

Lettera agli Azionisti

Signori Azionisti,

dopo il cambiamento dell'assetto azionario, il rinnovamento del vertice manageriale e la stabilizzazione della governance, nel 2008 Telecom Italia ha potuto concentrare le proprie energie sull'impostazione del percorso di rilancio e di crescita.

La più immediata preoccupazione è stata quella di invertire il trend in riduzione che, ancora nel primo trimestre, caratterizzava fatturato e redditività. Con una costante attenzione al miglioramento gestionale, il Gruppo ha messo in atto un progressivo, significativo recupero. Infatti, nell'ultimo trimestre dell'anno i ricavi organici sono tornati pressoché in linea con quelli registrati nello stesso periodo del 2007 ed anche la redditività ha finalmente evidenziato una crescita. La positiva chiusura dell'esercizio è stata determinata, da un lato, dall'espansione dei servizi a banda larga, dallo sviluppo dei servizi di Information & Communication Technology per le imprese, dalla rimodulazione delle tariffe di telefonia mobile e, più in generale, da una politica commerciale maggiormente mirata al valore e all'efficacia; dall'altro lato, da un rigoroso controllo dei costi operativi, degli investimenti e delle spese generali.

In parallelo con l'azione gestionale, abbiamo messo a fuoco le priorità e gli interventi strutturali da perseguire per rafforzare la generazione di cassa, ridurre il rapporto tra capacità reddituale e indebitamento, creare le basi per una crescita sana e solida nel medio-lungo termine, fermamente ancorata ai valori del Codice Etico e di Condotta del Gruppo Telecom.

Una priorità che ci siamo dati fin dall'inizio del nostro mandato, è stata quella di instaurare un clima costruttivo, di apertura e leale collaborazione, con le istituzioni, nazionali e sovranazionali, e, in particolare, con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e con le altre Autorità di settore. Infatti, con tali organismi abbiamo avviato un dialogo fattivo, con l'intento di evitare le criticità regolamentari riscontrate nel passato, che hanno penalizzato la nostra Società nel confronto con gli altri operatori.

È anche in questa prospettiva di maggiore trasparenza e di una sempre maggiore apertura al mercato che nel mese di febbraio abbiamo realizzato un importante intervento organizzativo: la creazione di Open Access, una divisione completamente separata dalle funzioni commerciali del Gruppo, che ha il compito di gestire in modo efficiente la rete fissa d'accesso e di garantire parità di condizioni e di trattamento a tutti gli operatori. A questa iniziativa aziendale è seguito l'avvio del procedimento sugli impegni volontari, presentati da Telecom Italia ed approvati dall'Autorità, che li ha ritenuti idonei a migliorare le condizioni competitive dei mercati dell'accesso. Il clima più costruttivo dei rapporti con l'Autorità di regolamentazione ha consentito, tra

**Profilo della Società
e del business nel 2008**

**Un nuovo clima.
Il rapporto col Regolatore**

Open Access

l'altro, il recepimento delle nostre istanze su alcuni temi di particolare rilevanza, quali le tariffe di terminazione mobile, le procedure per il passaggio dei clienti tra operatori, l'aumento del canone di abbonamento residenziale, fermo al mese di luglio 2002.

Il rapporto con le istituzioni

Altrettanto costruttivo è stato il confronto con le istituzioni politiche sui temi dello sviluppo delle telecomunicazioni in Italia. Va ricordato che, riconoscendo il valore strategico per il sistema Paese di un'accelerata diffusione della banda larga e dei servizi da essa abilitati, Governo e Parlamento hanno approvato importanti misure per semplificare le procedure amministrative per la realizzazione di reti e impianti a fibra ottica e per sostenere finanziariamente i progetti destinati all'eliminazione del digital divide. Anche a livello territoriale abbiamo stretto i legami con le amministrazioni locali, i sistemi imprenditoriali, le realtà sociali, ricavandone numerosi accordi di cooperazione nell'ambito delle strategie regionali di sviluppo delle nuove reti e dei nuovi servizi.

I rapporti con gli altri stakeholder

In una chiave di leale collaborazione e di reciproca fiducia abbiamo orientato anche le nostre relazioni con i concorrenti, le associazioni dei consumatori, le organizzazioni sindacali. In particolare, con queste ultime è stato raggiunto l'accordo sul piano di recupero di efficienza e di riorganizzazione annunciato in giugno.

Il piano industriale 2009-2011

Sullo sfondo di questo intenso e proficuo dialogo con le Istituzioni e con gli stakeholder ci siamo impegnati nell'elaborazione del piano industriale 2009-2011, imperniato sull'imperativo di una più robusta generazione di cassa per riportare l'indebitamento a livelli adeguati. In particolare, il piano ridefinisce le attività core dell'Azienda, che saranno concentrate in Italia e Brasile, e prevede un indifferibile impegno alla riduzione dei costi e alla stabilizzazione dei ricavi, oltre ad un ambizioso programma di dismissioni da realizzare non appena le condizioni di mercato lo consentiranno.

Ritorno alla crescita sul mercato domestico

Per ciò che riguarda l'Italia, vogliamo essere il motore della digitalizzazione del sistema economico e sociale, accompagnando i clienti nella migrazione dai tradizionali servizi di fonia ai nuovi servizi abilitati dalle tecnologie di rete ad alta velocità. Per favorire questo processo e andare incontro alla domanda in modo ancora più efficace, ci siamo dati una nuova organizzazione "customer centric", strutturata per segmenti di clientela e non più per tecnologie.

Continueremo a dare forte impulso all'innovazione. La crescente penetrazione della banda larga e la convergenza tra fisso e mobile ci permetteranno di portare sul mercato avanzate soluzioni di Information and Communication Technology per le imprese e le amministrazioni pubbliche e di distribuire contenuti digitali multiplatforma ai consumatori. Importanti progetti saranno dedicati al rafforzamento della soddisfazione e della fedeltà dei clienti, con il valore dei nostri servizi, ma anche con specifici interventi per migliorare la qualità di ciò che offriamo, sia dal punto di vista tecnico, sia da quello dell'assistenza.

L'obiettivo efficienza

Alle azioni sul fronte dei ricavi abbiamo affiancato e continueremo ad affiancare quelle sui costi. L'imperativo della generazione di cassa, unitamente al continuo incremento della pressione competitiva, ci impone di compiere un salto di efficienza a livello operativo. A tale scopo abbiamo avviato una serie di programmi: per ristrutturare secondo la logica "customer centric" le attività di vendita e di assistenza assicurando così un miglior presidio del cliente e lo sviluppo di nuovi canali; per razionalizzare le principali infrastrutture tecnologiche e impiantistiche; per allineare processi e funzioni di supporto alle più esigenti best practice industriali. Ai risultati che deriveranno da questi interventi si sommano quelli conseguenti alle sinergie con Telefónica.

Il Brasile - Tornare all'eccellenza

In Brasile possiamo contare sul sicuro vantaggio che in quel Paese ci viene dalla netta superiorità della banda larga mobile rispetto a quella fissa e dal nostro buon posizionamento sul mercato. Le potenzialità di sviluppo sono grandi. Continueremo perciò a investire in innovazione, per restituire a Tim Brasil il ruolo di riconosciuto leader di mercato per valore della base clienti e per capacità tecnologica.

Come ormai è prassi consolidata nel Gruppo, i nostri processi decisionali e le nostre attività operative saranno ancorati ad una chiara consapevolezza della responsabilità d'impresa verso ogni categoria di stakeholder. Infatti, l'attenzione alla sostenibilità in campo ambientale e sociale continuerà ad essere fattore propulsivo della nostra competitività.

Nell'immediato futuro, il Gruppo si confronterà con uno scenario economico mondiale quanto mai complesso e segnato da un generale pessimismo. Le telecomunicazioni, tuttavia, si stanno rivelando uno dei comparti industriali meno soggetti ad un andamento prociclico, in virtù del ruolo sempre più centrale assunto, nella nostra società, dalla comunicazione e dalla consapevolezza che il nostro settore risulta sempre più fattore essenziale, abilitatore e moltiplicatore della produttività.

In un mercato che, comunque, continua ad offrire opportunità di crescita, Telecom Italia, lasciata ormai alle spalle la fase della transizione, ha imboccato la strada del rilancio. La sfida resta, tuttavia, complessa e proprio per questa ragione andrà affrontata con la consapevolezza che nell'industria le tappe non si possono bruciare, ma si superano con metodo, rigore e gradualità. Adottando questi criteri e sorretti dalle provate capacità e competenze riconosciute a tutto il nostro personale, le ragioni della fiducia nelle prospettive dell'Azienda ci appaiono solide e motivate.

Gabriele Galateri di Genola

Franco Bernabé

La sostenibilità

Lo scenario economico nel 2009 e il ruolo delle telecomunicazioni

Le ragioni della nostra fiducia