

Sezione di Sostenibilità

► Introduzione

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

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

► Riferimenti e Governance

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

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

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

- le Raccomandazioni e le Comunicazioni della Commissione Europea;
- le linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali;
- i principi dell'Istituto di ricerca internazionale AccountAbility per l'*Assurance* e per lo *Stakeholder Engagement*;
- le certificazioni ISO 9000 e ISO 14000 per i Sistemi di Gestione della Qualità e Ambientali;
- i principi delle Convenzioni dell'International Labour Organization (ILO) per il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori;
- lo *standard* del Social AccountAbility 8000 (SA8000), finalizzato a favorire il rispetto dei diritti umani e delle condizioni di lavoro da parte delle aziende e della loro filiera di fornitura.

Il Consiglio di Amministrazione del 7 novembre 2008 ha deliberato di unificare il presidio delle iniziative nel campo della Sostenibilità mediante attribuzione alla Funzione External Relations di un ruolo di coordinamento trasversale e la costituzione della Fondazione Telecom Italia. Il Consiglio ha altresì deliberato di sottoporre la materia della Sostenibilità alla supervisione consiliare per il tramite del Comitato per il Controllo Interno e la *Corporate Governance* che svolgerà un'azione di sorveglianza *ex post* sulle attività della Sostenibilità in genere, ivi inclusi i progetti svolti dalla Fondazione Telecom Italia, in termini di verifica di coerenza con i valori etici in cui il Gruppo si riconosce.

► Reporting e Pianificazione

Reporting

L'analisi della *performance* e il relativo *reporting* si basano su un approccio *multi-stakeholder* e su circa 200 KPI (Key Performance Indicators), definiti sulla base dell'analisi del GRI (Global Reporting Initiative), delle indicazioni degli *stakeholder* e dei questionari inviati dalle principali agenzie di *rating* ai fini dell'ammissione agli indici borsistici di Sostenibilità. Rispetto ai GRI Application Levels, definiti dalle linee guida G3, sono stati seguiti i requisiti relativi al livello A+⁽¹⁾.

La metodologia seguita nella misurazione degli investimenti nella comunità è quella definita dal London Benchmarking Group (LBG).

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

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

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

Pianificazione

La redazione del Piano di Sostenibilità si basa su un processo articolato in quattro fasi: individuazione delle aree di miglioramento; confronto tra le aree di miglioramento e i progetti che il Gruppo prevede di effettuare per finalità di *business*; definizione di interventi mirati sulle aree di miglioramento per le quali i progetti già previsti non risultino sufficienti; monitoraggio delle aree che occorre presidiare per mantenere il livello di *performance* di Sostenibilità raggiunto. Nell'ambito del processo decisionale che porta all'approvazione degli investimenti, i progetti di *business* che prevedono investimenti rilevanti, presentati all'approvazione di appositi Comitati, sono corredati da una scheda di valutazione in cui viene espresso l'impatto in termini di Sostenibilità dell'investimento.

► Risultati

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

- Per meglio valutare le prestazioni energetiche, Telecom Italia ha sviluppato un indicatore che mette in relazione il servizio offerto alla clientela, semplificato nella misura di bit trasmessi, con l'impatto aziendale sull'ambiente misurato in termini di consumi energetici. Il miglioramento dell'eco-efficienza rispetto al 2007, misurata da tale indicatore, è circa il 35%. Per ulteriori informazioni si rinvia ad Ambiente/Energia.
- Le numerose iniziative di ottimizzazione dell'utilizzo di energia elettrica hanno comportato una riduzione complessiva dei consumi pari all'1,08% rispetto all'anno precedente. Il miglioramento del mix degli approvvigionamenti elettrici (riduzione degli acquisti da fonti tradizionali, aumento degli acquisti da fonti rinnovabili e autoproduzione di energia da cogenerazione), gli interventi di ammodernamento degli impianti di riscaldamento e del parco auto aziendale, hanno consentito una riduzione delle emissioni di CO₂ pari all'1,39% rispetto al 2007. Per ulteriori informazioni si rinvia ad Ambiente/Energia ed Emissioni atmosferiche.
- Telecom Italia è stata considerata dal Carbon Disclosure Project (CDP) la migliore azienda italiana, tra quelle appartenenti all'indice "Global 500", nell'esposizione dei dati relativi al cambiamento climatico per l'edizione 2008.
- Telecom Italia è stata inclusa tra le prime dieci società dell'indice "S&P Mib40" nell'*Accountability Rating 2008*, sviluppato da AccountAbility e da altri *partner* per misurare la *performance* di Sostenibilità delle aziende.
- Sono proseguiti anche nel 2008 gli incontri con gli investitori SRI (Socially Responsible Investing). Si tratta di operatori che privilegiano nelle loro scelte di investimento le aziende particolarmente attente agli aspetti etici, sociali e ambientali, senza tralasciare la *performance* economico-finanziaria. Agli investitori SRI è stato dedicato uno specifico *road show* che si è svolto su due differenti piazze europee (Francoforte e Parigi) attraverso un *team* congiunto tra le Funzioni Investor Relations e Group Sustainability. Gli investitori hanno espresso generale apprezzamento per il modello di Sostenibilità del Gruppo fornendo alcune indicazioni per sviluppi futuri.
- Nel contesto dell'Alleanza tra Commissione Europea e aziende, lanciata il 22 marzo 2006, sono proseguiti i lavori del laboratorio "Sostenibilità e valutazione della *performance* non finanziaria", di cui Telecom Italia è *co-leader*, che ha l'obiettivo di definire un modello di comunicazione avanzato per la *performance* non finanziaria, in linea con le esigenze espresse dagli investitori e dagli altri *stakeholder*. Per stimolare il dialogo sul tema è stato avviato un ampio processo di consultazione attraverso un ciclo di incontri e un sito Internet dedicato. I risultati preliminari del laboratorio sono stati presentati il 4 dicembre 2008 a Bruxelles alla presenza di rappresentanti delle Istituzioni, dell'accademia, del mondo imprenditoriale e del terzo settore. In tale contesto il laboratorio ha ricevuto l'esplicito apprezzamento del Vice Presidente della Commissione Europea Günter Verheugen.

► Posizionamento negli indici

Gli indici di Sostenibilità rappresentano indici azionari i cui titoli sono selezionati non solo in base a parametri economico-finanziari ma anche in forza di criteri sociali e ambientali. Il processo di selezione viene svolto da agenzie di *rating* specializzate.

Telecom Italia è stata confermata nei principali indici di Sostenibilità a livello internazionale e nazionale:

- Dow Jones Sustainability World Indexes (DJSI World);
- Dow Jones STOXX Sustainability Indexes (DJSI STOXX);
- Financial Times Stock Exchange for Good (FTSE4Good) Global 100;
- FTSE4Good Europe 50;
- FTSE4Good Environmental Leaders Europe;
- Ethibel Sustainability Indexes (ESI):
 - Excellence Europe;
 - Excellence Global;
 - Pioneer Global;
- Advanced Sustainable Performance Index (ASPI) Eurozone;
- KLD Sustainability Indexes:
 - Global;
 - Global ex US;
 - Europe;
 - Europe Asia Pacific;
- E.Capital Partners Indexes (ECPI):
 - Ethical Global;
 - Ethical Euro;
 - Ethical EMU;
 - ECPI Global TOP 30;
- Axia:
 - Ethical;
 - Euro Ethical;
 - CSR.

Tim Participações è stata inclusa nell'indice ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial), gestito da Bovespa (Borsa di San Paolo) insieme al Ministero dell'Ambiente brasiliano, all'UNEP e ad altri organi finanziari e di Sostenibilità.

► Valore economico prodotto e distribuito

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

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

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

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

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

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

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

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

Clienti

► Customer Satisfaction

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

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

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

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

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

^(*) Soddisfazione media su scala 1-10, dove 1 significa “per niente soddisfatto” e 10 “completamente soddisfatto”.

I dati contenuti nella seguente tabella sono invece riferiti al valore medio ponderato progressivo 2008 rilevato nei monitoraggi “a caldo”.

La soddisfazione della clientela per il Customer Care

	Segmento clientela	Soddisfazione complessiva ^(*)	Cortesia dell'operatore ^(*)	Competenza dell'operatore ^(*)
Telefonia Fissa	Consumer ⁽¹⁾	6,63	8,34	7,67
	Business ⁽²⁾	6,09	8,13	7,23
Telefonia Mobile	Consumer ⁽³⁾	7,50	8,74	8,16
	Business ⁽⁴⁾	6,49	8,31	7,32

^(*) Soddisfazione media su scala 1-10, dove 1 significa “per niente soddisfatto” e 10 “completamente soddisfatto”.

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

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

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

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

La customer satisfaction nel sistema di incentivazione manageriale

Il sistema di incentivazione manageriale a breve termine di Telecom Italia prevede, tra gli obiettivi destinati alla totalità delle risorse incentivate, un obiettivo legato alla soddisfazione del cliente. L'obiettivo è misurato attraverso gli indici di *Customer Satisfaction* fisso e mobile, monitorati attraverso le rilevazioni “a freddo” (“ACSI compliant”).

Fornitori

La tabella successiva evidenzia il raggiungimento di tutti gli obiettivi stabiliti per il 2008 unitamente ai nuovi obiettivi per il 2009:

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

Fra le iniziative sopra citate, particolare rilevanza assumono quelle riguardanti il *Vendor Rating* Globale e la *e-community* dei principali fornitori.

L'indicatore di *Vendor Rating* Globale, definito nel corso del 2008 e applicato in via sperimentale al comparto delle imprese di rete, considera, oltre ai normali parametri tecnici, amministrativi e commerciali, anche la *performance* sociale (comprensiva del monitoraggio dell'infortunistica) e ambientale dei fornitori, con un peso pari al 20%. Per quanto riguarda la *e-community* dei principali fornitori al momento attiva per il comparto delle imprese di rete e per i *partner* ICT, ha già prodotto alcuni risultati operativi nel campo della sicurezza.

Sono proseguite, inoltre, le iniziative mirate a migliorare la trasparenza nei rapporti con i fornitori:

- è stato effettuato il secondo sondaggio di soddisfazione della Funzione Purchasing e più in generale di Telecom Italia, da parte dei principali fornitori del Gruppo. La valutazione media che si evince dai circa 290 questionari compilati (adesione pari a circa il 42% contro il 34% del 2007) è stata pari a 69/100 (71/100 nel 2007).
- È stata eseguita anche nel 2008 (con riferimento all'anno 2007), da parte di primaria società indipendente, la valutazione del livello di conformità del Gruppo Telecom Italia alle linee guida "Sostenibilità e Integrità nei Rapporti con i Fornitori" (SIRF). La valutazione è risultata "ottima" anche per l'anno 2007, con un miglioramento complessivo del punteggio totalizzato che è stato dell'87,40% contro l'83,42% del 2006.

Concorrenti

► Attività associativa

Attività di collaborazione con i concorrenti a livello nazionale

Confindustria e Associazioni di categoria

Telecom Italia è impegnata nell'attività di gestione dei rapporti associativi e nel coordinamento delle attività di rappresentanza nei confronti di Confindustria e delle associazioni che di essa fanno parte. Il Gruppo aderisce a 100 associazioni territoriali e alle seguenti federazioni/associazioni di categoria: Confindustria Servizi Innovativi, Asstel, Assoelettrica.

Associazione per il supporto Comitato Minori in TV

Telecom Italia Media e MTV hanno sottoscritto nel 2003 il Codice di autoregolamentazione a tutela dei minori in TV. Per il supporto operativo del Comitato di applicazione degli impegni assunti nel Codice è stata costituita un'Associazione a cui hanno aderito Telecom Italia Media, Rai, Mediaset, Federazione Radio e Televisioni (FRT) e Aeranti-Corallo.

Fondazione Ugo Bordoni

Insieme agli altri operatori del settore il Gruppo partecipa alla Fondazione Ugo Bordoni (FUB) che svolge, tra l'altro, attività di ricerca, studio e consulenza nei settori delle tecnologie delle comunicazioni e dell'informazione e gestisce numerosi progetti in collaborazione con il Ministero delle Comunicazioni e con altri enti pubblici e privati.

DGTVi

Telecom Italia Media è associata a DGTVi (Associazione nazionale per il digitale terrestre) insieme a Rai, Mediaset, D-Free, Aeranti-Corallo e FRT. Nell'anno 2008 l'attività dell'Associazione si è concentrata sia sulle fasi conclusive del passaggio dalla televisione analogica a quella digitale terrestre avvenuto in Sardegna il 31 ottobre, sia sui lavori avviati nell'ambito delle *task-force* istituite per ognuna delle regioni che affronteranno tale passaggio al digitale nel 2009: Valle d'Aosta, Piemonte, province di Trento e Bolzano, Lazio e Campania.

Il Gruppo aderisce e partecipa inoltre ai lavori delle seguenti associazioni: Distretto dell'Audiovisivo e dell'ICT, FRT, Associazione per la convergenza nei servizi di comunicazione (ANFoV), HD Forum, Auditel, Comitato Nazionale Italia Digitale (CNID).

Attività di collaborazione con i concorrenti a livello internazionale

Il Gruppo Telecom Italia, a livello internazionale, collabora con diverse organizzazioni e associazioni, tra le quali:

- ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association): associazione di settore che ha tra i suoi obiettivi lo sviluppo di un mercato europeo delle TLC competitivo ed efficiente attraverso il coordinamento tra gli operatori e il dialogo con le Istituzioni;
- GSMA Europe: associazione che riunisce gli operatori mobili europei e ha fra i suoi obiettivi lo sviluppo del mercato europeo della telefonia e dei servizi mobili, con una particolare attenzione agli aspetti regolatori;
- ITU (International Telecommunications Union): agenzia ONU con l'obiettivo di favorire l'elaborazione condivisa tra Governi e settore privato di *standard* tecnici internazionali, di procedure operative per servizi *wireless* e di programmi per il miglioramento delle infrastrutture di TLC nei Paesi in via di sviluppo.

► Impegni relativi alla rete di accesso

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

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

- garantire la parità di trattamento, sia tecnica che economica, con riferimento ai processi di produzione dei servizi di accesso all'ingrosso da parte della Funzione Open Access, preposta alla gestione della rete di accesso;
- rendere trasparenti le condizioni economiche di cessione di determinati servizi alle funzioni commerciali di Telecom Italia, attraverso contratti di servizio;
- assicurare la soddisfazione degli operatori e dei clienti finali, anche attraverso la riduzione del contenzioso, mediante lo sviluppo e il miglioramento qualitativo della rete fissa d'accesso e dei relativi servizi;
- rendere l'evoluzione della rete fissa di accesso di Telecom Italia più trasparente per gli operatori;
- garantire il mantenimento di condizioni concorrenziali nella transizione verso le reti di nuova generazione.

Istituzioni

► Rapporti

L'attività normativa delle Istituzioni nazionali, centrali (Parlamento, Governo) e locali (Regioni, Enti locali e Autorità indipendenti di settore) è oggetto di costante presidio da parte del Gruppo Telecom Italia. A tal fine Telecom Italia interagisce con le Istituzioni nazionali competenti (Commissioni parlamentari, Ministero dello Sviluppo Economico e altri Dicasteri, Autorità locali) e con la Commissione Europea e i Comitati di regolamentazione da questa presidiati, il Consiglio, il Parlamento europeo e l'ERG (European Regulators Group).

► Attività normativa nazionale

Si riportano di seguito i principali provvedimenti legislativi di interesse per il Gruppo, approvati o in corso d'approvazione, nel 2008.

- La Legge n. 31 del 28 febbraio 2008, che introduce la possibilità di deroga, per televisioni che versano in particolari situazioni finanziarie quali La7 e MTV, dall'obbligo di contribuzione alle opere audiovisive europee previsto dalla legge finanziaria 2008.
- Il Decreto Legislativo 30 maggio 2008, n. 109 di attuazione della c.d. "Direttiva Frattini", che prevede, per i fornitori di TLC, nuovi termini di conservazione dei dati di traffico telefonico e telematico per finalità di giustizia.
- La Legge n. 101 del 6 giugno 2008, conversione in legge del c.d. Decreto "salvainfrazioni": l'art. 8 novies subordina fra l'altro l'attività di operatore di rete al rilascio di un'autorizzazione generale ai sensi del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dispone la conversione in autorizzazioni delle licenze di operatore di rete già rilasciate.
- La Legge n. 133 del 6 agosto 2008, che contiene, tra le altre, disposizioni per lo snellimento delle procedure autorizzatorie per la realizzazione di infrastrutture di comunicazioni elettroniche (ricorso alla DIA) e misure per facilitare la posa della fibra ottica e l'utilizzo, a titolo gratuito, di infrastrutture civili già esistenti di proprietà di enti locali o di concessionari pubblici.
- L'art. 19 del Decreto "milleproroghe" proroga al 1° luglio 2009 il termine a decorrere dal quale sarà possibile intentare un'azione collettiva risarcitoria nei confronti delle imprese (c.d. "class action").
- I Disegni di Legge "collegati" alla finanziaria 2009, in corso d'esame da parte del Parlamento, contengono:
 - norme finalizzate allo sviluppo della banda larga, quali lo stanziamento (per il periodo 2007/2013) di 800 milioni di euro a valere sul Fondo per interventi infrastrutturali

⁽³⁾ Per una lista completa degli impegni si rinvia al sito www.agcom.it.

- nelle Aree Sottoutilizzate (FAS) e la disposizione che favorisce la tecnica di scavo in minitrincea per la posa delle infrastrutture a banda larga;
- l'ampliamento delle aree tecnologiche previste dal "Piano Industria 2015" relative ai Progetti d'innovazione industriale, estese anche al comparto dell'ICT.

▶ **Attività normativa europea**

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

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

Ambiente

► Performance ambientale

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

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

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

► Energia

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

Riscaldamento

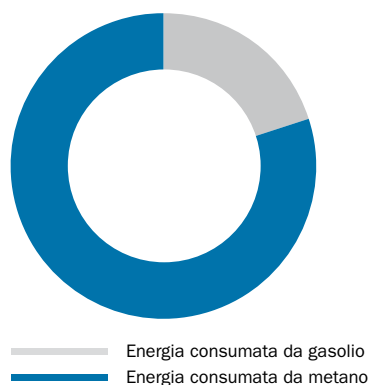
		Variazione %		
		Telecom Italia S.p.A. 2008	2008 su 2007	2008 su 2006
Energia consumata da gasolio	MJ	142.647.530	-4,36%	-11,80%
Energia consumata da metano	MJ	684.483.906	-5,11%	-5,74%
Totale energia per riscaldamento	MJ	827.131.436	-4,98%	-6,84%

Riscaldamento

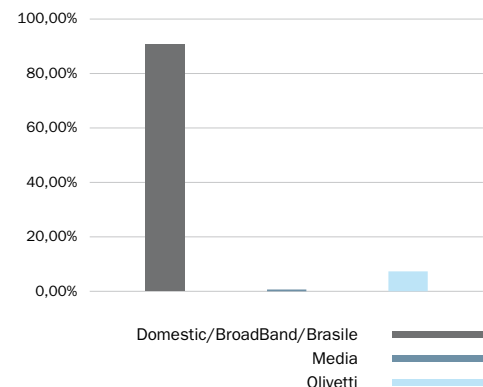
		% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
		Gruppo TI 2008	Domestic/BroadBand/Brasile ^(*)	Media	Olivetti
Totale energia per riscaldamento	MJ	950.005.158	91,45%	0,27%	8,28%

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

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



Consumo di energia per riscaldamento in MJ Gruppo TI



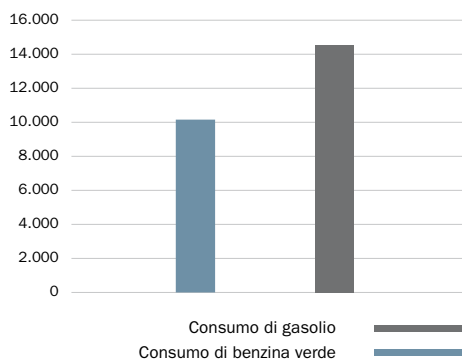
Autotrazione

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

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

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

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



Autotrazione

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

Numero veicoli e percorrenza

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

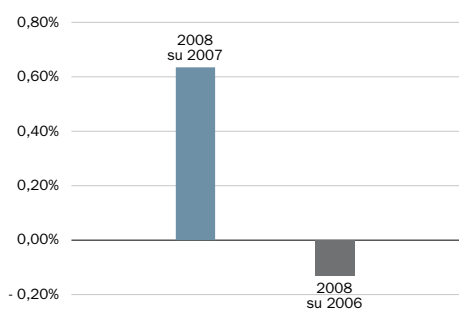
(*) Veicoli alimentati a benzina verde, eco-diesel, bludiesel, GPL (rispondenti a standard Euro4 o superiore), elettrici o alimentati con altri combustibili a emissioni comparabili o inferiori.

Numero veicoli e percorrenza ^(*)

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

(*) I dati riportati sono relativi alle percorrenze e al numero di tutti i veicoli (incluse le navi) del Gruppo (industriali, commerciali, in uso ai dirigenti/quadri) sia in leasing sia di proprietà. Solo per utilizzi significativi e con caratteristiche di continuità d'uso sono compresi veicoli e percorrenze di proprietà o in uso alla forza vendita di Tim Participações.

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



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

Energia acquistata o prodotta

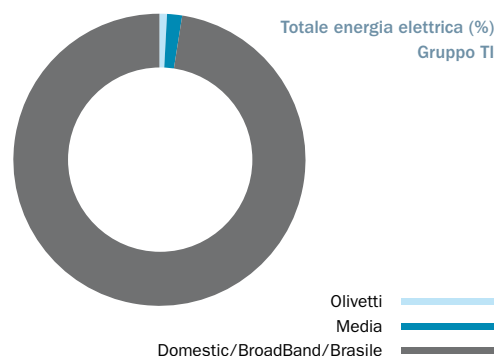
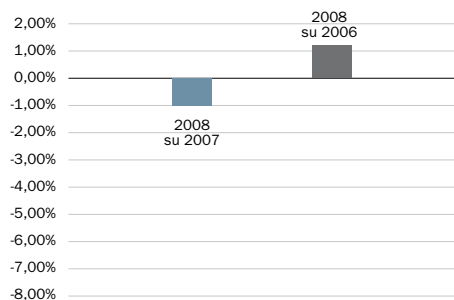
		Variazione %		
		Telecom Italia S.p.A. 2008	2008 su 2007	2008 su 2006
Energia elettrica da fonti miste ^(*)	kWh	2.093.422.340	-1,34%	0,79%
Energia elettrica da fonti rinnovabili	kWh	37.219.674	16,31%	24,07%
Totale energia elettrica	kWh	2.130.642.014	-1,08%	1,13%

^(*) L'energia elettrica acquistata da fonti miste equivale a 2.079 GWh. L'energia elettrica autoprodotta equivale a circa 14 GWh e proviene da un impianto di cogenerazione che produce anche energia termica per quasi 4 GWh con consumi associati pari a 3,39 milioni di m³ di gas metano.

Energia acquistata o prodotta

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

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



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

- dismissione di tecnologie e piattaforme obsolete, razionalizzazione infrastruttura di rete e aggiornamento tecnologico degli impianti;
- sistemi di cogenerazione;
- utilizzo di sistemi di condizionamento alternativi nelle centrali e innalzamento delle temperature;
- utilizzo di risorse informatiche condivise e virtualizzate;
- misurazione energetica e controllo da remoto delle sale di centrale;

- sezionamento del condizionamento di uffici, centrali e Stazioni Radio Base (SRB);
- rifasamento di impianti per ridurre l'energia reattiva prelevata dalla rete;
- condivisione di SRB grazie ad accordi di *co-siting* con altri Operatori;
- riduzione/razionalizzazione degli spazi;
- sperimentazione di impianti fotovoltaici tradizionali e innovativi;
- sperimentazione di alimentazioni energetiche miste (eolica e fotovoltaica);
- acquisto di energia certificata da fonti rinnovabili.

Indicatore di eco-efficienza

Telecom Italia S.p.A. misura la propria efficienza energetica mediante un indicatore che mette in relazione il servizio offerto alla clientela, semplificato nella misura di bit trasmessi, con l'impatto sull'ambiente misurato in termini di consumi energetici.

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

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

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

► Emissioni atmosferiche

Di seguito le emissioni atmosferiche di Telecom Italia S.p.A. e del Gruppo distinte secondo la classificazione prevista dal GHG Protocol⁽¹⁾ in Scope1 (riscaldamento, autotrazione, cogenerazione⁽²⁾) e in Scope2 (energia elettrica acquistata⁽³⁾).

Emissioni atmosferiche

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

⁽¹⁾ Il GHG Protocol, istituito nel 1998 in seno al World Resources Institute e al World Business Council for Sustainable Development, supporta le imprese sul tema delle emissioni di gas serra, attraverso metodologie di calcolo e studi volti a promuovere l'innovazione e l'assunzione di responsabilità sul cambiamento climatico.

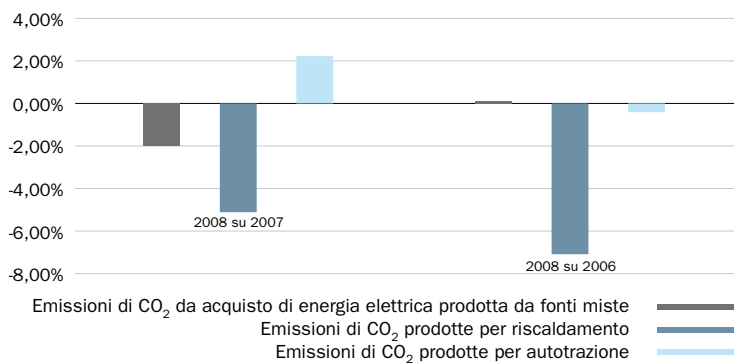
⁽²⁾ Le emissioni di CO₂ legate all'uso di combustibili fossili per autotrazione e riscaldamento sono state calcolate seguendo le indicazioni dell'UNEP (United Nations Environment Programme).

⁽³⁾ Per il calcolo delle emissioni da acquisto di energia elettrica è stato utilizzato il metodo del GHG Protocol che considera il mix energetico dei singoli paesi. I coefficienti nazionali del GHG, espressi in grammi di CO₂/kWh, sono i seguenti: Italia 405; Germania 349; Olanda 387. Per il Brasile è stato utilizzato il coefficiente elaborato dal locale Ministero dell'Energia pari a 29 grammi di CO₂/kWh, in quanto ritenuto più puntuale.

Emissioni atmosferiche

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

Variatione emissioni - Telecom Italia S.p.A.



Per i consumi indiretti relativi allo Scope3 GHG Protocol si stima per Telecom Italia S.p.A. l'immissione in atmosfera di:

- 68 Milioni di kg di CO₂ per gli spostamenti casa-lavoro;
- 16 Milioni di kg di CO₂ per gli spostamenti aerei per trasferte lavorative;
- 4 Milioni di kg di CO₂ relativi ai gruppi elettrogeni, gestiti da fornitori, funzionanti presso Stazioni Radio Base;
- 40 Milioni di kg di CO₂ relativi alle dispersioni di gas idroclorofluorocarburi (HCFC).

Cambiamento climatico

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

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

Per quanto riguarda la riduzione delle emissioni nel 2008, oltre alle attività di efficienza energetica e di valorizzazione dell'energia rinnovabile tramite sperimentazioni e acquisti, si ricordano le seguenti attività:

- ammodernamento del parco auto;
- ammodernamento delle centrali termiche.

Per quanto riguarda la dematerializzazione, il Gruppo fornisce prodotti e servizi che permettono di eliminare o ridurre le emissioni di gas serra generate da spostamenti di persone e oggetti.

Di seguito alcuni esempi:

- i servizi di video e audio conferenza;
- l'utilizzo della fatturazione e dei pagamenti *on line*;
- i servizi di TLC a supporto del telelavoro;
- i servizi di telemedicina;
- i sistemi di infomobilità.

► Acqua

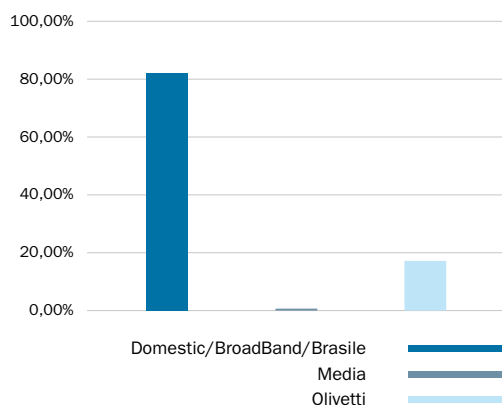
Consumo di acqua

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

Consumo di acqua

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

Consumo di acqua - Gruppo TI



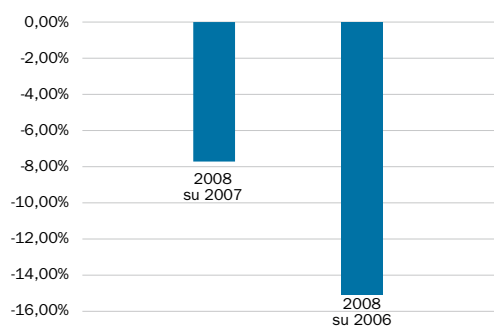
► Carta

Carta per uso ufficio

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

Per Telecom Italia S.p.A. la riduzione della carta acquistata è stata ottenuta attraverso iniziative di contenimento dei consumi. L'acquisto di carta riciclata in sostituzione della carta in fibra vergine per uso ufficio è iniziato in Telecom Italia S.p.A. alla fine del 2006: ciò spiega il limitato quantitativo acquistato in quell'anno (7.715 kg) e il relativo notevole incremento percentuale rispetto al 2008.

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

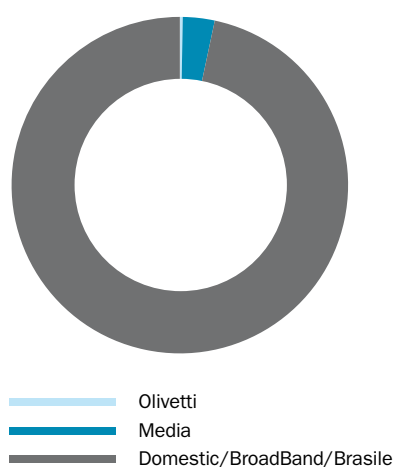


Carta per uso ufficio

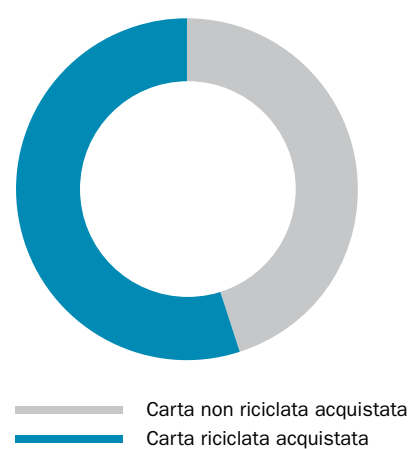
% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo

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

Totale carta acquistata (%) - Gruppo TI



Carta riciclata e non riciclata acquistata Gruppo TI



► Rifiuti

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

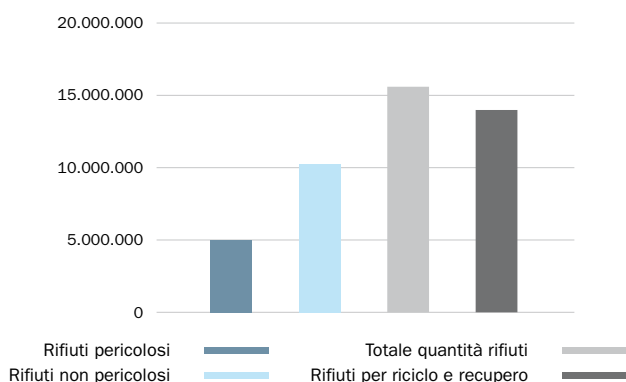
Rifiuti conferiti^(*)

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

(*) I dati non includono i pali telefonici.

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

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



Rifiuti conferiti

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

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

⁽¹⁾ Per "rifiuti conferiti" si intendono i rifiuti consegnati al trasportatore per l'avvio a riciclo e recupero o smaltimento. Dalle verifiche effettuate nell'ambito dei rifiuti tecnologici (circa 6.000.000 kg di rifiuti consegnati al trasportatore per l'avvio a riciclo e recupero), a titolo di esempio si evidenzia che nel 2007 il 97% è stato effettivamente riciclato e recuperato mentre il rimanente 3% è stato smaltito.

⁽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.

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

In attesa dell'emanazione (tuttora incompleta) dei decreti attuativi del D.Lgs. citato, necessari a rendere operativo il processo, Telecom Italia S.p.A. ha istituito un apposito gruppo di lavoro con l'obiettivo di focalizzare alcuni punti e di approntare la gestione della tematica. E' stata effettuata l'adesione al Consorzio specializzato nella gestione di fine vita delle apparecchiature, sono stati definiti i processi di raccolta e selezione dei RAEE per ognuno dei canali di vendita diretti e sono state inserite nelle condizioni contrattuali *standard* di acquisto opportune clausole in merito sia alla tematica RAEE che RoHS⁽⁹⁾.

► Emissioni elettromagnetiche e sonore

Il Gruppo pone in essere le azioni necessarie ad ottimizzare le emissioni relative alle Stazioni Radio Base (SRB). Nel 2008 è stato raggiunto e superato l'obiettivo di riduzione nei periodi di massimo traffico voce della potenza emessa dalle SRB, SRB-GSM, con conseguente riduzione dell'intensità di emissioni elettromagnetiche. Il Gruppo provvede al sistematico monitoraggio dei livelli di CEM 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.

Analoga attenzione viene posta in relazione alle emissioni relative ai terminali mobili sulle bande GSM 900MHz, DCS 1800MHz e UMTS. Nel 2008 è stato sottoposto a qualificazione SAR (Specific Absorption Rate – Tasso di Assorbimento Specifico) il 100% dei modelli di terminali cellulari tecnologicamente innovativi e di ampia diffusione in Italia e il 25% dei modelli brasiliani, al fine di garantire che i livelli di campo emessi dagli apparati rispettino i limiti stabiliti dalle normative nazionali e comunitarie.

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

► Responsabilità di prodotto

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

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

I prodotti commercializzati sono soggetti a test tecnici indirizzati ad assicurare la loro conformità a Direttive Europee e alle Leggi nazionali di recepimento. Fra le principali si segnalano:

- la normativa UE sulla protezione e sicurezza nell'uso delle apparecchiature da parte dei clienti;
- la normativa RoHS che proibisce l'uso di certe sostanze nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- la normativa RAEE sullo smaltimento dei prodotti a fine ciclo di vita.

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

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

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

⁽⁹⁾ Direttiva Europea 2002/95/CE sulla restrizione dell'uso di determinate sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche (Restriction of Hazardous Substances Directive).

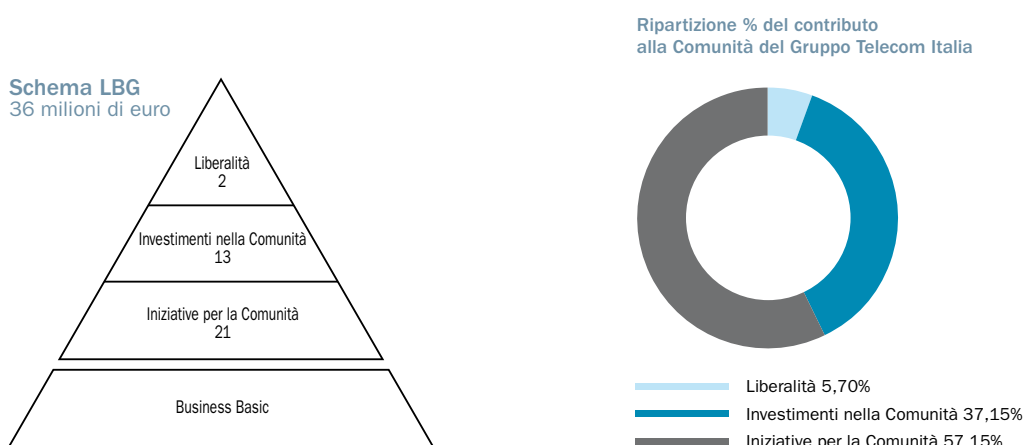
Comunità

I contributi delle società del Gruppo Telecom Italia alla Comunità, calcolati secondo le linee guida del London Benchmarking Group (LBG), ammontano nel 2008 a circa 36 milioni di euro (32 milioni di euro nel 2007), pari all'1,25% dell'Utile Prima delle Imposte.

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

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

In coerenza con il modello LBG, per misurare e rappresentare l'impegno del Gruppo nei confronti della Comunità, i contributi erogati sono stati suddivisi in 3 categorie (Liberalità, Investimenti nella Comunità, Iniziative per la Comunità), utilizzando la consueta rappresentazione a piramide⁽¹⁾:



► La Fondazione Telecom Italia

Nel corso del 2008 è stata costituita la Fondazione Telecom Italia, operativa dal 2009. La Fondazione, che è una delle espressioni della strategia di Sostenibilità del Gruppo Telecom Italia nei confronti della Comunità, è attiva:

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

► Ricerca e Sviluppo

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

TILab è la Funzione cui è demandato il presidio dell'innovazione tecnologica del Gruppo, lo *scouting* di nuove tecnologie e le attività di *engineering* dei servizi e delle piattaforme di rete. L'attività svolta da TILab è 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. Nel 2008 sono state attivate 29 nuove collaborazioni con altrettante Università su temi di ricerca riguardanti nuove tecnologie, algoritmi di codifica, *concept* di servizi e nuovi paradigmi di comunicazione.

⁽¹⁾ Il modello LBG richiede di includere nei primi tre livelli della piramide le attività in cui è prevalente lo spirito di liberalità mentre lascia alle aziende la facoltà di riportare separatamente le attività più direttamente connesse al core business (Business Basics). Telecom Italia, in coerenza con tali requisiti, non ha incluso l'importo relativo ai Business Basics nel calcolo del contributo complessivo.

E' stata perseguita l'opportunità di generare vantaggi competitivi e creare valore per il Gruppo Telecom Italia attraverso una gestione strategica delle relazioni tra ricerca, *Intellectual Property Right* (IPR) e *business*, finalizzata allo sviluppo del patrimonio brevettuale; in tale contesto, nel 2008 sono state depositate 39 nuove domande di brevetto.

Sono di seguito riportate le principali attività svolte da TILab:

- nel campo dell'accesso mobile sono state messe a punto le soluzioni basate su femtocelle che rappresentano una innovativa modalità di realizzazione dell'accesso radio, basato su un elevato numero di celle di dimensione estremamente ridotta. TILab conferma inoltre il ruolo di *driver* nell'innovazione tecnologica verso il mobile *broadband* anche grazie ad attività di sperimentazione nei laboratori di Torino della tecnologia HSPA.
- Nell'ambito della diffusione della banda larga, è proseguita la definizione di soluzioni atte a supportare l'evoluzione dell'accesso ottico nei diversi scenari disponibili nei prossimi anni con terminazione della fibra nell'edificio, al cabinet o in casa del cliente.
- L'innovazione della *Home Network* e dei terminali verso la rete domestica *broadband* sempre collegata ha visto lo sviluppo di soluzioni di condivisione dei differenti flussi multimediali tramite tecnologie basate sui principali *standard* internazionali.
- Nell'ambito dei servizi basati su contenuti e applicazioni convergenti, sono proseguiti gli sviluppi di soluzioni innovative per specifiche fasce di clienti. In particolare le soluzioni di *e-tourism* si sono arricchite di un applicativo che permette l'accesso e la visualizzazione del portale turistico in maniera dinamica sulla base del profilo di terminale utilizzato. Inoltre si è arricchita l'offerta con funzionalità Web 2.0 quali la generazione e condivisione contestualizzata di foto e video.
- Nell'ambito dei servizi video e multimediali è stato lanciato TIM SKY Mobile TV/Radio con la possibilità per il cliente di fruire di 10 canali SKY e 25 radio per utenti 2G e 3G, con conversione dei canali radio/TV dal formato "ON AIR" DVB di *broadcasting* su IP a quello 3GPP su IP.
- È stato definito il Piano Tecnologico di Gruppo 2009-2011, un documento che traccia le principali innovazioni nel triennio.
- A livello internazionale TILab ha investito un impegno consistente nelle attività di standardizzazione influenzando sulle *roadmap* dei costruttori. Nel 2008, su iniziativa Telecom Italia, è stato avviato l'*Energy Efficiency Inter Operator Collaboration Group*, gruppo di lavoro costituito da 18 tra i principali operatori TLC mondiali con l'obiettivo di massimizzare l'efficienza energetica nel settore delle telecomunicazioni, intervenendo su *standard* e proponendo azioni verso i fornitori.

Si evidenzia infine che è stato definito l'accordo quadro di sviluppo congiunto tra il Gruppo Telecom Italia e il Gruppo Telefonica. L'accordo prevede una collaborazione tecnica attraverso la conduzione di specifici progetti di ricerca con Telefonica I+D, società del Gruppo Telefonica che si occupa di ricerca e sviluppo. I temi dei primi progetti avviati sono i seguenti: *Wireless Sensor Network Applications*, *Context Awareness/Ambient Intelligence Platforms & Services*, *Innovative Services and Applications Z-SIM Enabled*, *Connected Car*, *3D Multimedia Technologies*, *Software Defined Radio*, *e-Tourism*, attività di osservatorio e analisi dei principali *trend* di innovazione tecnologica.

Le attività di ricerca e sviluppo svolte dalle Unità Operative e di Business di Telecom Italia sono state indirizzate agli sviluppi effettuati internamente o appaltati a fornitori esterni per la realizzazione di:

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

Le principali attività sono state:

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

Risorse Umane

► Consistenze e variazioni

Gruppo Telecom Italia

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

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

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

- uscita dal perimetro di consolidamento di Entel Bolivia (-1.475 unità) e cessione del ramo d'azienda "On Air" da parte di MTV Italia (-14 unità);
- *turn over* netto in riduzione di 1.861 unità, così dettagliato per singola Business Unit:

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

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

Telecom Italia S.p.A.

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

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

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

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

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

Gruppo Tim Brasil

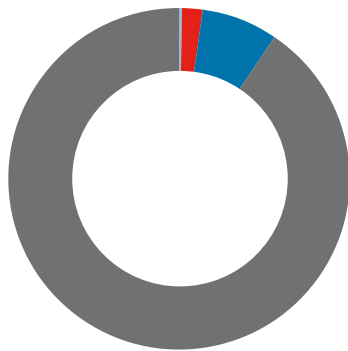
(unità)	31.12.2008	31.12.2007	Variazione
Totale Gruppo Tim Brasil	10.285	10.030	255

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

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

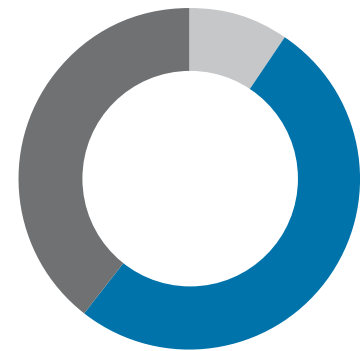
Il personale operante in Italia, al netto del personale con contratto di lavoro somministrato, è pari all'82,8% del totale del Gruppo e ha le seguenti caratteristiche:

Gruppo Telecom Italia - Italia:
Organici distribuiti per categoria professionale



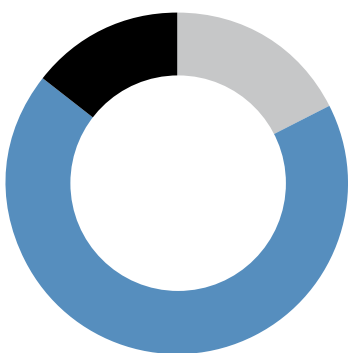
Operai 0,5%
Dirigenti 1,8%
Quadri 7,4%
Impiegati 90,3%

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



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

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



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

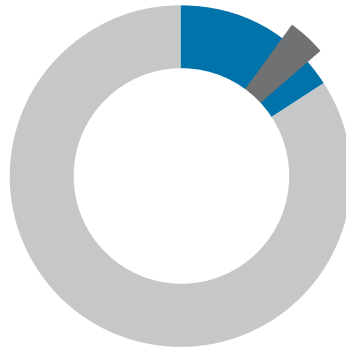
La distribuzione del personale per area geografica e le assunzioni effettuate nel Gruppo, al netto del personale con contratto di lavoro somministrato, hanno la seguente configurazione:

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



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

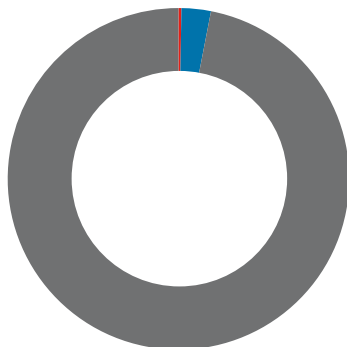
Distribuzione delle assunzioni del Gruppo Telecom Italia per aree geografiche



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

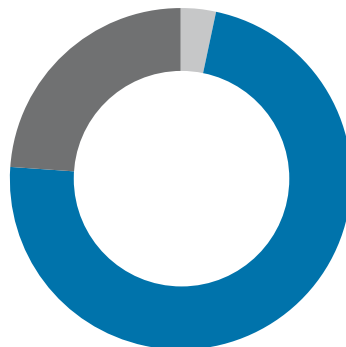
Il personale operante nel Gruppo Tim Brasil è pari al 13,4% del totale del Gruppo e ha le seguenti caratteristiche:

Gruppo Tim Brasil:
organici distribuiti per categoria professionale



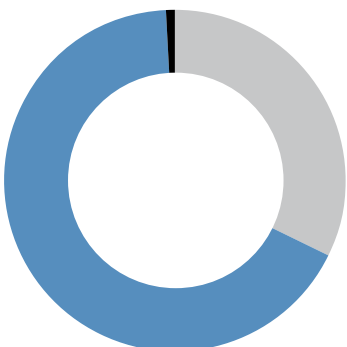
Dirigenti 0,2%
Quadri 3,0%
Impiegati 96,8%

Gruppo Tim Brasil:
organici distribuiti per classi d'età



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

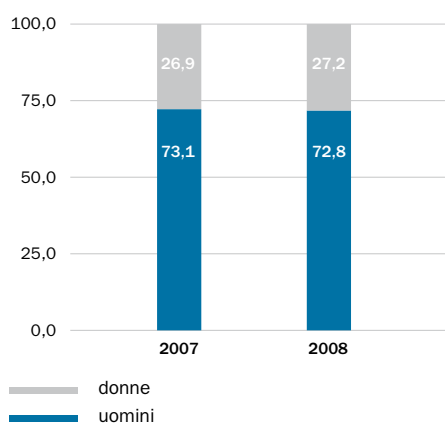
Gruppo Tim Brasil:
organici distribuiti per titolo di studio



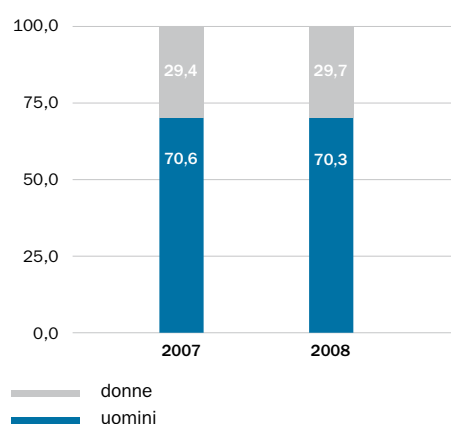
Laureati 32,4%
Diplomati 66,9%
Altro 0,7%

► Equità di genere

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

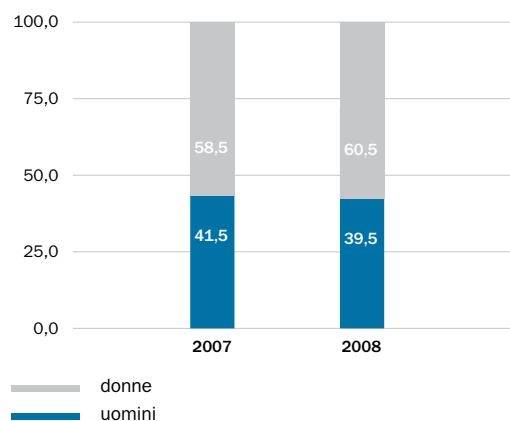


Distribuzione uomini-donne (in Italia) - Gruppo TI (2007-2008)



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

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



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

► Welfare

In Italia alcune iniziative sono gestite congiuntamente con i rappresentanti dei dipendenti, altre direttamente dall'azienda.

Fra le prime rientra l'assistenza sanitaria integrativa per i dipendenti, i pensionati e le loro famiglie, gestita da ASSILT (oltre 200.000 assistiti) e, per i dirigenti, da ASSIDA (13.400 assistiti). Il CRALT organizza iniziative sportive, turistiche e culturali per oltre 51.000 soci.

Fra le seconde rientrano i Servizi di *Time Saving* a favore dei dipendenti (agenzia servizi, lavanderia e calzoleria, aree benessere ed edicole), i soggiorni estivi per i ragazzi, 9 asili nido (di cui 2 istituiti quest'anno), i prestiti aziendali (es. per acquisto o ristrutturazione casa e per neogenitori).

In Tim Brasil sono stati realizzati programmi di ginnastica posturale, benessere fisico e relax in varie sedi aziendali. Il programma di assistenza sanitaria aziendale copre 18.500 persone. Dal 2006 è iniziata l'implementazione del Piano di Previdenza Privata per tutti i dipendenti; a fine dicembre 2008 l'indice di adesione ha raggiunto l'88% degli interessati.

► Sviluppo

Nel corso del 2008 è proseguita l'attività di esecuzione dei piani di sviluppo individuali destinati a un gruppo di risorse chiave tra dirigenti, quadri e giovani ad alto potenziale. Tale attività si è sostanziata nella messa in campo di azioni di valorizzazione, sviluppo e protezione di queste risorse, in una logica di medio periodo, promuovendone la crescita.

► Selezione

L'impegno del Gruppo alla creazione di competenze si è realizzato attraverso il finanziamento di master e l'inserimento in stage di neo laureati in diverse discipline: tecniche, economiche e giuridiche. Nel corso del 2008 sono stati accolti in azienda circa 169 tirocinanti tra studenti e laureati, per un investimento economico di circa 500 mila euro.

Il contributo del Gruppo alla formazione dei giovani si è sostanziato anche nella collaborazione con le principali università italiane, attraverso la sponsorizzazione di borse di studio, le testimonianze in aula di *manager* aziendali, la partecipazione a *workshop* e progetti di ricerca e la presenza a 12 *job meeting* in tutta Italia, per un investimento totale di circa 2 milioni di euro.

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

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

► Formazione

Nel Gruppo Telecom Italia le attività di formazione realizzate nel 2008 ammontano, per il personale Italia, a circa 2 milioni di ore (aula, *on line*, *training on the job*), come evidenziato nella seguente tabella, e a circa 25 milioni di euro di costi diretti, esclusi il costo del lavoro e le spese di trasferta. Il 71,5% del personale del Gruppo ha partecipato ad almeno un intervento formativo.

Ore e partecipanti per categoria professionale

	TOTALE AULA, ON LINE, TRAINING ON THE JOB				AULA, ON LINE				TRAINING ON THE JOB			
	ORE		PARTECIPANTI	COVERAGE	ORE		PARTECIPANTI	COVERAGE	ORE		PARTECIPANTI	COVERAGE
	TOTALI	PROCAPITE			TOTALI	PROCAPITE			TOTALI	PROCAPITE		
TOTALE	2.056.783	32,7	44.955	71,5	988.533	15,7	34.905	55,5	1.068.250	17,0	25.993	41,4
Dirigenti	30.012	27,0	826	74,3	29.988	27,0	826	74,3	24	0,0	3	0,3
Quadri	92.961	20,8	2.777	62,3	92.573	20,8	2.764	62,0	388	0,1	33	0,7
Impiegati/Operai	1.933.810	33,8	41.352	72,2	865.972	15,1	31.315	54,7	1.067.838	18,6	25.957	45,3

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

► Comunicazione interna

La comunicazione interna ha proseguito e consolidato nel corso dell'anno il suo percorso di sempre maggiore attenzione alla valorizzazione e all'ascolto dei dipendenti facilitandone la partecipazione agli eventi aziendali.

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

Numerose sono state le attività e i progetti di integrazione svolti dal Gruppo in Italia nel corso del 2008, tra questi:

- “Comunico-IO”, per dotare i dipendenti affetti da sordità di un kit *standard* per comunicare;
- la *community* “noi.perloro”, ispirata ai temi del volontariato sociale (banchetti della solidarietà presso le principali sedi);
- il progetto “Archimede”, un concorso di idee con quattro *road show* di presentazione più la premiazione, con il coinvolgimento di 900 dipendenti;
- l'edizione 2008 del concorso “Pubblica un racconto su noi.magazine”, la rivista interna del Gruppo, con la premiazione di quattro racconti sugli oltre 700 pervenuti.

► Salute e sicurezza

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

- progetto benessere nei *call center*;
- progetto Guida Sicura;
- campagna di sensibilizzazione per la sicurezza sul lavoro;
- valutazione dell'esposizione ad agenti fisici e biologici;
- gestione della sicurezza nelle Stazioni Radio Base condivise con altri operatori;
- aggiornamento del documento aziendale di valutazione dei rischi;
- interventi di sorveglianza sanitaria;
- misure microclimatiche nei *call center*;
- misure di inquinamento acustico;
- prove di evacuazione;
- aggiornamento piani operativi di primo soccorso.

I lavoratori esposti a rischi specifici, gli incaricati della gestione delle emergenze, il personale neoassunto e/o interessato da cambiamento di mansioni e i lavoratori al videoterminale hanno complessivamente fruito di 164.782 ore di formazione in materia di salute e sicurezza.

Infortuni

Si riportano di seguito i dati sugli infortuni relativi a Telecom Italia S.p.A. presentando un confronto con i dati riferiti all'anno precedente.

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

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

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

► Relazioni industriali

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

Tale trattativa si è inserita nell'ambito del più ampio confronto relativo alla contrattazione aziendale che ha visto anche la sottoscrizione del rinnovo delle norme aziendali di raccordo con il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. A conclusione di un'ampia fase di approfondimenti in sede di Commissioni paritetiche Azienda-Sindacato, il 14 maggio 2008 è stato raggiunto un accordo con SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL e il Coordinamento Nazionale delle RSU in tema di benessere nei *call center*. A seguito dell'avvio, il 26 giugno 2008, della procedura di mobilità *ex lege* 223/1991 per un totale di 5.000 lavoratori distribuiti sull'intero territorio nazionale, il 19 settembre 2008 sono state raggiunte presso il Ministero del Lavoro le relative intese con SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL, UGL Telecomunicazioni, CISAL Comunicazione, SNATER TLC e le RSU.

Tali accordi consentono la collocazione in mobilità, entro il 31 dicembre 2010, di un numero massimo di 5.000 lavoratori secondo il criterio prioritario della maturazione dei requisiti pensionistici nel corso del periodo di fruizione dell'indennità di mobilità e della non opposizione manifestata dai lavoratori interessati alla risoluzione del rapporto di lavoro. L'Azienda inoltre assicurerà ai lavoratori un importo non inferiore alla differenza netta tra il 90% della retribuzione mensile e l'indennità di mobilità di cui all'art. 7 della Legge 223/91. Nell'ambito delle intese complessive, l'Azienda si è impegnata per il biennio 2009–2010 a procedere all'inserimento di 600 lavoratori e, dal 1° gennaio 2009, alla trasformazione in contratti a tempo indeterminato dei rapporti di somministrazione di 300 lavoratori attualmente in forza. Infine è stato anche previsto il passaggio dal *part-time* 50% al *part-time* 75% per 1.600 lavoratori di Telecontact Center S.p.A. nel periodo 2009–2010. Il 28 ottobre 2008 è stato sottoscritto con SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL e le RSU competenti un ulteriore accordo di esperita procedura di mobilità *ex lege* 223/1991 per Telecom Italia Sparkle S.p.A. L'intesa consente un massimo di 65 uscite in mobilità nell'arco temporale 2008–2010. L'11 dicembre 2008 anche Olivetti S.p.A. e Olivetti I-Jet S.p.A. hanno esperito con FIM-CISL, FIOM-CGIL, UILM-UIL e le RSU competenti specifiche procedure di mobilità *ex lege* 223/1991 che interesseranno rispettivamente 80 e 25 lavoratori.

A seguito della presentazione alla comunità finanziaria del Piano Strategico 2009–2011, il 10 dicembre 2008 il Piano è stato illustrato ai vertici delle Organizzazioni Sindacali e sono stati calendarizzati successivi incontri di approfondimento per valutare le evoluzioni organizzative e le ricadute occupazionali. In Tim Brasil sono stati negoziati con le due federazioni che rappresentano la totalità dei dipendenti, la FITTEL e la FENATTEL, tre accordi relativi a:

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

Nel 2008 è stata negoziata la riduzione della settimana di lavoro da 44 a 42 ore nel 2009 e a 40 ore settimanali nel 2010. Si evidenzia, infine, l'aumento salariale del 6% riconosciuto a partire da luglio 2009.

► Performance share granting

Nel corso del 2008 è stato avviato per il *top management* un piano di assegnazione gratuita di azioni condizionato al raggiungimento di prefissati obiettivi di *performance* in termini di *Total Shareholder's Return* di Telecom Italia (TSR TI) assoluto (che condiziona il 20% del *full grant*) e relativo (80% del *full grant*), misurato rispetto alle società europee di telecomunicazioni come scostamento dal valore dell'indice Dow Jones Stoxx settore TLC. Il Piano ha durata triennale, dal 1° luglio 2008 al 30 giugno 2011, con maturazione del diritto all'assegnazione delle azioni a fine periodo.

► Stock option

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

Nel corso del 2008 è stato avviato un nuovo Piano di *stock option* in Telecom Italia S.p.A. (il “Piano Top 2008” riservato al Presidente e all’Amministratore Delegato), approvato dall’Assemblea degli Azionisti del 14 aprile 2008, e la cui attuazione è stata deliberata dal Consiglio di Amministrazione nella riunione del 15 aprile 2008. Gli elementi essenziali dei Piani di *stock option* di Telecom Italia e Telecom Italia Media sono riepilogati nella Nota “Piani di *stock option* e *performance share granting* del Gruppo Telecom Italia” del Bilancio consolidato.

Azionisti

► Comunicazione finanziaria

Nel corso del 2008 il più importante evento di comunicazione finanziaria è stato l’aggiornamento del piano strategico (Londra, 3 dicembre 2008) durante il quale Telecom Italia ha illustrato alla Comunità Finanziaria le strategie e gli obiettivi per il triennio 2009-2011. La società ha organizzato, inoltre, più di 200 incontri formali con il mercato (analisti finanziari, investitori istituzionali e individuali) consistenti in *conference call*, *road show* e partecipazione a conferenze settoriali, a cui si aggiungono i contatti quotidiani. Particolare importanza ha rivestito la comunicazione finanziaria rivolta agli investitori con *focus* specifico sul *Socially Responsible Investing* (SRI). Agli investitori SRI è stato dedicato uno specifico *road show* che si è svolto su due piazze europee (Parigi e Francoforte). Sul fronte dei rapporti con gli azionisti individuali (*retail*), la strategia di Telecom Italia mira ad aumentare i canali di comunicazione finanziaria, al fine di rispondere in maniera efficace alla crescente richiesta di informazione e di tempestivo aggiornamento sul Gruppo. Strumento centrale di tale strategia è il Club degli azionisti “TI Alw@ys ON”.

► Tutela della privacy e protezione dei dati

Nel 2008 sono state aggiornate le linee guida di Gruppo per conformare le modalità operative e i sistemi informatici ai requisiti *privacy* in materia di gestione dei dati dei clienti o ex-clienti. Sono state rivisitate le *policy* di Gruppo per l’autovalutazione delle misure di sicurezza adottate per i trattamenti di dati personali affidati a terzi (fornitori, consulenti, ecc.) e sono state emesse nuove linee guida per il trattamento di dati personali attraverso strumenti informatici.

E’ stato avviato un ampio progetto finalizzato ad elevare ulteriormente il livello di protezione dei dati di traffico telefonico e telematico, anche in relazione a specifiche prescrizioni del Garante *Privacy* per i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche. E’ inoltre proseguita l’attività di diffusione della cultura della *privacy* in azienda attraverso interventi formativi dedicati. L’applicazione delle normative è monitorata tramite un sistema di controllo basato su procedure di autovalutazione periodica da parte dei responsabili del trattamento di dati personali e su verifiche a campione. In particolare, nel 2008 l’attività di controllo si è focalizzata sulla rete di vendita, sulle attività di *customer care* e di recupero crediti e su alcune società controllate. Inoltre, la Società di Auditing e Compliance del Gruppo ha svolto decine di verifiche presso strutture interne e presso terzi (es. fornitori di servizi *software*) sull’adozione delle misure di sicurezza previste per la protezione dei dati personali. Infine, ai sensi della regola 26 dell’allegato B (Disciplinare Tecnico in materia di misure minime di sicurezza) del Codice *Privacy*, Telecom Italia dà atto di aver redatto il Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) per l’anno 2008.

► Risk Management

A partire dal 2003, il Gruppo Telecom Italia ha adottato il CRSA (Control & Risk Self Assessment) come strumento di *governance* del rischio aziendale attraverso il quale viene realizzata l’identificazione, la valutazione e la gestione dei rischi operativi. Il CRSA si basa sull’autovalutazione del rischio da parte del *management*, con l’ausilio di misure e parametri quali-quantitativi, a cui seguono la rilevazione del sistema dei controlli già esistenti e le eventuali proposte di miglioramento. Nel 2008 sono stati definiti i nuovi orientamenti strategici e gli obiettivi di Gruppo per il triennio 2009-2011.