel – valorizzano le inserzioni pubblicitarie sui singoli canali televisivi.

Telecom Italia è impegnata nell'attività di gestione dei rapporti associativi e nel coordinamento delle attività di rappresentanza e di *lobbying* nei confronti di Confindustria e delle Associazioni ad essa aderenti.

Le iniziative, a livello nazionale e locale, che in alcuni casi sono oggetto di concertazione con i concorrenti, consistono nello svolgimento di azioni e incontri relativi allo sviluppo del *business* e alla tutela degli interessi aziendali sui temi economici, normativi, sindacali e del lavoro.

Il Gruppo aderisce a 99 Associazioni territoriali e alle seguenti Federazioni/Associazioni di categoria: Confindustria Servizi Innovativi, Asstel, Assoelettrica e Assografici.

Attività di collaborazione con i concorrenti a livello internazionale

- Il BRT (Brussels Round Table) riunisce diverse società europee di TLC e manifatturiere, si propone di mantenere un dialogo costante con le Istituzioni europee su tematiche di rilievo che interessano le prospettive di sviluppo del settore ICT a livello comunitario, in particolare sotto il profilo regolatorio.
- 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 membri e il dialogo con le Istituzioni comunitarie. Telecom Italia è presente nell'*Executive Board* e ha la presidenza dei gruppi di lavoro "Sustainability" e "Frequency management".
- Il GSME (GSM Europe) è un'Associazione che riunisce gli operatori mobili europei e ha tra i suoi obiettivi lo sviluppo del mercato europeo della telefonia e dei servizi mobili, con una particolare attenzione agli aspetti regolatori del mercato. Telecom Italia fa parte dello *Strategy Forum* e dei gruppi di lavoro "Regulatory", "Mobile content", "Frequency" e "Health and Environment".
- L'EIF (European Internet Foundation) riunisce parlamentari europei, operatori di TLC e manifatturieri, *software provider*, ISP e *content provider*. L'Associazione è finalizzata a sostenere, nell'ambito del Parlamento europeo e nei confronti dei diversi operatori di comunicazioni presenti a Bruxelles, politiche pubbliche volte al rapido sviluppo di Internet, della banda larga, delle tecnologie e dei 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 Services Forum) comprende 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'EABC (European American Business Council) è un'Associazione con sede a Washington e a Bruxelles che ha come finalità quella di sostenere e facilitare il dialogo transatlantico sugli aspetti più rilevanti dello sviluppo di settori industriali strategici per l'UE e per gli USA.

- Il BRUEGEL (Brussels European and Global Economic Laboratory) è un Centro Studi europeo costituito il 18 gennaio 2005 sulla base di una collaborazione paritetica fra i Governi degli Stati membri e le principali aziende del continente, dedicato all'analisi critica dell'economia internazionale, dello sviluppo dei principali settori industriali e del ruolo dell'Unione Europea nel contesto economico globale.
- L'ETP (European Telecommunications Platform) riunisce operatori di TLC e manifatturieri e ha come fine la promozione e la discussione su tematiche comuni inerenti le TLC.
- L'ITU (International Telecommunications Union) è un'Agenzia delle Nazioni Unite che ha l'obiettivo di favorire l'elaborazione condivisa tra Governi e settore privato di *standard* tecnici internazionali, di procedure operative per servizi *wireless* e di programmi per il miglioramento delle infrastrutture di TLC nei Paesi in via di sviluppo. L'adesione all'ITU come rappresentante del settore privato consente al Gruppo di partecipare agli *Study Group* tematici e nei *Project Group* nei settori ITU-Telecommunication Standardization (ITU-T) e ITU-Radiocommunications (ITU-R). Nell'ambito del settore ITU-Development (ITU-D), Telecom Italia presiede il *Project Group* "Question 10-2/1: Regulation for licensing and authorization of converging services".
- Il BIAC (Business and Industry Advisory Committee) rappresenta le Associazioni industriali dei Paesi OCSE e costituisce pertanto un canale privilegiato di dialogo con OCSE (che ha contatti solo con i Governi).

► Attività in materia di concorrenza

Nei primi mesi del 2006 sono state definite le linee-guida di un "Antitrust Compliance Programme". Il programma si sostanzia in una serie di iniziative mirate di informazione e formazione a vari livelli ed è volto a diffondere all'interno del Gruppo un corretto approccio culturale alla normativa *antitrust*, nella consapevolezza che la concorrenza non rappresenta una minaccia ma è un *asset* fondamentale per lo svolgimento dell'attività d'impresa. A valle delle profonde e sostanziali modifiche dell'organigramma di Telecom Italia che si sono susseguite nel secondo semestre del 2006 e nel mese di gennaio del 2007, si sta ora rivedendo e completando la fase di analisi di tutti i processi e delle attività del Gruppo aventi un possibile impatto *antitrust*.

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

Istituzioni



Si riporta di seguito il contributo del Gruppo allo stakeholder Istituzioni.

GRUPPO TELECOM ITALIA						
(milioni di euro)	Esercizio 2006			Esercizio 2005		
	Totale	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero
Oneri sociali e previdenziali	796	720	76	807	750	57
Imposte dirette	2.519	2.519	0	2.395	2.395	0
Imposte indirette e tasse	141	95	46	141	93	48
Contributi per l'esercizio di attività di TLC	235	53	182	181	39	142
Totale	3.691	3.387	304	3.524	3.277	247

► Strategia

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

► Rapporti

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

In tale ottica viene monitorato l'iter di approvazione dei principali atti normativi aventi per oggetto le materie del settore di interesse. Il Gruppo fornisce inoltre costante supporto alle Istituzioni competenti (Commissioni parlamentari, Ministero delle Comunicazioni e altri Dicasteri, Autorità locali) nello studio e nella predisposizione della normativa di interesse.

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

Al fine di monitorare le attività con impatto significativo sul Gruppo, Telecom Italia interagisce con la Commissione Europea e i Comitati di regolamentazione da questa presidiati, come il "Communication Committee" e il "Radio Spectrum Policy Group" in materia di gestione dello spettro, il Consiglio, il Parlamento europeo e l'ERG (European Regulators Group).

► Attività normativa nazionale

Si riportano di seguito i provvedimenti legislativi di interesse per il Gruppo, approvati o in corso di esame nel 2006.

Provvedimenti legislativi approvati

- Il 25 giugno 2006 la legge costituzionale di modifica della seconda parte della Costituzione, varata dal Governo Berlusconi, è stata sottoposta ad un referendum confermativo che ha dato esito negativo, azzerando la legge costituzionale e ripristinando così la validità di quanto stabilito dalla precedente riforma costituzionale del 2001. Ad oggi, pertanto, “l’ordinamento della comunicazione” rientra tra le materie di legislazione concorrente, per le quali la potestà legislativa spetta alle Regioni, salvo che per la determinazione dei principi fondamentali che è riservata allo Stato. Telecom Italia aveva sostenuto, nel corso dell’iter della legge di modifica costituzionale del precedente Governo Berlusconi, una proposta di modifica, poi recepita nel testo definitivo della legge sottoposta a referendum, finalizzata a riportare “l’ordinamento della comunicazione” tra le materie assoggettate alla potestà legislativa esclusiva dello Stato; ciò risolveva in grossa parte le criticità della precedente riforma del 2001. A seguito del risultato del referendum permangono, quindi, per il Gruppo, le criticità presenti nella precedente riforma derivanti dall’attribuzione dell’“ordinamento della comunicazione” alla competenza legislativa concorrente.
- Legge 38/2006 in materia di lotta alla pedofilia che impone ai fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche l’obbligo di comunicare a un Centro istituito per il contrasto a tale fenomeno presso il Ministero dell’Interno, ogni informazione relativa a imprese o soggetti che diffondono materiale pedo-pornografico.
- Decreto legislativo n. 140/2006 di recepimento della Direttiva 48/2004 in materia di tutela dei diritti di proprietà intellettuale, di contrasto ai fenomeni di contraffazione e pirateria. Il Decreto contiene una serie di misure per contrastare le violazioni del diritto di proprietà intellettuale. Il provvedimento nella sua stesura iniziale equiparava, ai fini dell’attribuzione delle responsabilità e delle conseguenti misure sanzionatorie, l’autore della violazione all’intermediario i cui servizi sono utilizzati da terzi per violare un diritto di proprietà intellettuale; tale criticità è stata attenuata, nel corso dell’iter, inserendo il richiamo alle disposizioni del Decreto legislativo 70/2003 sull’e-commerce che fa salva la responsabilità del *Service Provider*.
- Legge 51/2006 di conversione del D. L. 273/2005 recante la definizione e la proroga dei termini di precedenti disposizioni legislative che contiene, tra l’altro, la proroga dal 2006 al 2008 del termine di scadenza per la completa conversione del sistema televisivo su frequenze terrestri dalla tecnica analogica alla tecnica digitale.
- Legge 296/2006 (finanziaria 2007) che prevede, tra le tante disposizioni, la riduzione, per le imprese, del cuneo fiscale, realizzata incidendo sul costo del lavoro ai fini IRAP; dal meccanismo sono esclusi una serie di soggetti tra cui le imprese operanti in concessione e a tariffa in una serie di settori come quello delle TLC. Un’ulteriore disposizione, che impatta sulle imprese di settore, dispone il livellamento della deducibilità fiscale su un’unica aliquota, pari all’80% delle spese sostenute dalle imprese per servizi di comunicazione elettronica. È stato inoltre istituito, presso il Ministero delle Comunicazioni, un Fondo per il passaggio al digitale, finalizzato alla diffusione della tecnologia della TV Digitale su tutto il territorio nazionale; è stata prevista una detrazione ai fini dell’imposta sul reddito delle persone fisiche, per il rinnovo degli apparecchi televisivi in vista del passaggio dalla televisione analogica a quella digitale; sono stati disposti stanziamenti, per interventi attuativi da parte del Ministero delle Comunicazioni, da realizzare attraverso la società Infratel, a favore dei nuovi processi di realizzazione delle infrastrutture per la banda larga nel Mezzogiorno.

Provvedimenti legislativi in corso d’esame

- Disegno di legge recante disposizioni per la disciplina del settore televisivo nella fase di transizione alla tecnologia digitale. Nel mese di ottobre il Consiglio dei Ministri ha varato e trasmesso alla Camera dei Deputati, per l’esame, il cosiddetto “Disegno di legge Gentiloni” sulla riforma del settore televisivo. Il Disegno di legge rappresenta l’iniziativa legislativa del Governo volta ad accogliere i rilievi indicati dalla Commissione Europea, nell’ambito della procedura di infrazione nei confronti dell’Italia avviata nello scorso luglio, in cui è stato contestato il

contrasto di alcuni aspetti della “legge Gasparri” e del Testo Unico della radiotelevisione con il quadro delle regole comunitarie in materia. Le principali misure previste dal Disegno di legge riguardano: l’anticipo del trasferimento sul sistema digitale di una rete per gli operatori che ne posseggono 3 (entro 15 mesi dall’approvazione della legge) e il tetto del 20% per la capacità di trasmissione per ogni fornitore di contenuti nel sistema televisivo digitale. È stato inoltre superato il limite (previsto dal Testo Unico della radiotelevisione) più restrittivo alla raccolta delle risorse economiche, posto in capo alle imprese che superano il 40% dei ricavi del settore delle comunicazioni elettroniche, sostituendolo con il divieto per le stesse imprese di fondersi con imprese in posizione dominante nel sistema televisivo.

- Disegno di legge recante delega al Governo per la revisione della disciplina relativa alla titolarità e commercializzazione dei diritti di trasmissione, televisiva e su altre reti di comunicazione elettronica, degli eventi del calcio.
Il Disegno di legge, varato dal Consiglio dei Ministri nel mese di luglio e all’esame della Camera dei Deputati, introduce un nuovo sistema imperniato sulla vendita centralizzata dei diritti televisivi da parte del soggetto preposto all’organizzazione delle competizioni sportive. Sono comprese nella normativa tutte le piattaforme distributive esistenti: digitale satellitare, digitale terrestre, via cavo, UMTS, banda larga, analogico terrestre in chiaro.
- Disegno di legge recante disposizioni in materia di intercettazioni telefoniche. Il Disegno di legge governativo, varato dal Consiglio dei Ministri nel mese di agosto e attualmente all’esame della Camera dei Deputati, riforma la materia delle intercettazioni telefoniche principalmente sul fronte della durata delle intercettazioni, sulla pubblicità degli atti d’indagine e sulla relativa disciplina sanzionatoria.
- Disegno di legge recante l’introduzione dell’azione collettiva risarcitoria a tutela dei consumatori. Il Disegno di legge governativo, varato nel mese di luglio dal Consiglio dei Ministri e all’esame della Camera dei Deputati, disciplina il meccanismo della “*class action*”.
- Schema di Delibera contenente la nuova disciplina per la cessione del 40% di capacità trasmissiva. Si tratta di uno schema approvato dall’AGCOM il 23 novembre, che l’Autorità intende sottoporre a consultazione pubblica ma di cui ancora non sono stati definiti i termini. L’obbligo di cessione del 40% e la relativa disciplina si applicano a Rai, Mediaset e TI Media. A differenza dei primi due, TI Media figura anche tra i soggetti che hanno i requisiti per accedere alla riserva del 40% (mancato raggiungimento della copertura minima, di cui alla Legge 249/97, pari all’80% del territorio compresi tutti i capoluoghi di provincia). Tale diritto resta però limitato alle zone non servite da impianti operanti in tecnica digitale. Le novità principali sono:
 - tutti gli operatori che hanno più di una concessione analogica hanno l’obbligo di cessione di capacità, senza eccezione alcuna;
 - accedono alla riserva i fornitori di contenuti che non hanno alcun rapporto di controllo e collegamento con l’operatore tenuto alla riserva; gli operatori via satellite e via cavo e le emittenti televisive locali e nazionali che non hanno raggiunto la copertura minima del territorio.
 Il disciplinare stabilisce inoltre la numerazione da applicare all’ordinamento automatico dei canali LCN (Logical Channel Numbering), offerti su piattaforma digitale terrestre.

► Attività normativa europea

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

- analisi delle Comunicazioni presentate dalla Commissione Europea relative alla revisione del quadro comunitario sulle Comunicazioni elettroniche e partecipazione alla consultazione stessa, basata su una Comunicazione, un documento di lavoro dei servizi della Commissione e una valutazione d’impatto che illustra le principali alternative strategiche prese in considerazione;
- analisi della proposta di revisione della Raccomandazione sui mercati rilevanti suscettibili di imposizione di obblighi regolamentari ex ante e partecipazione alla relativa consultazione della Commissione Europea. La proposta di revisione della Commissione, pubblicata in concomitanza con i documenti di revisione del quadro, prevede una riduzione da 18 a 12 dei mercati previsti nella lista. In particolare, la nuova Raccomandazione elimina i mercati al dettaglio della voce e il mercato al dettaglio delle linee affittate. Il contributo di Gruppo ha evidenziato il sostegno alla proposta di riduzione del numero dei mercati oggetto di regolamentazione ex ante;

- revisione della Direttiva TV Senza Frontiere attraverso una proposta di Direttiva elaborata dalla Commissione Europea, attualmente in discussione al Parlamento europeo e al Consiglio dell'UE, che distingue tra i servizi lineari (TV tradizionale) e quelli non lineari (contenuti audiovisivi *on demand*), estendendo alcune discipline della TV tradizionale ai servizi *on demand*;
- processo di adozione della Raccomandazione UE sulle *collecting societies*;
- processo di adozione da parte della Commissione Europea della proposta di Direttiva comunitaria sulla *retention* dei dati processati tramite servizi di comunicazione elettronica;
- processo di adozione della Direttiva UE sui servizi nel mercato interno (Direttiva Servizi);
- processo di adozione e iter di approvazione della Direttiva UE sulle misure penali per la violazione dei diritti di proprietà intellettuale;
- proposta di regolamento sul *roaming* internazionale e processo di adozione del regolamento stesso da parte del Parlamento europeo e del Consiglio dell'UE;
- analisi dell'attività degli organi europei deputati all'implementazione del quadro normativo (Comitato di settore - Cocom e Gruppo dei Regolatori Europei - ERG).

► Attività normativa internazionale

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

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

Ambiente



► Strategia

Si basa sui seguenti principi:

- ottimizzare l'utilizzo delle fonti energetiche e delle risorse naturali;
- minimizzare gli impatti ambientali negativi e massimizzare quelli positivi;
- favorire la diffusione della cultura di un corretto approccio alle tematiche ambientali;
- garantire l'impegno verso un continuo miglioramento delle prestazioni ambientali;
- adottare politiche di acquisto sensibili alle tematiche ambientali.

► Indicatori di performance ambientale

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

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

Le informazioni sono state ricavate elaborando dati gestionali opportunamente riclassificati.

► Rifiuti

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

RIFIUTI CONFERITI

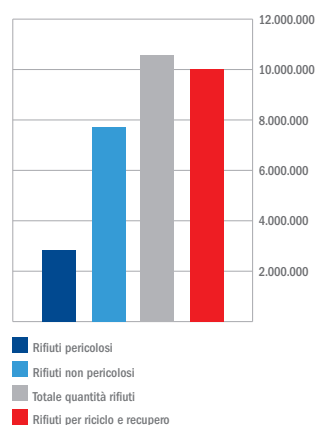
	Telecom Italia S.p.A. 2006 (*) (**)	Variazione %	
		2006 su 2005	2006 su 2004
Rifiuti pericolosi	kg 2.838.949	3,99%	-36,62%
Rifiuti non pericolosi	kg 7.715.179	-18,32%	-5,69%
Totale quantità rifiuti	kg 10.554.128	-13,32%	-16,64%
Rifiuti per riciclo e recupero	kg 10.029.708	-3,48%	0,08%
Rapporto tra quantità di rifiuti riciclati/recuperati e rifiuti totali	95,03%	9,68%	15,87%

(*) Nel perimetro di Telecom Italia S.p.A. è inclusa TIM Italia S.p.A. fusa per incorporazione con efficacia dal 1° marzo 2006. Per rendere omogeneo il confronto, in tutte le tabelle del capitolo Ambiente i dati degli anni precedenti sono stati ricalcolati.

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

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

Rifiuti conferiti (kg)



Si evidenzia una diminuzione di rifiuti non pericolosi rispetto al 2005 dovuta alla diminuzione delle componenti prevalenti di tali rifiuti (apparecchiature, imballaggi e metalli) dipendente da esigenze funzionali all'esercizio delle attività.

Nell'ultimo trimestre dell'anno si è registrato un aumento della quantità di rifiuti conferita alle imprese autorizzate al riciclo e smaltimento anche a seguito di un nuovo contratto di gestione dei rifiuti firmato a settembre 2006. Si prevede la prosecuzione di tale *trend* anche nel 2007. Per quanto riguarda i rifiuti pericolosi, si registra una sostanziale stabilità delle quantità consegnate alle imprese rispetto al 2005 e una sensibile diminuzione rispetto al 2004 dovuta essenzialmente alla minore quantità di batterie e rifiuti prodotti contenenti sostanze pericolose. Il rapporto fra le quantità di rifiuti conferiti per recupero/riciclo e le quantità di rifiuti complessivamente conferiti è influenzato dalla loro natura e dalla sempre maggiore interazione con le imprese coinvolte nel processo. Il mantenimento di livelli elevati di tale indicatore evidenzia un processo efficiente.

RIFIUTI CONFERITI

	Gruppo 2006	Ripartizione % nel Gruppo		
		Operations e altre attività (*)	Media	Olivetti
kg	14.706.881	88,52%	0,23%	11,24%

(*) Per le tabelle del capitolo Ambiente, nel perimetro di Operations e altre attività sono compresi Wireline, Mobile Domestico, Mobile Brasile, Funzioni Centrali e Gruppo Entel Bolivia.

► Gestione dei Rifiuti

La versione informatizzata del Registro di Carico e Scarico, che agevola la gestione dei rifiuti prodotti da Telecom Italia e ne consente il monitoraggio puntuale, è stata aggiornata nel corso dell'anno per recepire le modifiche introdotte dal recente D. Lgs. 152/06.

Sono state aggiornate le modalità operative riguardanti la gestione dei rifiuti di Telecom Italia e di Telecom Italia Sparkle per allinearle al mutato assetto organizzativo.

È stata potenziata l'attività di raccolta differenziata dei rifiuti da ufficio che ha coinvolto, nelle città di Roma e Milano, più di 30 sedi. Nel corso del 2007 tale progetto sarà esteso ad altre sedi nazionali. La carta, il vetro, la plastica, l'alluminio e il legno, raccolti in maniera separata, saranno inviati a consorzi specializzati per il riciclo/rigenerazione. Al fine di sensibilizzare e coinvolgere il personale aziendale è stata avviata una campagna informativa in materia.

In America Latina si segnala l'iniziativa di TIM Brasil che ha predisposto contenitori appositi per la raccolta di batterie usate all'interno dei propri negozi e uffici.

Sono stati svolti approfondimenti sugli impatti organizzativi, logistici ed economici che il D. Lgs. 151/05 sulla gestione dei rifiuti derivanti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ha per Telecom Italia in quanto distributore e, per alcuni casi, produttore di tali rifiuti.

In quest'ottica, e in considerazione della necessità di gestire i terminali mobili ritirati dai dipendenti in occasione del rinnovo periodico delle dotazioni di servizio, è stato avviato un progetto che prevede il ritiro delle apparecchiature tecnologicamente obsolete. I terminali mobili sono destinati al riutilizzo, attraverso la loro commercializzazione, e al recupero, soprattutto per quanto riguarda i materiali che presentano potenziali rischi ambientali e sociali (mercurio, piombo, cadmio, cromo, tantalio).

► Recupero pali telefonici

A seguito dell'Accordo di Programma sui pali telefonici, sottoscritto con il Ministero dell'Ambiente nel 2003, il Ministero delle Attività Produttive, la Conferenza Stato Regioni e l'Impresa di recupero, è proseguita nel 2006 l'attività di dismissione dei pali.

Nella tabella seguente sono riportati i dettagli.

PALI TELEFONICI DISINSTALLATI

	Telecom Italia S.p.A. 2006	Variazione %	
		2006 su 2005	2006 su 2004
n.	190.124	-7,49%	15,23%

La diminuzione del numero di pali disinstallati rispetto al 2005 riflette il mancato raggiungimento dell'obiettivo previsto dall'Accordo di Programma per il 2006, dovuto in gran parte alla minore disponibilità, rispetto a quanto pianificato, di tecnologie di connessione alternative rispetto ai pali telefonici. L'attività di dismissione proseguirà nel 2007 nel rispetto degli impegni assunti.

► **Carta**

Si riportano gli andamenti dei consumi di carta per Business Unit e le singole incidenze sul volume totale del Gruppo.

CARTA

		Gruppo 2006	Ripartizione % nel Gruppo		
			Operations e altre attività	Media	Olivetti
Carta non riciclata acquistata	kg	1.119.712	96,97%	1,74%	1,28%
Carta riciclata acquistata	kg	25.233	98,93%	1,07%	-
Totale carta acquistata	kg	1.144.945	97,01%	1,73%	1,26%

I consumi di carta sono in linea con quelli del 2005.

Per migliorare il trend è stata effettuata una campagna di sensibilizzazione rivolta a tutti i dipendenti delle sedi italiane, orientata a promuovere la riduzione dell'utilizzo della carta e a favorire l'uso della carta riciclata in sostituzione di quella in fibra vergine.

In TIM Brasil sono state introdotte apposite procedure per ridurre l'utilizzo di carta negli uffici (stampa fronte/retro, stampanti condivise).

► **Acqua**

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

CONSUMO DI ACQUA

	Telecom Italia S.p.A. 2006	Variazione %	
		2006 su 2005	2006 su 2004
m ³	4.220.492	-11,38%	-24,04%

CONSUMO DI ACQUA

	Gruppo 2006	Ripartizione % nel Gruppo		
		Operations e altre attività	Media	Olivetti
m ³	4.856.550	93,98%	0,42%	5,60%

I trend in diminuzione sono il risultato di un attento monitoraggio dei consumi idrici effettuato sulle utenze più significative di Telecom Italia S.p.A..

Il processo di razionalizzazione degli spazi dedicati a uso ufficio ha comportato la chiusura di oltre 400 immobili e ha contribuito ulteriormente alla diminuzione dei consumi idrici.

In Sud America, TIM Brasil ha promosso diverse attività di razionalizzazione dei consumi d'acqua, tra cui l'installazione di timer sui rubinetti degli uffici, il riutilizzo dell'acqua piovana, la raccolta e il riutilizzo delle acque di scolo.

► **Energia**

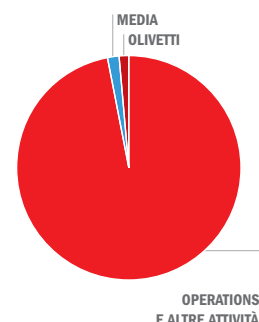
Di seguito si riportano i consumi di energia di Telecom Italia S.p.A. e del Gruppo.

► **Energia elettrica**

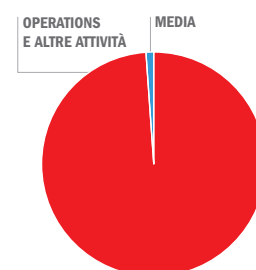
ENERGIA ACQUISTATA O PRODOTTA

	Telecom Italia S.p.A. 2006	Variazione %		
		2006 su 2005	2006 su 2004	
Energia elettrica da fonti energetiche non rinnovabili o miste	kWh	2.076.938.000	7,95%	12,08%
Energia elettrica da fonti energetiche rinnovabili	kWh	30.000.000	-63,55%	-78,96%
Totale energia acquistata o prodotta	kWh	2.106.938.000	5,02%	5,57%

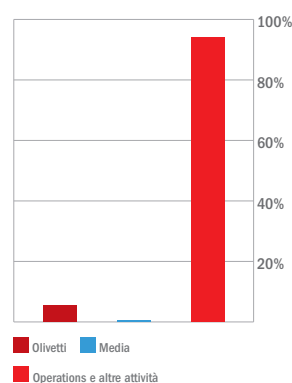
Carta non riciclata acquistata (%)



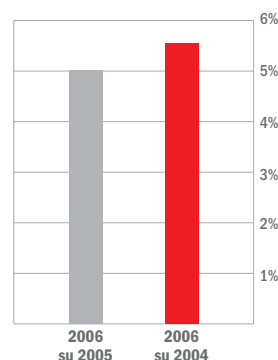
Carta riciclata acquistata (%)



Consumo di acqua



Energia acquistata o prodotta



ENERGIA ACQUISTATATA O PRODOTTA

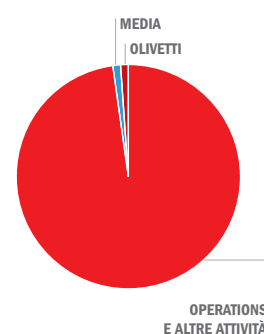
	Gruppo 2006	Ripartizione % nel Gruppo		
		Operations e altre attività	Media	Olivetti
kWh	2.571.429.921	97,87%	1,27%	0,86%

Il trend in aumento dei consumi di energia elettrica di Telecom Italia S.p.A. si colloca in un contesto di esigenze energetiche in crescita nel settore delle TLC, dovuto essenzialmente all'aumento del traffico dati e dei nuovi servizi offerti. In tale contesto Telecom Italia concentra la propria attenzione sull'efficienza energetica: come meglio descritto di seguito, l'indicatore di eco-efficienza è migliorato di circa il 60%.

Il decremento di energia acquistata certificata da fonti rinnovabili è legato alle minori bande di import dall'estero acquisite nel 2006, a causa dell'incremento in Italia dei clienti sul mercato libero. Si stima, comunque, che circa il 20% dell'energia elettrica consumata da Telecom Italia provenga da fonti rinnovabili idroelettriche, geotermiche, solari e da impianti eolici. L'interesse del Gruppo per le tecnologie più promettenti nel campo delle fonti energetiche alternative è riscontrabile anche dalle seguenti iniziative:

- installazione di celle a combustibile in cinque siti (in Trentino Alto Adige, Piemonte e Sicilia) che utilizzano, facendo ricorso a differenti tecnologie di stoccaggio, l'idrogeno come *back up* energetico per l'alimentazione degli impianti trasmissivi di telefonia mobile;
- realizzazione di quattro impianti fotovoltaici, della potenza di 30 kW ciascuno, presso altrettante centrali telefoniche;
- valutazione delle potenzialità di utilizzo in azienda del fotovoltaico innovativo, con soluzione a concentrazione autodirezionabile, che permette un incremento del rendimento elettrico fino al 35% e una riduzione dei costi di impianto e degli spazi occupati.

Totale energia elettrica (%)



Per i consumi industriali di Technology è stata migliorata l'efficienza energetica attraverso i seguenti interventi:

- la sostituzione di stazioni di energia a minor rendimento di conversione;
- l'installazione di nuovi impianti di *Free Cooling*;
- la sostituzione, razionalizzazione e ottimizzazione degli impianti di condizionamento;
- il compattamento dei moduli di commutazione;
- lo spegnimento di impianti e apparati obsoleti.

Anche TIM Brasil ha implementato diversi progetti per razionalizzare i consumi di energia elettrica:

- l'illuminazione e il condizionamento automatizzati;
- il sezionamento dei circuiti elettrici;
- l'installazione di sensori di presenza;
- la sostituzione di lampade a incandescenza con lampade a fluorescenza.

Indicatore di eco-efficienza

L'indicatore, elaborato con l'obiettivo di monitorare e migliorare l'efficienza energetica del Gruppo, raffronta il servizio offerto ai clienti, semplificato nella misura di *bit* trasmessi, con l'impatto ambientale prodotto, proporzionale ai consumi energetici. Sono presi in considerazione i valori di traffico dati e voce, da rete fissa e da rete mobile, e i consumi energetici industriali (condizionamento centrali, funzionamento reti) e civili (es. riscaldamento sedi, consumo autoveicoli, energia elettrica consumata negli uffici).

Il trend di miglioramento nell'eco-efficienza dei processi/servizi di TLC è evidenziato nella tabella successiva dall'indicatore che misura i *bit* trasmessi rispetto all'energia consumata. Il miglioramento nel 2006 rispetto al 2005 è dovuto all'incremento dei *bit* trasmessi, in conseguenza soprattutto dell'aumento delle linee *broadband* e del maggiore utilizzo di quelle esistenti.

L'impegno prosegue con la definizione di un obiettivo di ulteriore miglioramento per il 2007 per il quale si rimanda al sito www.telecomitalia.it nella Sezione di Sostenibilità.

anno	kBit/kWh	Bit/Joule
2003	492.082	137
2004	777.248	216
2005	1.311.676	364
2006	2.144.178	596 (*)

(*) Da gennaio a settembre 2006 il dato è il risultato di misure; da ottobre a dicembre 2006 il dato è il risultato di stime di traffico e consumi.

In tema di efficienza energetica, l'Unione Europea, attraverso il Joint Research Centre (JRC) e con il coinvolgimento dei maggiori *player* del settore, ha promosso un Codice di Condotta (CoC) finalizzato a minimizzare i consumi di energia nei servizi di connessione a banda larga (*broadband*). Il CoC, definito anche grazie al coordinamento di Telecom Italia ed entrato in vigore a gennaio 2007, delinea modalità di *power management* e soluzioni tecniche per il contenimento dei consumi energetici sia per i clienti sia per i gestori, senza compromettere lo sviluppo tecnologico e la qualità dei servizi.

L'adesione al CoC, su base volontaria, è promossa anche dall'ETNO in quanto il Codice di Condotta contiene impegni in linea con l'*ETNO Sustainability Charter* e con l'*ETNO Energy Policy*. Telecom Italia sta attualmente valutando le modalità di adesione al CoC.

► Combustibili per riscaldamento

ENERGIA PER RISCALDAMENTO

	Telecom Italia S.p.A. 2006	Variazione %		
		2006 su 2005	2006 su 2004	
Energia consumata per riscaldamento da gasolio	MJ	161.740.466	-2,81%	-8,06%
Energia consumata per riscaldamento da metano	MJ	726.164.586	-4,72%	-4,30%
Totale energia consumata per riscaldamento	MJ	887.905.052	-4,37%	-5,01%

I dati di consumo per riscaldamento evidenziano una riduzione significativa per effetto dell'ottimizzazione degli spazi adibiti a uso ufficio. Il mix tra i combustibili utilizzati riflette lo sforzo aziendale sul fronte del miglioramento e ammodernamento delle caldaie, con sostituzione dei vecchi impianti a gasolio con quelli a metano.

ENERGIA PER RISCALDAMENTO

	Gruppo 2006	Ripartizione % nel Gruppo			
		Operations e altre attività	Media	Olivetti	
	MJ	1.002.395.510	92,51%	0,43%	7,06%

► Combustibili per autotrazione

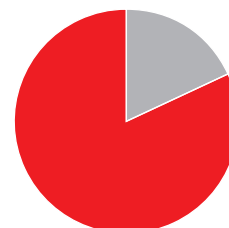
COMBUSTIBILI PER AUTOTRAZIONE

	Telecom Italia S.p.A. 2006	Variazione %		
		2006 su 2005	2006 su 2004	
Consumo di benzina verde per autotrazione	l	16.985.560	-10,28%	-13,27%
Consumo di gasolio per autotrazione	l	8.949.711	7,93%	-4,10%
Totale consumo per autotrazione (*)	MJ	865.767.950	-4,33%	-10,11%

(*) Rappresenta la conversione in MJ dei consumi di benzina verde e gasolio espressi in litri.

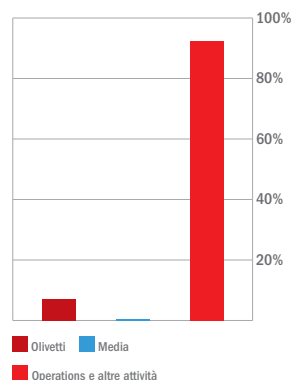
Come si evince dalla lettura del dato complessivo, espresso in megajoule, i consumi per autotrazione sono diminuiti coerentemente con la riduzione delle percorrenze chilometriche (si veda la tabella successiva), per effetto delle politiche aziendali di razionalizzazione d'uso.

Consumo di energia per riscaldamento (MJ)



■ Energia consumata per riscaldamento da gasolio
■ Energia consumata per riscaldamento da metano

Consumo di energia per riscaldamento



■ Olivetti ■ Media
■ Operations e altre attività

L'aumento dei consumi di gasolio e la diminuzione dei consumi di benzina sono da leggersi in funzione del rinnovo parziale del parco auto, che tende a privilegiare i veicoli diesel. I consumi di GPL non sono inclusi nella tabella precedente in quanto non rilevanti.

NUMERO VEICOLI E PERCORRENZA

	Telecom Italia S.p.A. 2006	Variazione %	
		2006 su 2005	2006 su 2004
Numero totale di veicoli	n. 22.133	-2,64%	0,98%
Numero veicoli a bassa emissione (*)	n. 21.775	-3,80%	-0,36%
Percorrenza totale veicoli	km 314.338.775	-5,80%	-7,65%

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

NUMERO VEICOLI E PERCORRENZA (*)

	Gruppo 2006	Ripartizione % nel Gruppo		
		Operations e altre attività	Media	Olivetti
Numero totale di veicoli	n. 24.309	98,52%	0,44%	1,04%
Percorrenza totale veicoli	km 356.619.773	97,60%	0,63%	1,77%

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

► Emissioni atmosferiche

Le emissioni atmosferiche di Telecom Italia sono limitate alla produzione di anidride carbonica (CO₂). Si distingue tra emissioni indirette (derivate dall'energia elettrica per il funzionamento delle reti di fonia e dati e per l'alimentazione degli edifici) e dirette (utilizzo di combustibili fossili per riscaldamento e autotrazione).

EMISSIONI ATMOSFERICHE

	Telecom Italia S.p.A. 2006	Variazione %	
		2006 su 2005	2006 su 2004
Emissioni di CO ₂ dal consumo di energia elettrica prodotta da fonti miste	kg 908.907.531	7,31%	14,74%
Emissioni di CO ₂ prodotte per riscaldamento	kg 59.107.598	-4,33%	-5,10%
Emissioni di CO ₂ prodotte per autotrazione	kg 61.693.999	-3,98%	-9,92%
Totale emissioni di CO ₂	kg 1.029.709.127	5,83%	11,57%

Nel 2006, nonostante la conferma del *trend* in riduzione delle emissioni dovute ad autotrazione e riscaldamento, l'aumento del consumo di energia elettrica da fonti non rinnovabili ha determinato un aumento delle emissioni di CO₂ rispetto al 2005.

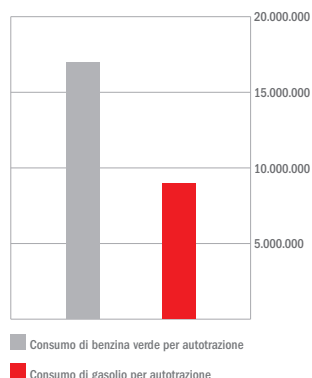
Le emissioni di CO₂ sono state calcolate seguendo le indicazioni dell'UNEP (The GHG Indicator: United Nations Environmental Programme Guidelines for Calculating GreenHouse Gas Emissions for Businesses and Non-Commercial Organizations) e dell'ETNO nell'ambito del progetto "Climate Change".

I dati relativi alle emissioni derivanti dall'uso di energia elettrica sono stati ricavati dai parametri pubblicati da Enel nel Rapporto Ambientale 2005.

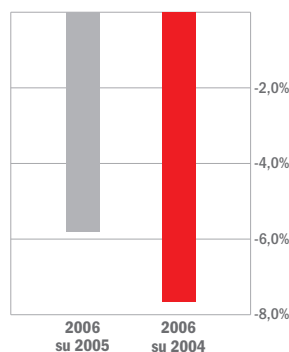
EMISSIONI ATMOSFERICHE

	Gruppo 2006	Ripartizione % nel Gruppo		
		Operations e altre attività	Media	Olivetti
Emissioni di CO ₂ dal consumo di energia elettrica prodotta da fonti miste	kg 977.273.841	98,24%	1,46%	0,30%
Emissioni di CO ₂ prodotte per riscaldamento	kg 66.643.908	92,56%	0,42%	7,02%
Emissioni di CO ₂ prodotte per autotrazione	kg 94.220.405	98,05%	0,55%	1,40%
Totale emissioni di CO ₂	kg 1.138.138.153	97,89%	1,32%	0,78%

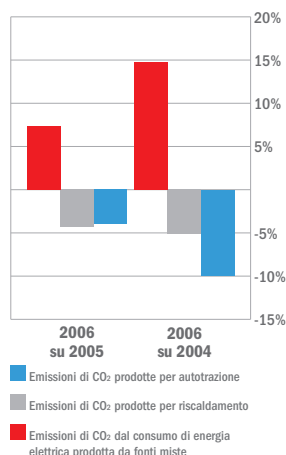
Combustibili per autotrazione (litri)



Percorrenza totale veicoli



Variazione emissioni



► Cambiamento climatico

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

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

L'approccio seguito dal Gruppo si basa su due distinti livelli di azione: ridurre le proprie emissioni di gas serra e incoraggiare e supportare la dematerializzazione di beni e servizi.

Per quanto riguarda il primo aspetto, le attività poste in essere e i risultati raggiunti nel corso del 2006 sono descritti di seguito:

- è stato avviato, per le auto e per le caldaie, un programma pluriennale di ammodernamento verso soluzioni tecnologiche a minor impatto ambientale con l'obiettivo di ridurre le emissioni dirette. Nel corso del 2006 sono state sostituite 1.600 auto Euro3 con 1.500 auto Euro4. Il rinnovo dei veicoli ha comportato una riduzione di circa il 30% rispetto alle emissioni di CO₂ che sarebbero state prodotte dai veicoli dismessi. Proseguono le sostituzioni delle centrali termiche alimentate a gasolio con impianti alimentati a metano che consentono di ridurre la CO₂ emessa per il riscaldamento degli edifici. Le sostituzioni effettuate nel 2006 hanno determinato una riduzione delle emissioni di CO₂ pari a 800 tonnellate. Nei paragrafi "Energia" e "Emissioni atmosferiche" del presente capitolo sono riportati i *trend* relativi ai consumi di combustibili fossili e alle emissioni di gas serra;
- è stato conseguito un miglioramento dell'eco-efficienza è circa del 60% rispetto al 2005 con i conseguenti effetti in termini di emissioni di gas serra; per ulteriori informazioni in merito e per la descrizione delle attività finalizzate alla riduzione dei consumi energetici e all'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili si rinvia al paragrafo "Energia" del presente capitolo.

Per quanto riguarda la dematerializzazione di beni e servizi, il Gruppo fornisce prodotti e servizi che permettono di eliminare o ridurre le emissioni di gas serra generate da spostamenti di persone e oggetti. Di seguito alcuni esempi ⁽³⁾.

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

Il Gruppo partecipa inoltre all'iniziativa realizzata da ETNO e da WWF "Saving The climate @ the speed of light - information & communication technology for CO₂ reductions".

L'iniziativa, lanciata con il supporto di Margot Wallström, attuale Vice-Presidente della Commissione Europea, si articola su due fronti:

- dimostrare la concreta possibilità di ridurre le emissioni di CO₂ mediante l'applicazione di soluzioni basate sull'ICT attraverso esempi e studi specifici, sviluppati da operatori di TLC europei in collaborazione con Centri universitari e Istituti di ricerca;
- promuovere presso la Commissione Europea l'utilizzo di tali soluzioni affinché diventino parte della strategia dell'UE per lo sviluppo sostenibile.

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

Per quanto concerne l'emissione di sostanze lesive per l'ozono stratosferico, che ha un effetto protettivo per la vita sulla Terra filtrando i raggi UV dannosi emessi dal sole, a partire dal 1° gennaio 2009 sarà imposta la cessazione della commercializzazione di sostanze ozonolesive (ad esempio HCFC) per gli impianti di condizionamento.

Il Gruppo si è quindi attivato per adeguare i propri impianti che utilizzano gas ozonolesivi (circa 25.000 unità, 90% rispetto al totale parco macchine). È stato sperimentato con successo, su un campione di circa 100 impianti di condizionamento, l'utilizzo di un gas compatibile con le esigenze di tutela dello strato di ozono.

► Emissioni elettromagnetiche

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

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

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

La qualificazione SAR (Specific Absorption Rate - Tasso di Assorbimento Specifico) dei terminali mobili è effettuata per garantire che i livelli di campo elettromagnetico emessi si mantengano al di sotto dei limiti stabiliti da normative nazionali e comunitarie. I controlli del Tasso di Assorbimento Specifico dei terminali, effettuati presso i laboratori di Telecom Italia per i terminali cellulari, rappresentano una verifica delle garanzie fornite dai costruttori. A tale riguardo, sono stati mantenuti gli impegni presi per il 2006 (qualificati l'88% dei terminali cellulari ⁽⁴⁾) ed è stato definito un obiettivo sfidante per il 2007, per il quale si rinvia alla sezione di Sostenibilità del sito Internet di Gruppo.

Per quanto riguarda le emissioni elettromagnetiche delle Stazioni Radio Base (SRB), è stato raggiunto l'obiettivo di riduzione, nei periodi di massimo traffico voce, della potenza emessa delle SRB GSM, con conseguente riduzione dell'intensità del campo elettromagnetico.

Lo *standard* GSM prevede, infatti, diverse codifiche della voce: *Full Rate* (FR) che richiede una risorsa radio per ciascuna conversazione, *Half Rate* (HR) che richiede una risorsa radio per due conversazioni contemporanee. La potenza emessa dai trasmettitori radio è minore con la codifica HR che richiede però un'accurata progettazione della rete.

In tal senso, sono stati individuati i siti particolarmente rilevanti in termini di emissioni e ridotte le potenze delle SRB attraverso l'utilizzo della codifica *Half-Rate* (invece che *Full Rate*). L'obiettivo per il 2007, per il quale si rimanda alla sezione di Sostenibilità del sito Internet di Gruppo, è stato riformulato in considerazione della maggiore rilevanza che la tecnologia UMTS sta acquisendo. Per ridurre le emissioni di campo elettromagnetico si parte dalla considerazione che all'aumentare del traffico veicolato dalle SRB UMTS aumenta la potenza e quindi l'intensità del campo elettromagnetico. A parità di traffico irradiato, utilizzando due portanti a radiofrequenza (frequenza di rice-trasmissione addizionale), invece di una sola portante, la potenza totale emessa dalla Stazione risulta inferiore.

In condizioni di traffico elevato la riduzione della potenza è pari al 15%.

Il Gruppo TI Media ha confermato l'attenzione posta al tema delle emissioni elettromagnetiche grazie anche alla collaborazione con il Dipartimento di Medicina del Lavoro dell'Università di Torino. È stato avviato un programma per il monitoraggio sistematico e periodico dei livelli di emissioni elettromagnetiche degli impianti di La7, MTV e TIMB (Telecom Italia Media Broadcasting), per garantire il rispetto dei limiti di legge e il mantenimento di elevati *standard* di sicurezza. In particolare, il Gruppo Telecom Italia Media verifica che:

- i livelli di campo elettromagnetico, prodotti dalle emissioni dei propri impianti, risultino sempre inferiori al valore di 20 V/m nelle aree raggiungibili da persone estranee alla società, mentre nelle aree di pertinenza di abitazioni, asili, scuole o comunque frequentate per un periodo di tempo superiore alle 4 ore giornaliere, i livelli di campo elettromagnetico devono essere contenuti al di sotto di 6 V/m;
- i livelli di esposizione dei lavoratori non superino i valori di cui alla Direttiva 2004/40/CE.

(4) La percentuale si riferisce ai modelli di terminali cellulari di tipo più diffuso e tecnologicamente innovativi.

Nel 2006, in base ai controlli effettuati sul territorio italiano, le emissioni elettromagnetiche generate da La7 e MTV sono risultate nei limiti di legge, con valori significativamente più bassi nei casi della trasmissione televisiva in tecnica digitale ⁽⁵⁾.

Il tema dell'elettromagnetismo e lo studio dei possibili effetti sui sistemi biologici è stato oggetto negli ultimi anni di un ampio dibattito che ha coinvolto la Comunità scientifica e l'opinione pubblica. La normativa, gli studi e le ricerche effettuati in materia sono consultabili sul sito Internet www.tim.it (per il sociale/ambiente/elettromagnetismo).

► Emissioni sonore

In ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente, sono proseguite le verifiche delle emissioni sonore degli impianti aziendali.

Nel corso del 2006 sono state effettuate 414 misure sull'intensità del rumore prodotto dagli impianti di condizionamento e dai gruppi elettrogeni delle centrali telefoniche e delle Stazioni Radio Base, attivando procedure di bonifica nel caso di non conformità.

► Sistemi di Gestione Ambientale

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

I quattro sistemi della rete fissa, della rete mobile, di TILab (certificati ISO 14001 e ISO 9001) e di ICT (certificato ISO 9001) sono stati integrati in un unico Sistema sviluppato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001 e gestito dalla divisione Technology di Telecom Italia.

Il sistema è stato verificato con esito positivo in tre sessioni di audit da parte dall'Ente di Certificazione CSQ. Le sessioni di verifica hanno interessato due aree territoriali e le funzioni centrali. Sono stati inoltre condotti vari audit interni finalizzati a verificare l'implementazione e l'applicazione del Sistema di Gestione Ambientale nel rispetto della Norma ISO 14001 e dei requisiti definiti dalle procedure aziendali che regolamentano attività con impatti ambientali.

Olivetti I-Jet e TI Sparkle hanno mantenuto la validità della certificazione ISO 14001 anche per l'anno 2006.

All'interno del capitolo Clienti sono riportate le certificazioni ambientali conseguite o confermate nel corso del 2006.

Progetto Ambiente

Avviato nel 2004, con un piano di azioni esteso sul triennio 2004-2006, è stato riesaminato nel corso del 2006 per garantire un adeguato presidio degli aspetti ambientali all'interno del Gruppo.

Per ciascun progetto approvato è stato individuato un *project manager* responsabile dell'implementazione e sono stati costituiti un Comitato Operativo e uno *Steering Committee* per assicurare un controllo costante dell'avanzamento delle attività, l'approvazione dei nuovi progetti e la necessaria copertura economica.

Tra le nuove proposte, già approvate dallo *Steering Committee*, vi sono la realizzazione di nuovi Sistemi di Gestione Ambientale, la gestione dei rifiuti derivanti da apparecchiature elettriche ed elettroniche e l'intervento sugli impianti di condizionamento funzionanti con gas lesivi dello strato di ozono stratosferico.

(5) La tecnica digitale permette una riduzione delle emissioni elettromagnetiche del 75% rispetto alle tecniche tradizionali analogiche.

Comunità



► Strategia

Il Gruppo intende contribuire al benessere economico e alla crescita delle Comunità nelle quali opera attraverso l'erogazione di servizi efficienti e tecnologicamente avanzati. In coerenza con tali obiettivi e con le responsabilità assunte verso i diversi stakeholder, la ricerca e l'innovazione rappresentano una condizione prioritaria di crescita e successo. Compatibilmente con la propria natura di soggetti privati e le connesse esigenze di una gestione economicamente efficiente, le società del Gruppo tengono in considerazione la rilevanza sociale dei servizi di TLC nelle scelte effettuate, rispondendo ai bisogni della collettività anche nelle sue componenti più deboli.

Il Gruppo considera con favore e fornisce sostegno a iniziative sociali, culturali ed educative orientate alla promozione della persona e al miglioramento delle sue condizioni di vita.

► Classificazione del contributo secondo il modello LBG

I contributi delle società del Gruppo alla Comunità, calcolati secondo le linee-guida del London Benchmarking Group (LBG), ammontano nel 2006 a circa euro 42,4 milioni (euro 41,8 milioni nel 2005).

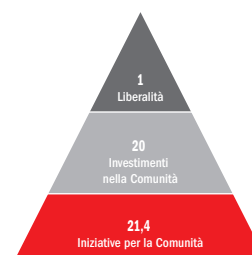
Il calcolo dei contributi è stato effettuato utilizzando dati gestionali opportunamente riclassificati e in parte oggetto di stime.

L'LBG, fondato nel 1994, è un'Associazione a cui aderiscono oltre 100 grandi società internazionali e rappresenta lo *standard* di riferimento a livello mondiale per la classificazione dei contributi a favore della Comunità.

Per misurare e rappresentare l'impegno nei confronti della Comunità, l'LBG ha elaborato un modello che riclassifica i contributi erogati sulla base di 3 diverse categorie ⁽¹⁾ (Liberalità, Investimenti nella Comunità, Iniziative per la Comunità), utilizzando una rappresentazione a piramide.

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

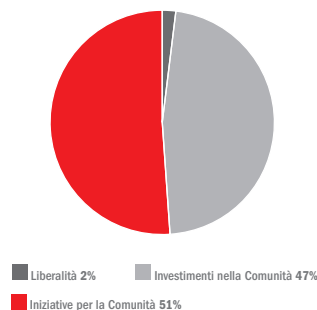
Schema LBG (euro milioni)



(1) Il modello LBG richiede alle aziende di includere nei primi tre livelli della piramide le attività in cui è prevalente lo spirito di liberalità mentre lascia alle aziende la facoltà di riportare le attività più direttamente connesse al *core business* (*business basics*) nel 4° livello della piramide. Rispetto allo scorso anno i *business basics* non sono stati riportati. Pertanto, il dato 2006 è confrontabile con la somma dei primi 3 livelli della piramide che nel 2005 ammontava a euro 41,8 milioni.

<p><u>Liberalità</u> Supporto occasionale a un ampio range di cause in risposta ai bisogni e agli appelli di Organizzazioni comunitarie, anche attraverso <i>partnership</i> tra azienda, dipendenti, clienti e fornitori.</p>	<p>Donazioni a Enti nazionali/internazionali effettuate senza un programma specifico di medio/lungo termine. Sponsorizzazione di cause o eventi, non facenti parte di una strategia di <i>marketing</i>. Raccolta fondi e donazioni da parte dei dipendenti, con il contributo aziendale. Costi per la promozione e il supporto alle donazioni da parte dei dipendenti. Costi per il supporto alle donazioni da parte di clienti e fornitori.</p>
<p><u>Investimenti nella Comunità</u> Impegno strategico a lungo termine da parte dell'azienda in attività indirizzate a un numero limitato di cause "sociali".</p>	<p>Quote associative e sottoscrizioni. Contributi e donazioni effettuate in base a un programma specifico di medio/lungo termine.</p>
<p><u>Iniziativa per la Comunità</u> Attività generalmente svolte dal settore commerciale a supporto diretto del successo dell'azienda anche in <i>partnership</i> con Organizzazioni umanitarie.</p>	<p>Sponsorizzazione di eventi, pubblicazioni e attività per la promozione del <i>brand</i> e della <i>corporate identity</i>. <i>Cause related marketing</i>, vendite promozionali. Supporto alla ricerca scientifica e universitaria e ad Organizzazioni umanitarie. Cura dei clienti con bisogni particolari. Attività di Protezione Civile.</p>

Ripartizione % del contributo alla Comunità del Gruppo Telecom Italia



► Progetto Italia

L'impegno del Gruppo Telecom Italia verso la Comunità è stato coordinato dalla struttura Brand Enrichment, con l'intento di promuovere e valorizzare l'immagine del Gruppo nei confronti di Istituzioni, società, Enti pubblici e privati, oltre che dei singoli cittadini italiani ed esteri, contribuendo alla crescita culturale e sociale del nostro Paese.

All'inizio del 2005 il Gruppo ha costituito una Società per Azioni *ad hoc*, Progetto Italia S.p.A., che ha proseguito l'impegno nei confronti della Comunità anche nel corso del 2006.

A partire da gennaio 2007 le iniziative di Brand Enrichment svolte da Progetto Italia sono confluite nella funzione External Relations.

Nel corso del 2006 Progetto Italia ha organizzato circa 100 iniziative in 80 diverse città italiane, coinvolgendo quasi 600 protagonisti del mondo della cultura, della solidarietà, della formazione, dello spettacolo e dello sport, con la partecipazione diretta di oltre un milione di persone.

Alcuni eventi sono stati trasmessi gratuitamente in diretta via Internet su Rosso Alice: una nuova tipologia di diffusione che ha consentito di raddoppiare i fruitori delle iniziative e che si intende proseguire nei casi di maggiore impatto con il pubblico.

Di seguito si riportano le aree di intervento più significative del 2006, classificate nel secondo e nel terzo livello del modello LBG.

L'elenco completo delle iniziative è disponibile sul sito: www.telecomprogettoitalia.it.

► Cultura

Progetto Italia ha divulgato la conoscenza del nostro patrimonio artistico e letterario presso il grande pubblico tramite l'organizzazione di eventi che vedono coinvolti importanti protagonisti della cultura italiana e mondiale e che qualificano il Gruppo come un attore di prima importanza nella tutela e nella gestione del patrimonio culturale italiano.

► Il contemporaneo

Attraverso la creazione di spazi, itinerari, situazioni *ad hoc*, Progetto Italia ha valorizzato il contemporaneo e ha contribuito ad accendere la discussione intorno ad autori e opere del nostro tempo, con un approccio poliedrico che mescola letteratura, musica e cinema.

► **Solidarietà**

Le iniziative di solidarietà del Gruppo si sono concretizzate in Progetto Italia attraverso un contributo sostanziale al miglioramento delle condizioni di vita delle fasce più deboli, quali per esempio i minori e le persone diversamente abili.

È stato ideato e realizzato il portale "TrovaNOPROFIT.it" che ha l'obiettivo di facilitare il contatto tra le aziende, le Organizzazioni senza scopo di lucro e i singoli che intendono prestare la propria opera nel volontariato.

► **Formazione**

Progetto Italia ha favorito modalità innovative di divulgazione delle tecnologie che supportano i servizi offerti dal Gruppo, con particolare attenzione alle fasce con minori possibilità di aggiornamento, come per esempio gli anziani.

► **Sport**

Le attività sportive sono portatrici di valori positivi quali la lealtà, il gioco di squadra e il rispetto per l'avversario. Progetto Italia ha contribuito alla diffusione dei valori dello sport, dall'agonismo alle scuole, dai circoli alle piazze cittadine, attraverso progetti dedicati.

Di seguito si riportano alcune delle iniziative del Gruppo, attuate nel 2006, ripartite secondo i tre livelli del modello LBG.

► **Liv. 1 - Liberalità**

► **SMS e telefonate solidali**

Si tratta di uno strumento di raccolta fondi creato con lo scopo di offrire ai clienti la possibilità di effettuare una donazione a favore di Associazioni no profit attraverso l'invio di un SMS o una telefonata. L'immediatezza e la semplicità hanno reso più diretto l'appello alla generosità delle persone e più facile l'atto della donazione.

L'intero importo raccolto è stato devoluto senza alcuna trattenuta né da parte del Fisco, a seguito dell'opera di sensibilizzazione svolta dalle società di TLC e dalle Onlus che ha esentato tali operazioni dall'applicazione dell'IVA, né da parte dell'azienda per i costi sostenuti.

Di seguito si riportano alcuni dei principali progetti di raccolta fondi:

- **Trenta Ore per la Vita:** per sostenere la cura di gravi malattie, la ricerca scientifica e la lotta al disagio sociale.
- **Chances for Children:** iniziativa promossa dall'UNICEF il cui obiettivo è quello di consentire l'accesso all'istruzione primaria per 50.000 bambini in India, Brasile ed Etiopia entro il 2007.
- **SMS Emergenza Libano:** progetto lanciato dal PAM (Programma Alimentare Mondiale delle Nazioni Unite), in accordo con tutti gli operatori mobili per portare sostegno alle persone colpite dalla guerra in Libano.

► **La scuola in Bolivia**

Entel Bolivia ha realizzato diverse iniziative al fine di agevolare il percorso formativo dei ragazzi:

- donazione di un set di materiale scolastico a bambini provenienti da aree rurali con il più alto tasso di povertà del Paese;
- attivazione di Tele-centri educativi equipaggiati con PC con accesso a Internet a banda larga attraverso collegamento satellitare, allo scopo di promuovere l'uso delle tecnologie ICT come strumento pedagogico per insegnanti e studenti nelle zone rurali del Paese. L'iniziativa ha portato a 34 il numero dei Tele-centri attualmente operativi nel Paese, utilizzati a supporto dell'educazione di 15.000 bambini;
- istituzione di 24 borse di studio per studenti meritevoli e con situazioni economiche disagiate, selezionati tramite un concorso pubblico.

► **Liv. 2 - Investimenti nella Comunità**

► **Telecom Alleniamoci alla vita**

È un programma ludico-educativo di Progetto Italia rivolto al mondo della scuola per contribuire alla crescita culturale, civile e sociale dei giovani attraverso l'educazione motoria e lo sport come portatore di valori.

Il progetto si rivolge alle scuole di tutti i livelli, offrendo a docenti, studenti e famiglie un insieme di strumenti educativi e materiali didattici pluridisciplinari, modulati per le varie fasce di età. Al progetto è collegata l'iniziativa "Atleti in diretta" che ogni anno vede la realizzazione di numerosi incontri nelle scuole tra studenti e atleti di varie discipline.

Nel 2006 sono stati realizzati 99 incontri su tutto il territorio nazionale, coinvolgendo oltre 16.000 studenti, 97 scuole e 178 atleti.

► I Pony della Solidarietà

Nell'ambito delle iniziative rivolte agli anziani, grazie all'impegno congiunto di TIM e Progetto Italia, è stato rinnovato anche per il 2006 il progetto "I Pony della Solidarietà": un servizio gratuito rivolto agli "over 65", giunto ormai all'ottava edizione, finalizzato a fornire assistenza a domicilio.

Gli anziani possono chiamare un numero telefonico, messo a disposizione dal Comune di appartenenza o dalle Associazioni che partecipano al progetto, per richiedere aiuto.

Gli operatori dei Comuni, collegati a una centrale operativa, smistano le chiamate ai cellulari dei volontari che si attivano prontamente, anche nei giorni festivi.

Nel 2006, il progetto ha coinvolto sei importanti città italiane (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Palermo).

► TIM Musica nelle scuole

Nato nel 2003 dalla *partnership* tra Governo brasiliano e TIM Brasil, il progetto ha l'obiettivo del recupero sociale di bambini e adolescenti che vivono in situazioni a rischio, attraverso l'educazione alla musica.

Ad oggi il programma ha visto coinvolti 14.540 bambini di 42 scuole pubbliche, ai quali sono state impartite, durante i corsi settimanali di musica, nozioni riguardanti l'educazione civica e la convivenza pacifica. Gli insegnanti utilizzano romanzi, poesie, film e commedie come spunto per le loro lezioni, anche allo scopo di interessare i giovani allo studio.

Il progetto, realizzato in otto città brasiliane, prevede anche spettacoli in ospedali organizzati dagli studenti, conosciuti come Pequenos Ambaixadores de Paz (Piccoli Ambasciatori di Pace).

► Sou ligado!

Le società di telefonia mobile del Gruppo e l'Organizzazione Non Governativa Visão Mundial hanno realizzato il progetto "Sou ligado!" (Sono collegato!), un programma di inclusione digitale in Pernambuco, nel nordest del Brasile.

La fornitura di cellulari e l'accesso a Internet a piccoli commercianti e liberi professionisti a basso reddito, unitamente a vere e proprie lezioni sull'utilizzo delle tecnologie di comunicazione di base, ha permesso di migliorare la *performance* economica delle loro attività.

► Liv. 3 - Iniziative per la Comunità

► Call Center nelle prigioni di Rebibbia e di San Vittore

Dalla collaborazione tra il Ministero della Giustizia e Telecom Italia, sono nati due *call center*, nel 2003 nella Casa Circondariale di San Vittore di Milano e nel 2005 all'interno del carcere di Rebibbia a Roma, per l'erogazione dei servizi di *Direct Assistance* da parte dei detenuti.

Quest'iniziativa è la prima di questo genere negli istituti penitenziari di tutta Europa sia per le caratteristiche organizzative sia per il tipo di attività svolta, e ha ottenuto il premio come miglior programma di *partnership* nella Comunità nella quarta edizione del "Sodalitas Social Award", che premia ogni anno le iniziative sociali più significative realizzate dalle aziende italiane nei vari settori della Responsabilità d'Impresa.

► Future Centre

Il Centro, collocato nel cuore di Venezia, offre un programma di iniziative culturali e sociali. È una mostra permanente sull'innovazione tecnologica dove si possono vedere, toccare e sperimentare le nuove tecnologie nate in TILab, seguire mostre e ascoltare conferenze.

Nell'ambito del Future Centre è stato attivato l'Internet Saloon, scuola inaugurata nel gennaio 2005 che offre corsi gratuiti per chi ha più di 60 anni per imparare a navigare in Internet e per apprendere le prime cognizioni di informatica. I partecipanti hanno conseguito un diploma attestante la loro abilità di "Internet surfers".

► La tecnologia in aiuto dei minori

Progetto Italia ha realizzato numerose iniziative a supporto dei minori, mettendo a disposizione anche i servizi e le infrastrutture di TLC:

- **114 Emergenza infanzia:** è il servizio gratuito accessibile da rete fissa per segnalare situazioni di disagio e di pericolo immediato per l'incolumità psico-fisica di bambini e adolescenti. La gestione delle segnalazioni è effettuata da Telefono Azzurro, la più importante Associazione italiana per la tutela e la protezione dei bambini.
- **Telefono Genitori:** è un'iniziativa promossa dalla Fondazione Movimento Bambino. Si tratta di un servizio d'ascolto per genitori, gratuito e attivo sul territorio nazionale, nato per rispondere alle domande che possono nascere dal rapporto tra genitori e figli.
- **Missione sogni:** è stato creato un "mini-portale" che offre ai bambini ricoverati in ospedale sia la possibilità di una *video-chat* per comunicare con le proprie famiglie, con gli insegnanti e con gli amici, sia l'opportunità di fruire di film, eventi sportivi, giochi, contenuti didattici, così da rendere meno spiacevole la permanenza in ospedale. Il servizio è attivo presso il reparto di Pediatria dell'Istituto Nazionale per la Cura e lo Studio dei Tumori di Milano.

► Rapporti con le Università

Il Gruppo Telecom Italia è fortemente impegnato nel sostegno del mondo universitario e dei centri di formazione rivolti ai giovani laureati, tramite il finanziamento di borse di studio e *master*. Attraverso il meccanismo dei tirocini formativi (*stage*) il Gruppo sostiene la formazione tecnica di circa 300 giovani l'anno, con un impegno economico di circa euro 800 mila. Nel 2006 è stato inoltre avviato con il Politecnico di Torino un *master* completamente finanziato dal Gruppo, volto a favorire la formazione all'innovazione di reti e servizi per 40 giovani laureati in ingegneria.

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

► Business basics

Rappresentano le iniziative del Gruppo connesse al *core business* che hanno un impatto significativo sulla Comunità.

► Mobile Care

È un servizio multimediale di video-assistenza per i non udenti sviluppato in collaborazione con l'ENS (Ente Nazionale Sordomuti). Consente di ricevere gratuitamente nella Lingua dei Segni Italiana tutte le informazioni necessarie per usare il telefonino e per fruire dei servizi di telefonia mobile. Collegandosi al servizio WAP 119 e accedendo all'area dedicata, i non udenti possono navigare all'interno di un menù. Una volta selezionata l'informazione richiesta, viene visualizzato sul telefonino un filmato registrato che fornisce tutte le spiegazioni necessarie.

► Telemedicina

Telecom Italia collabora strettamente con Telbios, società in cui detiene una partecipazione azionaria, nell'elaborazione di offerte commerciali congiunte che integrino le rispettive competenze operative e di *business*.

Telbios realizza reti di Telemedicina finalizzate alla condivisione di immagini, dati e competenze medico-scientifiche tra presidi ospedalieri d'eccellenza e centri periferici, al fine di estendere la possibilità di un'adeguata assistenza specialistica e di aumentare l'offerta di servizi per i pazienti sul territorio, garantendo la continuità delle cure iniziate in ospedale e riducendo il numero delle visite di controllo e i ricoveri non necessari.

I servizi di Telemedicina di Telbios comprendono principalmente la Teleassistenza, la Telecardiologia e il Telemonitoraggio. Il paziente può rilevare direttamente da casa i parametri vitali con apparati di telemedicina all'avanguardia forniti da Telbios: elettrocardiografi, spirometri, misuratori di pressione, bilance digitali, ecc. I dati rilevati possono essere trasmessi con un normale collegamento telefonico o via cellulare GSM al Centro Servizi di Telemedicina di Telbios, presso cui sono disponibili, 24 ore su 24, operatori specializzati e medici dell'*equipe* cardiologica dell'Istituto Scientifico San Raffaele di Milano.

I dati sono refertati in tempo reale all'interno del Centro oppure vengono inviati a specialisti di altre strutture sanitarie che hanno in cura il paziente.

Obiettivo dei servizi di Telbios è migliorare la qualità dell'assistenza medica, avvicinando medici e malati, per una sanità migliore e più efficiente.

► Ricerca, Sviluppo e Innovazione

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

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

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

Le attività di innovazione tecnologica vengono svolte, oltre che dalla funzione TILab – Innovation, Engineering & Testing nell'ambito di Operations – dove si concentrano le attività e le competenze rivolte alla ricerca di base, alla valutazione delle tecnologie emergenti e allo sviluppo "intra-moenia" – anche presso le Unità Operative e di *business* (Network, Market, Information Technology, Web & Media e Security) e presso Olivetti.

L'innovazione tecnologica del Gruppo Telecom Italia è inoltre il risultato di *partnership* strategiche con i principali produttori di apparati e sistemi di TLC e con Centri di ricerca d'eccellenza presso le più qualificate Istituzioni accademiche nazionali e internazionali.

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

Nell'esercizio 2006 gli investimenti innovativi del Gruppo Telecom Italia in immobilizzazioni materiali e immateriali ammontano complessivamente a circa euro 3.200 milioni. Le risorse interne dedicate a tali attività e a quelle di ricerca sono circa 6.300, con un impegno complessivo pari a circa euro 540 milioni (di cui circa euro 130 milioni già compresi negli investimenti).

In particolare, i Centri di ricerca e sviluppo del Gruppo Telecom Italia nell'esercizio 2006 hanno svolto le seguenti attività.

► TILab - Innovation, Engineering & Testing

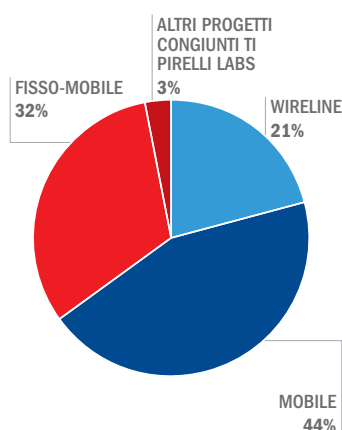
"TILab - Innovation, Engineering & Testing", Funzione dell'area Technology di Operations, opera come Centro di competenza per le attività di Ricerca, Sviluppo e *Testing* del Gruppo Telecom Italia, catalizzando l'innovazione tecnologica, per il Gruppo, a supporto delle funzioni preposte allo sviluppo del *business* e per l'esterno come centro di eccellenza nel settore delle telecomunicazioni.

Coerentemente con tale mandato i tecnici operano per sviluppare l'innovazione, ingegnerizzarla, testarla e renderla rapidamente ed economicamente fruibile ai clienti del Gruppo in un contesto, il mercato italiano delle TLC, considerato tra i più avanzati del mondo sia dal punto di vista tecnologico, sia nell'evoluzione delle attitudini e dei profili di consumo dei clienti.

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

L'innovazione tecnologica del Gruppo Telecom Italia è inoltre il risultato di *partnership* strategiche con i principali produttori di apparati e sistemi per telecomunicazioni e con Centri di ricerca d'eccellenza presso le più qualificate Istituzioni accademiche nazionali e internazionali (Politecnico di Torino e Milano, Università di Pisa, Genova, Firenze, Roma, Napoli, Bologna, Reggio Emilia, Brescia e Verona, Università di Berkeley, Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie). È stato inoltre avviato, in collaborazione con il Politecnico di Torino, un *master* universitario in "Innovazione di reti e servizi nel settore ICT", con l'obiettivo di formare competenze tecnologiche specifiche avvalendosi di una forte integrazione tra attività in aula e in laboratorio.

Nel campo dell'Innovazione tecnologica è stata posta forte attenzione all'opportunità di generare vantaggi competitivi e creare valore per il Gruppo Telecom Italia: questo anche attraverso una gestione strategica delle relazioni tra ricerca, *Intellectual Property Rights* (IPR) e *business* finalizzata allo sviluppo del patrimonio brevettuale. In tale contesto, ponendo rispetto al passato maggiore attenzione alla qualità dei brevetti rispetto alla loro numerosità, nel 2006 sono stati depositati 63 nuovi brevetti (86 nell'esercizio 2005), di cui 4 a seguito di progetti di ricerca congiunti con i Pirelli Labs, così distribuiti per settore di attività:



Tra le attività in corso, che saranno percepite dal grande pubblico in modo particolarmente rilevante da qui a pochi anni, vanno citate: l'evoluzione delle comunicazioni mobili e la diffusione della banda larga in una visione di evoluzione della rete e dei servizi con un orizzonte temporale al 2015.

Più in dettaglio, i risultati conseguiti da TILab nel corso del 2006 sono stati indirizzati da una parte a rendere disponibile una piattaforma di rete adeguata alle nuove esigenze di traffico e di copertura geografica dei servizi già in campo e dall'altra a favorire l'introduzione di nuovi servizi/terminali e nuove architetture di rete in grado di ampliare le *revenue* del Gruppo. TILab ha inoltre contribuito, in collegamento con altre funzioni, al miglioramento della qualità dei servizi esistenti e alla razionalizzazione dei costi di acquisizione di nuovi apparati di rete e di utente.

Nell'ambito dell'evoluzione delle **Architetture di Rete** verso la **Next Generation Network-2 (NGN2)**, è stato tracciato il percorso evolutivo che porterà nei prossimi anni all'introduzione nella rete di Telecom Italia di architetture innovative basate su tecnologie FTTB (Fiber To The Building) e FTTCAB (Fiber To The Cabinet). Sono state inoltre analizzate, caratterizzandole ove possibile in laboratorio e conducendo specifici *trial*, le nuove piattaforme tecnologiche di rete e di utente che saranno alla base di questi futuri sviluppi. Sono state infine avviate le *RFI/Request For Information* per acquisire lo stato dell'arte dei *vendor* nel settore.

Con riferimento all'adeguamento delle **piattaforme di rete** alle nuove esigenze di traffico e di copertura geografica dei servizi già in campo sono state realizzate, in stretto raccordo con Network Operation, varie iniziative così sintetizzabili:

- estensione delle funzionalità ADSL ad ulteriori 1.125 centrali, tenendo anche conto delle esigenze correlate all'iniziativa "*digital divide*";
- introduzione delle funzionalità "ADSL2+" per clientela residenziale e *business* in ulteriori 899 centrali, raggiungendo a fine 2006 la consistenza di 1.200 installazioni;
- ampliamento su 497 centrali delle funzionalità di rete per il servizio "Alice Home TV", portando in questo modo a fine 2006 i siti attrezzati ad un totale di 836;
- ampliamento dei nodi di rete per il servizio UMTS per un totale incrementale di 1.635 nodi;
- arricchimento dei nodi UMTS con funzionalità in grado di elevare notevolmente la velocità di trasmissione dei dati su terminale mobile (funzionalità HSDPA) nell'ambito di 3.528 siti;
- avvio del *deployment* degli apparati di *Core Network*, al fine di mantenere inalterata la capacità di smaltimento del traffico della rete mobile al cambiare del *mixing* di utenza 2G-3G;
- messa in campo di una nuova *release* della piattaforma IMS (IP Multimedia Subsystem) in grado di abilitare i servizi "Alice Mia" e "Push-Over-Cellular" su tutto il territorio nazionale.

Nell'ambito del contributo dato da TILab al **lancio di nuovi servizi/terminali**, si segnalano in particolare:

- predisposizione della rete e del terminale di utente per il lancio commerciale del servizio di trasmissione dati su mobile "Hi-Speed" basato su funzionalità HSDPA e con *bit-rate* fino a 3,6 Mbit/s;
- predisposizione della rete e del terminale di utente per l'offerta Telecom Italia fisso-mobile "Unica";
- realizzazione, in collaborazione con Mediaset del *trial* DVB-H per le Olimpiadi invernali di Torino e predisposizione della rete e del terminale di utente per il lancio commerciale del servizio di Mobile TV;
- predisposizione della rete e del terminale per il lancio commerciale del servizio di Videocomunicazione basato su terminale Combo e "Telefono di Alice";
- sviluppi e predisposizione di piattaforme di rete per il lancio del servizio di "Instant Messaging" tra comunità di rete fissa e mobile, denominato "Alice Messenger";
- attivazione del servizio "Push-over-Cellular" per utenza mobile residenziale, all'interno dell'offerta TIM Tribù, che consente un'innovativa modalità di comunicazione all'interno di una comunità di clienti mobili;
- dimostrazione presso la "Convention dei dealers" di ottobre 2006 e predisposizione in rete, per il lancio del servizio "News Click" per la fornitura di contenuti multimediali in modalità *push* ai clienti mobili;
- dimostrazione di soluzioni di localizzazione statistica, applicata alla infomobilità cittadina (Biennale di Venezia – padiglione Telecom Italia/MIT e successivamente a Roma);
- avvio di un progetto Telecom Italia - Magneti Marelli per la prototipazione di una soluzione di "service brokering" per il mercato *automotive*, sperimentata con il servizio "Intelligent Parking" su una versione prototipale di piattaforma a bordo autovettura;
- completamento della certificazione del nuovo prodotto "Aladino VoIP" che ha consentito l'autoinstallazione del servizio "Alice Voce" nell'ambito dell'offerta "Alice Tutto Incluso 30 euro";
- sperimentazione e introduzione di soluzioni di *Home Networking* per semplificare il cablaggio in ambito domestico a supporto del servizio "Alice Home TV", basate su utilizzo di tecnologie radio (Wi-Fi) o cablaggi domestici preesistenti (*Powerline* su rete elettrica o l'impianto coassiale);
- sperimentazioni in laboratorio e in campo di soluzioni di *m-commerce* e *m-ticketing* basate su terminale mobile con ZSIM (Zigbee enabled SIM);
- certificazione del nuovo servizio per clienti *business* "2in1" (due numeri associati alla stessa SIM).

Relativamente al tema della **qualità del servizio** si segnalano in particolare i contributi TILab al miglioramento della qualità sugli accessi ADSL e sul servizio di Videocomunicazione.

Si segnala infine che TILab ha definito le soluzioni tecniche che hanno contribuito alla conduzione, da parte del Gruppo, di importanti gare nell'ambito della Rete di Trasporto, dell'*Optical Packet Metro* e del secondo fornitore di *Access Gateway*, con significativi risultati in termini di razionalizzazione di costi.

► Olivetti S.p.A.

La Business Unit Olivetti dedica al settore Ricerca e Sviluppo tecnologico una significativa quota delle sue risorse. Nei suoi poli di ricerca in Italia e all'estero impegna oltre 250 dipendenti, pari a circa il 18% del totale del proprio organico.

In particolare, la tecnologia *ink-jet*, di cui Olivetti è l'unica azienda europea proprietaria insieme ad altre cinque nel mondo, nasce e si sviluppa nella sede di Arnad (AO), dove oltre 200 risorse sono impegnate nell'intero ciclo produttivo della tecnologia a getto d'inchiostro di tipo termico: dalla lavorazione del silicio all'assemblaggio delle cartucce di stampa.

Nel corso del 2006 i Centri di ricerca Olivetti sono stati fortemente impegnati nello sviluppo dei nuovi modelli di stampanti multifunzionali e delle nuove generazioni di testine di stampa *ink-jet*.

Risorse Umane



► Strategia

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

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

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

► Consistenze e variazioni del Gruppo Telecom Italia

Organico al 31.12.2005 (*)	Variazioni dell'esercizio					Organico al 31.12.2006 (*)
	Assunzioni	Cessazioni	Decremento personale somministrato	Variazioni di perimetro	Totale variazione	
86.531	6.086	(7.127)	(728)	(1.553)	(3.322)	83.209

(*) Comprende il personale con contratto di somministrazione, pari a 3.382 unità nel 2005 e 2.654 unità a dicembre 2006.

La consistenza del personale al 31 dicembre 2006 è pari a 83.209 unità.

La riduzione di 3.322 unità rispetto al 31 dicembre 2005 è dovuta:

- alla cessione di Buffetti (– 183 unità), Wirelab (– 54 unità), Eustema (– 134 unità), TILS (– 195 unità), Digitel Venezuela (– 915 unità) e alla terziarizzazione di attività dei "radiomarittimi" (– 72 unità) per Telecom Italia S.p.A.;
- a 6.086 assunzioni (di cui 119 unità impiegate in attività cessate/destinate ad essere cedute) e alla contestuale uscita di 7.127 unità (di cui 67 relative alle "discontinued operations"), a cui si aggiunge un decremento di 728 unità del personale somministrato.

► Consistenze e variazioni di Telecom Italia S.p.A.

Organico al 31.12.2005			Variazioni dell'esercizio							Organico al 31.12.2006			
			Società incorporata TIM Italia 1.3.2006		Assunzioni	Cessazioni	Passaggi con società del Gruppo (incluso ingresso di Nuova Tin.it)	Variazione personale somministrato	Cessione ramo d'azienda "radiomarittimi"				Totale variazione
Dipendenti	Somministrati	Totale	Dipendenti	Somministrati						Dipendenti	Somministrati	Totale	
52.731	9	52.740	10.315	1.303	526	(2.820)	360	48	(72)	9.660	61.040	1.360	62.400

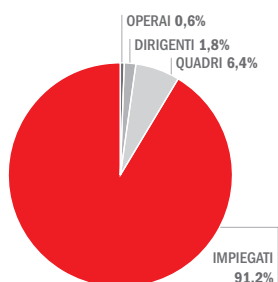
Al 31 dicembre 2006 il personale di Telecom Italia S.p.A. è di 62.400 unità.

Rispetto al 31 dicembre 2005 si registra un incremento complessivo di 9.660 unità dovuto principalmente alla fusione per incorporazione di TIM Italia in Telecom Italia S.p.A. (+ 11.618 unità).

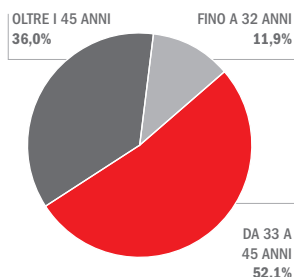
A settembre 2006 è intervenuta la terziarizzazione di attività dei “radiomarittimi” (- 72 unità).

In Italia la consistenza del personale a *Payroll* del Gruppo è pari all’83,4% del totale e ha le seguenti caratteristiche:

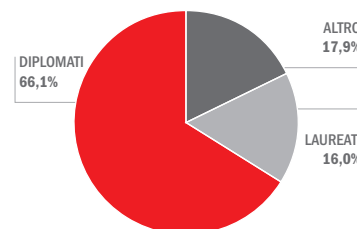
Gruppo Telecom Italia - Italia: organici distribuiti per categoria professionale



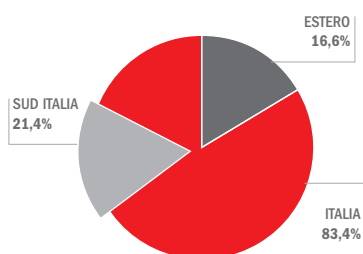
Gruppo Telecom Italia - Italia: organici distribuiti per classi di età



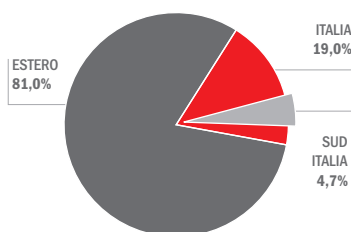
Gruppo Telecom Italia - Italia: organici distribuiti per titolo di studio



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

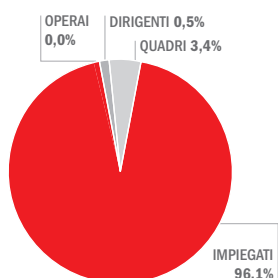


Distribuzione delle assunzioni del Gruppo Telecom Italia per aree geografiche

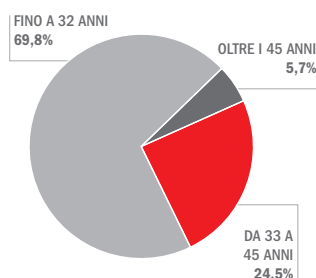


► Focus su America Latina

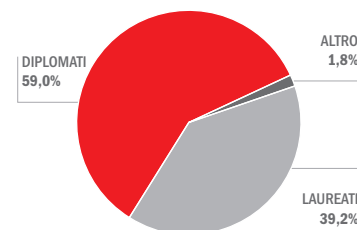
America Latina: organici distribuiti per categoria professionale



America Latina: organici distribuiti per classi di età

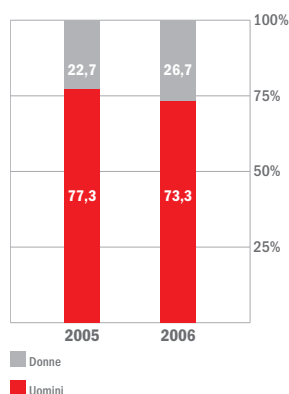


America Latina: organici distribuiti per titolo di studio

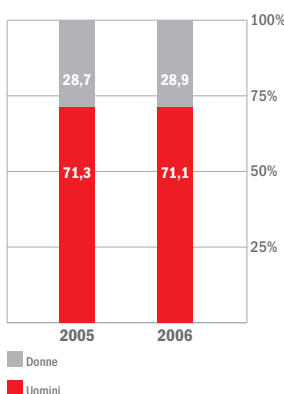


► Equità di genere

Distribuzione uomini-donne
Telecom Italia S.p.A. (2005-2006)



Distribuzione uomini-donne
Gruppo TI (in Italia) (2005-2006)



Nel corso del 2006 la percentuale delle donne dirigenti nel Gruppo (in Italia) si attesta intorno al 15% e delle donne quadro al 24%.

Pari Opportunità

Sono stati realizzati interventi a favore della crescita professionale delle donne per la diffusione delle pari opportunità, sviluppando e consolidando quanto previsto dal “Progetto Donna” nato nel 2003.

In particolare nel 2006 sono state effettuate le seguenti attività:

- Asili nido: è stato aperto un nuovo asilo nido a Milano che si aggiunge a quelli già operativi a Rivoli (TO), Palermo, Napoli e Roma (Parco dei Medici e Via Faustiniana).
- Prestiti alle mamme: sono stati concessi 147 prestiti per le neo mamme con bambini sino ai tre anni di età.
- “Children day”: il 26 maggio 2006, in occasione della “festa della mamma e del papà che lavorano”, in tutte le sedi Telecom Italia i figli dei dipendenti hanno potuto visitare il luogo di lavoro dei genitori. In 17 sedi sono state inoltre organizzate feste con animazione, merenda e piccolo *gadget*.
- “Christmas day”: visita degli uffici, in 5 sedi aziendali, festa con animazione e piccolo dono per i figli dei dipendenti sino ai 12 anni di età.
- Permessi mamma e papà: libretti di “assegni tempo” di 150 ore annue di permesso, da restituire con prestazioni supplementari, destinati a dipendenti sino al 5° livello con bambini fino ad 8 anni di età.
- Permessi corsi pre parto: permessi retribuiti fino a un massimo di 12 ore mensili da recuperare, concessi a lavoratrici gestanti e lavoratori padri.
- Sviluppo di politiche di gestione: (formazione, affiancamento, *coaching*, interventi sulla flessibilità, ecc.) per agevolare il rientro in azienda delle dipendenti dopo la maternità (es. *part-time* temporaneo di un anno, rinnovabile di volta in volta, riservato alle mamme con bambini fino agli 8 anni di età).

► Sviluppo

Sono stati avviati nel corso dell'anno diversi progetti finalizzati alla valorizzazione e allo sviluppo di specifiche posizioni ai vari livelli organizzativi. Più in particolare, sono state progettate iniziative mirate alla definizione di Piani di Sviluppo Individuali, in una logica di medio periodo, per un gruppo di risorse chiave per il *business* nei vari segmenti: dirigenti, quadri e giovani alti potenziali.

A valle della conclusione del processo biennale di rilevazione delle competenze, nel corso del 2006 si è proceduto all'individuazione dei Ruoli Professionali Chiave per lo sviluppo del

business, all'interno delle diverse figure censite nel Sistema Professionale aziendale. Sulla base delle singole *gap analysis* sono stati definiti precisi piani di azione mirati allo sviluppo delle competenze attraverso investimenti formativi, iniziative di *job rotation* e di *recruitment*.

In particolare, in tema di *job rotation*, è proseguita nel 2006 la politica di valorizzazione delle competenze attraverso il ricorso alla mobilità infragruppo, favorendo lo sviluppo delle risorse e consentendo di soddisfare i fabbisogni di personale, attingendo dalle professionalità presenti all'interno del Gruppo. Nel corso dell'anno sono stati pubblicati 137 annunci sul *Job Posting* di Gruppo (rispetto agli 80 del 2005) e sono stati raccolti 1.084 curricula (rispetto ai 500 del 2005).

Nel corso del 2006 è stata completata la progettazione e avviata l'implementazione di un nuovo sistema (System for Performance Evaluation & Development) che, nell'ottica di semplificare i processi di valutazione delle risorse umane e di promuovere una valutazione più integrata della *performance* individuale, fa confluire in un unico *workflow* logico e informatico il processo annuale di Valutazione delle Prestazioni e quello biennale della Mappatura delle Competenze. Il nuovo *workflow* integra nel processo le esistenti procedure *stand alone*, introducendo una modalità di processo *paperless*.

Anche nel 2006, la *Management Review* ha consentito di svolgere un'analisi dei profili qualitativi di tutta la popolazione manageriale, acquisendo le valutazioni di circa 1.600 dirigenti e quadri. Il processo ha permesso di ottenere, attraverso una nuova metodologia che utilizza uno specifico modello di *leadership*, profili valutativi più ricchi e articolati, consentendo di orientare sempre meglio le valutazioni in tema di "*succession management*" e di pianificazione delle azioni di sviluppo organizzativo e manageriale.

A quest'ultimo proposito, a valle della *Management Review*, per una quota parte della dirigenza si è dato corso a una nuova iniziativa denominata "Individual Leadership Center" con l'obiettivo di svolgere un'analisi, con il supporto di professionisti esterni e condivisa con gli stessi interessati, dei singoli profili manageriali, per poter realizzare azioni di sviluppo e formazione mirate.

Recruiting

Nel 2006 è continuato il Progetto "University Tour", finalizzato alla presentazione dell'azienda nei principali atenei italiani, e il proseguimento del piano di *recruiting* e selezione di neolaureati, principalmente in ingegneria. Nell'ambito delle iniziative promosse dal Gruppo, finalizzate a finanziare borse di studio, si è avviato anche il *Master Innovation*, in collaborazione con il Politecnico di Torino, dedicato all'inserimento di giovani ingegneri in attività di studio e tirocini formativi nei settori improntati all'innovazione tecnologica.

► Formazione

Nel Gruppo Telecom Italia le attività di formazione realizzate nel 2006 ammontano, per il personale Italia, a circa 1,9 milioni di ore (aula, *on-line*, *training on the job*) e a circa euro 21,8 milioni di soli costi diretti (esclusi il costo del lavoro e le spese di trasferta).

Nel periodo di riferimento l'83% del personale del Gruppo ha partecipato ad almeno un intervento formativo. Le attività sono riconducibili a due grandi ambiti: l'uno relativo ai progetti trasversali di Gruppo, l'altro alla formazione finalizzata al presidio delle competenze di *business*.

I progetti trasversali di Gruppo

Nel corso del 2006 le attività formative erogate hanno avuto come tema di fondo il miglioramento delle capacità di *leadership* e di gestione e sviluppo dell'innovazione. Si è inoltre provveduto a sostenere la piena diffusione delle tematiche operative collegate al progetto "*Sarbanes Oxley (404)*" attraverso un approccio a cascata (567 persone formate nel complesso).

Al fine di ampliare l'offerta formativa del Gruppo è stato realizzato un progetto di *e-learning* denominato "Formimpres@" e rivolto a circa 200 risorse, in cui si è presentata un'offerta costituita da 52 corsi *on-line*.

► La Formazione per il presidio delle competenze di business

Operations

Sono stati sviluppati progetti e percorsi formativi specifici per le diverse strutture organizzative, in modo da rendere le professionalità presenti maggiormente orientate alle esigenze di *business*:

- convergenza della rete fissa e mobile e loro evoluzioni tecniche orientate ai Servizi a Valore Aggiunto e alla Multimedialità per il personale di Rete;
- miglioramento delle competenze di gestione, valorizzazione e sviluppo del *team working*;
- attenzione alla *Customer Satisfaction* e approfondimento delle competenze sui servizi tecnologici avanzati per l'area commerciale;
- capacità consulenziali per il personale operante nel segmento dei grandi clienti istituzionali.

Riguardo alla gestione delle attività di assistenza tecnica si è inoltre proseguito il programma di Certificazione CISCO, già avviato negli anni precedenti, al fine di migliorare il livello di gestione dei processi.

Media

In continuità con il 2005, le proposte formative hanno riguardato il tema della "Valorizzazione delle Persone". Sono stati realizzati eventi sul tema della "Gestione della complessità" per dirigenti e quadri, un percorso di "Self Empowerment" finalizzato allo sviluppo delle attitudini e capacità individuali rivolto al *middle management* di MTV, corsi di addestramento sul digitale terrestre e specifici *software* di gestione del processo TV per le aree tecnico/specialistiche.

Olivetti

La Business Unit Olivetti ha indirizzato le linee formative sulle capacità manageriali per i *middle manager*, sulla cultura del valore economico d'impresa per i *manager* con *seniority* più elevata e sull'aggiornamento delle competenze professionali per la popolazione dei settori tecnici.

Per quanto riguarda le Funzioni Centrali è stato realizzato un progetto formativo sul tema della *Leadership*. Tale progetto, rivolto a un ristretto gruppo di quadri in sviluppo, ha avuto l'obiettivo di rinforzare i comportamenti manageriali riconducibili al modello di *Leadership* fondato sul Sistema dei Valori, attraverso l'impiego di una metodologia innovativa basata su moduli *outdoor*, *indoor* e *sailing*.

Per quanto riguarda la formazione del personale estero del Gruppo il monitoraggio si riferisce al 95% del personale operante in Brasile, Bolivia ed Europa. Per il primo anno sono state incluse nell'analisi anche le società controllate in Francia e Germania.

Sono state registrate circa 830.000 ore per un costo complessivo di circa euro 3,3 milioni.

Più specificamente in TIM Brasil è stato effettuato un piano di formazione molto intenso per il personale del Customer Care e di Information Technology in funzione della creazione del centro tecnologico di Sant'André.

► Comunicazione interna

Nel corso del 2006 è stato attuato un vasto programma di iniziative di comunicazione interna a sostegno del processo di cambiamento verso la *One Company*.

Convention e Incontri

- *Convention* annuale (16 marzo 2006): ha coinvolto circa 6.000 dirigenti e quadri del Gruppo Telecom Italia in Italia, Europa e Sud America. L'evento è stato inoltre trasmesso in modalità diretta e "on demand" in *video-streaming* su Intranet.
- *Business Review* sul territorio (marzo-aprile 2006): con la partecipazione dell'Amministratore Delegato Riccardo Ruggiero, a Roma, Milano, Napoli e Bologna.
- Altri incontri: sono stati realizzati numerosi incontri di comunicazione presso le principali funzioni di *business*, di informazione su specifiche tematiche aziendali (*Privacy*, Sicurezza, Ambiente) ed eventi a sostegno del sistema di *welfare* aziendale.

Stampa Aziendale

È proseguita la pubblicazione della rivista aziendale *noi.magazine*, rivolta a tutti i dipendenti in Italia e all'estero, oltre che a circa 30.000 seniores ex dipendenti Telecom Italia. I tre numeri realizzati, di cui uno speciale doppio di fine anno, hanno avuto come *focus* i temi del servizio al cliente, dell'integrazione e dell'innovazione.

Sempre nel 2006 è stata lanciata l'edizione in lingua portoghese di *noi.magazine* rivolta ai dipendenti di TIM Brasil.

Comunicazione on-line

Sono stati conseguiti miglioramenti sul fronte Intranet, tra i quali:

- stabilizzazione e consolidamento della nuova Intranet di Gruppo su piattaforma SAP;
- armonizzazione delle Intranet TIM e Wireline in una nuova Intranet Operations;
- ampliamento della *community* con nuove rubriche per il tempo libero e la cultura.

Complessivamente sono stati conseguiti oltre 1 milione di visite al mese e un numero medio di visitatori unici superiore alle 20.000 unità.

È stato inoltre realizzato il lancio di un nuovo strumento, *noi.flash*, dedicato ad argomenti monografici di particolare impatto aziendale. La *newsletter* prevede anche la versione cartacea, utilizzata per raggiungere il personale tecnico di rete.

Per ciò che riguarda la comunicazione audiovisiva, è stata condotta con esiti favorevoli la sperimentazione per la diffusione di brevi notiziari aziendali sui cellulari di servizio, sui palmari (Blackberry e Q-Tech), su Intranet e su IP-TV.

È stata anche ampliata e consolidata la rete di video-schermi al plasma installati negli spazi comuni delle principali sedi operative, per consentire la fruizione di programmi di approfondimento e vita aziendale; l'iniziativa, che ha preso il nome di *Scoop (Scopri Operations)*, è accessibile anche da Intranet con un regolare palinsesto.

Il *video-streaming* è inoltre prassi consolidata in occasione di eventi di particolare rilevanza aziendale (dagli incontri con la Comunità Finanziaria, trasmessi in diretta e in differita, alla *Convention* di Gruppo, ai videomessaggi del Vertice aziendale).

Analisi di clima

È stata realizzata la quinta edizione della rilevazione del clima aziendale *Foto di Gruppo*.

Il questionario *on-line*, proposto ai dipendenti del Gruppo in Italia, Germania e Brasile, ha registrato una partecipazione del 73% (per un totale di 57.000 questionari compilati). L'analisi ha evidenziato una sostanziale tenuta del livello di soddisfazione che in Italia si attesta a 6,21 su scala da 1 a 10, in Brasile a 4,17 su scala da 1 a 5 e in Germania a 6,64 su scala da 1 a 10. I risultati sono stati pubblicati in Intranet e divulgati con specifiche riunioni.

Iniziative speciali per i dipendenti

Tra le varie attività si segnalano:

- Progetto *noi.shop*, vetrina *on-line* di offerte sui prodotti e servizi del Gruppo destinate ai dipendenti.
- Concorso fotografico diretto a tutti i dipendenti del Gruppo, le cui 12 migliori immagini sono state utilizzate per realizzare il calendario *noi.2007*.
- Progetto 100 Tedorfi Telecom Italia alle Olimpiadi invernali di Torino.
- Partecipazione e coinvolgimento dei dipendenti nelle principali iniziative di Brand Enrichment realizzate da Progetto Italia, come il "Telecomcerto 2006" ai Fori Imperiali, le manifestazioni sportive (Open di Golf e Vela Insieme), gli eventi letterari (Il Classico di una Vita) e musicali (Story Tellers), il Festival della Scienza a Genova.
- Progetto EmozionaArti, arte al servizio dell'integrazione e del cambiamento attraverso proiezioni cinematografiche nelle sedi Operations per discutere e conoscersi.
- Progetto *Il Faro*, un'iniziativa di ascolto interno che si propone di definire piani di azione per migliorare il clima aziendale, sviluppare indicatori di *loyalty* interna e avviare azioni mirate allo sviluppo del *business* aziendale.

Si articola in tre sottoprogetti:

- Primo Piano, *focus* itinerante sul territorio per entrare in contatto ravvicinato con i dipendenti, analizzare i loro bisogni e le loro aspettative.

- Club Punto di Vista e Sperimentazione Servizi, *panel* composto da 2.000 dipendenti che vengono consultati periodicamente per conoscere gradimento, suggerimenti e impressioni su diverse tematiche aziendali (es. innovazione, comunicazione interna, aspetti di vita aziendale) e ai quali viene proposta la sperimentazione di prodotti/servizi per la messa a punto dell'offerta al cliente.
- Reporter, cassetta elettronica delle idee per raccogliere e valorizzare i suggerimenti sui vari temi di interesse aziendale (137 proposte di nuove idee sul tema "Innovazione prodotti/servizi").

Progetto Valori

Nel luglio 2006 si è conclusa la prima fase del progetto "Valori in Corso", finalizzato a diffondere comportamenti in linea con i valori aziendali, che ha visto coinvolte 2.200 persone del Gruppo tra dirigenti, quadri e impiegati. Sono stati individuati i comportamenti per migliorare la pratica di trasparenza, orientamento al cliente e integrazione. Nella seconda fase del progetto verranno individuate ulteriori azioni per rendere maggiormente praticabili tali valori.

► Politica di remunerazione

Nel 2006 la gestione della componente fissa della remunerazione, ispirata a principi di equità e selettività, ha assicurato il governo della competitività sul mercato e la valorizzazione dei contributi individuali di eccellenza.

La componente "variabile" della retribuzione correlata alle *performance* aziendali/individuali si conferma elemento distintivo del pacchetto retributivo; ai consolidati strumenti di incentivazione formalizzata di breve termine – per *manager* (MBO) e *professional* (Performance Bonus Program) – si è affiancato nel 2006 un nuovo piano triennale di incentivazione (LTI 2006-2008 *cash*), finalizzato a coinvolgere un'ampia fascia del *management* sugli obiettivi strategici del Gruppo: creazione di valore e *Customer Satisfaction*.

È proseguito l'impegno di armonizzare le politiche e prassi di assegnazione di *benefit* e ampliare la popolazione dei beneficiari; in tale ambito, particolare menzione merita il progetto "Telefonino per Noi" finalizzato ad attribuire un importante strumento di lavoro e un beneficio quotidiano a tutti i dipendenti, consolidando il senso di identità e appartenenza al Gruppo.

► Stock option

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

Nel corso del 2006 non sono stati avviati nuovi piani di *stock option*.

A fine 2006 i Piani esistenti nel Gruppo sono relativi a opzioni assegnate negli anni precedenti, che danno diritto alla sottoscrizione di azioni Telecom Italia S.p.A. e Telecom Italia Media S.p.A..

Le informazioni richieste dalla Consob con Comunicazione n. 11508 del 15 febbraio 2000 relative ai Piani di *stock option* di Telecom Italia (compresi quelli a suo tempo assegnati da TIM S.p.A.) nonché relative ai Piani di *stock option* di Telecom Italia Media sono riepilogate nelle Note "Piani di *stock option*" rispettivamente del Bilancio di Telecom Italia S.p.A. e del Bilancio consolidato.

► Relazioni Industriali

La contrattazione collettiva nel Gruppo ha avuto come oggetto principalmente le materie indicate di seguito.

Coerentemente con quanto stabilito nel Piano industriale 2005-2007 (*One Company Model*) con le Organizzazioni Sindacali, il 27 febbraio 2006 è stata esperita la procedura sindacale relativa alla fusione per incorporazione di TIM Italia S.p.A. in Telecom Italia S.p.A..

Il modello di *business* integrato, che rappresenta una significativa innovazione nel mercato

delle TLC, consiste nella gestione unitaria dei *business* del Fisso e del Mobile e si fonda sull'ottimizzazione delle infrastrutture tecnologiche, sull'offerta integrata alla clientela e sull'unificazione dei processi e delle risorse. In pari data è stato sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali l'accordo di armonizzazione dei trattamenti dei dipendenti delle società sopra citate.

Nel quadro della focalizzazione del Gruppo sulle attività di *core business*, Telecom Italia, a luglio 2006, ha ceduto l'intero capitale sociale di Telecom Italia Learning Services S.p.A. (TILS) a una società di nuova costituzione (TILS HOLDING S.p.A.) partecipata da Cegos e da Camporlecchio Educational. L'azienda, in conformità a quanto previsto dal modello partecipativo di Relazioni Industriali, ha svolto incontri informativi con le Organizzazioni Sindacali.

Sempre nell'ambito della razionalizzazione delle attività, è stata realizzata la cessione del ramo d'azienda Servizi Clienti Radiomarittimi di Telecom Italia S.p.A. alla società ITS Servizi Marittimi e Satellitari S.p.A., con efficacia dal 16 settembre 2006. Gli incontri effettuati con le Organizzazioni Sindacali per l'esperimento della relativa procedura di legge hanno visto anche la partecipazione dei responsabili della società acquirente.

Per quanto concerne le operazioni di riassetto organizzativo all'interno del Gruppo, in data 1° ottobre 2006 si è proceduto alla fusione per incorporazione della Società Nuova Tin.it S.r.l. in Telecom Italia S.p.A.. L'operazione è avvenuta con lo svolgimento delle procedure di consultazione delle Organizzazioni Sindacali previste dalla legge e dal Protocollo di Relazioni Industriali.

Il 20 marzo 2006 è stata raggiunta con le Organizzazioni Sindacali l'intesa sull'utilizzo di Intranet, Internet e della posta elettronica. In conformità con quanto previsto dall'art. 4 della Legge del 20 maggio 1970 n. 300 (Statuto dei Lavoratori), l'accordo concilia le tutele di dignità e riservatezza del lavoratore con la facoltà aziendale di operare un controllo sul corretto utilizzo di tali strumenti nell'ipotesi di evidenza di attività illecite commesse dai dipendenti.

In applicazione degli accordi sottoscritti in data 20 dicembre 2005 con le Organizzazioni Sindacali, nell'arco dell'anno 2006 si è proceduto alla collocazione in mobilità di 1.246 risorse (utilizzando come criterio prioritario di individuazione quello della possibilità di accedere a pensione nel corso del periodo di fruizione della mobilità).

In coerenza con le intese sindacali, la mobilità *ex lege* 223/91 è stata attuata sulla base del criterio della volontarietà delle risorse interessate, assicurando a queste, in occasione della cessazione del rapporto di lavoro, un trattamento economico aggiuntivo al TFR tale da garantire un reddito adeguato per il periodo di tempo intercorrente sino alla maturazione della pensione. Più in generale, la gestione delle risorse finalizzata alla riduzione degli organici è stata attuata ricercando soluzioni consensuali di cessazione del rapporto, ovvero, quando le condizioni lo hanno consentito, attraverso soluzioni di reimpiego professionale.

Con la rappresentanza sindacale aziendale dei dirigenti del Gruppo sono state raggiunte intese in materia di Assistenza Sanitaria Integrativa e di Previdenza Complementare: in data 6 marzo 2006 è stato sottoscritto un accordo per la ridefinizione dell'assetto delle contribuzioni ad ASSIDA (il Fondo per l'Assistenza Sanitaria Integrativa dei Dirigenti delle Aziende del Gruppo), al fine di contrastare il crescente disequilibrio tra dirigenti in servizio e dirigenti in pensione associati; in data 19 luglio 2006 e 9 novembre 2006 sono stati sottoscritti accordi per la definizione del riassetto contributivo a Fontedir (il Fondo Pensione Complementare Dirigenti Telecom), coerente con le analoghe soluzioni adottate da Confindustria e Federmanager per il Fondo Nazionale di categoria.

► Salute e sicurezza

Nel corso del 2006, a livello di Gruppo, sono proseguiti alcuni importanti progetti:

- è stata estesa l'indagine sul benessere nei *call center* a un campione di strutture distribuite su tutto il territorio nazionale, tramite un apposito questionario informatizzato predisposto dall'Università degli Studi di Torino, coinvolgendo circa 3.000 lavoratori;
- è proseguita la valutazione della concentrazione di gas radon in alcune tipologie di luoghi di lavoro, attraverso una collaborazione scientifica con l'Istituto Superiore di Sanità per la messa a punto della metodologia operativa e del laboratorio accreditato;
- è stata conclusa, nell'ambito della valutazione del rischio biologico negli impianti sotterranei in cui opera il personale tecnico aziendale di Telecom Italia, la fase dei prelievi ambientali ed ematici richiesti dall'Istituto Superiore di Sanità.

Inoltre, per garantire e promuovere la salute e la sicurezza sul lavoro sono stati effettuati alcuni interventi di miglioramento di cui si segnalano i più significativi:

- aggiornamento del documento aziendale di Valutazione dei Rischi;
- formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro – circa 35.000 ore erogate direttamente dal Servizio di Prevenzione, Protezione e Ambiente – rivolta, in particolare, agli incaricati alla gestione delle emergenze, al personale neoassunto e ai lavoratori esposti a rischi specifici;
- realizzazione delle attività propedeutiche all'avvio di un ampio progetto informativo, formativo e addestrativo in tema di “guida sicura”, che coinvolgerà nel biennio 2007-2008, con modalità diversificate, il personale aziendale interessato;
- svolgimento, in ambito sorveglianza sanitaria, dei sopralluoghi da parte di medici competenti nei locali con presenza di videoterminalisti;
- avvio delle attività propedeutiche all'applicazione del Sistema di Gestione della Sicurezza;
- svolgimento dei controlli e monitoraggi su edifici, impianti, attrezzature e processi;
- svolgimento delle prove di evacuazione per la verifica dell'efficienza dei Piani di Gestione delle Emergenze;
- aggiornamento dei Piani Operativi di Primo Soccorso.

Infortuni

Si riportano di seguito i dati sugli infortuni relativi a Telecom Italia S.p.A. presentando un confronto con i dati riferiti all'anno precedente che sono stati ricalcolati per tenere conto delle variazioni di perimetro intervenute.

		Telecom Italia S.p.A.	Aggregazione valori per TI S.p.A. e TIM S.p.A.
		2006	2005
Numero infortuni	n.	973	943
indice di gravità (*)	%	0,25	0,30
indice di frequenza (*)	%	10,97	9,34
durata media	gg	125,2	108,50
indice di improduttività (*)	%	1,37	1,02
% lavoratori su totale	%	1,67	1,51

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

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

► Interventi a favore dei dipendenti

Welfare

Nell'anno 2006 la funzione di servizio Welfare ha garantito il funzionamento operativo degli Enti assistenziali e ricreativi del Gruppo, assicurando l'erogazione di servizi per il miglioramento del benessere dei dipendenti, la realizzazione delle iniziative di assistenza/prevenzione sanitaria e di medicina del lavoro, nonché soluzioni per il tempo libero.

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

- **Disbrigo pratiche:** all'interno di 21 sedi aziendali sono presenti sportelli per il servizio di disbrigo pratiche personali (amministrative, postali, ecc.).
- **Wellness/Lavanderia/Spesa on-line:** nelle sedi aziendali di Torino, Padova, Roma e Palermo è in funzione un'area dove è possibile seguire corsi per il benessere fisico (ginnastica dolce, posturale, massaggi shiatsu, ecc.). In una sede di Roma sono attivi servizi di lavanderia (ritiro e consegna dei capi) e di spesa *on-line*.
- **Convenzioni:** nazionali e/o territoriali per l'acquisto/utilizzo di beni e servizi a condizioni vantaggiose (catene alberghiere, pacchetti turistici, autonoleggio, prenotazione di biglietti relativi a grandi eventi); accordi con società finanziarie per l'accesso a prestiti personali a condizioni vantaggiose.

- **Prestiti aziendali:** sono stati erogati 380 prestiti, di cui 55 per l'acquisto di una casa e 60 per affrontare spese di ristrutturazione immobili.
- **Fedeltà aziendale:** nell'anno sono stati premiati circa 3.600 dipendenti per i 25, 30 e 35 anni di anzianità.
- **Siti Intranet e Internet:** informazione/comunicazione con i dipendenti del Gruppo, accesso ai Servizi Sociali.
- **Informazione sanitaria:** rubrica interattiva via Intranet.

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

- **Soggiorni estivi tradizionali:** soggiorni di 15 giorni destinati a ragazzi di età compresa tra i 6 e i 12 anni. Nel 2006 hanno partecipato 4.747 bambini.
- **Soggiorni estivi tematici:** soggiorni di 14 giorni dedicati allo studio della lingua inglese e alla pratica dello sport per ragazzi di età compresa tra i 7 e i 15 anni. Nel 2006, grazie a una maggiore offerta di strutture dedicate, sono state registrate 1.051 partecipazioni. In via sperimentale è stato inoltre organizzato un soggiorno tematico linguistico in Inghilterra (Eastbourne) a cui hanno aderito 29 ragazzi.
- **Borse di studio:** 60 soggiorni all'estero dedicati allo studio della lingua inglese della durata di quattro settimane per i ragazzi di 15-16 anni (30 in Irlanda e 30 in Finlandia); 20 soggiorni studio di un anno scolastico per i ragazzi di 16-17 anni (a scelta fra Europa, Stati Uniti e Canada).
- **Rimborso tasse universitarie:** rimborso della tassa di iscrizione al primo anno di Università per i figli dei dipendenti delle società del Gruppo che abbiano riportato una votazione di almeno 90/100.

ALATEL

Associazione Anziani (ALATEL e Spille d'Oro)

L'Associazione Lavoratori Seniores del Gruppo Telecom Italia (23.000 iscritti di cui 4.500 dipendenti in servizio) ha proseguito la realizzazione delle proprie attività istituzionali, confermando la collaborazione con l'Associazione delle Spille Oro Olivetti (4.161 iscritti).

ASSILT

All'Associazione per l'Assistenza Sanitaria Integrativa ai Lavoratori delle Aziende del Gruppo Telecom Italia risultano iscritte, al 31 dicembre 2006, oltre 208.500 persone: 66.700 dipendenti, 38.200 pensionati, 103.600 familiari.

Oltre a erogare rimborsi per prestazioni sanitarie integrative a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale (551.000 pratiche nel 2006 per un totale di oltre euro 58,9 milioni), 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 2006 sono proseguiti i programmi di Prevenzione Oncologica multidisciplinare per l'individuazione delle patologie senologiche e dermatologiche (Lombardia, Campania, Lazio e Piemonte), nonché il programma sulla prevenzione delle allergopatie respiratorie (Toscana, Sardegna, Calabria, Marche, Emilia Romagna e Basilicata).

CRALT

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

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

Al 31 dicembre 2006 risultano iscritti 55.000 soci (47.800 dipendenti e 7.200 pensionati).

► Lavoro e diritti umani in America Latina

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

Diritti Umani

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

Le funzioni Human Resources, attraverso le proprie strutture di *holding* e territoriali, monitorano i processi fondamentali relativi alle risorse umane (*recruitment*, gestione e sviluppo). A seguito dell'introduzione del primo Codice Etico aziendale (che riprende i principi generali di quello di Gruppo ed è allineato con i principi del Global Compact), nel corso del 2006 è stato elaborato in Intranet un applicativo interattivo (quiz sui contenuti del Codice) per favorirne la diffusione tra i dipendenti.

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

Le relazioni azienda-lavoratore sono definite da una Convenzione Collettiva del Lavoro, omologata dal Ministero del Lavoro e della Microimpresa, rivista periodicamente e obbligatoria fra le parti. La Convenzione ribadisce e dà impulso alle pari opportunità e definisce i meccanismi che regolano i diritti e gli obblighi delle parti, non soltanto al fine di regolare gli aspetti contrattuali ma anche di valorizzare la diversità.

Entel Bolivia, inoltre, accoglie e fa proprie le raccomandazioni dell'ILO, nel rispetto di tutte le norme della legislazione boliviana e, in particolare, quelle del Codice del Lavoro.

Tutela del lavoro

In tema di libertà di associazione le aziende del Gruppo dell'area America Latina garantiscono il rispetto delle norme generali di ciascun Paese.

In TIM Participações sono stati rinnovati nel 2006 i contratti collettivi di tutte le società operative.

Entel Bolivia riconosce e coopera attivamente con le Organizzazioni Sindacali rappresentanti i lavoratori (FESENTEL), garantendo la libertà di associazione, e aderisce alle disposizioni costituzionali circa i livelli retributivi dei dipendenti.

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

- TIM Brasil: circa il 5,37% dei lavoratori sono iscritti ad Organizzazioni Collettive Sindacali;
- Entel Bolivia: il 59% dei lavoratori sono iscritti ad Associazioni sindacali.

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

In TIM Brasil, l'azienda coinvolge il Sindacato nei processi di ristrutturazione, sebbene non sussistano specifiche prescrizioni di legge, e assolve gli adempimenti legali nei confronti degli organi istituzionali quali ANATEL (regolamentare) e CADE (*antitrust*).

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 e internazionali.

Per combattere situazioni di sfruttamento e condizioni socio-economiche sfavorevoli sono state promosse alcune iniziative specifiche di carattere nazionale a sfondo sociale:

- TIM Participações ha sostenuto progetti di inserimento sociale e lotta alle discriminazioni attraverso l'insegnamento della musica (es. "TIM Musica nas Escolas", di cui hanno beneficiato circa 15.000 bambini, "TIM Arteeducação", di cui hanno beneficiato circa 10.000 bambini, ecc.) e progetti di alfabetizzazione (es. "Alfa 100", "Pastoral da Criança", di cui hanno beneficiato circa 28.000 persone). Nel giugno 2006 è stato lanciato un progetto assistenziale nell'area salute dal nome "Adotta una Comunità" di cui hanno beneficiato 56 comunità (circa 15.000 persone).

- Entel Bolivia favorisce e sostiene i progetti di sviluppo socio-economico, educazione e sport, con iniziative proprie o mediante accordi con le Istituzioni pubbliche e private. Nel 2006 è iniziato un programma di volontariato basato sulla Campagna di Natale, che ha raggiunto l'obiettivo di fare un regalo natalizio a più di 1.500 bambini. Nel 2006, al fine di appoggiare e promuovere lo sviluppo professionale degli studenti universitari del Paese, Entel ha firmato convenzioni per stage a livello nazionale con 17 Università pubbliche e private, al fine di offrire un'opportunità per applicare le conoscenze acquisite e completare il processo di apprendimento. Entel, inoltre, ha concluso una serie di accordi con Istituzioni pubbliche e private per migliorare lo *standard* di vita di bambini e giovani in condizioni di disagio. Alcuni tra i progetti più importati realizzati nel 2006 per agevolare il percorso formativo dei ragazzi sono descritti nel capitolo Comunità.

Nel 2006 è iniziata in TIM Brasil l'implementazione del Piano di Previdenza Privata per tutti i dipendenti. A fine ottobre l'indice di adesione ha raggiunto il 90% dei dipendenti, confermando la validità dell'iniziativa.

Formazione e Sviluppo

Per creare una base di valori condivisa e 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 e alla comunicazione dei programmi strategici aziendali. I risultati di tali azioni sono stati monitorati attraverso il sondaggio "Foto di Gruppo".

In TIM Participações sono operativi programmi di valorizzazione dei talenti attraverso l'iscrizione a *master* post-laurea con contribuzione aziendale alle spese. 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.

Entel Bolivia promuove lo sviluppo personale, professionale e sociale mediante programmi di formazione. A fine 2006 l'81% del personale possiede un certificato di formazione professionale. Inoltre, con l'obiettivo di proteggere il proprio personale, è stato avviato un Programma di Guida Sicura.

Azionisti



► Strategia

Le società del Gruppo sono consapevoli dell'importanza che un'informazione corretta sulle proprie attività riveste per il mercato, gli investitori e la Comunità in genere. Ferme restando le esigenze di riservatezza richieste dalla conduzione del *business*, le società del Gruppo assumono la trasparenza come proprio obiettivo nei rapporti con tutti gli stakeholder.

In particolare, Telecom Italia comunica con il mercato e gli investitori nel rispetto dei criteri di correttezza, chiarezza e parità di accesso all'informazione.

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

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

► Comunicazione finanziaria

La comunicazione finanziaria efficace, trasparente e tempestiva con gli azionisti è una componente d'importanza strategica per il Gruppo.

Nel 2006 l'evento di comunicazione finanziaria più importante è stato il *meeting* annuale con la Comunità Finanziaria che si è tenuto a Milano l'8 marzo. Durante tale incontro Telecom Italia ha presentato i *target* per il triennio 2006-2008 e le strategie per conseguirli.

Il nuovo modello organizzativo del Gruppo, finalizzato durante la seconda parte del 2006, rinforza la scelta di una struttura funzionale volta alla più efficiente realizzazione delle linee strategiche della convergenza tra telecomunicazioni fisse, mobili, Internet a banda larga e contenuti media, già comunicate al mercato il 25 ottobre 2006. Tale modello organizzativo prevede la costituzione di quattro divisioni (Fisso, Mobile, Rete e Top Client/ICT), alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato Riccardo Ruggiero, il quale risponde al Vice Presidente Esecutivo Carlo Buora.

Nel corso del 2006 la società ha organizzato più di 200 incontri formali con il mercato (analisti finanziari, investitori istituzionali e individuali) consistenti in *conference call* trimestrali, *road show* e partecipazione a convegni, a cui si aggiungono i contatti quotidiani attraverso incontri diretti e conversazioni telefoniche.

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

Sul fronte dei rapporti con gli azionisti individuali (*retail*), che ad oggi rappresentano una platea di circa 770 mila individui, Telecom Italia ha aperto nel 2006 un nuovo canale di comunicazione finanziaria finalizzato a rispondere in maniera efficace alle sempre maggiori richieste d'informazione e di tempestivo aggiornamento sul Gruppo.

Strumento principe di tale canale è il Club degli azionisti “TI Alw@ys ON” (<http://ticlub.telecomitalia.it>). Creato nel marzo 2006, il Club consente agli azionisti individuali di instaurare un rapporto durevole con l’azienda, attraverso la fruizione e lo scambio d’informazioni (*Newsletter, Faxletter, Report* settimanale di Borsa e gli *alert* via e-mail e/o SMS) relative non solo al Gruppo Telecom Italia, ma anche al mondo delle TLC nel suo complesso.

Per quanto riguarda la comunicazione finanziaria *on-line*, il sito istituzionale di Telecom Italia (<http://www.telecomitalia.it>) è stato oggetto di una completata rivisitazione che ha permesso al Gruppo di conseguire un ottimo posizionamento nella classifica redatta da Hallvarsson & Halvarsson, società svedese *leader* nella comunicazione finanziaria.

Per ulteriori informazioni sull’importante risultato conseguito, si rinvia a quanto riportato nel paragrafo “Risultati” dell’Introduzione.

► Tutela della privacy e protezione dei dati

Il Gruppo Telecom Italia, in conformità alle vigenti disposizioni di legge e in coerenza con il Codice Etico di Gruppo, è fortemente impegnata per garantire il rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (Decreto Legislativo 196/03, c.d. “Codice Privacy”).

In particolare, in ambito tecnico, anche sulla base delle analisi e delle verifiche effettuate da KPMG Advisory, primaria società di consulenza a livello internazionale, sono stati realizzati e sono in corso di completamento, con ingenti investimenti, significativi interventi per rendere più rigoroso il controllo dei sistemi informatici rilevanti per il trattamento dei dati personali, con particolare riferimento al trattamento dei dati di traffico telefonico e telematico e all’espletamento delle prestazioni obbligatorie per l’Autorità giudiziaria.

Telecom Italia dispone di una specifica funzione “Privacy” con il compito di presidiare, a livello di Gruppo, la corretta applicazione della normativa di settore. L’effettiva applicazione di tali normative è monitorata tramite un Sistema di Controllo, basato su procedure di autovalutazione periodica da parte dei responsabili del trattamento e su verifiche svolte dalle funzioni Privacy e Information Security, sulla base di criteri e metodologie definite con l’apporto della società di Auditing del Gruppo. In particolare, nel 2006 sono stati verificati gli adempimenti *privacy* relativi alla gestione del personale, ai ruoli *privacy* nei contratti con i fornitori, alla videosorveglianza e alle misure per la sicurezza dei dati. A livello di Gruppo, è stata eseguita in alcune società controllate la rilevazione dello stato di attuazione della normativa *privacy*. I controlli hanno riguardato anche soggetti terzi, in particolare sono stati verificati i trattamenti dei dati dei clienti e l’adozione delle misure di sicurezza previste dalla legge presso *dealer, partner* e fornitori di servizi *software*.

Tra le iniziative adottate per aumentare il livello di sicurezza dei dati si segnala, sotto il profilo organizzativo, l’aggiornamento delle *policy* di Gruppo che regolamentano l’accesso alle risorse informatiche aziendali, l’estrazione dei dati personali dai sistemi, la classificazione e la tutela delle informazioni aziendali nonché il tracciamento dell’accesso ai dati di traffico.

È stata inoltre intensificata l’opera di diffusione della cultura della *privacy* in azienda, anche attraverso la realizzazione di un piano di formazione e sensibilizzazione sull’applicazione della normativa per la tutela di dati personali dei dipendenti e clienti che ha coinvolto, tra l’altro, 691 responsabili di funzione e i referenti professionali delle funzioni di Marketing, Commerciali, di assistenza e *caring* alla Clientela, di Human Resources.

Infine, ai sensi della regola 26 dell’allegato B (Disciplinare Tecnico in materia di misure minime di sicurezza) del Codice *Privacy*, Telecom Italia dà atto di aver redatto il Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) per l’anno 2006. Tale Documento descrive i criteri tecnici e organizzativi adottati per la protezione dei dati personali comuni, sensibili e giudiziari trattati con strumenti informatici, nonché il piano di formazione per gli incaricati del trattamento.

Si precisa che il DPS per l’anno 2006 è stato emesso in prima versione entro il termine di legge del 31 marzo ed è stato successivamente aggiornato a settembre, per recepire i mutamenti organizzativi, procedurali e operativi nel quadro di riferimento per il trattamento dei dati personali, conseguenti alla fusione di TIM Italia in Telecom Italia e alla nuova organizzazione delle Operations.

► Risk Management

Nell'ambito del sistema di *governance* aziendale, il Gruppo Telecom Italia ha istituito nel 2006 il Comitato Risk Management con la responsabilità di gestire i rischi e di garantire la continuità operativa del *business*. Ha inoltre istituito la funzione Group Risk Officer con il compito di realizzare il sistema di *Enterprise Risk Management*, diffondendone metodologie e strumenti e coordinando il processo di *risk assessment*.

L'ERM - *Enterprise Risk Management* è il metodo e l'insieme di strumenti a supporto dell'organizzazione, finalizzato al coordinamento dei processi di *risk assessment*, e rappresenta un *framework* adottato internazionalmente per misurare la maturità dei processi di gestione del rischio e individuare correttamente il livello di rischio accettabile.

Al suo interno si colloca il CRSA (Control & Risk Self Assessment), che rappresenta lo strumento di *governance* del rischio aziendale, operativo da oltre tre anni, attraverso il quale viene realizzata l'identificazione, la valutazione e la gestione dei rischi operativi.

Il CRSA è basato sull'autovalutazione del rischio da parte del *management* con l'ausilio di misure e parametri quali-quantitativi, a cui seguono la rilevazione del sistema dei controlli già esistenti e le eventuali proposte di miglioramento. Il ciclo di rilevazione e gestione dei rischi attraverso il CRSA, svolto con cadenza annuale, prevede le seguenti fasi operative:

- definizione degli obiettivi di Gruppo da parte del *Top Management*; per il 2007 sono stati definiti i seguenti obiettivi: Centralità del Cliente, *Leadership* di Mercato e Competitività, Immagine e Reputazione, Affidabilità e Trasparenza delle Informazioni, Generazione di Cassa ed Efficienza Operativa, Integrazione, Implementazione Nuovo Assetto Organizzativo;
- declinazione degli obiettivi di Gruppo da parte delle strutture aziendali con riferimento al proprio contesto organizzativo;
- individuazione e consolidamento dei rischi che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi;
- valutazione dei rischi individuati in termini di impatto, di probabilità di accadimento e assegnazione di un coefficiente di rilevanza quali-quantitativo;
- individuazione dei rischi ritenuti accettabili e di quelli che richiedono misure di protezione;
- sviluppo di *action plan* con misure di protezione;
- adeguamento del Sistema di Controllo Interno e azioni di *follow up*, ove ritenuti necessari.

Il Ciclo CRSA 2006 ha portato all'individuazione di 218 azioni a fronte dei Portafogli Rischi consolidati a livello di Funzione Centrale/Operations/Business Unit (180 rischi individuati) e 14 azioni relative al Portafoglio Rischi di Gruppo (6 rischi individuati).

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

Allo stato attuale, gli applicativi APM e CRSA integrati gestiscono complessivamente circa 1.750 utenti, 2.600 azioni derivanti da *action plan* di audit e 550 azioni derivanti da *action plan* CRSA.

Corporate Governance

► Premessa

La relazione sul governo societario, relativa all'esercizio 2006, è suddivisa in due sezioni.

La prima illustra l'"architettura" del sistema di *corporate governance* della società nonché la concreta attuazione dei singoli strumenti in cui è strutturato, così come si è venuta configurando nel corso dell'esercizio, anche alla luce delle modifiche legislative intervenute e dell'evoluzione dell'autodisciplina in materia.

Il riferimento è, in primo luogo, alle modificazioni apportate agli strumenti di *corporate governance* della società in forza dell'applicazione di nuove previsioni normative, quali quelle introdotte dalla legge sulla tutela del risparmio (Legge n. 262/2005 e Decreto Legislativo 303/2006) e dal recepimento della Direttiva c.d. *Market Abuse*.

In secondo luogo, vengono in rilievo gli adeguamenti dei predetti strumenti alla luce delle raccomandazioni espresse nell'ultima edizione (marzo 2006) del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana. In proposito, si segnala che la società si avvale della facoltà di fare riferimento, per la Relazione pubblicata in occasione dell'approvazione del Bilancio 2006, al Codice di Autodisciplina nella versione del 2002, indicando, peraltro, le attività intraprese al fine di dare attuazione alle nuove prescrizioni del Codice del 2006.

Nella seconda sezione si riporta il rapporto redatto dal Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* della società ad esito delle attività svolte e degli accertamenti effettuati nel corso del 2006 e fino alla metà di febbraio del 2007 con riferimento alle vicende concernenti l'ex responsabile della Funzione Security, Giuliano Tavaroli, ai temi della sicurezza della rete nonché alle questioni concernenti la gestione dei dati di traffico.

Nel seguito si riporta un estratto della prima sezione della Relazione, contenuta nel "Bilancio 2006", al quale si fa rimando per la consultazione del testo integrale (reperibile altresì, come tutti gli altri documenti di *governance* menzionati nel presente estratto, nel sito Internet della società: www.telecomitalia.it sezione *Governance*).

► Introduzione

Il sistema di *corporate governance* della società è costituito da una serie di principi, regole e procedure sottoposti a costante verifica e aggiornamento e, qualora necessario, a revisione e adeguamento al fine di rispondere in maniera efficace alle novità legislative e regolamentari, nonché alle modifiche nelle *best practices* internazionali.

Nel corso del 2006 il processo di revisione cui sono stati sottoposti gli strumenti di *corporate governance* della società ha in particolare tenuto conto degli interventi resisi necessari e/o opportuni a fronte della legge sulla tutela del risparmio (Legge n. 262/2005 e Decreto Legislativo 303/2006) e del recepimento della Direttiva c.d. *Market Abuse*. Inoltre, la società ha inteso, nell'ambito di una revisione complessiva, provvedere anche ad adeguarsi alle raccomandazioni contenute nella versione del marzo 2006 del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana (codice cui peraltro la società aderisce sin dal 1999).

Come detto in premessa, la presente relazione è redatta alla luce delle (e nel confronto con le) raccomandazioni del Codice di Autodisciplina del 2002, ma nella stessa si dà atto delle azioni intraprese al fine dell'adeguamento al Codice del 2006.

Ai fini della revisione degli strumenti di *governance*, la società ha istituito un apposito gruppo di lavoro interno, supportato da autorevoli consulenti, gli esiti della cui attività sono stati puntualmente esaminati dal Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* e dal Collegio Sindacale.

Alla luce di tali lavori il Comitato ha formulato al Consiglio di Amministrazione le proprie proposte di modifica del sistema di *corporate governance* della società che il Consiglio di Amministrazione ha approvato, deliberando altresì di sottoporre all'Assemblea degli azionisti, chiamata ad esaminare il Bilancio dell'esercizio 2006, le specifiche modifiche riguardanti lo Statuto e il Regolamento Assembleare.

In estrema sintesi e prima dell'analisi dei singoli aspetti, va evidenziato che l'attività di revisione di cui si è appena detto non ha avuto l'effetto di alterare in maniera significativa la *governance* della società, che è risultata già in larga misura in linea, se non con la lettera, quantomeno con la sostanza del nuovo quadro di riferimento.

► Consiglio di Amministrazione

Il sistema di *corporate governance* della società, come già riportato nelle Relazioni relative agli anni precedenti, risulta incentrato sul **ruolo di guida del Consiglio di Amministrazione e sulla trasparenza e correttezza delle scelte gestionali, sia all'interno della società sia nei confronti del mercato.**

► Ruolo e compiti

Un'efficiente e corretta *corporate governance* richiede che il Consiglio svolga un ruolo attivo sia nella guida strategica della Società che nel controllo della gestione, con un potere di indirizzo sull'amministrazione nel suo complesso e un potere di intervento diretto in una serie di decisioni necessarie o utili a perseguire l'oggetto sociale.

In Telecom Italia è, anzitutto, consacrato il principio che al Consiglio di Amministrazione **spetta il generale potere** (nonché il dovere) **di indirizzo dell'attività della società, diretto al perseguimento dell'obiettivo finale e primario della creazione di valore per l'azionista.** A tale scopo, tra i compiti **riservati in via esclusiva al Consiglio di Amministrazione** in forza del Codice di Autodisciplina della società si segnalano:

- l'esame e l'approvazione dei **Piani strategici, industriali e finanziari della società e del Gruppo;**
- la valutazione e l'approvazione del **budget della società e del Gruppo;**
- 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 e del Gruppo.** Nell'ambito del processo di revisione degli strumenti di *governance*, nel Codice è stato espressamente previsto che il Consiglio di Amministrazione stabilisca criteri generali per l'individuazione di tale tipologia di operazioni;
- la verifica dell'**adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile** della società e del Gruppo, con particolare riferimento al sistema di controllo interno;
- la redazione e l'adozione delle **regole di corporate governance** della società e la definizione delle linee-guida della *corporate governance* del Gruppo;
- la costituzione dell'**Organismo di Vigilanza** ai sensi del Decreto Legislativo n. 231 del 2001;
- la **designazione alle cariche** di Presidente e di Amministratore Delegato **delle società controllate di rilievo strategico;**
- la **vigilanza sul generale andamento della gestione**, confrontando periodicamente i risultati conseguiti con quelli programmati. Inoltre, il Consiglio di Amministrazione valuta con particolare attenzione le operazioni in cui uno o più Amministratori siano portatori di un interesse, proprio o di terzi, tenendo in considerazione, in particolare, le informazioni ricevute dagli Amministratori Delegati, dal Comitato per il Controllo Interno e per la *corporate governance*, dal preposto al controllo interno;
- la valutazione e l'approvazione della **documentazione di rendiconto periodico;**
- l'esercizio dei poteri e l'adempimento dei compiti ad esso attribuiti dalla legge e dallo Statuto.

► Riunioni

Nel corso dell'esercizio 2006 il Consiglio di Amministrazione si è riunito **otto** volte.

La partecipazione degli Amministratori è stata elevata, con una percentuale di presenze superiore al **92%** (gli Amministratori indipendenti hanno anche loro assicurato una presenza media di oltre il **92%**).

In occasione delle riunioni, la documentazione volta a permettere una partecipazione informata ai lavori del Consiglio è stata fornita di norma tempestivamente. A tale riguardo, si segnala che, nell'ambito del processo di revisione degli strumenti di *corporate governance*, la società ha adottato una generale procedura sui flussi informativi diretti ad Amministratori e Sindaci, che assorbe – tra l'altro – la procedura a suo tempo adottata per l'adempimento degli obblighi di cui all'art. 150 TUF.

La nuova procedura ha lo scopo di regolare e coordinare tutti i diversi strumenti informativi rivolti ad Amministratori e Sindaci, in quanto unificati dalla comune finalità di rendere disponibili in via continuativa ai medesimi gli elementi conoscitivi necessari al corretto esercizio delle loro responsabilità di direzione, indirizzo e controllo.

La società, il 6 novembre 2006, ha diffuso un calendario che prefigura le riunioni del Consiglio di Amministrazione per il 2007. Al riguardo, si evidenzia che Telecom Italia adotta, anche per il 2007, l'opzione della pubblicazione accelerata della documentazione di Bilancio e della Relazione semestrale che, pertanto, hanno luogo rispettivamente entro 90 giorni dalla chiusura dell'esercizio ed entro 75 giorni dalla chiusura del semestre (ciò che permette, tra l'altro, di usufruire dell'esonero dalla redazione della quarta Relazione trimestrale 2006 e della seconda Relazione trimestrale 2007).

► Nomina

Lo Statuto della società (art. 9) già prevedeva, come il legislatore ha imposto a partire dal 2006 nella legge sulla tutela del risparmio, che la nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione avvenisse utilizzando il sistema del **"voto di lista"**. In applicazione di tale meccanismo, il Consiglio di Amministrazione è nominato sulla base di liste presentate dai soci, depositate presso la sede della società e pubblicate su un quotidiano a diffusione nazionale almeno dieci giorni prima della tenuta dell'assemblea. Si segnala che, in sede di revisione dello Statuto, sarà proposto all'Assemblea di elevare detto termine a quindici giorni. Ciascun candidato alla carica di Amministratore è tenuto a depositare una dichiarazione di accettazione della candidatura e di attestazione dell'inesistenza di cause di ineleggibilità e di incompatibilità; inoltre, per ciascun candidato è depositato un *curriculum vitae* comprovante le caratteristiche personali e professionali con l'eventuale dichiarazione a qualificarsi come indipendente. All'Assemblea degli azionisti chiamata ad esaminare il Bilancio per l'esercizio 2006 sarà sottoposta una proposta di integrazione della clausola statutaria relativa al contenuto del suddetto *curriculum vitae* affinché nel medesimo siano evidenziati gli incarichi di amministrazione e controllo ricoperti in società diverse da quelle del Gruppo Telecom Italia. Ciò anche in considerazione dell'introduzione, all'interno del Codice di Autodisciplina della società, di un limite per gli Amministratori al cumulo degli incarichi di amministrazione e controllo di cui si dirà nel prosieguo.

I *curricula* degli Amministratori in carica sono reperibili sul sito della società all'indirizzo in precedenza fornito (www.telecomitalia.it sezione *Governance*).

Il meccanismo del voto di lista ha l'obiettivo di assicurare la presenza nel Consiglio di Amministrazione di soggetti tratti candidati da azionisti c.d. di minoranza. Nelle more dell'emanazione del regolamento Consob in materia, che potrebbe anche stabilire una diversa misura della quota minima, la soglia per la presentazione delle liste di candidati è fissata dallo Statuto all'1% del capitale sociale avente diritto di voto nell'Assemblea ordinaria.

La società ha ritenuto che il sistema di elezione mediante voto di lista rispondesse già alle esigenze alla base della costituzione di un comitato per le nomine; peraltro, in forza della recente revisione alla quale è stato sottoposto, il Codice di Autodisciplina della società attribuisce ora al Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* una specifica competenza nelle ipotesi in cui sia necessario cooptare un Consigliere indipendente. In tali casi, infatti, è il Comitato a proporre al Consiglio di Amministrazione le candidature per procedere alla sostituzione.

► Composizione

Il Consiglio di Amministrazione è composto, ai sensi di Statuto, da non meno di 7 e non più di 23 membri; l'Assemblea degli azionisti in data 7 aprile 2005 ne ha rideterminato il numero in 21.

Il Consiglio di Amministrazione in carica è stato nominato per la durata di tre esercizi dall'Assemblea del 6 maggio 2004 sulla base di due liste presentate: l'una, da parte dell'azionista di maggioranza relativa, Olimpia S.p.A.; l'altra, a cura di un gruppo di investitori istituzionali italiani. Con l'assemblea chiamata ad esaminare il Bilancio per il 2006 il Consiglio giunge, dunque, a naturale scadenza.

Nel corso del 2006, la compagine consiliare ha subito alcune modificazioni. L'Assemblea ordinaria di Telecom Italia ha infatti provveduto, in data 13 aprile 2006, ad integrare il Consiglio di Amministrazione, a seguito delle intervenute dimissioni dalla carica di Consiglieri di Amministrazione della società di Marco De Benedetti e di Giovanni Consorte, avvenute rispettivamente in data 5 ottobre 2005 e 23 gennaio 2006, nominando consiglieri i signori Diana Bracco e Vittorio Merloni.

Alla deliberazione di integrazione della compagine consiliare non ha trovato applicazione il voto di lista, che lo Statuto prevede solo per il caso di completo rinnovo dell'organo. In seguito a tale integrazione, è aumentato il numero di Amministratori indipendenti (da 11 a 13), in quanto i Consiglieri Diana Bracco e Vittorio Merloni, sulla base delle dichiarazioni rese e dei *curricula* professionali, sono stati qualificati come indipendenti.

A seguito, poi, delle dimissioni rassegnate, in data 15 settembre 2006, dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, Marco Tronchetti Provera, il Consiglio di Amministrazione ha provveduto a nominare, previa cooptazione, un nuovo Presidente, individuato nella persona di Guido Rossi. Infine, per effetto del decesso del Consigliere Enzo Grilli, avvenuto il 29 ottobre 2006, il numero dei Consiglieri è sceso da 21 a 20 e il numero di Amministratori indipendenti è passato da 13 a 12, confermandosi, nondimeno, una maggioranza di Amministratori indipendenti all'interno del Consiglio.

Il Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia è, alla data dell'8 marzo 2007, composto da 20 Consiglieri, di cui 3 esecutivi e 17 non esecutivi; di questi ultimi, 12 sono qualificati come indipendenti.

Guido Rossi	Presidente, Componente del Comitato Strategie
Gilberto Benetton	Vice Presidente
Carlo Buora	Vice Presidente Esecutivo, Componente del Comitato Strategie
Riccardo Ruggiero	Amministratore Delegato e Direttore Generale
Paolo Baratta	Componente Comitato per la remunerazione
John Robert Sotheby Boas	
Diana Bracco	
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> (Lead Independent Director)
Jean Paul Fitoussi	
Vittorio Merloni	
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, a suo tempo, tratti dalla lista di candidati presentata dagli investitori istituzionali; i restanti Consiglieri (con la sola eccezione di Diana Bracco e Vittorio Merloni) sono stati tratti dalla lista presentata da Olimpia S.p.A., alla data dell'8 marzo 2007 titolare del 18% circa del capitale ordinario. Alla nomina dei Consiglieri Diana Bracco e Vittorio Merloni, la candidatura dei quali è stata proposta da Olimpia S.p.A., non ha invece trovato applicazione il voto di lista, che – si ripete – lo Statuto prevede solo per il caso di totale rinnovo dell'organo.

Nell'ambito del citato processo di revisione degli strumenti di *corporate governance* della società, avuto riferimento alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina del 2006, si è prevista, come già fatto per i Sindaci, una specifica disciplina in tema di limite al cumulo degli incarichi (di amministrazione o controllo) ricoperti dagli Amministratori. Il limite generale è fissato in 5 incarichi di Amministratore o Sindaco al di fuori del Gruppo in: (i) società quotate S&P/MIB; (ii) società finanziarie operanti nei confronti del pubblico; (iii) società esercenti attività bancaria o assicurativa. In ogni caso, il numero massimo di incarichi esecutivi che possono essere assunti in società non appartenenti al Gruppo con le caratteristiche sopra elencate è pari a 3. Tale limite può essere derogato – sia in senso restrittivo che di maggiore tolleranza – con deliberazione motivata del Consiglio di Amministrazione, oggetto di *disclosure* in sede di relazione annuale sulla *corporate governance*, sulla base di elementi valutativi individuati nella dimensione, nell'organizzazione e nei rapporti partecipativi sussistenti tra le diverse società.

► Board performance evaluation

Già nel 2005, prima che venisse raccomandato dal nuovo Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana (2006), il Consiglio di Amministrazione ha intrapreso un **processo di autovalutazione della propria performance** (c.d. "Board performance evaluation"), così adeguandosi alle *best practices* internazionali; tale valutazione ha avuto ad oggetto la dimensione, la composizione, oltre che il funzionamento del Consiglio stesso e dei suoi Comitati.

La positiva esperienza del passato anno ha permesso di conseguire un duplice obiettivo: da un lato, un monitoraggio ed una verifica sulle *performance* del Consiglio e, dall'altro lato, la consapevolezza delle iniziative di miglioramento da intraprendere per gli esercizi successivi. In occasione della seconda esperienza di *board evaluation*, il Consiglio di Amministrazione ha riscontrato, peraltro, l'esigenza di ricorrere al supporto di un consulente esterno specializzato che affiancasse il facilitatore interno (individuato in un Amministratore indipendente) sia nella predisposizione delle metodologie di *self evaluation* e nella conduzione del relativo processo sia nell'elaborazione delle risultanze emerse. Il processo è stato articolato in una prima fase cartolare di compilazione di questionari, diversificati in ragione della partecipazione o meno dei singoli Consiglieri ai vari Comitati consiliari, seguita da una fase di interviste individuali con il consulente esterno, individuato in Egon Zehnder International. Quest'ultimo, sulla base dei riscontri e degli accertamenti effettuati e in applicazione di metodologie ed *expertise* maturate in ambito internazionale, ha infine rilasciato apposita *professional opinion*.

I profili considerati nel processo di valutazione hanno riguardato l'indipendenza, la dimensione e la composizione del Consiglio, nonché il ruolo e il funzionamento dell'organo amministrativo e dei Comitati interni, con particolare riferimento a tematiche quali il flusso delle informazioni,

i processi decisionali e il rapporto con gli azionisti e gli altri stakeholder. Il Consiglio di Amministrazione ha esaminato e valutato l'attività e le conclusioni raggiunte dal consulente esterno. L'attenzione si è concentrata sulle aree di miglioramento e sulle iniziative più idonee per un innalzamento dell'efficacia dell'azione consiliare, con l'intento di trasferire il bagaglio di esperienze e il livello di consapevolezza maturati nel triennio di carica alla futura compagine consiliare quale risulterà dalle determinazioni dell'Assemblea di aprile 2007, chiamata appunto al rinnovo del Consiglio di Amministrazione.

► Amministratori indipendenti

In conformità alla *best practice* internazionale e alle indicazioni del Codice di Autodisciplina (2002), la società si è a suo tempo dotata di specifici principi finalizzati alla qualificazione dell'"indipendenza" degli Amministratori.

Il Consiglio di Amministrazione, sulla base delle informazioni fornite dagli Amministratori e di quelle a disposizione della società, ha accertato, all'atto della nomina e successivamente con cadenza annuale, la sussistenza dei requisiti di indipendenza ai sensi del Codice di Autodisciplina, in capo agli Amministratori dichiaratisi tali. Delle risultanze di tali attività di accertamento, che sono state seguite anche dal Collegio Sindacale, il Consiglio di Amministrazione ha dato informazione al mercato.

Sulla base delle dichiarazioni rese dagli interessati, attualmente sono qualificati **indipendenti 12 Amministratori su 20** e segnatamente i Consiglieri Paolo Baratta, John Robert Sotheby Boas, Diana Bracco, Domenico De Sole, Francesco Denozza, Luigi Fausti, Guido Ferrarini, Jean Paul Fitoussi, Vittorio Merloni, Marco Onado, Pasquale Pistorio, Luigi Roth.

Si ricorda che ai sensi del Codice di Autodisciplina della società, erano considerati indipendenti i Consiglieri **che non intrattenessero né avessero di recente intrattenuto relazioni con società del Gruppo o con gli Amministratori esecutivi e i loro famigliari, di rilevanza tale da condizionarne l'autonomia di giudizio, e non fossero in grado di esercitare un'influenza notevole sulla società in forza delle partecipazioni detenute, ovvero dell'adesione a patti parasociali**. Tale ultimo requisito è stato interpretato estensivamente, sin dalla adesione al Codice di Autodisciplina del 2002, avuto riguardo alla nozione di indipendenza in termini "sostanziali": in tal senso, si riteneva integrata la fattispecie della partecipazione a patti parasociali (che escludeva l'indipendenza) anche quando l'Amministratore intrattenesse significativi rapporti con i soggetti (persone fisiche o giuridiche) che partecipavano a patti di tale tipo.

A seguito poi della adozione del "nuovo" Codice di Autodisciplina (marzo 2006), in punto di indipendenza degli Amministratori la società ha ritenuto opportuno fare integrale riferimento ai criteri ivi indicati.

Il Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia ha istituito, sin dall'anno 2004, la figura del **Lead Independent Director**. Nell'ambito del più volte citato processo di revisione cui sono stati sottoposti gli strumenti di *corporate governance* della società, si è ritenuto opportuno formalizzare l'istituto. Attualmente tale figura, deputata a svolgere la funzione di punto di riferimento e coordinamento delle istanze e dei contributi degli Amministratori indipendenti, è individuata nel Consigliere Guido Ferrarini, Presidente del Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* e membro dell'Organismo di Vigilanza. Al **Lead Independent Director** è riconosciuta la facoltà di avvalersi delle strutture aziendali per l'esercizio dei compiti affidati e di convocare apposite riunioni di soli Amministratori indipendenti per la discussione di temi che interessino il funzionamento del Consiglio di Amministrazione o la gestione dell'impresa. Non ultimo, si segnala che della collaborazione del **Lead Independent Director** si avvale anche il Presidente del Consiglio di Amministrazione per il miglior funzionamento del Consiglio di Amministrazione.

Nel corso del 2006 si sono tenute cinque *Independent Directors' Executive Sessions* durante le quali sono stati – fra l'altro – discussi gli scenari strategici e le prospettive di riassetto del Gruppo.

► Amministratori esecutivi

L'attribuzione (e la revoca) delle deleghe agli Amministratori è riservata al Consiglio, che ne definisce l'oggetto, i limiti, le modalità di esercizio nonché la periodicità – non superiore al trimestre – con la quale gli organi delegati devono riferire al Consiglio in merito all'attività svolta, al generale andamento della gestione e sulle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale, effettuate dalla società o dalle sue controllate.

Nel 2004, 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 riguardo si segnala che, a seguito delle dimissioni rassegnate dal Presidente, Marco Tronchetti Provera, in data 15 settembre 2006, il Consiglio di Amministrazione della società ha provveduto a nominare, quale Presidente, Guido Rossi e, alla carica di Vice Presidente Esecutivo, Carlo Orazio Buora, al quale sono state conferite le responsabilità ed i poteri fino ad allora facenti capo a Marco Tronchetti Provera. Il Consiglio di Amministrazione ha, inoltre, confermato Gilberto Benetton alla carica di Vice Presidente e Riccardo Ruggiero alla carica di Amministratore Delegato.

Nonostante la latitudine del mandato attribuito agli Amministratori esecutivi, la decisione sulle operazioni di particolare “rilevanza” rimane in capo al Consiglio nella sua collegialità, pur quando il loro compimento potrebbe astrattamente rientrare nei limiti della delega. Ciò in considerazione della qualificazione delle **deleghe** non come trasferimento di competenze esclusive, bensì quale strumento per assicurare, dal punto di vista dell’organizzazione della gestione, la migliore flessibilità operativa (anche nell’ottica della gestione dei rapporti con i terzi). Già nel corso del 2005, del resto, le attribuzioni consiliari sono state riqualficate come **limiti interni al rapporto fiduciario fra organo collegiale delegante e soggetti delegati**: Presidente e Amministratori Delegati sono, infatti, tutti identicamente **legali rappresentanti della società, ciascuno abilitato a compiere ogni atto pertinente all’attività sociale** nelle sue diverse esplicazioni.

Si ricorda che, in data 5 ottobre 2005, in coerenza con la struttura organizzativa “**One Company Model**” si è realizzata la **convergenza in una sola persona delle responsabilità dello sviluppo del business delle telecomunicazioni fisse, mobili e dei servizi Internet**. Si è individuata così una guida unitaria del **business**, accanto alla **guida unitaria del corporate**. L’originario schema di attribuzione delle funzioni e delle rispettive responsabilità organizzative si è conservato fino al 15 settembre del 2006 e può essere così sintetizzato:

- all’**Amministratore Delegato** Riccardo Ruggiero la responsabilità delle *operations* al fine di garantire la gestione e lo sviluppo del *business*;
- all’**Amministratore Delegato** Carlo Buora la responsabilità delle attività di indirizzo e controllo connesse al *business* nonché il governo complessivo delle tematiche trasversali al *business* stesso;
- al **Presidente** Marco Tronchetti Provera (fino alle sue dimissioni, avvenute in data 15 settembre 2006) la funzione di coordinamento dell’attività degli Amministratori Delegati, nonché la definizione, d’intesa con i medesimi, delle strategie riguardanti l’indirizzo generale e la politica di sviluppo del Gruppo, con responsabilità diretta sulle funzioni istituzionali, di comunicazione e immagine, di relazione con gli investitori.

Come sopra riferito, il 15 settembre 2006 il Consiglio ha conferito al Vice Presidente Esecutivo (Carlo Buora) le responsabilità organizzative e i poteri già facenti capo a Tronchetti Provera, fatta eccezione per le funzioni di *General Counsel* e di gestione delle Relazioni Istituzionali, facenti capo al Presidente (Guido Rossi).

A seguito del nuovo assetto organizzativo, varato in data 22 gennaio 2007, alle dirette dipendenze dell’Amministratore Delegato, Riccardo Ruggiero, sono poste le quattro direzioni di *business*, Domestic Fixed Services, Domestic Mobile Services, Top Clients & ICT Services e Technology. Tale assetto organizzativo ha trovato poi completamento nella nomina, intervenuta in data 16 febbraio 2007, di quattro Direttori Generali, individuati nelle persone di Massimo Castelli (Domestic Fixed Services), Luca Luciani (Domestic Mobile Services), Stefano Pileri (Technology) ed Enrico Parazzini (Finance, Administration and Control).

Quanto alle modalità mediante le quali il Presidente, il Vice Presidente Esecutivo e l’Amministratore Delegato riferiscono al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale, nella generale procedura sui flussi informativi ad Amministratori e Sindaci sono delineati criteri e regole per la raccolta e la comunicazione delle informazioni inerenti, fra l’altro, 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

Come da deliberazione assembleare del 7 aprile 2005, l’importo complessivo del compenso attribuito al Consiglio di Amministrazione per l’anno 2006, ai sensi dell’art. 2389, primo comma, del codice civile, è pari a massimi euro 3 milioni. Detto importo è stato così ripartito:

- un compenso di euro 114.000 per ciascun Consigliere in carica;
- un compenso aggiuntivo di euro 63.000 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 euro 52.000 per ciascuno dei tre componenti il Comitato per la remunerazione (Consiglieri Luigi Fausti, Paolo Baratta e Pasquale Pistorio);

- un compenso aggiuntivo di euro 20.000 per ciascuno dei tre componenti il Comitato strategie (Consiglieri De Sole, Onado e Pistorio), diversi dal Presidente e dall'Amministratore Delegato (ora Vice Presidente Esecutivo) Carlo Buora;
- un compenso aggiuntivo di euro 20.000 per il Consigliere chiamato a far parte dell'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/2001 (Consigliere Ferrarini).

L'attuale sistema di compensi del **Vertice** prevede, poi, **l'attribuzione di compensi articolati in una componente fissa e in una componente aggiuntiva 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. In analogia con i meccanismi di incentivazione applicati alla dirigenza, è previsto un margine di tolleranza nella misura massima del 10%, con corrispondente progressiva riduzione fino al 10% dell'importo aggiuntivo corrisposto. Questa modalità di remunerazione trova applicazione agli Amministratori esecutivi preposti al *business*, in termini di gestione o strategici (fino al settembre 2006: Presidente e Amministratori Delegati; nell'attuale configurazione: Vice Presidente Esecutivo e Amministratore Delegato). Alla luce della responsabilità di alta direzione conferite al Presidente in carica, che esclude un diretto coinvolgimento nel *business*, il compenso attribuito a Guido Rossi non prevede invece nessuna componente legata ai risultati economico-finanziari dell'impresa.

Non sono previsti a favore degli Amministratori piani di *stock options* ⁽¹⁾.

Ulteriori informazioni circa i compensi percepiti dagli Amministratori (*benefit* inclusi) sono contenute nell'apposita tabella inserita nelle Note di commento al Bilancio dell'esercizio 2006 di Telecom Italia S.p.A..

A partire dal 2000, le proposte per la remunerazione degli Amministratori che ricoprono particolari cariche sono formulate da un **Comitato per la remunerazione composto esclusivamente da Amministratori Indipendenti**, chiamato altresì a formulare proposte sui criteri per la remunerazione dell'alta direzione della Società. A questa stregua, il Comitato ha istruito l'operazione di assegnazione di azioni al *top management* che l'Assemblea sarà chiamata a esaminare, nella stessa riunione recante all'ordine del giorno l'approvazione del Bilancio 2006.

La nuova formulazione del Codice di Autodisciplina della Società, nel formalizzare la facoltà di ricorso a consulenti esterni (come già avviene per prassi), conferma la competenza del Comitato rispetto agli emolumenti degli Amministratori con particolari cariche, precisando che le relative proposte dovranno essere allineate all'obiettivo della creazione di valore per l'azionista nel tempo. Per quanto invece concerne la remunerazione dell'alta dirigenza, si aggiunge la responsabilità di una valutazione periodica dei relativi criteri, oltre a una funzione di monitoraggio.

La composizione del Comitato, immutata sin dal 6 maggio 2004, comprende i Consiglieri Paolo Baratta, Pasquale Pistorio e Luigi Fausti, quest'ultimo nominato Presidente del Comitato. Nel corso del 2006, il Comitato per la remunerazione si è riunito **cinque** volte, con una presenza media dei suoi componenti superiore al **93%**.

► Il sistema di controllo interno

L'efficacia e l'efficienza del sistema di controllo interno rappresentano uno degli aspetti fondanti la *corporate governance* di Telecom Italia. A seguito delle raccomandazioni in proposito formulate dal Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana nell'edizione del 2006, la società ha dato corso a un processo di revisione del proprio Codice di Autodisciplina; peraltro gli interventi adeguativi/modificativi realizzati si caratterizzano per essere più formali che di sostanza, considerato poi che esiste una prassi operativa spesso più avanzata delle stesse declaratorie ufficiali della società.

Il sistema di controllo interno è un processo, costituito da regole, procedure e strutture organizzative, finalizzato a perseguire i valori di **fairness** sostanziale e procedurale, di **trasparenza** e di **accountability**, ritenuti **fondamenti dell'agire d'impresa di Telecom Italia**, come statuito dal Codice Etico e di Condotta del Gruppo. Tale processo è finalizzato ad assicurare l'efficienza della gestione, la sua conoscibilità e verificabilità, l'affidabilità dei dati contabili e gestionali, il rispetto delle leggi applicabili e dei regolamenti e la salvaguardia degli asset dell'impresa, prevenendo frodi a danno della società e dei mercati finanziari.

(1) Fa eccezione l'Amministratore Delegato Riccardo Ruggiero il quale risulta, in qualità di Direttore Generale e da data anteriore al suo ingresso in Consiglio di Amministrazione, tra i destinatari di un piano di *stock option* della società.

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

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

Il **Consiglio di Amministrazione**, nell'esercizio della sua funzione di responsabile del sistema di controllo interno, ne fissa le linee di indirizzo, ne verifica l'adeguatezza, l'efficacia e il corretto funzionamento, assicurandosi che i principali rischi aziendali (operativi, di compliance, economici, di natura finanziaria) siano correttamente identificati e gestiti. A tal fine il Consiglio si avvale del Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, nonché di un preposto, espressione della funzione di *internal auditing*, dotato di un adeguato livello di indipendenza e di mezzi idonei allo svolgimento della funzione.

All'**Amministratore appositamente delegato** (allo stato, il Vice Presidente Esecutivo, Carlo Buora) spetta, poi, il compito di definire gli strumenti e le modalità di implementazione del sistema, in attuazione delle linee-guida stabilite dal Consiglio di Amministrazione; lo stesso Amministratore ne assicura l'adeguatezza complessiva, la concreta funzionalità e l'adeguamento alle modificazioni delle condizioni operative e del panorama legislativo e regolamentare. In particolare, egli cura l'identificazione, il monitoraggio e le modalità di gestione dei rischi aziendali, che sottopone all'esame del Consiglio di Amministrazione.

Al **preposto al controllo interno** sono attribuite le funzioni di verifica dell'adeguatezza e dell'efficienza del sistema e, qualora si riscontrino anomalie, di proposizione delle necessarie soluzioni correttive. Il Consiglio ha individuato quale preposto il soggetto responsabile della revisione interna, vale a dire la società consortile Telecom Italia Audit & Compliance Services, in persona dell'Amministratore della società consortile designato da Telecom Italia stessa. Il preposto riferisce del proprio operato al Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* e al Collegio Sindacale e si relaziona poi, circa i servizi svolti, con l'Amministratore Delegato ai controlli interni. Come sopra riferito, l'attività di revisione interna è stata affidata alla società consortile Telecom Italia Audit & Compliance Services, cui partecipa anche TI Media, al fine di massimizzare l'indipendenza del preposto dalle strutture societarie, nei confronti delle quali l'*internal auditing* opera in piena autonomia.

L'Amministratore delegato al sistema di controllo interno è investito dell'attuazione degli interventi di "manutenzione" sul sistema che si rendano necessari sulla base delle risultanze delle attività di verifica svolte, nominando a tale scopo uno o più preposti all'attuazione. Nel 2005, per meglio coordinare l'attuazione del sistema di controllo interno, è stato creato il ruolo di **Group Compliance Officer** che svolge un ruolo di collegamento e coordinamento dei piani di attuazione per il miglioramento del sistema di controllo interno del Gruppo, con responsabilità di presidiare e facilitare il rapporto tra *management* e sistema di controllo, garantendo altresì, d'intesa e con il supporto di Telecom Italia Audit & Compliance Services, il presidio metodologico in materia di gestione dei rischi. Inoltre, i preposti all'attuazione sono stati affiancati, con funzione di supporto, da appositi *compliance manager*, coordinati dal Group Compliance Officer. Si segnala, al riguardo, che si è provveduto a formalizzare la figura del Group Compliance Officer all'interno del Codice di Autodisciplina della Società, individuandone attribuzioni e competenze. Inoltre, per assicurare il coordinamento al vertice della gestione dei rischi, nel 2006 sono stati istituiti, da una parte, un apposito **Comitato di Risk Management**, presieduto dal Vice Presidente Esecutivo e composto dei responsabili delle Direzioni centrali interessate e, dall'altra parte, nell'ambito di Telecom Italia Audit & Compliance Services, la funzione Group Risk Officer.

In tema di compliance con la disciplina applicativa del Sarbanes-Oxley Act, è proseguita, nel corso del 2006, l'implementazione del c.d. "Progetto 404". Si tratta di un progetto trasversale all'intero Gruppo, finalizzato ad assicurare la tracciabilità, la documentazione e l'adeguamento dei controlli ricompresi nei processi per la raccolta e l'elaborazione delle informazioni amministrativo-contabili al fine di consentire la valutazione sull'efficacia dei controlli interni a presidio dell'affidabilità delle informazioni di bilancio, nel rispetto dei principi contabili di riferimento, così come richiesto dalla Section 404 del Sarbanes-Oxley Act. Detto *requirement* trova applicazione in Telecom Italia a partire dall'*Annual Report* per l'esercizio 2006, che conterrà pertanto per la prima volta un **management's report on internal control over financial reporting**, sul quale il revisore esterno sarà chiamato a esprimersi.

Ancora in tema di controllo interno, a seguito dell'introduzione, da parte della legge sulla tutela del risparmio, dell'art. 154 bis del Testo Unico della Finanza, l'Assemblea chiamata ad approvare il Bilancio relativo all'esercizio 2006 introdurrà in Statuto la carica di "dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari"; nel fare rinvio alla apposita

relazione illustrativa per l'Assemblea, si evidenzia che nello Statuto saranno individuati i requisiti di professionalità di questa nuova figura (esperienza in materia di amministrazione, finanza e controllo); il preposto sarà nominato (e revocato) dal Consiglio di Amministrazione, previo parere del Collegio Sindacale, e sempre il Consiglio ne determinerà poteri e attribuzioni.

Il sistema di controllo interno si completa, infine, con il c.d. "**Modello Organizzativo 231**" definito dalla società quale paradigma comportamentale di tutti coloro che agiscono in nome e per conto della società stessa, andando, così, al di là dell'ambito applicativo delle disposizioni e delle prescrizioni contenute nel D. Lgs. n. 231/2001, da cui trae denominazione. 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: (i) le principali fasi di ogni processo; (ii) gli eventuali reati perpetrabili in relazione ai singoli processi; (iii) le attività preventive di controllo finalizzate ad evitare i correlativi rischi.

Il Modello Organizzativo è oggetto di periodica *review*. Nel corso del 2006 si sono attuati alcuni interventi resi necessari da modifiche legislative, altri ritenuti opportuni a seguito di riscontri applicativi (per gli interventi sul Modello Organizzativo attivati in relazione alle vicende giudiziarie che hanno riguardato l'ex Responsabile della Funzione Security della società, si rinvia alla seconda Sezione della presente Relazione). La società ha poi provveduto, per il tramite dello *Steering Committee 231*, a verificare l'adeguatezza del sistema di controllo interno rispetto alle nuove fattispecie di reato rilevanti, tra le quali particolare rilievo assumono i reati c.d. di *Market Abuse*.

Sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo 231 vigila 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. Tale composizione assicura la piena autonomia e indipendenza dell'Organismo medesimo nonché la contestuale presenza delle diverse competenze professionali che concorrono, a vario titolo e in virtù dell'articolazione organizzativa interna, al controllo della gestione sociale. L'Organismo riferisce al Consiglio di Amministrazione, al Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* e al Collegio Sindacale in ordine alle attività di verifica compiute e al loro esito. È da segnalare, da ultimo, che all'interno di Telecom Italia Audit & Compliance Services è stata costituita una struttura dedicata a fornire supporto operativo agli Organismi di Vigilanza delle società del Gruppo (*Compliance Support Group*) 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

Il Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia si è dotato, sin dall'anno 2000, di un Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, a cui spettano **funzioni consultive e propositive**. Il Comitato, in particolare, anche con il supporto di consulenti esterni, là dove ritenuto opportuno, svolge le seguenti attività:

- valuta l'adeguatezza del sistema di controllo interno;
- valuta il piano di lavoro preparato dal preposto al controllo interno, che ad esso invia proprie relazioni periodiche;
- valuta, unitamente ai responsabili amministrativi della società, e ai revisori, il corretto utilizzo dei principi contabili e la loro omogeneità all'interno del Gruppo ai fini della redazione del Bilancio consolidato;
- 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 eventuale lettera di suggerimenti;
- riferisce al Consiglio sulla sua attività di volta in volta, nella prima riunione utile, e comunque sull'adeguatezza del sistema di controllo interno in occasione dell'approvazione del Bilancio e della Relazione semestrale;
- svolge gli ulteriori compiti che gli vengono attribuiti dal Consiglio di Amministrazione, particolarmente in relazione ai rapporti con la società di revisione;
- monitora l'osservanza e il periodico aggiornamento delle regole di *corporate governance*.

Per tener conto di quanto raccomandato nella versione 2006 del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana, la società ha introdotto alcune modifiche e integrazioni al proprio Codice di Autodisciplina, sulla base delle quali, oltre ai compiti appena descritti, il Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* è chiamato a:

- esprimere il proprio parere sulle proposte di nomina, revoca e conferimento di attribuzioni riguardanti il preposto al controllo interno e il dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari;

- valutare, unitamente al dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari, il corretto utilizzo dei principi contabili all'interno del Gruppo ai fini della redazione del bilancio consolidato;
- in caso di sostituzione di un Consigliere indipendente, proporre al Consiglio di Amministrazione le candidature per procedere alla cooptazione;
- definire le modalità e i tempi di effettuazione della “*board performance evaluation*”.

Il Comitato è **composto esclusivamente da Amministratori indipendenti**, individuati dal Consiglio di Amministrazione del 6 maggio 2004 nelle persone di Francesco Denozza, Domenico De Sole, Marco Onado e Guido Ferrarini (Presidente del Comitato).

Nel corso del 2006 il Comitato si è riunito **quindici** volte; il tasso di partecipazione alle riunioni è stato pari al **95%** circa. Ai lavori del Comitato ha partecipato 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 sono riuniti in forma congiunta (il riferimento è, in particolare, alle tematiche che saranno diffusamente trattate nella seconda sezione della presente relazione).

Nel corso del 2006 il Comitato ha contribuito al processo di implementazione e aggiornamento degli strumenti di *corporate governance* della società. In particolare, a seguito del recepimento nell'ordinamento nazionale della Direttiva c.d. *Market Abuse*, dell'emanazione della legge sulla tutela del risparmio e del “nuovo” Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana (marzo 2006), il Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* ha monitorato l'attività degli uffici della società, che ha condotto, nel corso del 2006, alla definizione di una **Procedura per la gestione e la comunicazione al mercato delle informazioni privilegiate** e di una **Procedura per l'effettuazione di operazioni con parti correlate** e, già nel 2007, all'approvazione del **nuovo Codice di autodisciplina** della società, di una **Procedura sui flussi informativi verso Consiglieri e Sindaci**, della **nuova Charter del Disclosure Committee**, oltre che alla formulazione di proposte di modifica dello **Statuto** e del **Regolamento assembleare**, sottoposte all'approvazione dell'Assemblea chiamata all'approvazione del Bilancio dell'esercizio 2006.

Su altro fronte, il Comitato ha monitorato l'introduzione e l'applicazione al bilancio consolidato del Gruppo prima (Bilancio 2005) e poi al Bilancio individuale della Capogruppo (Bilancio 2006) dei principi contabili IAS/IFRS ed ha seguito costantemente l'avanzamento del Progetto 404.

Lo stesso Comitato – oltre a presidiare, su richiesta del Consiglio, specifiche operazioni ritenute di particolare delicatezza – ha esaminato la programmazione trimestrale delle attività del preposto al controllo interno, di cui ha altresì ricevuto i *report* periodici, con l'evidenza delle risultanze degli *audit* effettuati e l'aggiornamento sugli avanzamenti dei progetti CRSA - Control Risk Self Assessment e CUSA - *Check Up* dei Sistemi Amministrativi.

Il Comitato ha inoltre verificato con i rappresentanti della società di revisione Reconta Ernst & Young il relativo piano di lavoro e le proposte per l'incarico di revisione 2007-2009.

Da ultimo, nel corso della riunione consiliare dell'8 marzo 2007 il Comitato ha riferito sullo stato del sistema di controllo interno, esprimendo un giudizio positivo sulla capacità di risposta dimostrata a fronte dell'accertamento di anomalie/irregolarità (non *compliance* con la disciplina sulla *privacy*) o di episodi di *fraud* (vicenda Funzione Security).

Al riguardo, il Comitato ha rilevato che, in questo frangente di criticità oggettiva, aggravata dalle forti pressioni esterne, la reazione della società è stata pronta e adeguata, avendo individuato prima, corretto e denunciato, poi, alle competenti Autorità le irregolarità, le anomalie e in genere i fatti accertati, a conferma della complessiva tenuta e dell'efficienza di un sistema peraltro suscettibile di miglioramento.

► Comitato Strategie

Il Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia S.p.A. si è dotato, sin dall'anno 2004, di un 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.

Al Comitato è affidato infatti il ruolo di **supportare il Consiglio di Amministrazione nell'elaborazione delle scelte strategiche alla luce dell'evoluzione dello scenario competitivo**, in particolare in materia di tecnologia, strategie organizzative e *corporate finance*. Nell'ambito del processo di revisione degli strumenti di *corporate governance* interni, la società ha formalizzato, in sede di Codice di Autodisciplina, i requisiti di composizione, oltre che le attribuzioni e le funzioni affidate a tale Comitato.

Il Comitato Strategie è composto dal Presidente, dal Vice Presidente Esecutivo, e da tre Amministratori indipendenti (Domenico De Sole, Marco Onado e Pasquale Pistorio) con competenze diversificate in materia di tecnologia, di strategie organizzative e di *corporate finance*.

Nel corso del 2006 il Comitato si è riunito **tre** volte con un tasso di partecipazione dei suoi membri alle adunanze pari al **93%**; alle sessioni hanno partecipato alcuni *manager* del Gruppo, invitati di volta in volta ad approfondire ed illustrare gli argomenti all'ordine del giorno. Il Comitato ha approfondito ed espresso le proprie valutazioni sulle linee strategiche evolutive del Gruppo e sulle direttrici di sviluppo del modello "One Company" rispetto allo scenario di riferimento nazionale ed europeo, analizzando elementi di contesto, opportunità e rischi di natura tecnologica, competitiva e regolatoria; il Comitato ha altresì esaminato le prospettive strategiche e le opportunità di valorizzazione delle attività extraeuropee del Gruppo

► Collegio Sindacale

L'Assemblea dei soci del 13 aprile 2006 ha nominato il Collegio Sindacale in carica. All'elezione si è proceduto con l'utilizzo del meccanismo del "voto di lista", disciplinato secondo modalità procedurali in tutto corrispondenti a quelle adottate per il Consiglio di Amministrazione, con conseguente nomina a Sindaci della società per il triennio 2006/2008 dei signori: Paolo Golia e Stefano Meroi (tratti da una lista presentata da soci di minoranza); Salvatore Spiniello, Ferdinando Superti Furga e Gianfranco Zanda (candidati dal socio di maggioranza relativa, Olimpia). La società ha dato immediata attuazione alla disposizione della legge sulla tutela del risparmio in tema di nomina del presidente del Collegio Sindacale da parte dell'Assemblea degli azionisti, che ha all'uopo individuato, tra i Sindaci tratti dalle liste di minoranza, Paolo Golia.

La composizione originaria dell'organo di controllo è poi mutata, in conseguenza delle dimissioni del Sindaco "di minoranza", Stefano Meroi, rassegnate in data 20 ottobre 2006. Al Sindaco dimissionario è subentrato il Sindaco supplente tratto dalla stessa lista, Enrico Maria Bignami.

L'assemblea del 13 aprile 2006 ha provveduto a determinare in euro 128.000 il compenso annuo lordo di ciascuno dei Sindaci effettivi e in euro 171.000 il compenso annuo lordo del Presidente del Collegio Sindacale, stabilendo altresì che al Sindaco chiamato a far parte dell'Organismo di Vigilanza di cui al D. Lgs 231/01 (Ferdinando Superti Furga) sia attribuito un compenso aggiuntivo annuo lordo di euro 20.000.

Nel corso del 2006, il Collegio Sindacale si è riunito **trentadue** volte, in numerosi casi congiuntamente con il Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, con una presenza media dei componenti pari al **92%**. I sindaci hanno, poi, partecipato alle riunioni del Consiglio di Amministrazione e hanno ricevuto periodicamente i flussi informativi provenienti dagli organi delegati, ai sensi della procedura relativa ai flussi informativi di cui si è già detto.

Il Collegio Sindacale riveste un **ruolo centrale nel sistema di corporate governance** della società. A conferma di tale centralità, in anticipo rispetto alle prescrizioni della legge sulla tutela del risparmio in materia di conferimento dell'incarico alla società di revisione, il Gruppo Telecom Italia si è dotato, sin dal 2003, di una procedura che al riguardo subordina le scelte del Consiglio di Amministrazione al conforme parere del Collegio Sindacale (detta procedura è accessibile consultando il sito internet della società, sezione *Governance*). Ora l'organo di controllo è direttamente chiamato, per legge, a formulare le proposte all'Assemblea degli azionisti per il conferimento dell'incarico di revisione.

Telecom Italia ha riconosciuto nel Collegio Sindacale i requisiti prescritti dalla normativa statunitense (alla quale è soggetta in quanto società *registered* presso la *Securities and Exchange Commission*) e pertanto, avvalendosi della *general exemption* ivi prevista, ha attribuito le responsabilità e i compiti dell'*Audit Committee* al Collegio Sindacale. Tale ruolo è stato formalizzato all'interno del nuovo Codice di Autodisciplina della società.

Nella qualità di *Audit Committee* il Collegio Sindacale, come da già citata procedura per il conferimento di incarichi a società di revisione, è al centro del meccanismo di governo dei servizi resi dalla società di revisione all'intero Gruppo. Esso ha inoltre adottato, sin dal 2005, un'apposita procedura disciplinante la ricezione, la conservazione e il

trattamento di “segnalazioni” al medesimo dirette. Le “segnalazioni” possono riguardare:

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

In aggiunta ai compiti assolti quale *Audit Committee*, nel 2006 il Collegio Sindacale ha svolto le tipiche **attività di vigilanza** previste dall’ordinamento nazionale, accertando la conformità alla legge, allo Statuto e ai principi di corretta amministrazione delle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale effettuate dalla società, verificando il rispetto dei principi e delle procedure di autoregolamentazione adottati per l’effettuazione di operazioni con parti correlate e la loro rispondenza all’interesse sociale, vigilando sul **rispetto dei principi di corretta amministrazione** e sull’**adeguatezza della struttura organizzativa** dell’impresa. Il Collegio ha inoltre vigilato sull’**adeguatezza del sistema di controllo interno** nonché sull’**adeguatezza del sistema amministrativo-contabile** e sull’affidabilità di quest’ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione.

Nel corso dell’esercizio 2006, in ragione di specifiche problematiche concernenti la Funzione Security del Gruppo, la sicurezza della rete e la gestione dei dati di traffico, il Collegio Sindacale ha poi attuato, a più riprese, specifici interventi finalizzati a valutare l’adeguatezza del sistema organizzativo e di controllo interno della società, riunendosi anche, in numerose occasioni, in forma congiunta con il Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*.

► Assemblee

In data 13 aprile 2006 si è riunita l’Assemblea. Gli azionisti hanno approvato il Bilancio relativo all’esercizio 2005; inoltre, come più diffusamente segnalato nella sezione relativa al Consiglio di Amministrazione, l’assemblea ha provveduto ad integrare la compagine consiliare, nominando consiglieri i signori Diana Bracco e Vittorio Merloni. Tale integrazione è avvenuta senza l’applicazione del meccanismo di nomina mediante “voto di lista”, che lo Statuto prevede solo per il caso di integrale rinnovo del Consiglio.

Nel corso della medesima riunione, come già riferito innanzi, i soci hanno nominato il nuovo Collegio Sindacale, eleggendo Sindaci della Società per il triennio 2006/2008 i signori: Paolo Golia e Stefano Meroi (tratti da una lista presentata da soci di minoranza in applicazione dell’art. 17.11 dello Statuto); Salvatore Spiniello, Ferdinando Superti Furga e Gianfranco Zanda (candidati dal socio Olimpia). Come già segnalato, la società ha dato immediata attuazione alla disposizione della legge sulla tutela del risparmio in tema di nomina del presidente del Collegio Sindacale da parte dell’Assemblea degli azionisti che ha, infatti, provveduto al riguardo, nominando Paolo Golia quale Presidente del Collegio Sindacale. Ancora, l’Assemblea ha autorizzato, per un periodo di 18 mesi, l’acquisto di azioni proprie, nei limiti di legge e comunque entro un limite massimo di spesa di un miliardo di euro. Al Consiglio di Amministrazione è stata attribuita la facoltà di procedere all’alienazione delle azioni proprie acquistate o già detenute dalla società, di cui non è previsto – allo stato – l’annullamento.

La società, come di consueto, si è adoperata per promuovere e agevolare la partecipazione degli azionisti alle Assemblee fornendo ai richiedenti i documenti necessari per un informato intervento alle riunioni. Gli azionisti ordinari di Telecom Italia, d’altra parte, hanno potuto, come da espressa previsione statutaria, esercitare il diritto di voto per corrispondenza.

► Codice Etico e di Condotta

Il Codice Etico e di Condotta del Gruppo rappresenta la “**Carta dei Valori**” del Gruppo Telecom Italia, stabilendo, in termini programmatici, le principali regole etiche di condotta cui il Gruppo si ispira nell’esercizio della propria attività e la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all’organizzazione aziendale. Esso si colloca idealmente a monte dell’intero sistema di *corporate governance*: ogni strumento di *corporate governance* è infatti ispirato e improntato ai principi di trasparenza, correttezza e lealtà espressi nel Codice stesso. Con l’adozione del Codice Etico e di Condotta, il Gruppo Telecom Italia si impegna ad agire in maniera eticamente orientata nei rapporti con i principali stakeholder, sia interni che esterni,

con cui le società si trovano quotidianamente ad interagire: azionisti, mercato finanziario, clienti, comunità, dipendenti, nel convincimento che l'etica nella conduzione degli affari sia anche condizione essenziale del successo dell'impresa.

Il Codice Etico e di Condotta del Gruppo è stato redatto sulla base dei principi etici di comune accettazione, secondo i più elevati standard internazionali atti ad ispirare la conduzione degli affari con trasparenza, correttezza e lealtà. Inoltre, esso tiene conto delle esigenze connesse alla disciplina statunitense: il riferimento è, in particolare, al *Code of Ethics* e al *Code of Conduct* che, rispettivamente, il *Sarbanes Oxley Act* e i *listing standards* del *New York Stock Exchange* richiedono, affinché siano stabiliti specifici principi di condotta per alcune categorie di soggetti (*executive, financial e accounting officers*).

Così come gli altri strumenti di *governance* adottati dalla società e dal Gruppo, anche il Codice Etico è soggetto a periodica valutazione e verifica ai fini dell'adeguamento alla legge e ai regolamenti, ai riscontri applicativi sul campo, nonché alle più evolute prassi nazionali ed internazionali. Alcuni suggerimenti pervenuti da investitori istituzionali (relativi, in particolare, all'opportunità di pubblicare una sintesi dei casi accertati di violazione del Codice Etico e del Modello Organizzativo) sono in corso di valutazione.

► Principi per l'effettuazione delle operazioni con parti correlate

La società ha provveduto, sin dal 2002, all'adozione di regole e principi di comportamento concernenti le modalità di effettuazione di operazioni con parti correlate, ivi comprese le operazioni infragruppo.

Detti principi sono volti a garantire correttezza e trasparenza sia procedurale che sostanziale delle operazioni realizzate da Telecom Italia, direttamente o per il tramite di società controllate, con parti correlate alla stessa Telecom Italia. In particolare, il Consiglio di Amministrazione approva preventivamente le operazioni con parti correlate, ivi incluse le operazioni infragruppo, quando non siano 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 poi 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 può essere assistito da esperti.

Ai Principi si affianca una specifica procedura funzionale a garantire (i) la standardizzazione del trattamento da riservare alle concrete operazioni con parti correlate, (ii) l'individuazione delle responsabilità in ordine alle scelte relative, esplicitandone criteri e competenze, (iii) la tracciabilità dei processi operativi.

Essa prevede, per la verifica della sussistenza del rapporto di correlazione con Telecom Italia, la consultazione, in via preventiva, di un sistema informatico (c.d. Sistema Esperto) che, a sua volta, utilizza un'apposita banca dati contenente le parti correlate a Telecom Italia. Tale sistema è in grado di fornire automaticamente indicazioni in ordine a competenza decisionale (consiliare o manageriale), flussi informativi interni per reportistica ed eventuale necessità di pareri di supporto ai fini della valutazione della congruità dell'operazione.

Conclusivamente, si segnala che, al fine della ricostruzione della nozione di parte correlata, la società, così come indicato anche dalla Consob, ha recepito la nozione di "parte correlata" risultante dai principi contabili IAS/IFRS (segnatamente lo IAS 24).

► 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. Sono, altresì, adottate apposite procedure di classificazione e gestione delle informazioni sotto il profilo della riservatezza.

Il ruolo e le modalità operative di funzionamento del *Disclosure Committee* (organismo manageriale che fornisce assistenza e supporto al Consiglio e al *top management* nei processi di *disclosure* al mercato) sono stati sottoposti a revisione in sede di adeguamento e revisione

dei diversi strumenti di *corporate governance* della società. A seguito di tale intervento, il *Disclosure Committee* risulta responsabile di validare, monitorare e verificare l'efficacia delle procedure e dei controlli adottati per la raccolta, l'analisi, la conservazione e l'elaborazione dei dati e delle informazioni destinate, da un lato, ad essere trasmesse ai Consiglieri e ai Sindaci, dall'altro, ad essere comunicate al mercato.

L'apposita procedura (risalente al 2002) che stabiliva le modalità operative per la **comunicazione al mercato delle informazioni price sensitive** è stata sostituita, nel corso del 2006, da una più generale **Procedura per la gestione e la comunicazione al mercato delle informazioni privilegiate**, elaborata dall'apposito gruppo di lavoro costituito, su impulso del *Disclosure Committee*, per valutare le ricadute del recepimento nell'ordinamento nazionale della Direttiva c.d. *Market Abuse*. La procedura disciplina la gestione delle informazioni privilegiate relative a Telecom Italia, alle sue controllate non quotate e agli strumenti finanziari quotati del Gruppo e di essa sono destinatari tutti i componenti degli organi sociali così come i dipendenti e i collaboratori esterni di società del Gruppo che si trovino ad avere accesso a informazioni suscettibili di evolvere in informazioni privilegiate. Essa vale, altresì, come istruzione a tutte le società controllate, al fine di ottenere dalle stesse, senza indugio, le informazioni necessarie per il tempestivo e corretto adempimento degli obblighi di comunicazione al pubblico. La Procedura in questione **disciplina altresì l'istituto del registro delle persone aventi accesso alle informazioni privilegiate, operativo dal 1° aprile 2006**.

► Disciplina in materia di Insider Dealing

La trasparenza in merito alle operazioni su azioni della società o su strumenti finanziari alle stesse collegati, effettuate direttamente o per interposta persona da soggetti rilevanti o da persone agli stessi strettamente legate (*internal dealing*), è attualmente disciplinata dalla regolamentazione della Consob (artt. 152-sexies e seguenti del Regolamento Emittenti). Detta circostanza ha determinato il superamento del **Codice di comportamento della Società in materia di insider dealing**, adottato nel dicembre 2002.

Ai sensi di legge gli amministratori e i sindaci della società emittente, nonché i "soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di controllo e di direzione in un emittente quotato e i dirigenti che hanno regolare accesso a informazioni privilegiate e detengono il potere di adottare decisioni di gestione che possono incidere sull'evoluzione e sulle prospettive future dell'emittente quotato" sono gravati di un obbligo di disclosure al mercato rispetto alle operazioni (c.d. di *insider dealing*) compiute su azioni della società o su strumenti finanziari alle stesse collegate di controvalore superiore ad euro 5.000 su base annua.

La società ha individuato i "dirigenti che hanno regolare accesso a informazioni privilegiate e detengono il potere di adottare decisioni di gestione che possono incidere sull'evoluzione e sulle prospettive future dell'emittente quotato" negli stessi dirigenti qualificati come *key managers* ai sensi dello IAS/IFRS 24, ovvero come *executive officers* ai fini dell'applicazione della disciplina statunitense.

Nel corso del 2006, sono state effettuate, da parte della società e dei soggetti rilevanti ai fini della disciplina, n. 3 comunicazioni ai sensi dell'articolo 152 *octies* del Regolamento Emittenti.

All'interno del più generale processo di revisione degli strumenti di *corporate governance*, pur in assenza di obblighi regolamentari, è stato deciso di introdurre nel Codice di Autodisciplina un dovere di astensione, in specifici periodi dell'anno (c.d. *black out periods*), dal compimento di operazioni su azioni della società o su strumenti finanziari collegati. Tali periodi sono, altresì, suscettibili di essere estesi o sospesi dal Consiglio di Amministrazione in occasioni straordinarie.

► Regolamento assembleare

In attuazione dello Statuto, l'Assemblea degli azionisti si è dotata di un Regolamento Assembleare; il documento include la disciplina del voto per corrispondenza, prevista in Statuto per gli azionisti ordinari, così da assicurare la maggiore completezza dei **riferimenti organizzativi e procedurali** relativi a tale momento di partecipazione alla vita sociale.

A seguito dell'emanazione della legge sulla tutela del risparmio, le proposte di modificazione al Regolamento saranno sottoposte all'Assemblea degli azionisti chiamata ad approvare il Bilancio relativo all'esercizio 2006: il riferimento è, in particolare, alle previsioni in punto di integrazione dell'ordine del giorno a richiesta dei soci. L'intervento di revisione intende, altresì, semplificare la clausola sul voto per corrispondenza.

► Accordi parasociali

I soci di Olimpia (alla data dell'8 marzo 2007, il principale azionista di Telecom Italia, con una partecipazione del 18% circa nel capitale ordinario della società) hanno regolato i propri rapporti con un accordo del 7 agosto 2001, successivamente modificato in data 14 settembre 2001 e 13 febbraio 2002, contenente pattuizioni rilevanti per Telecom Italia ai sensi dell'art. 122, D. Lgs. n. 58/1998. A far tempo dal 2 marzo 2007 a Edizione Holding S.p.A. è subentrata Sintonia S.p.A., mentre Edizione Finance International S.A. ha assunto la denominazione Sintonia S.A..

Ai sensi del patto (la cui scadenza è fissata al 4 ottobre 2007), Pirelli & C. S.p.A., da una parte, ed Edizione Holding S.p.A. ed Edizione Finance International S.A. (ora, rispettivamente Sintonia S.p.A. e Sintonia S.A.; congiuntamente: Sintonia), dall'altra parte, si sono fra l'altro impegnate a fare quanto in loro potere affinché, nei limiti consentiti dalla legge, nel Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia:

- un quinto dei consiglieri (con arrotondamento all'unità superiore fino a due Amministratori), la cui nomina non sia riservata per legge, regolamento o statuto al mercato o ad altri soggetti, sia nominato su indicazione di Sintonia;
- il Vice Presidente sia nominato, con i poteri di legale rappresentanza vicaria, fra gli Amministratori designati da Sintonia;
- in caso di istituzione del Comitato Esecutivo, uno dei suoi componenti sia eletto nell'ambito del o degli Amministratori designati da Sintonia.

Inoltre Pirelli & C. si è impegnata a far sì che, nei limiti consentiti dalla legge, nessuna deliberazione sia assunta dal Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia senza il voto favorevole di almeno uno degli Amministratori designati da Sintonia, se presente, sulle seguenti materie:

- investimenti singolarmente superiori a euro 250 milioni;
- acquisto, vendita e atti di disposizione a qualunque titolo di partecipazioni di controllo e di collegamento di valore unitariamente superiore a euro 250 milioni;
- atti di disposizione a qualunque titolo di aziende o rami di esse singolarmente superiori a euro 250 milioni;
- proposte di convocazione dell'Assemblea Straordinaria;
- operazioni fra il Gruppo Telecom Italia e il Gruppo Pirelli di importo singolarmente superiore a euro 50 milioni;
- operazioni con parti correlate.

In data 12 luglio 2006 Olimpia ha poi stipulato con Holinvest S.p.A. un patto che disciplina il diritto di prelazione della prima su una parte (in specie: n. 320.253.610) delle azioni ordinarie Telecom Italia in portafoglio della seconda; questa si è contestualmente impegnata, per sé e per la controllante Hopa S.p.A., a non incrementare la suddetta partecipazione senza il preventivo accordo di Olimpia. Detto patto ha durata fino al 12 luglio 2008.

Sono stati infine resi pubblici sulla stampa nazionale avvisi riportanti per estratto il contenuto dell'accordo stipulato in data 18 ottobre 2006 tra Pirelli & C. S.p.A., Edizione Holding S.p.A. (ora Sintonia S.p.A.), Edizione Finance International S.A. (ora Sintonia S.A.), Olimpia S.p.A., Mediobanca S.p.A. e Assicurazioni Generali S.p.A., contenente pattuizioni rilevanti per Telecom Italia ai sensi dell'art. 122, D. Lgs. n. 58/1998. Il patto è gestito da un organo, la Direzione, composto da un numero pari di membri, la metà dei quali nominati da Olimpia (attualmente: Marco Tronchetti Provera - Presidente e Gilberto Benetton) e uno ciascuno dagli altri partecipanti diversi da Pirelli e Sintonia (attualmente: Renato Pagliaro per Mediobanca e Giovanni Perissinotto per Generali). Esso prevede l'obbligo dei partecipanti di consultarsi prima di ciascuna assemblea di Telecom Italia sulle modalità di esercizio dei diritti di voto relativi alle azioni vincolate, ferma la facoltà per ciascuno di esercitare liberamente il voto, laddove la Direzione del patto non deliberi all'unanimità.

Al patto, di durata triennale, sono state inizialmente vincolate azioni ordinarie di Telecom Italia nelle seguenti proporzioni:

Partecipante	n. azioni ordinarie	% sul capitale sociale ordinario
Olimpia S.p.A.	2.407.345.359	17,99%
Gruppo Generali	490.580.064	3,67%
Mediobanca S.p.A.	206.464.069	1,54%
Totale	3.104.389.492	23,20%

Dette azioni sono oggetto di obblighi di *lock up* e *stand still*, con puntuale regolamentazione di una serie di eccezioni. In deroga all'impegno di non trasferire le azioni Telecom Italia apportate, Olimpia mantiene in particolare la facoltà di cedere l'intera sua partecipazione, riconoscendo peraltro in tal caso a Generali e Mediobanca un diritto di prelazione, non esercitabile qualora l'acquirente si impegni ad acquistare alle stesse condizioni le azioni dalle stesse Generali e Mediobanca vincolate al patto. Il medesimo meccanismo trova applicazione in caso di cessione da parte di Pirelli, da sola o congiuntamente con Sintonia, di una quota superiore al 50% del capitale di Olimpia.

Relazione della Società di Revisione



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

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

Relazione della società di revisione

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

1. Abbiamo svolto le verifiche di conformità ed analisi sulla Sezione di Sostenibilità al 31 dicembre 2006 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 2006 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 2006, approvato dal Consiglio di Amministrazione, sul quale è stata emessa la nostra relazione di revisione contabile in data 26 marzo 2007;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi. In particolare, abbiamo volte 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 dati 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 presentati ai fini comparativi, si rimanda alla relazione da noi emessa in data 22 marzo 2006.

3. Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che la Sezione di Sostenibilità al 31 dicembre 2006 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.

Milano, 26 marzo 2007

Reconta Ernst & Young S.p.A.



Nadia Locati
(Socio)

Copertina: Richard Meier & Partners, Getty Center, Los Angeles, California, USA

Pag. 3: Frank O. Gehry, Museo Guggenheim, Bilbao, Spagna

Pag. 15: I.M. Pei, Piramide del Louvre, Parigi, Francia

Pag. 22: Norman Foster, Viadotto, Millau, Francia

Pag. 25: La Defense, Parigi, Francia

Pag. 28: Frank O. Gehry, Museo dell'arte Frederick R. Weisman, Minneapolis, Minnesota, USA

Pag. 32: Frank Lloyd Wright, residenza Taliesin, Spring Green, Wisconsin, USA

Pag. 41: Renzo Piano, Sala Santa Cecilia, Auditorium, Roma, Italia

Pag. 49: Richard Meier & Partners, Museo J. Paul Getty, Brentwood, Los Angeles, California, USA

Pag. 61: Santiago Calatrava, Città delle arti e delle scienze, Valencia, Spagna

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

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

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

Stampa Lucini, Milano

Finito di stampare nel mese di maggio 2007

Stampato su carta ecologica



Telecom Italia partecipa a Impatto Zero® compensando le emissioni di anidride carbonica prodotte nella stampa della Sezione di Sostenibilità 2006.

Impatto Zero® è un progetto di LifeGate (piattaforma nata per diffondere coscienza ecologica e promuovere uno stile di vita etico, eco-sostenibile, equo-solidale) che, attraverso un metodo elaborato in collaborazione con Università italiane e straniere e *partner* scientifici specializzati in *Life Cycle Assessment*, misura le emissioni di gas serra, prodotte da beni o servizi, secondo quanto specificato dal Protocollo di Kyoto. Tali emissioni vengono compensate con la riforestazione e tutela di aree boschive in crescita in Italia e in Costa Rica. L'intero procedimento è controllato dall'Ente Certificatore Bios.

