



SOSTENIBILITÀ E GOVERNANCE

CENNI SULLA CORPORATE GOVERNANCE DI TELECOM ITALIA

Sono di seguito brevemente illustrati alcuni aspetti della Corporate Governance del Gruppo particolarmente rilevanti (materiali) per la rendicontazione di sostenibilità secondo le linee guida GRI-G4. Per una descrizione più approfondita ed esaustiva si rimanda alla *Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari dell'esercizio 2014* (d'ora in avanti "RGS"), alla *Relazione sulla Remunerazione* (d'ora in avanti "RR"), allo Statuto e alle procedure di Governance del Gruppo, disponibili sul sito www.telecomitalia.com.

[G4-34], [G4-35], [G4-40] Il Consiglio di Amministrazione del Gruppo Telecom Italia è nominato dall'Assemblea degli Azionisti sulla base di liste presentate da aventi diritto di voto che complessivamente posseggano almeno lo 0,5% del capitale ordinario (ovvero la diversa misura richiesta dalla disciplina regolamentare emanata dalla Consob). **[G4-38], [G4-40]** L'unico stakeholder rappresentato in Consiglio è quindi l'azionariato. L'attribuzione (e la revoca) delle deleghe agli Amministratori è riservata al Consiglio, che ne definisce l'oggetto, i limiti e le modalità di esercizio.

[G4-40] Lo Statuto del Gruppo richiede che gli esponenti del genere meno rappresentato siano almeno un terzo del totale dei consiglieri, con arrotondamento, in caso di numero frazionario, all'unità superiore. L'indipendenza di un numero minimo di consiglieri è richiesta dalla legge (TUF) sulla base della composizione complessiva del Consiglio; la stessa legge e il Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana definiscono anche i criteri di indipendenza degli amministratori.

[G4-40] Nell'esprimere il proprio parere di orientamento ai soci, in vista dell'Assemblea di rinnovo dell'organo amministrativo, avvenuto con l'assemblea del 16 Aprile 2014, il Consiglio di Amministrazione uscente si era espresso, tra l'altro, su alcuni desiderata relativi al nuovo Consiglio, tra cui:

- le competenze di cui si riteneva opportuna la presenza erano la conoscenza del settore telecomunicazioni e/o Information Technology (anche sotto il profilo della regolazione), o comunque di business contigui, l'indirizzo strategico, la finanza, la comunicazione e l'organizzazione, la gestione dei rischi e il controllo interno. In termini di background professionale, si reputava da prediligere l'estrazione manageriale (in primis: CEO o CFO di aziende di dimensioni importanti), ma era giudicato utile anche il contributo di accademici esperti di finanza e fiscalità, rischi, diritto o del settore tecnico di operatività del Gruppo;
- era auspicata un'apertura internazionale, mediante l'inserimento in lista di candidati non italiani, ovvero di soggetti che avessero maturato un'esperienza professionale all'estero;
- delle varie componenti andava assicurato un mix equilibrato, in quanto la compresenza di competenze ed esperienze diversificate assicura la complementarietà dei profili professionali e favorisce la dialettica e l'efficiente funzionamento del Consiglio, nella consapevolezza che le competenze specialistiche possono essere contribute dalle strutture interne ovvero, in caso di necessità, da



consulenti esterni, e che le complessità delle dinamiche da gestire suggeriscono piuttosto una preventiva esperienza dei candidati all'interno di organi consiliari di società quotate.

(cfr. *Proposte Deliberative - Assemblea degli Azionisti del 16 Aprile 2014*, disponibile sul sito www.telecomitalia.it)

[G4-38] Il Consiglio di Amministrazione in carica a partire dal 16 Aprile 2014 è composto da 13 membri, di cui 9 indipendenti. Dei componenti del Consiglio, 5 sono donne, e il genere femminile è l'unico sottogruppo sociale rappresentato. La Tabella 2 "Struttura del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati e altri incarichi ricoperti" contenuta in RGS indica, per ciascun amministratore, la durata dell'incarico, i comitati di appartenenza, il numero e la natura di altri incarichi, la lista di appartenenza (se di Maggioranza o di Minoranza), l'eventuale indipendenza, l'esecutività/non esecutività. I curricula di ciascun amministratore sono disponibili sul sito www.telecomitalia.com. Le competenze in campo economico spaziano dall'insegnamento universitario, agli studi universitari e post universitari, a esperienze all'apice di grandi aziende. Quattro amministratori dichiarano inoltre di aver seguito progetti su temi attinenti alla Corporate Social Responsibility. **[G4-47]** Nel 2014 si sono tenute 14 riunioni del Consiglio di Amministrazione.

[G4-43] I Consiglieri partecipano a specifici incontri con il management o con consulenti esterni, finalizzati a fornire un'adeguata conoscenza del settore di attività in cui opera la Società, delle dinamiche aziendali e della loro evoluzione. Si organizzano colazioni di lavoro, workshop sulle nuove tecnologie, incontri formativo-informativi in vista delle riunioni strategiche. L'aggiornamento rispetto al quadro normativo di riferimento è oggetto di specifiche note informative. Sono inoltre previsti per il 2015 incontri formativi sulla sostenibilità.

[G4-34], [G4-40] Attualmente i comitati costituiti all'interno del Consiglio sono il *Comitato per il Controllo e i Rischi* e il *Comitato per le Nomine e la Remunerazione*. Il processo di selezione e nomina dei membri del comitato, così come i requisiti di indipendenza e di competenza, sono descritti nel *Regolamento Comitato Nomine e Remunerazione* e nel *Regolamento Comitato Controllo e Rischi*, disponibili sul sito www.telecomitalia.com

[G4-44a] L'autovalutazione della dimensione, della composizione e del funzionamento del Consiglio e dei suoi Comitati è stata avviata nel mese di dicembre 2014 con il supporto del consulente esterno indipendente *BoardroomReview*. **[G4-44b]** Le modalità e i risultati dell'assessment sono illustrati in RGS. Nell'autovalutazione del 2014 non sono state affrontate tematiche di sostenibilità.

[G4-35], [G4-36], [G4-39], [G4-42] L'Assemblea del 16 aprile 2014 ha nominato Presidente Giuseppe Recchi e nella successiva riunione del Consiglio di Amministrazione del 18 aprile Marco Patuano è stato nominato Amministratore Delegato.

Tra le deleghe e i poteri attribuiti al Presidente (dettagliati in RGS), si menzionano:

- l'identificazione delle linee guida dello sviluppo del Gruppo, d'intesa con l'Amministratore Delegato, con poteri di individuazione e analisi di operazioni straordinarie;
- la supervisione dell'elaborazione dei piani strategici, industriali e finanziari, della loro realizzazione e del loro sviluppo nonché la verifica dell'attuazione delle delibere consiliari;
- la supervisione della definizione degli assetti organizzativi e il potere di organizzazione e dimensionamento del personale e delle risorse necessarie per l'esercizio delle proprie funzioni, avvalendosi direttamente della funzione People Value che riporta all'Amministratore Delegato;
- la supervisione dell'andamento economico e finanziario della Società e del Gruppo;
- la supervisione del processo di esame e definizione delle linee del sistema di controllo interno;
- la rappresentanza della Società e del Gruppo nei rapporti esterni con tutte le autorità, le istituzioni italiane e internazionali e gli investitori (fermo restando che la funzione People Value riporta all'Amministratore Delegato);
- la responsabilità organizzativa delle seguenti funzioni a suo diretto riporto:
 - Affari Legali e Societari (ferma la facoltà dell'Amministratore Delegato di avvalersi della funzione Affari Legali per il necessario supporto nella gestione operativa);
 - Press Office & Opinion Makers Relations (ferma la facoltà dell'Amministratore Delegato di avvalersi dell'Ufficio Stampa per il necessario supporto nella gestione operativa coordinandosi con il Presidente);
 - Public & Regulatory Affairs (coordinandosi, per quanto concerne i rapporti con AGCOM e AGCM e le corrispondenti autorità estere, con l'Amministratore Delegato, cui la Funzione risponde limitatamente ai rapporti con tali autorità);
- la responsabilità organizzativa della funzione Corporate Social Responsibility (CSR) ([G4-48] inclusa la responsabilità della redazione del bilancio di sostenibilità) e il governo della Fondazione Telecom Italia.

[G4-35], [G4-36], [G4-42] Tra le deleghe e i poteri attribuiti all'Amministratore Delegato (dettagliati in RGS), si menzionano:

- la responsabilità delle attività di amministrazione (ivi inclusa la redazione del Bilancio d'Esercizio) di finanza ordinaria e straordinaria, fiscalità, controllo di gestione e investor relations;
- la responsabilità di definire, proporre al Consiglio di Amministrazione e quindi attuare e sviluppare i piani strategici, industriali e finanziari;
- la responsabilità di definire gli assetti organizzativi, le politiche del personale e le relazioni con le organizzazioni sindacali;
- tutte le responsabilità organizzative per garantire la gestione e lo sviluppo del business in Italia e in Sud America;
- la responsabilità organizzativa delle componenti della funzione Public & Regulatory Affairs che curano i rapporti con l'AGCOM e AGCM e le corrispondenti autorità estere, coordinandosi con il Presidente;
- la responsabilità delle politiche di brand e comunicazione commerciale;



- la responsabilità della disclosure al mercato, con riferimento alla società;
- la responsabilità di “datore di lavoro” ai fini della responsabilità per la sicurezza e la salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro, con riferimento alla società;
- responsabilità e poteri in materia di trattamento e protezione dei dati personali, con riferimento alla società.

[G4-35], [G4-36] Il sistema di deleghe dei poteri da parte degli Amministratori Esecutivi (Presidente e CEO) alle funzioni a loro riporto è oggetto di una apposita procedura aziendale che stabilisce le modalità attraverso cui tale sistema deve essere implementato (Conferimento e Revoca Procure). Le deleghe sono di norma conferite ai riporti diretti degli Amministratori Esecutivi e, in particolare, per le questioni di carattere economico-finanziario, sono delegati i riporti del CEO che si occupano di tali materie, mentre per la CSR è delegato il riporto del Presidente a capo della funzione CSR. I riporti diretti possono a loro volta delegare determinati poteri a specifiche funzioni; [G4-37] in particolare, sono conferite in questo modo le deleghe per la consultazione degli stakeholder (clienti, fornitori, Pubblica Amministrazione, dipendenti ecc., descritti nel paragrafo Stakeholder Engagement del presente capitolo).

[G4-41] La procedura aziendale per l’effettuazione delle operazioni con parti correlate¹, redatta in ottemperanza al Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010, è regolarmente aggiornata (l’ultima revisione è del 18 dicembre 2014) ed è illustrata in RGS, cfr. *Interessi degli Amministratori e operazioni con parti correlate*. La disclosure delle eventuali operazioni con parti correlate nel periodo di riferimento è inserita nella Relazione Finanziaria Annuale, nel capitolo *Operazioni con parti correlate*.

[G4-45], [G4-46], [G4-14] Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è costituito dall’insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire - attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi - una conduzione dell’impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati. Il Consiglio di Amministrazione, in quanto responsabile del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, definisce le linee di indirizzo del sistema, verificandone l’adeguatezza, l’efficacia e il corretto funzionamento, così che i principali rischi aziendali (tra l’altro, quelli operativi, di compliance, economici, di natura finanziaria) siano correttamente identificati e gestiti nel tempo.

L’istituzione e il mantenimento del sistema di controllo interno sono affidati agli Amministratori Esecutivi, ciascuno rispetto all’area delegata, e al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili della Società per l’ambito di competenza, così da assicurare l’adeguatezza complessiva del

¹ Per “parte correlata” e “parti correlate” di Telecom Italia si intendono i soggetti definiti come tali dal Regolamento Consob. A prescindere dalla loro qualificabilità come parti correlate ai sensi dei principi contabili, la Procedura si applica anche ai partecipanti a patti parasociali rilevanti ai sensi dell’art. 122 del Testo Unico della Finanza che disciplinano la candidatura alla carica di Consigliere di Amministrazione della Società, là dove dalla lista presentata dai partecipanti ai patti parasociali sia risultata tratta la maggioranza dei Consiglieri nominati.

sistema e la sua concreta funzionalità, in una prospettiva di tipo risk based, che viene considerata anche nella definizione dell'agenda dei lavori consiliari. Il coordinamento tra i soggetti coinvolti nel sistema di controllo interno e di gestione dei Rischi è illustrato in RGS.

Il sistema di controllo interno si completa con il c.d. "Modello Organizzativo 231", vale a dire un modello di organizzazione e gestione, adottato ai sensi del d.lgs. n. 231/2001 volto a prevenire la commissione dei reati che possono comportare una responsabilità della Società.

[G4-45], [G4-46], [G4-14] Il Gruppo Telecom Italia ha adottato un Modello Enterprise Risk Management (di seguito ERM) che consente di individuare, valutare e gestire tutte le tipologie di rischi in modo omogeneo all'interno delle società del Gruppo, evidenziando potenziali sinergie tra gli attori coinvolti nella valutazione del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi. Il processo ERM è progettato per individuare eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, al fine di gestire il rischio entro i limiti accettabili e di fornire una ragionevole sicurezza sul conseguimento degli obiettivi aziendali.

Il processo è diretto dallo Steering Committee ERM che è presieduto e coordinato dal responsabile della funzione *Administration, Finance and Control*. Lo Steering si riunisce con cadenza trimestrale (o in relazione a specifiche esigenze) e ha lo scopo di garantire il governo del processo di gestione dei rischi di Gruppo, finalizzato a garantire la continuità operativa del business aziendale monitorando l'efficacia delle contromisure adottate. Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo Essere Sostenibili: Rischi e opportunità, paragrafo *L'Enterprise Risk Management System del Gruppo*.

[G4-49], [G4-50], [G4-58] Le principali procedure che il Gruppo mette a disposizione per le segnalazioni degli stakeholder sono:

- la procedura di segnalazioni per il controllo interno
- la procedura di segnalazioni al Collegio Sindacale/Audit Committee

disponibili sul sito www.telecomitalia.com. A queste si aggiunge la procedura di segnalazione all'Organismo di Vigilanza, disponibile sulla Intranet aziendale.

[G4-57], [G4-DMA Labor Practice Grievance Mechanisms] Come evidenziato nell'art. 4 del Codice Etico e di Condotta di Gruppo, richieste di chiarimenti sulla correttezza di comportamenti propri o altrui ai fini della piena osservanza del Codice e dei suoi valori devono essere indirizzati al responsabile della Direzione Audit di Telecom Italia S.p.A. o al responsabile della Funzione Audit della società estera del Gruppo direttamente interessata, nel rispetto di specifiche procedure interne. **[G4-58]** Alle stesse figure, avvalendosi delle apposite procedure interne (procedura di segnalazioni per il controllo interno), i destinatari del Codice e quanti vi hanno aderito devono segnalare tempestivamente:

- eventuali violazioni, richieste o induzioni alla violazione di norme di legge o regolamento, di prescrizioni del Codice, di procedure interne, con riferimento alle attività e prestazioni di interesse del Gruppo;



- ogni irregolarità o negligenza nella tenuta della contabilità, nella conservazione della relativa documentazione, nell'adempimento degli obblighi di reportistica contabile o gestionale interna delle società del Gruppo.

Nessuna conseguenza negativa deriva in capo a chi abbia in buona fede effettuato una segnalazione. È in ogni caso assicurata la riservatezza dell'identità dei segnalanti secondo apposite procedure interne, fatti salvi gli obblighi di legge. Nessun destinatario del Codice, collaboratore o terzo in rapporti di affari con il Gruppo, può essere soggetto a sanzioni o, comunque, può essere discriminato qualora rifiuti il compimento di atti o l'adozione di comportamenti ritenuti in buona fede in violazione del Codice, anche se tale rifiuto abbia determinato la perdita di un affare o altra conseguenza pregiudizievole per il business aziendale e/o di Gruppo.

[G4-50] Nel 2014, attraverso la procedura di segnalazioni per il controllo interno sono arrivate 91 segnalazioni in Italia e 77 in Brasile, la maggior parte di cui riguardavano presunti disservizi. Il paragrafo *Diritti Umani* del capitolo *Essere Sostenibili: rischi e opportunità* e il paragrafo *Segnalazioni pervenute tramite la procedura per il controllo interno* del capitolo *Le persone di Telecom Italia* illustrano le segnalazioni pervenute relative a presunte violazioni dei diritti umani e del lavoro².

[G4-50] Nella Relazione del Collegio Sindacale viene indicato il numero di segnalazioni pervenute tramite la procedura di segnalazione al Collegio Sindacale e viene fornito un resoconto sugli accertamenti svolti dal Collegio stesso con il supporto del Group Compliance Officer (cfr. Relazione Finanziaria Annuale 2014). Inoltre, nel corso del 2014 sono pervenute all'Organismo di Vigilanza solo 3 segnalazioni nessuna delle quali pertinente al Codice Etico e Modello Organizzativo 231.

[G4-51], [G4-52] La politica sulla remunerazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione è definita in linea con le norme di legge e le previsioni statutarie in base alle quali:

- **[G4-53]** l'Assemblea degli azionisti determina il compenso globale annuo lordo del Consiglio di Amministrazione (non anche degli Amministratori muniti di particolari cariche: Presidente e Amministratore Delegato); si esprime sulla prima sezione della Relazione sulla Remunerazione; delibera in merito ai piani di compensi basati sull'attribuzione di strumenti finanziari;
- il Consiglio di Amministrazione delibera sul riparto del compenso determinato dall'Assemblea (quando stabilito in un importo complessivo per l'organo nella sua collegialità); definisce la politica di remunerazione degli Amministratori esecutivi e dei dirigenti con responsabilità strategiche; determina la remunerazione degli Amministratori che ricoprono speciali cariche.

Il Consiglio di Amministrazione è inoltre responsabile della formulazione di proposte all'Assemblea sui piani di compensi basati sull'attribuzione di strumenti finanziari nei confronti di Amministratori e dipendenti e della predisposizione della Relazione sulla Remunerazione.

[G4-52] Al fine di assicurare che le scelte effettuate in materia di remunerazione siano adeguata-

² In particolare, il paragrafo Diritti Umani contiene una più dettagliata descrizione della procedura e delle tipologie di tutte le segnalazioni effettuate tramite la procedura.

mente istruite, conformi alle regole di trasparenza e di rigorosa disciplina dei potenziali conflitti di interesse, il Consiglio di Amministrazione si avvale del supporto del Comitato per le nomine e la remunerazione. Per lo svolgimento delle proprie funzioni, il Comitato (alle cui riunioni interviene il Presidente del Collegio Sindacale o, in caso di sua impossibilità, altro Sindaco da lui designato) si avvale della collaborazione delle competenti strutture della Società e può avvalersi del supporto di consulenti esterni che non si trovino in situazioni tali da comprometterne l'indipendenza di giudizio. A seguito del rinnovo del Consiglio di Amministrazione, il Comitato si è avvalso dell'assistenza e del supporto forniti da *Mercer Italia*.

[G4-51] Fatta eccezione per il Presidente e l'Amministratore Delegato, gli Amministratori percepiscono esclusivamente compensi fissi. La Tabella 1 "Compensi corrisposti ai componenti dell'organo di amministrazione di controllo e ai Dirigenti con responsabilità strategiche" in RR indica per ciascun consigliere tutte le tipologie e l'ammontare dei compensi attribuiti. I dettagli delle componenti della remunerazione fissa e variabile (inclusa l'eventuale componente di stock option), dei benefit e del trattamento di severance attribuiti all'Amministratore Delegato, al Presidente e ai dirigenti con responsabilità strategiche, così come gli obiettivi per la componente variabile della remunerazione dell'Amministratore Delegato sono illustrati in dettaglio in RR. In particolare, gli obiettivi assegnati all'Amministratore Delegato sono prevalentemente di natura finanziaria ad eccezione dell'indicatore di Customer Satisfaction e del totale degli investimenti in innovazione, mentre per il Presidente, l'unico obiettivo assegnato riguarda l'efficacia nella gestione delle attività del Consiglio di Amministrazione, valutato a cura del Consiglio di Amministrazione. Gli obiettivi di sostenibilità usati per determinare il sistema di incentivazione del management sono esposti nel capitolo *Le persone di Telecom Italia* del presente rapporto, paragrafo *Politiche di remunerazione*.

GOVERNANCE E GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ IN TELECOM ITALIA

GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

[G4-34], [G4-42] Il monitoraggio delle tematiche socio-ambientali del Gruppo, così come l'individuazione dei progetti e delle iniziative di CSR, è in capo alla funzione di Corporate Social Responsibility che

- riporta direttamente al Presidente del Consiglio di Amministrazione,
- periodicamente riferisce al Comitato Controllo e Rischi.

Quest'ultimo esercita una funzione di alta supervisione in materia di corporate social responsibility, vigilando sulla coerenza delle azioni realizzate con i principi posti dal Codice Etico del Gruppo e con i valori in cui il Gruppo si riconosce. **[G4-47]** Nel corso del 2014 il Comitato Controllo e Rischi ha incontrato i rappresentanti della funzione di CSR due volte.



[G4-48] Il Bilancio di sostenibilità, ivi inclusa l'analisi di materialità, ricade nelle responsabilità del Presidente del Consiglio di Amministrazione ed è sottoposto per l'approvazione al Consiglio di Amministrazione.

[G4-35] La delega delle responsabilità in materia socio/ambientale, così come tutte le deleghe aziendali, si espleta attraverso la procedura Conferimento e revoca procure. In particolare [G4-36] la responsabilità del monitoraggio e della comunicazione delle tematiche ambientali e sociali risiede in capo alla funzione CSR, che prepara il bilancio di sostenibilità, gestisce le relazioni con le agenzie di rating e cura anche l'implementazione di particolari progetti. La responsabilità della gestione delle particolari tematiche socio/ambientali resta in capo alle funzioni che gestiscono direttamente le operazioni che coinvolgono quelle tematiche (ad esempio, la funzione People Value ha, tra l'altro, la responsabilità di garantire la salute e sicurezza dei dipendenti, assicura le relazioni con i rappresentanti dei lavoratori, garantisce la compliance in materia di normativa del lavoro, ecc, la funzione Open Access garantisce la compliance in materia di normativa ambientale, ecc, la funzione Infrastructures & Energy in ambito Network definisce le iniziative per la riduzione dei consumi energetici, ecc). [G4-42] Sono queste ultime funzioni, in particolare, a individuare strategie specifiche e target diretti al miglioramento della performance socio/ambientale, ciascuna funzione per la propria area di competenza. Le strategie, le attività e i target socio/ambientali delle varie funzioni sono esposti nel Bilancio di sostenibilità.

[G4-37] Così come la responsabilità della gestione di ciascuna tematica socio/ambientale è delegata alla funzione che gestisce operativamente quella tematica, la consultazione con gli stakeholder è delegata alle funzioni che operativamente si confrontano con i vari stakeholder dell'Azienda. Le varie iniziative di coinvolgimento sono elencate nel paragrafo *Stakeholder Engagement* del presente rapporto.

RIFERIMENTI

Il Gruppo Telecom Italia agisce nella convinzione che le attività di business debbano essere svolte tenendo in considerazione le aspettative degli stakeholder, in linea con i principi stabiliti dagli standard riconosciuti a livello internazionale. Nella definizione e nell'attuazione della strategia e dei programmi di sostenibilità il Gruppo si ispira alle linee guida emanate dai principali organismi mondiali di indirizzo e standardizzazione sulla Corporate Responsibility. Il sistema di gestione della sostenibilità tiene conto anche delle normative e dei principali standard internazionali, in particolare:

- direttive, raccomandazioni e comunicazioni della Commissione Europea;
- linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali;
- certificazioni ISO 9001 e ISO 14001 per i sistemi di gestione della qualità e dell'ambiente;
- principi delle convenzioni dell'International Labour Organization (ILO) per il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori;
- standard del Social AccountAbility 8000 (SA 8000), finalizzato a favorire il rispetto dei diritti umani e delle condizioni di lavoro da parte delle aziende e della loro filiera di fornitura;

- AA1000 AccountAbility Principles Standard (APS 2008) elaborato da AccountAbility, organizzazione internazionale che promuove la collaborazione tra gli stakeholder e la definizione di standard e linee guida in materia di sostenibilità;
- linee guida ISO 26000, rivolte alle organizzazioni private e pubbliche di qualunque dimensione.

[G4-15], [G4-16] Il Gruppo Telecom Italia da tempo aderisce a numerose organizzazioni ambientali e sociali, a livello nazionale e internazionale, per diffondere valori universalmente riconosciuti quali il rispetto dei Diritti Umani e del lavoro, e la tutela dell'ambiente. Di seguito si riportano le principali associazioni in cui partecipa il Gruppo e alcune delle carte e codici sottoscritti:

- Global Compact, principale riferimento a livello mondiale lanciato nel 2000 dall'ONU, a cui Telecom Italia ha aderito fin dal 2002; Telecom Italia è membro del Global Compact Network Italia;
- ITU (International Telecommunication Union), la principale agenzia delle Nazioni Unite per le Telecomunicazioni e l'Informazione, nonché punto di riferimento per governi e settore privato nello sviluppo di reti e servizi. Il suo scopo è permettere lo sviluppo delle telecomunicazioni per garantire alle persone di tutto il mondo di entrare nell'economia globale. Telecom Italia partecipa, tra l'altro, al gruppo di lavoro ITU Child Online Protection: Guidelines for industry. Telecom Italia partecipa inoltre all'aggiornamento di linee guida sul Child Online Protection – COP rivolte alle aziende del settore broadcasting, internet e mobile, che rientra nel più ampio progetto internazionale Global Cybersecurity Agenda, e al Gruppo di lavoro Environment and Climate Change (Study Group 5);
- ETSI (European Telecommunications Standards Institute), la principale organizzazione europea di standardizzazione per le telecomunicazioni. Telecom Italia partecipa ai seguenti comitati tecnici e gruppi di interesse concernenti l'ambiente: TC ATTM (Access, Terminals, Transmission and Multiplexing), TC EE (Environmental Engineering) e ISG OEU (Operational energy Efficiency for Users);
- GSM Association, e in particolare il gruppo di lavoro GSMA – Mobile Alliance against Child Sexual Abuse Content, per tutte le iniziative tecnologiche e di comunicazione rivolte alla tutela dei minori nel settore della telefonia mobile;
- ICT Coalition e Better Internet for kids/CEO Coalition, per la definizione e l'implementazione dei principi e delle tecnologie necessarie a rendere internet un luogo più sicuro per i minori;
- GRI, l'organismo fondato nel 1997 dal CERES, Coalition for Environmentally Responsible Economy, con l'obiettivo di sviluppare delle linee guida, applicabili globalmente, per la stesura del report di sostenibilità;
- GeSI (the Global e-Sustainability Initiative), una partnership globale di società ICT per promuovere lo sviluppo sostenibile delle nuove tecnologie. Telecom Italia è rappresentata nell'Assemblea Generale e partecipa ai gruppi di lavoro dell'iniziativa, in particolare nell'ambito dell'ottimizzazione dei consumi energetici e della riduzione delle emissioni di gas serra. Dalla metà del 2012 alla metà del 2014 Telecom Italia ha anche fatto parte del Board of Directors, ricoprendo il ruolo di tesoriere;



- ETNO, un'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. Telecom Italia fa parte dell'Executive Board, di cui ha avuto la presidenza dal 2011 al 2014 e ha aderito a The Sustainability Charter of the European Telecommunications Network Operators' Association. Le problematiche legate alla corporate responsibility sono gestite attraverso un gruppo di lavoro, di cui Telecom Italia ha la presidenza dal 1997, che ha anche - fra i suoi mandati - la promozione e la verifica degli obiettivi assunti attraverso il Corporate Responsibility Charter dell'Associazione. A questo gruppo di lavoro risponde una task force sull'energia, coordinata da Telecom Italia, che si occupa di valutare e mettere a fattor comune le migliori prassi e le soluzioni più avanzate nel campo dell'efficienza energetica;
- Joint Audit Cooperation, iniziativa congiunta tra operatori telefonici per effettuare audit di sostenibilità presso gli stabilimenti produttivi dei fornitori nei paesi in via di sviluppo. Telecom Italia è stato uno dei tre soci fondatori ed è rappresentata nella Leadership Assembly (che ha funzione di indirizzo e verifica ed è costituita da rappresentanti di alto livello delle rispettive funzioni Acquisti e CSR dei membri) e nell'Operational Board che definisce procedure e strumenti e coordina l'attività di audit dei fornitori;
- Joint Research Center, il centro di Ricerca della Commissione Europea che ha sviluppato, con l'ausilio degli operatori TLC, tra cui Telecom Italia, i Codici per l'efficienza energetica dei data center e per i consumi energetici degli apparati a larga banda, entrambi sottoscritti da Telecom Italia;
- FOSI - Family Online Safety Institute, un'organizzazione non profit internazionale il cui scopo è quello di rendere il mondo della rete più sicuro per i ragazzi e le loro famiglie, individuando le migliori strategie nel rispetto della libertà del web. Il FOSI favorisce inoltre il dialogo fra i capi di governo, il mondo dell'industria e il settore non profit nella ricerca di nuove soluzioni per la sicurezza dei bambini nel mondo del Web 2.0. Telecom Italia è la stata la prima azienda italiana ad aderire a questa importante istituzione.

Telecom Italia è inoltre associata a ANIMA e Sodalitas (entità che si occupano di sostenibilità nell'ambito di associazioni di categoria italiane), CSR Europe, una rete di aziende europee per lo sviluppo della CSR nelle aziende.

Tra gli altri codici rilevanti per la sostenibilità sottoscritti da Telecom Italia, si menzionano la Carta delle pari opportunità, il Codice di Autoregolamentazione per i servizi mobili, il Codice di Condotta per i servizi a sovrapprezzo e il Codice di Autodisciplina per la comunicazione commerciale (disponibili sul sito www.telecomitalia.com).

CODICI E CARTE DEL GRUPPO

[G4-56] Gli impegni assunti dal Gruppo verso i propri stakeholder si articolano in un sistema di Carte e Codici disponibili sulla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

Nel convincimento che il successo dell'impresa non possa prescindere dall'etica nella condu-

zione degli affari, il Codice Etico e di Condotta indica gli obiettivi e i valori informatori dell'attività dell'Azienda con riferimento ai principali stakeholder con i quali il Gruppo interagisce.

Le Carte dei Servizi, che intendono semplificare e rendere sempre più diretto il rapporto con la clientela, espongono i principi di comportamento e gli impegni assunti da Telecom Italia in materia di qualità dei servizi offerti; forniscono inoltre indicazioni per quanto riguarda il miglioramento continuo degli standard di qualità e dei canali di contatto a disposizione dei clienti. Le Carte dei Servizi sono disponibili anche sui siti commerciali del Gruppo (telecomitalia.it, impresasemplice.it, tim.it). Le Condizioni Generali di Abbonamento e di contratto, che disciplinano i rapporti con la clientela abbonata e si affiancano alle relative Carte dei Servizi, sono pubblicate sui siti telecomitalia.it, tim.it, impresasemplice.it e nuvolaitaliana.it. Le Condizioni Generali di Abbonamento per la telefonia fissa sono pubblicate anche all'interno degli elenchi telefonici.

Inoltre, in adempimento a quanto previsto da varie delibere emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità, sono pubblicati sui siti web di riferimento gli obiettivi prefissati per ogni anno dei singoli servizi (servizi di telefonia vocale fissa e mobile, servizi di accesso a internet, servizi di call center per l'assistenza alla clientela). Una selezione degli obiettivi e dei relativi livelli di raggiungimento è riportata in Appendice.

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

- *Responsabilità sociale nel Gruppo Telecom Italia*, sul rispetto degli standard di lavoro all'interno del Gruppo, con particolare riferimento a lavoro infantile, lavoro obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione, discriminazione, procedure disciplinari, orario di lavoro e retribuzione;
- *Rapporti con i fornitori nel processo di acquisto del Gruppo Telecom Italia*, che disciplina l'eticità negoziale del Gruppo (trasparenza, separazione dei ruoli, correttezza, tracciabilità) e i requisiti che Telecom Italia chiede ai propri fornitori in merito a standard di lavoro e ambiente;
- *Policy di Green Procurement*, che ha lo scopo di minimizzare gli impatti ambientali direttamente attribuibili all'Azienda e ai propri fornitori nell'ambito del processo d'acquisto;
- *Linee guida del Gruppo Telecom Italia per i contributi volontari alla Comunità* che disciplina le modalità con cui il Gruppo effettua gli investimenti a favore delle comunità in cui opera;
- *Codice di comportamento per la riservatezza dei dati relativi agli OLO (Other Licensed Operator)* che assicura il corretto trattamento e la riservatezza dei dati da parte delle divisioni aziendali che erogano servizi agli altri operatori;
- *Linee guida del Gruppo Telecom Italia per il marketing responsabile* che delinea i principi seguiti dal Gruppo per assicurare pratiche commerciali corrette, trasparenti e leali, aggiuntivi rispetto a quelli contenuti nelle Carte e nei Codici sopra ricordati.

Il Codice Etico e di Condotta di Telecom Italia sottolinea alcuni principi fondamentali per tutte le persone che lavorano nel Gruppo:



Eccellenza del servizio

Perseguiamo l'eccellenza del servizio verso i nostri clienti, creando valore per l'azionista e le comunità in cui operiamo.

Etica e Compliance

Operiamo nel rispetto delle leggi e dei principi etici di universale accettazione, ispirati a trasparenza, correttezza e lealtà.

Competizione

Promuoviamo una competizione leale, funzionale all'interesse dei clienti e di ciascun attore del mercato.

Risorse umane

Valorizziamo le risorse umane del Gruppo, nel rispetto delle reciproche diversità, in un quadro di lealtà, di osservanza dei valori etici e di fiducia.

Comunicazione

Assicuriamo la trasparenza della nostra azione nei rapporti con i clienti, il mercato, gli investitori, la comunità, i collaboratori e in genere tutti gli stakeholder.

Comunità

Contribuiamo al benessere economico e alla crescita delle comunità nelle quali operiamo, nel rispetto dell'ambiente e dei diritti delle generazioni future.

Salute e Sicurezza

Tuteliamo la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro, assicurando il rispetto dell'integrità fisica e morale, dei diritti e della dignità dei lavoratori.

LOTTA ALLA CORRUZIONE

[G4-SO3a] La corruzione è ampiamente riconosciuta come uno dei principali fattori che mettono a repentaglio la crescita socio-economica e il benessere delle popolazioni. La prevenzione della corruzione è sempre stata una parte importante del sistema di controllo interno di Telecom Italia in tutte le sue società. Nel corso del tempo, i sistemi di presidio e controllo di Telecom Italia si sono evoluti e il perimetro delle sue società è cambiato. Qui ci concentreremo sull'attuale perimetro del Gruppo, che è composto dalle seguenti Business Unit: BU Domestic (che comprende tutte le attività domestiche commerciali e tecniche di telefonia, Telecom Italia Sparkle e Olivetti), BU Brasile, e Media (cfr. Il Gruppo Telecom Italia/Profilo del Gruppo Telecom Italia).

[G4-DMA Anti-corruption] Lo strumento di Gruppo per l'identificazione, la prevenzione e il controllo dei rischi di corruzione è il "Modello Organizzativo 231" ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, un programma di compliance per la prevenzione dei reati ex D. Lgs 231/2001 che potrebbero comportare responsabilità amministrative per la Società.

Il Modello Organizzativo 231 si articola:

- nel Codice Etico e di Condotta del Gruppo Telecom Italia, dove vengono indicati i principi

generali (trasparenza, correttezza, lealtà) cui si ispira la Società nello svolgimento e nella conduzione degli affari;

- nei “principi generali del controllo interno”, quali riferimento per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia operativa, affidabilità delle informazioni finanziarie e gestionali, rispetto delle leggi e dei regolamenti, salvaguardia del patrimonio sociale anche contro possibili frodi;
- nei “principi di comportamento” che consistono in regole specifiche per i rapporti con i soggetti terzi, nonché per gli adempimenti e per le attività di natura societaria;
- negli “schemi di controllo interno”, nei quali vengono descritti i processi aziendali a rischio reato, i reati presupposto associati ai medesimi, gli elementi di controllo e le indicazioni comportamentali a prevenzione delle condotte illecite.

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

Nel gennaio 2013 è stata adottata una versione del “Modello Organizzativo 231” che recepisce i nuovi reati presupposto di corruzione tra privati e induzione indebita a promettere o dare utilità a pubblico ufficiale/incaricato di pubblico servizio. La nuova versione contiene l'aggiornamento delle linee guida per il controllo interno e il riferimento alla politica anticorruzione del Gruppo. La nuova versione è anche conforme al compliance program di riferimento per l'applicazione delle normative anti-corruzione internazionali, quali FCPA e UK Bribery Act.

[G4-SO3b]

Le aree identificate a rischio di corruzione sono:

- omaggi e spese di rappresentanza
- eventi e sponsorizzazioni
- liberalità/quote associative/no profit
- consulenze, intermediazioni, rapporti con business partner e fornitori
- joint venture, acquisizioni e cessioni

e inoltre:

- vendita beni e servizi
- rapporti con istituzioni/authority
- autorizzazioni e concessioni
- finanza agevolata
- procedimenti giudiziari e arbitrali
- adempimenti per la tutela della salute e sicurezza del lavoro



- adempimenti in materia di tutela ambientale
- selezione e assunzione del personale

[G4-DMA Anti-corruption] È in particolare vietato ricevere, pretendere, corrispondere e offrire, direttamente o indirettamente, compensi di qualunque natura, regali, vantaggi economici o altra utilità da, o a, un soggetto pubblico o privato e/o l'ente da esso direttamente o indirettamente rappresentato che: (a) eccedano un modico valore e i limiti di ragionevoli prassi di cortesia e, comunque, (b) siano suscettibili di essere interpretati come volti a influenzare indebitamente i rapporti tra le Società del Gruppo e il citato soggetto e/o l'ente da esso direttamente o indirettamente rappresentato, a prescindere dalla finalità di perseguimento, anche esclusivo, dell'interesse o del vantaggio della singola Società o del Gruppo.

Neppure sono ammessi i "facilitation payment", cioè i pagamenti di modico valore non ufficiali, effettuati allo scopo di velocizzare, favorire o assicurare l'effettuazione di un'attività di routine o comunque prevista nell'ambito dei doveri dei soggetti pubblici o privati con cui le società del Gruppo si relazionano.

I suddetti principi sono richiamati da specifica policy di Gruppo sulla lotta alla corruzione che rivolge particolare attenzione a donazioni, elargizioni e/o partecipazioni a organizzazioni benefiche, fondazioni, enti no profit, prevedendo l'elargizione di eventuali contributi esclusivamente in favore di enti di provata affidabilità e riconosciuta reputazione, sottoposti a due diligence, e nel rispetto di un budget redatto in base a criteri di economicità e ragionevolezza.

[G4-DMA Anti-corruption] Le aree di cui sopra costituiscono i criteri in base ai quali decidere se i processi o le attività sono a rischio (ogni processo /attività è a rischio se include tali aree)³.

Il Modello Organizzativo si completa con l'Organismo di Vigilanza, che ha il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello e di curarne il relativo aggiornamento. In base a quanto previsto dal D. Lgs 231/01 art. 6 c.4bis, le funzioni di Organismo di Vigilanza sono state attribuite al Collegio Sindacale nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 15 maggio 2012.

Gli interventi modificativi al Modello sono elaborati da un comitato manageriale di Gruppo denominato Steering Committee 231, istruiti dall'Organismo di Vigilanza e approvati dal Consiglio di Amministrazione quando di significativa entità.

Per fornire supporto operativo agli Organismi di Vigilanza delle Società appartenenti al Gruppo, all'interno della Direzione Compliance di Telecom Italia è presente una struttura dedicata (Compliance 231) con il compito di gestire le segnalazioni di violazioni del Modello Organizzativo e di effettuare specifici interventi di compliance, anche sulla base delle evidenze ricevute per il tramite dei flussi informativi istituiti all'interno del Gruppo.

³ Inoltre, le procedure di Telecom Italia per le operazioni con parti correlate specificano tutte le misure da adottare al fine di mitigare il rischio legato a tali operazioni (le procedure sono approvate dal Consiglio di Amministrazione e sono pubblicate su <http://www.telecomitalia.com/tit/en/about-us/governance-system/procedures.html>).

[G4-SO3a] Il modello organizzativo 231 attualmente copre tutte le Business Unit del Gruppo, ed **[G4-SO4]** è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo dal 2003 (in seguito sono state approvate le successive modifiche), mentre nel dicembre 2012 è stata adottata la citata Policy Anticorruzione richiamata dal Modello Organizzativo stesso. Inoltre il Consiglio di Amministrazione di TIM Partecipacoes ha approvato ad Agosto 2014 il Modello Organizzativo in applicazione alla recente legge anti-corruzione locale (Ley 12846/13) e alle previsioni al riguardo richieste a livello di Gruppo. In precedenza, in Brasile, risultano adottate procedure di prevenzione della corruzione, inclusa una Policy Anticorruzione del Maggio 2013. **[G4-SO4]** Per quanto riguarda le società italiane, il Modello Organizzativo 231 e la policy anticorruzione sono stati comunicati a tutti i dipendenti mentre i partner commerciali devono esprimere l'adesione ai principi ivi previsti⁴, mentre in Brasile la comunicazione ai dipendenti e partner è stata avviata nel 2014. In Italia, nel 2014, hanno ricevuto formazione in aula sul Modello Organizzativo 185 livelli dirigenziali (459 nel 2013 e 73 nel 2012). Inoltre, sono state effettuate due campagne di formazione in modalità e-learning, una terminata nel 2012 e l'altra nel 2014⁵:

Campagne di formazione in e-learning effettuate in Italia

	2014	2012
Dirigenti	718	865
Quadri	3.787	4.270
Altri	33.877	30.143

Inoltre, in Brasile nel periodo 2012-2014 sono state realizzate attività formative su ambiti anti-corruzione, con focalizzazione, nello scorso anno, sulla nuova legge anticorruzione adottata a livello locale⁶. Attualmente è in corso di definizione la formazione sul Modello Organizzativo. Si segnala, nell'ambito delle attività di sensibilizzazione sui temi anti-corruzione, la sottoscrizione del Codice Etico da parte di oltre 12.000 risorse.

[G4-DMA Anti-corruption] I dipendenti vengono formati ogni volta che il Modello Organizzativo subisce modifiche sostanziali.

Telecom Italia sta attualmente progettando di realizzare sessioni di formazione sul Modello Organizzativo 231 e la policy anti corruzione anche per gli organi sociali di Telecom Italia S.p.A., e, per quanto attiene alle società controllate nazionali l'attività risulta in corso.

⁴ I partner commerciali comprendono i fornitori con ordini superiori a 3.000 euro, joint ventures, consulenti.

⁵ Le campagne formative non hanno necessariamente cadenza annuale, dipendono invece dalle novità introdotte nel Modello o da altre esigenze organizzative.

⁶ I dati delle attività formative relazate nel periodo 2012-14 non sono rappresentati in quanto non direttamente confrontabili con il corrispondente dato di rilevazione a livello Italia. La società si impegna a valutare la possibilità di rappresentare prossimamente in termini omogenei i suddetti dati.



[G4-SO5] Nessun episodio di corruzione è avvenuto nelle società del Gruppo negli ultimi 3 anni, né sono stati avviati procedimenti legali per motivi di corruzione contro società del Gruppo nello stesso periodo. Per quel che riguarda i fornitori, negli ultimi 3 anni Telecom Italia non ha mai interrotto un contratto per motivi riconducibili a corruzione. Solo in un'occasione, nel 2014, Telecom Italia ha sospeso le nuove attività di un fornitore perché quest'ultimo era stato accusato di corruzione.

[G4-DMA Anti-corruption] Telecom Italia è un membro del Gruppo di Lavoro "231 e Legalità" organizzato nell'ambito delle iniziative di Confindustria.

CONTESTO NORMATIVO E COMPLIANCE

Le attività del Gruppo sono condotte nel pieno rispetto delle leggi vigenti negli Stati in cui opera e dei principi etici di universale accettazione ispirati a trasparenza, correttezza e lealtà.

[G4-DMA Public Policy], [G4-DMA Compliance] Le principali variazioni nella normativa di riferimento per il Gruppo sono regolarmente esposte nella Relazione sulla Gestione del Gruppo Telecom Italia (cfr. capitolo *Principali variazioni del contesto normativo*), mentre le attività di engagement con le pubbliche amministrazioni sono descritte nel presente rapporto, capitolo *Istituzioni*. Le relazioni intrattenute dal Gruppo e dai suoi dipendenti con le Pubbliche Amministrazioni sono attentamente regolamentate e controllate tramite il Modello Organizzativo 231, brevemente presentato nel precedente paragrafo. **[G4-SO6]** In particolare, il Codice Etico vieta esplicitamente erogazioni in via diretta o indiretta, contributi, vantaggi o altre utilità a partiti o movimenti politici e alle organizzazioni sindacali dei lavoratori, né a loro appresentanti o candidati.

[G4-DMA Anti-competitive Behavior] I rapporti con i nostri concorrenti sono descritti nel capitolo *Concorrenti* del presente rapporto, dove sono anche descritti i nostri rapporti con le Autorità di riferimento in materia di concorrenza. Inoltre **[G4-SO7]** i principali contenziosi del Gruppo in materia sono elencati e descritti nella Nota 25 (*Passività potenziali, altre informazioni, impegni e garanzie*) del Bilancio Consolidato, in particolare nel paragrafo *Principali contenziosi e azioni giudiziarie pendenti*. **[G4-SO8]** La stessa Nota contiene una descrizione di tutti gli altri contenziosi del Gruppo.

[G4-DMA Grievance Mechanisms for Impacts on Society], [G4-SO11] Tramite i principali meccanismi di segnalazione aziendali, descritti nel paragrafo *Cenni sulla Corporate Governance* del presente capitolo, nell'ultimo triennio non sono pervenute segnalazioni relative a presunti danni verso la comunità attribuibili a Telecom Italia, comprendendo, in questa accezione, danni di natura ambientale, di discriminazione di popolazioni in termini di copertura, di corruzione.

[G4-DMA Compliance], [G4-EN29] Il Gruppo pone molta attenzione, nei suoi sistemi di gestione ambientale, al rispetto della normativa ambientale dei paesi in cui opera. Nell'ultimo triennio non ci sono state sanzioni significative in materia.

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Telecom Italia ritiene fondamentale prendere in considerazione le opinioni e le aspettative dei propri stakeholder, le parti cioè che a vario titolo hanno un interesse nelle attività aziendali.

[G4-24] Gli stakeholder con cui Telecom Italia entra in contatto nello svolgimento delle proprie attività sono molti e molto diversificati tra loro. Per facilità di gestione e rendicontazione sono stati raggruppati in otto categorie, di cui le prime sei sono relative al mondo esterno e le restanti due al mondo interno all'Azienda:

- clienti
- fornitori
- concorrenti
- istituzioni
- ambiente
- comunità (compresi i media)
- azionisti
- risorse umane

Il presente Bilancio di sostenibilità, i cui capitoli sono articolati per queste categorie di stakeholder, costituisce il rendiconto delle attività del Gruppo rilevanti per gli stakeholder in ciascuna categoria. In particolare, ogni capitolo dedicato a una particolare categoria di stakeholder contiene l'elenco dei principali stakeholder appartenenti a quella categoria.

[G4-25], [G4-26] Il processo di stakeholder engagement avviene regolarmente nel corso dell'implementazione dei progetti aziendali. Per ogni progetto, si identificano gli stakeholder interessati e si attribuiscono le priorità in base all'importanza dello stakeholder per gli obiettivi di business o in base alle decisioni dell'Azienda di focalizzarsi su ambiti specifici come, ad esempio, contribuire alla crescita economica o culturale del Paese con progetti non strettamente di business.

Una volta identificati gli stakeholder di riferimento per il progetto, si studiano le strategie più adatte per costruire le relazioni, che possono avvenire tramite incontri individuali, incontri di gruppo, sessioni informative, progetti comuni, sondaggi, focus group, ecc.

I feedback che i diversi stakeholder riportano a Telecom Italia sono analizzati al fine di permettere di individuare le soluzioni che l'Azienda può offrire per soddisfare le specifiche esigenze.

Al termine del processo di analisi e di verifica di fattibilità, Telecom Italia decide quali soluzioni offrire, quali progetti e quali iniziative intraprendere. Il coinvolgimento degli stakeholder continua anche in seguito e serve a monitorare e calibrare le iniziative.

Telecom Italia ha stilato le *Linee guida generali per lo stakeholder engagement di Gruppo* e un insieme di policy collegate relative alle diverse tipologie di stakeholder, come, ad esempio le carte



dei servizi per la clientela, la policy sui rapporti con i fornitori nei processi di acquisto, il Codice di condotta per la protezione dei dati degli altri operatori locali, le Linee guida per i rapporti con le autorità locali e gli altri enti, le Linee guida per i contributi volontari alla Comunità.

[G4-26], [G4-27] Di seguito sono schematizzate le principali iniziative di stakeholder engagement del Gruppo nel 2014. Nello schema:

- la colonna “informazione” si riferisce alle comunicazioni unidirezionali dall’Azienda verso gli stakeholder;
- la colonna “consultazione” si riferisce alle occasioni in cui si chiede agli stakeholder la loro opinione attraverso sondaggi o strumenti simili;
- la colonna “dialogo” fa riferimento ai tavoli di discussione e collaborazione continuativa e stabile tra il Gruppo e i gli stakeholder;
- la colonna “partnership” si riferisce ai progetti specifici che sono gestiti insieme.

Ogni iniziativa menzionata nella tabella è accompagnata dal riferimento del capitolo e paragrafo del presente rapporto in cui quell’iniziativa è discussa in dettaglio.

		INIZIATIVE			
		INFORMAZIONE	CONSULTAZIONE	DIALOGO	PARTNERSHIP
STAKEHOLDERS	AMBIENTE	Dichiarazioni ambientali di prodotto rivolte ai clienti – Linea Telecom Italia Green (Ambiente/Responsabilità di Prodotto/Telecom Italia Green)		Collaborazione con altri operatori di TLC sui temi di rilevanza ambientale nell'ambito di associazioni di settore e iniziative, tra cui GeSI ed ETNO (Ambiente/Stakeholder rilevanti e Cambiamento climatico)	
	COMUNITÀ		Sono stati effettuati dei focus group che hanno coinvolto circa 50 rappresentanti di organizzazioni profit e non profit nelle aree ambiente, cultura digitale e sociale. L'attività di consultazione è consistita nella raccolta di suggerimenti e aspettative in merito alla realizzazione e implementazione della piattaforma di crowdfunding di WITHYOUWEDO (Comunità/Risposte agli stakeholder)	Nel corso del 2014 il Gruppo TI ha collaborato con la Polizia Postale e delle Comunicazioni per la realizzazione dell'iniziativa "Una vita da social", campagna itinerante di educazione alla legalità sulla rete dove sono state illustrate a studenti, famiglie e visitatori le principali insidie del web e in particolare i rischi che corrono i minori nella navigazione in rete (Comunità/Risposte agli stakeholder)	Numerosi progetti realizzati in partnership con aziende, università, centri di ricerca e organizzazioni non governative e della società civile (Comunità/Risposte agli stakeholder e Ricerca e Sviluppo)
RISORSE UMANE		Attività di comunicazione interna (Le persone di Telecom Italia / Progetti e attività di ascolto - Comunicazione interna)	È stata realizzata la nona edizione della rilevazione di clima in Italia e in Brasile, che ha coinvolto complessivamente circa 66.000 persone (Le persone di Telecom Italia /People Caring)	Caselle mail, Intranet, blog, community virtuali, convention multimediali per dialogare con i dipendenti (Le persone di Telecom Italia/ Comunicazione interna)	Programmi di selezione e formazione realizzati con centri di ricerca, università, associazioni e fondazioni del terzo settore (Le persone di Telecom Italia/ Collaborazione con le università e Sviluppo e nuove competenze)
		Nel 2014 è proseguito il rilevante impegno dell'Azienda sulla formazione sulla sicurezza verso tutto il personale aziendale con programmi differenziati in virtù dei rischi ai quali sono esposti i lavoratori. (Le persone di Telecom Italia/Tutela della salute e della sicurezza)		Sessioni informative e di confronto con le organizzazioni sindacali su temi d'interesse (Le persone di Telecom Italia /Relazioni industriali)	Seconda edizione della Cattedra Tim Chair in Market Innovation, presso l'Università Bocconi di Milano, all'interno del corso di Laurea magistrale in Economics and Management of Innovation and Technology (EMIT). (Le persone di Telecom Italia/ Collaborazione con le università)
			Iniziative per migliorare la gestione della diversità in Azienda (Le persone di Telecom Italia/People Caring)	Servizio di counselling per affrontare le situazioni di disagio personale e lavorativo vissute dai dipendenti (Le persone di Telecom Italia/ People Caring)	Iniziative di volontariato con il coinvolgimento di dipendenti e di partner esterni (Le persone di Telecom Italia/ People Caring)
			Coinvolgimento dei dipendenti nel programma di valutazione delle performance "Individual performance feedback" (Le persone di Telecom Italia/Sviluppo e nuove competenze)		VII edizione del progetto "Network Scuola Impresa" in collaborazione con 35 scuole selezionate su tutto il territorio nazionale. Il progetto ha l'obiettivo creare un rapporto strutturato con le scuole superiori anche al fine di valorizzare le nostre competenze interne, entrare in contatto con i giovani sul territorio nazionale e promuovere al contempo l'immagine aziendale. Le persone di Telecom Italia / Collaborazione con le università)



		INIZIATIVE			
		INFORMAZIONE	CONSULTAZIONE	DIALOGO	PARTNERSHIP
STAKEHOLDERS	CLIENTI	<p>Informazione sulle Carte dei Servizi e le Condizioni Generali di Abbonamento tramite i siti web del Gruppo (Sostenibilità e Governance/Governance e gestione della sostenibilità in Telecom Italia)</p> <p>Informazione sugli strumenti per l'utilizzo sicuro di internet e il contrasto agli abusi informatici (Clienti/Protezione dei minori)</p>	<p>La soddisfazione dei clienti viene rilevata sistematicamente (Clienti/Qualità del Servizio e Ascolto del Cliente)</p>	<p>Collaborazione con le associazioni dei consumatori (Clienti/Procedure di conciliazione)</p> <p>Utilizzo di strumenti web basati sui social network da parte degli operatori del customer care per dialogare con i clienti e condividere conoscenze (Clienti/Qualità del Servizio e Ascolto del Cliente)</p>	<p>Partecipazione a gruppi di lavoro nazionali e internazionali, in partnership con agenzie ONU, associazioni non governative e di settore sul tema della tutela dei minori da possibili abusi compiuti attraverso Internet (Clienti/Protezione dei minori)</p> <p>Progetti in partnership con istituzioni e altre aziende per la sperimentazione e la realizzazione di servizi innovativi (Clienti/Servizi innovativi)</p>
	FORNITORI	<p>Scambio di informazioni e di documentazione con i fornitori attraverso il portale "Vendors hub" (Fornitori/Iniziative di coinvolgimento)</p> <p>Particolare focus sui principi espressi nel Codice Etico e di Condotta del Gruppo richiamati nelle clausole contrattuali e in specifici impegni ad osservarli che vengono fatti sottoscrivere (Fornitori/Generalità)</p>	<p>Ottava edizione del sondaggio di soddisfazione sull'area Acquisti e più in generale su Telecom Italia da parte dei principali fornitori del Gruppo (Fornitori/Iniziative di coinvolgimento)</p> <p>Invio di un questionario di autovalutazione in termini di sostenibilità ai fornitori a maggior rischio in fase di qualificazione e, periodicamente, ai fornitori già qualificati (Fornitori/Iniziative di sostenibilità)</p>	<p>Aree di collaborazione dedicate ai principali fornitori disponibili sul portale Vendors Hub (Fornitori/Iniziative di coinvolgimento)</p> <p>Conference call trimestrali, incontri presso le sedi istituzionali del Gruppo (reverse road show), partecipazioni a conferenze di settore per un totale di oltre 600 investitori incontrati (Azionisti/Comunicazione finanziaria)</p>	<p>Joint Audit Cooperation, iniziativa che prevede attività di audit di CSR condotte presso stabilimenti di fornitori e subfornitori comuni sulla base di un protocollo d'intesa firmato con altri 9 operatori di TLC (Fornitori/Verifiche di sostenibilità)</p>
	AZIONISTI	<p>Il club degli azionisti "TI Alw@ys ON" (telecomitaliaclub.it) fornisce importanti informazioni agli investitori individuali e al pubblico in generale (Azionisti/Comunicazione finanziaria)</p> <p>Comunicazione finanziaria on line, attraverso il sito web del Gruppo (Azionisti/Comunicazione finanziaria)</p>		<p>Momenti d'incontro con gli stakeholder su temi di corporate governance (Azionisti/Comunicazione finanziaria)</p>	

		INIZIATIVE			
		INFORMAZIONE	CONSULTAZIONE	DIALOGO	PARTNERSHIP
ISTITUZIONI			Il dialogo con le istituzioni nazionali e internazionali si sostanzia anche in momenti di vera e propria consultazione con i vari stakeholder come, ad esempio, in occasione o della rimozione di impianti di telefonia pubblica (cabine telefoniche) per la quale è stata anche prevista una fase d'ascolto dei cittadini nell'ambito della procedura concordata con l'AGCOM (Istituzioni/Istituzioni nazionali locali)	Dialogo con istituzioni nazionali e internazionali sui temi di business rilevanti per il Gruppo	Firmato un protocollo con un Comune per la realizzazione congiunta di iniziative relative all'efficiamento energetico degli edifici scolastici e alla didattica digitale (Istituzioni/Istituzioni nazionali locali)
	CONCORRENTI		Ricerche quali-quantitative periodiche per analizzare la forza delle marche Telecom Italia e TIM, l'immagine dei gestori di servizi di telecomunicazioni e di telefonia mobile, la notorietà dei gestori (Concorrenti/Posizionamento competitivo)	Dialogo con gli OLO su temi commerciali e relativi all'attuazione degli Impegni (Concorrenti/Servizi agli OLO) Dialogo costante con le Authority (AGCM e AGCOM) (Concorrenti/Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni e Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) Il Gruppo aderisce a numerose federazioni, associazioni e organizzazioni a livello nazionale e internazionale (Concorrenti/Stakeholder rilevanti)	



POSIZIONAMENTO NEGLI INDICI

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

Nel 2014 Telecom Italia, oltre ad essere confermata per l'undicesimo anno consecutivo in entrambe le categorie di indici di sostenibilità del Dow Jones (Dow Jones Sustainability Index World e Europe), è risultata anche *industry leader* nel proprio settore, unica società italiana ad ottenere tale riconoscimento.

Inoltre nel 2014 Telecom Italia è stata inclusa per la prima volta nel Climate Disclosure Leadership Index (CDLI) del Carbon Disclosure Project (CDP).

Fin dal suo esordio, la serie Financial Times Stock Exchange for Good (FTSE4Good) Global e Europe ha incluso Telecom Italia.

Telecom Italia è presente inoltre nei seguenti indici:

- Euronext Vigeo:
 - Europe 120
 - Eurozone 120
- Ethibel Sustainability Indexes (ESI):
 - Excellence Europe
 - Excellence Global
- ECPI Indexes:
 - ECPI Euro Ethical Equity
 - ECPI EMU Ethical Equity

Telecom Italia, infine, è classificata come "prime" nel rating OEKOM.

Tim Participações, la holding quotata del Gruppo TIM Brasil, è stata confermata nell'indice ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial), gestito da BM&FBovespa (Borsa di São Paulo) insieme al Ministero dell'Ambiente brasiliano e ad altri organi finanziari e di sostenibilità.

ALTRI RICONOSCIMENTI

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

- primo posto nella classifica Lundquist CSR Online Awards 2014 per la migliore comunicazione online sulla sostenibilità in Italia, attraverso il sito di Gruppo telecomitalia.com. La ricerca, condotta dalla società di consulenza strategica Lundquist, analizza le 100 maggiori aziende nazionali e valuta la valorizzazione online della responsabilità sociale di impresa sulla base di sette pilastri: concretezza, esaustività, integrazione complessiva, distintività, tempestività, presentazione “user-friendly” delle informazioni e utilizzo dei Social Media;
- terzo posto nelle classifiche italiana ed europea Webranking 2014 di Comprend (ex KW Digital), che valuta e premia la qualità della comunicazione finanziaria e istituzionale online. Le classifiche, predisposte dalla società Comprend in collaborazione con Lundquist, hanno preso in considerazione rispettivamente le 100 maggiori società nazionali e le 500 maggiori società europee per capitalizzazione incluse nell'indice FT Europe 500;
- certificazione Top Employers 2014, assegnata annualmente alle aziende migliori nella gestione delle Risorse Umane. La ricerca, condotta da Top Employers Institute, ha verificato e certificato le condizioni d'eccellenza di Telecom Italia in ambito Human Resources e l'articolata gamma di benefit e iniziative fornite alle sue persone: dalle condizioni di lavoro, ai benefit non monetari, a politiche strutturate di formazione e sviluppo.

REPORTING

PERIMETRO E CRITERI

[G4-17b] Il bilancio di sostenibilità segue gli stessi principi contabili e le stesse aree di consolidamento del Bilancio Consolidato, ad eccezione di alcune informazioni (in particolare legate alla performance ambientale) che sono messe in evidenza nel testo⁷.

Secondo l'approccio triple bottom line⁸ la rappresentazione dei dati economico-finanziari dell'impresa deve avvenire congiuntamente con quella dei risultati ambientali e sociali. L'analisi complessiva della performance aziendale nelle sue tre dimensioni consente di fornire agli stakeholder un'informazione completa ed esaustiva e facilita il corretto bilanciamento di interessi che contribuisce al successo e alla sopravvivenza dell'impresa nel medio e lungo periodo. Per questo motivo, già a partire dal 2003, il Gruppo ha integrato i dati di sostenibilità nel bilancio consolidato, anticipando di fatto l'applicazione della Direttiva europea 51/2003, recepita in Italia con il D.Lgs. 2 febbraio 2007, n. 32.

⁷ Seguendo il principio di materialità, sono incluse in questi casi solo le informazioni relative alle società con più di 40 dipendenti e più di 300.000 euro di fatturato. Per i dati ambientali, inoltre, allo scopo di consentire una corretta valutazione dei trend, il perimetro degli anni precedenti è ridefinito coerentemente con quello dell'ultimo anno.

⁸ Tale approccio è stato definito per la prima volta da John Elkington nel 1994 nell'articolo “Towards the sustainable corporation: Win-win-win business strategies for sustainable development”. California Management Review 36, no. 2: 90-100.



[G4-28], [G4-30] Il Bilancio di sostenibilità, redatto annualmente sull'anno solare, rispetta le medesime scadenze della Relazione Finanziaria Annuale di Gruppo e si basa su un approccio multi-stakeholder, attraverso l'analisi congiunta delle azioni realizzate nei confronti dei principali portatori di interesse con i quali l'Azienda interagisce. È elaborato a partire da un sistema basato su indicatori (KPI - Key Performance Indicators) che misurano la performance aziendale e il grado di raggiungimento degli obiettivi precedentemente stabiliti per le aree su cui l'Azienda produce impatti rilevanti.

I KPI sono stati definiti in base:

- all'analisi del Global Reporting Initiative (GRI), organismo internazionale che sviluppa delle linee guida universalmente applicabili per la stesura dei report di sostenibilità;
- alle indicazioni ricevute degli stakeholder;
- ai questionari inviati dalle principali agenzie di rating ai fini dell'ammissione agli indici azionari di sostenibilità;
- all'esperienza che l'Azienda ha maturato sul tema della sostenibilità in oltre 18 anni.

I KPI sono gestiti su un sistema applicativo dedicato (BPC) che utilizza la stessa piattaforma utilizzata per il reporting finanziario e il controllo.

Il Bilancio di sostenibilità⁹ si basa sui principi dell'AA1000 AccountAbility Principles Standard (APS 2008), adottato dal Gruppo a partire dal Bilancio 2009, di seguito riportati:

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

L'aderenza del Bilancio di sostenibilità di Telecom Italia allo standard AA1000 e allo standard GRI G4, versione comprehensive è verificata dalla società di revisione PricewaterhouseCoopers (cfr. Relazione della società di revisione).

⁹ [G4-29] Il Bilancio di sostenibilità del Gruppo relativo all'esercizio 2013 è stato approvato dal CdA del Gruppo nell'aprile 2014.

ANALISI DI MATERIALITÀ

[G4-18a], [G4-18b]

Telecom Italia ha rivisto il proprio processo di analisi di materialità con la finalità di affinarlo e renderlo in linea con i requisiti delle nuove linee guida GRI G4, e dunque finalizzarlo a individuare quei topic che più risultano rilevanti in relazione agli impatti socio-ambientali ed economici che il business del Gruppo genera all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

IDENTIFICAZIONE DELLE TEMATICHE RILEVANTI

Inizialmente è stato individuato un primo elenco di tematiche da approfondire nelle successive fasi del processo di analisi. Sono state analizzate numerose fonti informative nazionali ed internazionali, pubbliche e non pubbliche, interne ed esterne al Gruppo.

Al termine di questo primo screening, Telecom Italia è dunque stata in grado di stilare una lista di tematiche rilevanti, rappresentative di 9 macro aree:

- Impatti economici diretti e indiretti
- Gestione dei rischi e Public Policy
- Business ethics e promozione dei diritti umani
- Posizionamento sul mercato e protezione dei clienti
- Compliance con la normativa nazionale e internazionale
- Gestione responsabile delle risorse umane, promozione della diversity, delle pari opportunità e della salute e sicurezza dei lavoratori
- Gestione responsabile della catena di fornitura
- Iniziative a favore delle Comunità locali
- Gestione responsabile delle risorse energetiche, delle emissioni in atmosfera e dei rifiuti

ASSEGNAZIONE DELLE PRIORITÀ

La fase di assegnazione delle priorità delle tematiche emerse dall'analisi descritta, ha condotto a individuare le tematiche materiali oggetto di disclosure nel bilancio di sostenibilità.

In questa fase, Telecom Italia ha proceduto a valutare l'importanza delle tematiche emerse sia dal punto di vista interno sia dal punto di vista esterno.

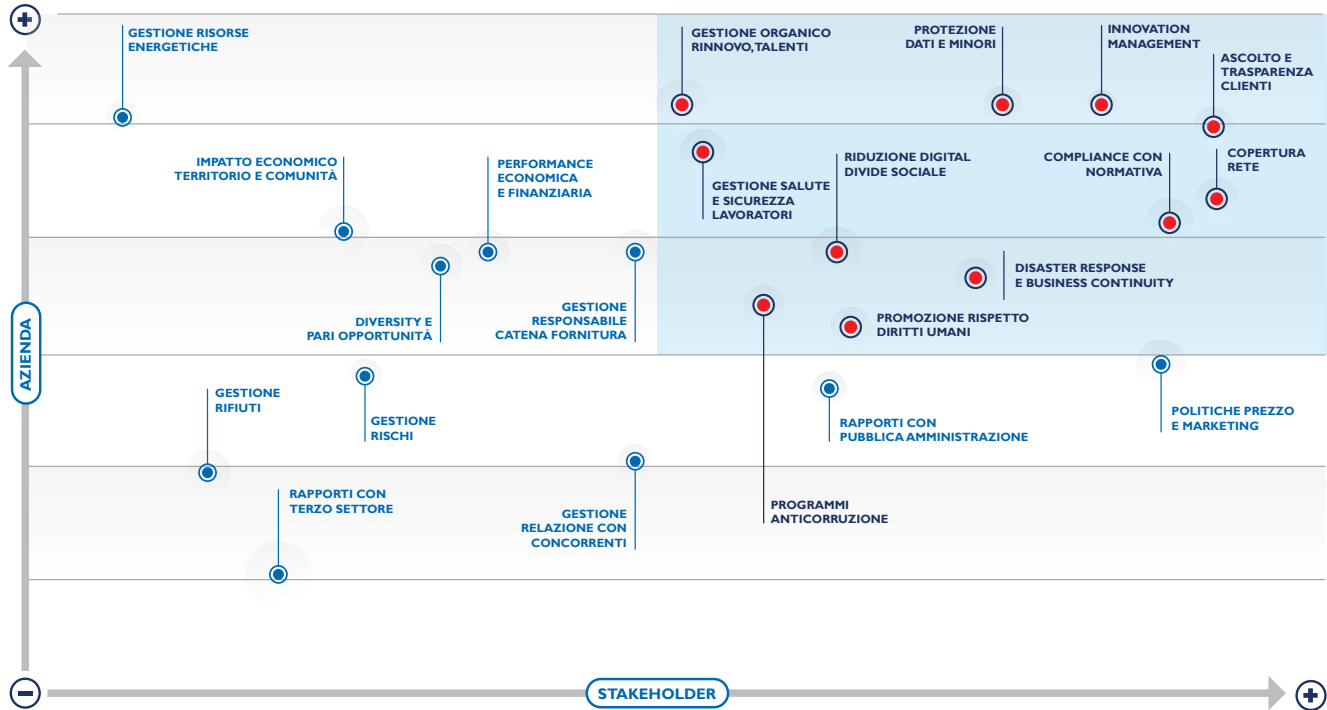
Il punto di vista interno è stato fornito dal Top Management, che grazie al coinvolgimento di un campione significativo di referenti rappresentativi di tutte le funzioni aziendali, si è espresso sulla proposta di rilevanza di ciascuna tematica per Telecom Italia.

[G4-26] Al fine di cogliere il punto di vista esterno, invece, sono stati organizzati due focus group a cui hanno partecipato dipendenti rappresentativi delle funzioni che abitualmente si confrontano con le diverse categorie di stakeholder di riferimento del Gruppo, ai quali è stato chiesto di valutare la rilevanza delle tematiche rispetto alle percezioni degli stakeholder con i quali si relazionano abitualmente.



[G4-19] Valutando i risultati delle analisi svolte, è stato possibile dare una priorità ai temi e costruire la matrice di materialità che ne riassume, per il Bilancio 2014, i risultati.

I risultati in sintesi: la matrice di materialità



VALIDAZIONE

La validazione dei temi e dell'intero processo di analisi di materialità è stata effettuata dalla funzione Corporate Social Responsibility che si è avvalsa della funzione di Telecom Italia Lab preposta alla rilevazione delle percezioni attraverso analisi di ricerca psico-sociale. La Governance della funzione Corporate Social Responsibility è esposta nel paragrafo *Governance della sostenibilità* del presente rapporto.

REVIEW

È previsto che la fase di review venga svolta come attività preparatoria al prossimo ciclo di rendicontazione, con l'obiettivo anche di sottoporre i risultati delle analisi condotte, aggiornate nell'anno successivo, a specifiche attività di stakeholder engagement.

Al fine di rendere sistematico, coerente nel tempo, trasparente e strutturato il processo anche per i prossimi anni, è stato predisposto il "Manuale Telecom Italia di analisi della materialità ai sensi del GRI G4" che fornisce le linee guida per lo svolgimento delle attività, descrivendo tempistiche e ruoli coinvolti nel processo stesso.

BOUNDARIES

[G4-20], [G4-21] Tutti i temi (e quindi gli “aspetti” dello standard G4 del GRI) risultati materiali hanno importanti ricadute sia all’interno sia all’esterno dell’Azienda.

I temi possono essere raggruppati in due categorie per quel che riguarda la rilevanza per le specifiche realtà aziendali.

Da un lato, ci sono i temi trasversali su tutte le consolidate del Gruppo, ovunque esse si trovino senza eccezione alcuna, e che hanno rilevanza su tutti gli stakeholder esterni e interni, ovvero:

- Innovation management
- Compliance con la normativa nazionale e internazionale
- Programmi anti-corruzione
- Promozione del rispetto dei Diritti Umani fuori e dentro l’Azienda
- Gestione della salute e sicurezza dei lavoratori
- Gestione dell’organico, rinnovo generazionale e valorizzazione dei talenti¹⁰
- Ascolto del cliente e trasparenza nelle relazioni

D’altro lato, ci sono i temi che interessano soprattutto le società del Gruppo che operano come operatori di telefonia, che comunque rappresentano di gran lunga la principale parte del Gruppo in termini di fatturato, dipendenti, e anche in termini di impatto sugli stakeholder esterni:

- Copertura della rete
- Riduzione del digital divide e promozione dell’inclusione sociale e della trasformazione digitale del Paese attraverso la diffusione e lo sviluppo della tecnologia ICT sul territorio
- Disaster response e Business continuity
- Attività di gestione e protezione dei dati sensibili e dei minori

Questi ultimi temi sono sicuramente più rilevanti per tutti gli stakeholder che vivono in Italia, dove Telecom Italia è il maggiore operatore e quindi è l’azienda su cui gli stakeholder ripongono le loro maggiori aspettative. In Brasile, dove il Gruppo è presente con uno dei maggiori operatori mobili, sicuramente i temi toccano importanti interessi degli stakeholder, ma con un livello di intensità minore rispetto all’Italia.

[G4-23] Non si sono registrate variazioni significative nel perimetro di attività, e quindi di rilevanza di boundary, nel corso degli ultimi anni, ad eccezione di quanto menzionato nel capitolo Il Gruppo Telecom Italia, paragrafo *Profilo del Gruppo Telecom Italia*.

¹⁰ La salute e sicurezza dei lavoratori, come la gestione dell’organico, possono in apparenza sembrare temi materiali solo per lo stakeholder dipendenti. In realtà coinvolgono direttamente la Pubblica Amministrazione e le comunità dove i dipendenti operano e, indirettamente, tutti gli stakeholder che vengono in contatto con i dipendenti, che beneficiano di rapporti equilibrati e sereni.



La seguente tabella riporta la corrispondenza tra i temi materiali per il Gruppo e gli “aspects” dello standard GRI G4.

Innovation management	G4 EC [7, 8]	G4 SO [1, 2]
Copertura della rete e continuità del network ICT	G4 EC [7, 8]	G4 SO [1, 2]
Compliance con la normativa nazionale e internazionale	G4 PR9	G4 SO [7, 8] G4 EN [29]
Programmi anti-corruzione	G4 SO [3, 4, 5], [6]	
Gestione della salute e sicurezza dei lavoratori	G4 LA [5, 6, 7, 8]	
Gestione dell'organico rinnovo generazionale e valorizzazione dei talenti	G4 LA [1, 2, 3], [4], [9, 10, 11], [12], [13], [16]	
Promozione del rispetto dei diritti umani fuori e dentro l'azienda	G4 HR [1, 2], [3], [4], [5], [6], [7], [8], [9], [10, 11], [12]	
Riduzione del digital divide e promozione dell'inclusione sociale e della trasformazione digitale del paese attraverso la diffusione e lo sviluppo della tecnologia ICT sul territorio	G4 SO [1, 2]	
Disaster response e Business continuity	G4 EC [7, 8]	
Attività di gestione e protezione dei dati sensibili e protezione dei minori	G4 SO [11]	G4 PR [3, 4, 5], [8], [9]
Ascolto del cliente e trasparenza nelle decisioni	G4 PR [1, 2], [3, 4, 5], [6, 7], [8], [9]	G4 PR [3, 4, 5], [8], [9]