



ESSERE
SOSTENIBILI:
RISCHI
E OPPORTUNITÀ

RISCHI E OPPORTUNITÀ

Telecom Italia assume un ruolo di primo piano nelle vicende dei paesi in cui opera in virtù della crescente importanza delle tecnologie delle comunicazioni per la vita delle persone e per lo sviluppo economico e sociale delle comunità.

IL CONTRIBUTO DELLE OPERAZIONI DEL GRUPPO ALLA SOCIETÀ E ALL'AMBIENTE

[G4-2]

Del contributo economico del Gruppo ai paesi in cui opera si è già parlato nel paragrafo *La rilevanza del Gruppo in Italia* del capitolo *Telecom Italia: un Gruppo di rilevanza strategica*, del presente rapporto. Questo paragrafo si concentra invece sugli impatti socio-ambientali del Gruppo.

Il contributo, in termini di sostenibilità, che una grande azienda di Telecomunicazioni può dare alla comunità è inestimabile. Si consideri, per esempio:

- il superamento del digital divide geografico - oltre ad essere uno stimolo alla crescita del PIL (cfr. *Un Gruppo di rilevanza strategica*) l'accesso alla larga banda, e quindi ai servizi da questa abilitati come la telemedicina o la tele-education, è una importantissima leva per il miglioramento della qualità della vita nelle comunità. Telecom Italia mette in campo rilevanti progetti e investimenti per la copertura del territorio con le reti di nuova generazione. I dettagli delle strategie e delle attività italiane sono illustrati nel rapporto **Italia Connessa 2014**, disponibile sul sito italiaconnessa.telecomitalia.com. Per il Brasile, il punto di riferimento è il Piano nazionale di banda larga, per cui è stato fornito un contributo anche da TIM Brasil;
- Il contributo all'inclusione digitale sociale - rientrano in quest'ambito le iniziative per la diffusione della conoscenza di internet e delle nuove tecnologie presso le fasce sociali che tendono ad esserne escluse, così come i progetti per lo sviluppo di tecnologie di telecomunicazioni per malati o disabili (cfr. *Comunità/Risposte agli stakeholder*);
- l'innovazione a servizio della qualità della vita dei cittadini - ad esempio, servizi di telemedicina, che rendono possibili interventi chirurgici a distanza o il telemonitoraggio per gli anziani e per i malati cronici, servizi di re-instradamento del traffico stradale per evitare ingorghi e inquinamento, e così via. Questi servizi sono frutto di anni di ricerca; in questo campo i laboratori di Telecom Italia continuano a contribuire al progresso scientifico a livello nazionale e internazionale (cfr. *Comunità/Ricerca e Sviluppo*);
- la protezione e la sicurezza delle comunicazioni che i cittadini effettuano attraverso le reti digitali - la pervasività delle tecnologie delle comunicazioni implica rischi legati all'uso improprio delle informazioni che in buona fede vengono messe in rete, oltre ai rischi legati all'utilizzo della rete per la trasmissione di informazioni illegali o comunque lesive delle varie sensibilità. Telecom Italia mette in campo numerosi strumenti per proteggere chi è esposto e per assicurare una trasmissione sicura dei dati (cfr. *Clienti/Protezione minori e Ricerca e innovazione nella e-security*);



- l'offerta di servizi e prodotti che contribuiscono a ridurre l'impatto ambientale dei cittadini e delle altre imprese: servizi come il telelavoro, le conferenze virtuali, l'infomobilità, il cloud computing, il tele-monitoraggio energetico saranno sempre di più un aiuto prezioso per abbattere le emissioni in atmosfera. Telecom Italia offre questi servizi e ne diffonde la conoscenza presso la Pubblica Amministrazione, le aziende e i cittadini (cfr. *Clienti/Servizi innovativi*).

Di contro, anche se le telecomunicazioni sono un settore a basso impatto ambientale, è un dovere, per un'azienda sostenibile, fare tutto il possibile per ridurre la propria impronta ambientale. Telecom Italia mette in atto numerose misure descritte in dettaglio nel capitolo *Ambiente* del presente rapporto. Dal punto di vista sociale, le operazioni di Telecom Italia non si svolgono in paesi ad alto rischio, e comunque il Gruppo assicura il rispetto dei diritti umani e sociali dei propri dipendenti (cfr. *Le Persone di Telecom Italia*) e ha messo in campo un sistema di gestione per la protezione dei diritti dei dipendenti, dei suoi fornitori (cfr. *Fornitori*) e degli abitanti delle aree in cui opera (cfr. *Diritti Umani*).

RISCHI SOCIO-AMBIENTALI DELLE OPERAZIONI DEL GRUPPO

[G4-2], [G4-14]

Di seguito sono elencati i più comuni rischi del settore delle telecomunicazioni inquadrabili come rischi socio/ambientali, accompagnati da un breve resoconto sulle azioni di mitigazione messe in campo da Telecom Italia.

Rischi Sociali

Al di là dei rischi comuni a qualsiasi grande azienda, legati allo sfruttamento del lavoro (meticolosamente evitati, in Telecom Italia, da un sistema di gestione che parte dalla *Policy di Responsabilità sociale del Gruppo*, disponibile sul sito www.telecomitalia.com, e dagli accordi sindacali, e si basa su articolate procedure di controllo che prevedono la presenza delle rappresentanze dei lavoratori), i rischi sociali maggiormente legati all'esercizio delle telecomunicazioni provengono da:

- violazioni dei sistemi di sicurezza e privacy della rete, con conseguente accesso a dati personali o sensibili, per mitigare i quali Telecom Italia si è munita di un'apposita struttura organizzativa e competenze in grado di prevedere e combattere tali violazioni; in questa struttura un team è dedicato alla ricerca di nuove soluzioni per la e-security (cfr. *Clienti/Ricerca e innovazione nella e-security*);
- utilizzo dei servizi di TLC lesivo del benessere psico-fisico dei minori o di chiunque non abbia sufficienti protezioni, per la cui mitigazione Telecom Italia mette in atto una serie di azioni descritte nel capitolo *Clienti*, paragrafo *Protezione minori*;
- discriminazione di alcuni soggetti che, per ragioni geografiche o socio/culturali, non hanno accesso a internet e ai benefici che ne conseguono, ovvero, il digital divide che Telecom Italia cerca di colmare attraverso lo sviluppo delle proprie infrastrutture e azioni di diffusione della cultura digitale (cfr. *Clienti/Digital inclusion*).

Rischi Ambientali

In quest'ambito rientrano due tipologie di rischi:

- i rischi che le condizioni ambientali esterne possono costituire per la continuità del business (ad esempio, i terremoti possono distruggere le centrali telefoniche, l'esaurirsi di fonti di energia può provocare costi insostenibili per l'Azienda, ecc.). Rientrano in questa tipologia i rischi determinati dai cambiamenti climatici, quali le inondazioni determinate dall'innalzamento degli oceani e dalle precipitazioni o la crescita dei costi energetici determinata dall'innalzamento della temperatura;
- i possibili danni causati all'ambiente dalle attività dell'Azienda.

La prima tipologia di rischi, che costituisce una minaccia all'operatività aziendale, è attentamente considerata e monitorata attraverso apposite strategie e procedure di *Business Continuity* (si veda paragrafo *Il sistema di gestione della business continuity in Telecom Italia* del presente capitolo). Per quel che riguarda i possibili danni ambientali causati dall'azienda, l'erogazione dei servizi di telecomunicazioni non pone seri rischi se non quelli legati alla catena di fornitura:

- i rischi indiretti derivanti dal consumo di energia – non essendo Telecom Italia un produttore di energia, gli unici strumenti di mitigazione a disposizione dell'azienda sono l'ottimizzazione dei consumi energetici (discussa nel capitolo *Ambiente* del presente rapporto) e la selezione dei fornitori (discussa nel capitolo *Fornitori* del presente rapporto). Si noti, in particolare, che Telecom Italia nel 2014 e nel 2015 ha consumato e consumerà energia elettrica prodotta da fonte rinnovabile, certificata dalle garanzie d'origine;
- il sourcing delle tecnologie, ovvero l'acquisto di prodotti tecnologici la cui produzione può causare seri danni ambientali e lo smaltimento dei rifiuti tecnologici (che viene effettuato da fornitori dell'Azienda). Questi aspetti sono regolati dalla policy di Gruppo relativa al Green Procurement, disponibile sul sito www.telecomitalia.it e dal sistema di gestione sostenibile della supply chain, descritto nel capitolo *Fornitori* del presente rapporto.

Telecom Italia controlla le summenzionate tipologie di rischio attraverso gli strumenti ritenuti maggiormente adeguati a ciascuna tipologia, brevemente descritti nei capitoli *Ambiente*, *Fornitori*, *Le persone di Telecom Italia* e nel paragrafo *Diritti Umani* del presente capitolo. Target precisi sono stati definiti solo per quelle tipologie di rischio per cui tali target possono essere realmente utili. In particolare, sono stati definiti target

- di copertura delle reti di nuova generazione
- per la sostenibilità dei fornitori
- per la riduzione dei consumi energetici

(cfr. *Fornitori e Appendice*).



L'ENTERPRISE RISK MANAGEMENT SYSTEM DEL GRUPPO

[G4-2], [G4-14]

Il Gruppo Telecom Italia ha adottato un Modello Enterprise Risk Management (di seguito ERM) che consente di individuare, valutare e gestire i 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.

Il processo adottato è ciclico e prevede le seguenti fasi:

- definizione del Risk Appetite, individuazione della Soglia di Esposizione al Rischio e della Risk Tolerance rispetto agli obiettivi di piano;
- individuazione e Fine Tuning del Risk Universe di Telecom Italia; il Risk Universe è il documento che contiene la descrizione delle principali caratteristiche di tutti i rischi individuati, è aggiornato annualmente allo scopo di confermare / integrare / modificare l'elenco dei rischi aziendali;
- Risk Assessment, per ciascun rischio considerato all'interno del Risk Universe viene effettuata una valutazione sulla sua gravità al fine di posizionarlo su una matrice 3X3 (Risk and Control Panel) che consente l'individuazione della priorità di intervento;
- individuazione dei Relevant Risk e definizione del Corporate Risk Profile;
- attivazione delle azioni di mitigazione sui Relevant Risk e loro monitoraggio nel tempo;
- elaborazione dei flussi di Reporting.

Un breve resoconto delle principali tipologie di rischio individuate dal sistema ERM è contenuto nella Relazione Annuale, capitolo *Principali Rischi e Incertezze*.

IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA BUSINESS CONTINUITY IN TELECOM ITALIA

[G4-EC7], [G4-EC8] Telecom Italia pone grande attenzione alla Business Continuity¹ quale elemento cruciale per l'erogazione dei propri servizi nel pieno rispetto di quanto definito nei contratti con i clienti, nella normativa di settore e, più in generale, in coerenza con le metodologie e gli standard internazionali di riferimento.

¹ Per "business continuity" si intende la capacità di garantire la continuità del servizio in relazione a predefiniti ed accettabili livelli, a seguito del verificarsi di un incidente dirompente.

Il nuovo *Business Continuity Management System* del Gruppo Italia adotta le indicazioni contenute nella ISO 22301 nelle quali si enfatizza, tra l'altro, l'importanza di:

- comprendere le esigenze dell'organizzazione e degli stakeholder, in termini di Business Continuity;
- implementare e rendere operativi i controlli e le misure per gestire la capacità di affrontare le interruzioni dell'operatività dovute a cause accidentali;
- monitorare e riesaminare le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione della continuità operativa.

In quest'ottica, il processo di *Business Continuity Management* si articola in quattro fasi principali: Governance&Planning, Execution, Performance Evaluation e Improvement.

Nella fase di Governance&Planning, si analizza il contesto di riferimento, identificando tanto le esigenze dell'Azienda e dei suoi Stakeholder quanto i vincoli contrattuali/regolatori di Business Continuity. Sulla base di questi elementi viene definito l'ambito della Politica di Business Continuity dell'azienda ed i principali obiettivi strategici. Quest'analisi preliminare prosegue attraverso l'identificazione dei processi e dei servizi chiave dell'azienda e delle sue attività critiche, nonché delle risorse necessarie per la loro manutenzione. Le attività di questa fase permettono di determinare una strategia di Business Continuity che consente di garantire una risposta appropriata per ciascun processo/servizio, in termini di livelli operativi e di tempi di ripristino accettabili durante e dopo un evento dannoso.

In questa fase rientrano, tra l'altro:

- la Business Impact Analysis (BIA), ovvero la valutazione dell'impatto sul business in caso di eventi di rilievo che possono compromettere le attività aziendali e l'erogazione dei servizi;
- la Risk Analysis, finalizzata all'individuazione e alla valutazione delle minacce che possono colpire gli asset aziendali provocandone l'indisponibilità per un periodo di tempo più o meno prolungato.

L'approvazione della strategia di Business Continuity, e del relativo budget, consente di avviare la fase esecutiva, con lo sviluppo di dettaglio dei Piani di Risk Treatment e dei Piani Operativi di Business Continuity. La pianificazione operativa è realizzata dalle funzioni operative, ciascuna per quanto di competenza, mentre a livello centrale si effettua una verifica di coerenza dei piani operativi con il Piano Strategico di Business Continuity, anche al fine di armonizzare e correlare gli interventi di mitigazione lungo tutta la catena dei processi/sistemi aziendali coinvolti.

Una valutazione complessiva delle performance del Business Continuity Management System viene effettuata semestralmente, analizzando in particolare:

- i dati effettivi (incident history) su tempi di ripristino e impatti economici degli eventi;
- i dati dei test di esercizio;
- gli assessment interni.

Sulla base della Performance Evaluation, sono individuate le eventuali azioni correttive da intra-



prendere (es. iniziative specifiche di prevenzione dei rischi, revisione di procedure, ecc.).

Le risultanze della Performance Evaluation, contestualmente alle eventuali azioni correttive, sono presentate al Vertice Aziendale per una periodica Management Review.

OPPORTUNITÀ GENERATE DA ESIGENZE SOCIO-AMBIENTALI

[G4-2], [G4-14]

Nonostante, come si è più volte sottolineato, le telecomunicazioni possano dare un notevole contributo al miglioramento dell'ambiente e della qualità della vita, allo stato attuale i servizi ICT indirizzati, per esempio, alla riduzione dei consumi energetici o alla medicina da remoto sono ancora servizi di nicchia. Tuttavia, godono di tassi di crescita positivi e verosimilmente avranno in futuro una vasta diffusione. I laboratori di Telecom Italia sono da tempo impegnati nella ricerca e nello sviluppo di questo genere di servizi, alcuni dei quali sono già passati dalla sperimentazione al mercato. È quindi già disponibile per i clienti un'ampia gamma di soluzioni volte a contenere i consumi energetici, abbattere le emissioni di CO₂, migliorare le prestazioni sanitarie e burocratiche, aumentare la sicurezza dei cittadini. Molti dei servizi a valenza socio-ambientale proposti da Telecom Italia sono discussi nei capitoli *Clienti* (cfr. *Servizi Innovativi*), *Comunità* (cfr. *Ricerca e Sviluppo*), *Ambiente* (cfr. *Telecom Italia Green*). Inoltre, esempi di opportunità economiche derivanti da una gestione sostenibile delle attività aziendali sono discussi nel capitolo *Impatti sociali e ambientali delle operazioni e loro aspetti economici* della Relazione Finanziaria Annuale del Gruppo.

DIRITTI UMANI

[G4-DMA Investment], [G4-DMA Non-discrimination], [G4-DMA Freedom of Association and Collective Bargaining], [G4-DMA Child Labor], [G4-DMA Forced or Compulsory Labor], [G4-DMA Security Practices], [G4-DMA Indigenous Rights], [G4-DMA Assessment], [G4-DMA Supplier Human Rights Assessment], [G4-DMA Human Rights Grievance Mechanisms] L'analisi di materialità condotta da Telecom Italia ha messo in evidenza, tra le tematiche ritenute materiali dagli stakeholder e dall'Azienda, quelle relative alla tutela dei Diritti Umani. Questo risultato, apparentemente sorprendente per un operatore di telecomunicazioni che opera in Paesi considerati a basso/medio rischio di violazione dei Diritti Umani, si basa su due ordini di motivazioni:

- la risonanza presso l'opinione pubblica degli eventuali episodi di violazione dei Diritti Umani, che può seriamente compromettere la reputazione aziendale;
- l'accezione molto ampia data al concetto di "diritto umano" da parte di Telecom Italia – sono rientrati in questa sfera non solo i Diritti Umani di base, quali il diritto a una remunerazione decorosa, a non essere discriminati, a non dover subire un lavoro coatto, ecc., ma anche i diritti legati alla società dell'informazione, quindi, il diritto ad avere accesso alle informazioni, il diritto alla tutela della privacy e della sicurezza online, temi ovviamente materiali per un'azienda di TLC.

Per assicurare il rispetto dei Diritti Umani nelle sue operazioni, Telecom Italia da vari anni ha adottato il framework dell'ONU tracciato nei *Principi Guida su Business e Diritti Umani*.

Si noti che, in virtù della trasversalità del tema dei Diritti Umani rispetto agli stakeholder del Gruppo, il presente paragrafo copre i KPI [G4-HR3], [G4-HR8], [G4-HR9], [G4-HR12], dello standard GRI G4. Nel capitolo *Fornitori* sono esposti i KPI [G4-HR1], [G4-HR4], [G4-HR5], [G4-HR6], [G4-HR7], [G4-HR10], [G4-HR11] mentre nel capitolo *Le persone di Telecom Italia* sono esposti i KPI [G4-HR2], [G4-HR4], [G4-HR5], [G4-HR6], [G4-HR7].



Policy aziendali rilevanti: Codice Etico e di Condotta, Policy di responsabilità sociale del Gruppo, Policy sui Rapporti con i Fornitori, Procedura di segnalazioni per il Controllo Interno, Procedura di segnalazione al Collegio Sindacale, Carte dei servizi e Condizioni generali di abbonamento, Codici di autodisciplina per i servizi mobili e di condotta per i servizi a sovrapprezzo, Linee Guida per il marketing responsabile, Informativa di Telecom Italia ai sensi dell'art. 13 del Codice privacy, disponibili sul sito telecomitalia.com.

Efficacia e monitoraggio: per tenere sotto controllo l'eshaustività e l'efficacia dei

processi di gestione, oltre al monitoraggio previsto dalle normali procedure aziendali, Telecom Italia ha effettuato una due diligence sui diritti umani seguendo le Linee Guida dell'Onu. La due diligence è un processo di miglioramento continuo, i risultati della prima fase di analisi sono esposti nel presente paragrafo, insieme agli obiettivi qualitativi di miglioramento emersi. Telecom Italia inoltre monitora e analizza attentamente le segnalazioni di eventuali violazioni dei diritti umani che pervengono tramite i meccanismi di segnalazione messi a disposizione degli stakeholder. L'esiguità di tali segnalazioni è una indicazione della bontà dei processi aziendali per la tutela dei diritti umani.

I PRINCIPI GUIDA DELL'ONU SU BUSINESS E DIRITTI UMANI

Nel 2011 il Consiglio dei Diritti Umani dell'ONU ha approvato all'unanimità il risultato del lavoro del Prof. Ruggie, considerandolo come il benchmark globale su "Business e Diritti Umani".

I "Guiding Principles" sono stati predisposti per rendere operativo il framework fondato sui seguenti tre pilastri:

- il dovere degli Stati di proteggere le persone contro gli abusi dei Diritti Umani realizzati da terzi, comprese le imprese;
- la responsabilità delle imprese di rispettare i Diritti Umani (le imprese devono operare con la



dovuta diligenza allo scopo di evitare le violazioni dei diritti di altri e devono impegnarsi nella soluzione di eventuali danni provocati);

- la necessità di permettere il più ampio accesso a rimedi efficaci da parte delle vittime degli abusi dei Diritti Umani.

Inoltre, allo scopo di rafforzare la responsabilità e la trasparenza delle grandi aziende, a fine 2014 il Parlamento e il Consiglio dell'Unione Europea hanno pubblicato la Direttiva 2014/95/EU sulla divulgazione delle informazioni non finanziarie e la diversità.

TELECOM ITALIA E LA DUE DILIGENCE SUI DIRITTI UMANI

[G4-DMA Assessment] Dal 2008 al 2011 Telecom Italia è stata uno dei componenti del Global Compact Human Rights Working Group, costituito dal Global Compact Board nel 2006, con l'obiettivo di fornire input strategico sui Diritti Umani al Global Compact. A partire dal 2012, Telecom Italia ha preso parte al Company Coaching and Capacity Assessment on Business and Human Rights, organizzato dal Global Compact Network Germania, durante il quale è stato anche illustrato il tool (Organisational Capacity Assessment Instrument - OCAI²) per la due diligence sui Diritti Umani nelle imprese. Più nello specifico, lo strumento OCAI è un questionario di autovalutazione, costituito da ventidue domande focalizzate sui principali elementi della responsabilità delle imprese sui Diritti Umani. Nella compilazione di OCAI, per ogni domanda, l'impresa/funzione valuta la propria posizione in uno spettro di sei livelli, che va da "non dinamica" a "promoter dei Diritti Umani"³. Telecom Italia è tuttora uno dei componenti del *Peer Learning Group on Business and Human Rights*, costituito nell'ambito del Global Compact Network Germania.

La due diligence include la verifica che l'azienda abbia una policy che delinea l'impegno dell'impresa sui Diritti Umani e la disponibilità di processi attraverso i quali si possa:

- valutare gli effetti/impatti, attuali e potenziali, sui Diritti Umani derivanti dalle attività e dalle relazioni dell'impresa;
- integrare - all'interno dell'impresa - l'impegno della policy sui Diritti Umani e mitigare i rischi;
- tracciare la performance dell'impresa e comunicare come i temi sui Diritti Umani saranno affrontati;
- rimediare agli eventuali danni causati.

Tra gli obiettivi della due diligence ci sono:

- aumentare la consapevolezza dell'impresa, in relazione alla propria collocazione corrente sul rispetto dei Diritti Umani;
- evidenziare gli eventuali divari o incoerenze tra le diverse Funzioni dell'impresa;

² Realizzato da Twentyfifty Ltd con i finanziamenti della Fondazione del Global Compact Germania.

³ I due livelli più bassi identificano l'approccio reattivo ai Diritti Umani (rispettivamente, "non dinamico" e "reattivo"), il terzo costituisce l'approccio attivo ("gestione efficiente"), i tre livelli più alti rappresentano l'approccio proattivo ai Diritti Umani (dal basso verso l'alto, si ha "sperimentazione proattiva", "integrazione strategica", "promoter dei Diritti Umani"). Il tool non opera come esperto di compliance.

- valutare e migliorare la capacità di gestire gli impatti causati sui Diritti Umani;
- permettere il confronto con imprese simili;
- definire gli obiettivi appropriati dell'impresa (considerato il suo profilo) e il percorso da seguire per raggiungerli.

[G4-HR9] La due diligence effettuata finora da Telecom Italia ha coinvolto le due maggiori entità del Gruppo in termini di organico e di investimenti, ovvero, la BU Domestic (escluse Olivetti e Telecom Italia Sparkle) e la BU Brasile. In termini di organico, la percentuale di dipendenti coperta dalla due diligence è, per il 2014, 98%.

Telecom Italia, per realizzare la due diligence, ha deciso di:

- non considerare la domanda riguardante le “conflict-affected areas” in quanto Telecom Italia non opera in tali aree;
- prendere in considerazione i seguenti Diritti Umani:
 - diritti Umani di base per le risorse del Gruppo, cioè, i diritti riguardanti il lavoro infantile, obbligato, la salute e la sicurezza, la libertà di associazione e la contrattazione collettiva, **[G4-DMA Non-discrimination]** la discriminazione, le procedure disciplinari, l'orario di lavoro, la retribuzione;
 - diritti Umani di base delle risorse dei fornitori;
 - diritti relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori;
 - diritti relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori dei fornitori;
 - diritti relativi alla privacy dei dipendenti e dei clienti;
 - diritti relativi alle materie oggetto di accordi e contrattazione sindacale;
 - diritti relativi all'accesso ai servizi di telecomunicazione;
 - requisiti relativi alla erogazione dei servizi a valore aggiunto e alla libertà di espressione (tra cui servizi di adult content, gaming, ecc);
 - requisiti relativi alle pari opportunità.

Sono state coinvolte tutte le funzioni responsabili dei processi con impatto sui Diritti Umani individuati e ogni unità organizzativa ha compilato il questionario di autovalutazione in maniera personalizzata e individuale, in coerenza con la propria mission.

La funzione Corporate Social Responsibility ha esaminato i questionari di tutte le unità organizzative di Telecom Italia coinvolte nella due diligence e, nel corso del primo semestre 2014, ha ultimato, i feed-back con quelle italiane, al fine di approfondire i contributi forniti e definire gli action plan delle autovalutazioni di livello due e tre (rispettivamente, il 3,1% e l'8,6% di tutte le risposte)⁴. Al termine dei feed-back è emerso quanto segue:

⁴ Nessuna risposta di livello uno è stata fornita nel corso del primo round.



- su una scala da uno a sei, il voto medio di tutte le risposte è stato 4,4 (gran parte dei contributi è stata supportata da documenti e/o spiegazioni);
- la necessità di migliorare la policy dei Diritti Umani del Gruppo Telecom Italia (circa i 2/3 delle autovalutazioni insufficienti hanno riguardato questo aspetto);
- l'utilità di organizzare i corsi di formazione interni sui Diritti Umani.

È stata quindi redatta la bozza della nuova policy sui Diritti Umani, che è stata sottoposta all'esame del Global Compact Network Italia, e sono state avviate le attività necessarie all'organizzazione di un corso di formazione sui Diritti Umani (entrambe le iniziative saranno ultimate nel 2015). Inoltre, saranno a breve programmati gli incontri di feed-back in Brasile.

SEGNALAZIONI E INCIDENTI

[G4-DMA Human Rights Grievance Mechanisms]

Il Codice Etico e di Condotta di Gruppo prevede che i dipendenti, i collaboratori, i consulenti, nonché i terzi in rapporto d'affari con il Gruppo segnalino tempestivamente – con riferimento alle attività e prestazioni di interesse del Gruppo – al Responsabile della Direzione Audit di Telecom Italia, anche per il tramite del superiore gerarchico, eventuali violazioni o induzioni alla violazione di

- norme di legge o di regolamento
- prescrizioni del Codice Etico
- procedure interne

e ogni irregolarità e/o negligenza. La gestione delle segnalazioni, anche di specifica competenza del Responsabile della Direzione Audit (c.d. "whistleblowing"), è un requisito Sarbanes-Oxley Act.

La procedura di segnalazioni per il Controllo Interno (si veda il capitolo *Sostenibilità e Governance*, paragrafo *Cenni sulla Corporate Governance di Telecom Italia*) prevede che il Responsabile della Direzione Audit, il quale risponde direttamente al CdA in autonomia ed indipendenza rispetto ai senior executive,

1. garantisca la ricezione, protocollazione ed analisi preliminare delle segnalazioni pervenute;
2. in base agli esiti dell'analisi preliminare, avvii (qualora necessario) una attività strutturata di audit;
3. comunichi gli esiti delle analisi alle funzioni competenti, affinché intraprendano (se necessario) le opportune azioni correttive; la non conformità viene chiusa solo dopo un accertamento da parte della Direzione Audit dell'efficacia delle azioni correttive messe in campo dalle funzioni competenti;
4. assicuri la tracciabilità e la conservazione della documentazione inerente alle segnalazioni pervenute ed alla loro analisi;
5. effettui le attività di aggiornamento della procedura di segnalazione, nonché, di concerto con la funzione People Value, la sua diffusione.

La procedura è disponibile sia sulla intranet aziendale, sia sul sito web www.telecomitalia.com.

I dipendenti sono stati sensibilizzati con una lettera dell'Amministratore Delegato e una news diffusa sulla intranet aziendale.

Nel corso dell'esercizio 2014, attraverso questa procedura, sono pervenute complessivamente 91 segnalazioni, di cui 21 anonime e 70 non anonime, così classificate:

- a) 34 di tipo "aziendale"(processi migliorabili,ecc.);
- b) 25 di tipo "personale"(dipendenti con situazioni di disagio, ecc.);
- c) 25 reclami di clienti (per disservizi);
- d) 7 "non pertinenti" rispetto all'obiettivo della procedura.

L'altra procedura di segnalazione disponibile a tutti gli stakeholder, attraverso la quale di norma arriva circa un decimo del totale delle segnalazioni, è la procedura di Segnalazione al Collegio Sindacale⁵. A partire dal 2015 queste procedure saranno unificate.

[G4-HR12] Di seguito sono riportate le segnalazioni relative ai Diritti Umani pervenute attraverso il principale strumento che l'Azienda mette a disposizione degli stakeholder per segnalare qualsiasi tipo di irregolarità normativa o violazione del Codice Etico, ovvero la procedura di segnalazioni per il Controllo Interno. Si noti che il concetto di Diritto Umano usato per la compilazione delle tabelle è lo stesso usato per la due diligence esposta sopra, in particolare, eventuali segnalazioni sostanziate relative alla non disponibilità sistematica dell'accesso al web sono state considerate violazioni del diritto all'accesso alla società dell'informazione.

[G4-HR12] Segnalazioni ricevute e gestite in Italia riguardanti i Diritti Umani

	2014	di cui sostanziate	2013	di cui sostanziate	2012	di cui sostanziate
Numero complessivo delle segnalazioni riguardanti i diritti umani pervenute attraverso i principali meccanismi di segnalazione	7	3	7	6	6	5
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	7	3	7	6	6	5
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	7	3	6	5	4	3
Numero totale di segnalazioni pervenute prima del periodo di rilevazione che sono state risolte nel periodo di riferimento	1	1	2	2	0	0

⁵ Attraverso questa procedura non è pervenuta nessuna segnalazione sostanziale relativa ai diritti umani negli ultimi anni. Esiste un terzo tipo di meccanismo di segnalazione, la procedura di segnalazione all'Organismo di Vigilanza, (si veda il capitolo Sostenibilità e Governance, paragrafo Cenni sulla Corporate Governance).



[G4-HR12] Segnalazioni ricevute e gestite in Brasile riguardanti i Diritti Umani

	2014	di cui sostanziate	2013	di cui sostanziate	2012	di cui sostanziate
Numero complessivo delle segnalazioni riguardanti i diritti umani pervenute attraverso i principali meccanismi di segnalazione	5	2	0	0	0	0
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	5	2	0	0	0	0
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	4	2	0	0	0	0
Numero totale di segnalazioni pervenute prima del periodo di rilevazione che sono state risolte nel periodo di riferimento	0	0	0	0	0	0

Le segnalazioni hanno riguardato la salute e sicurezza dei lavoratori, le relazioni con i fornitori, la privacy, la copertura della rete. I pochi casi in cui le segnalazioni sono risultate sostanziate, sono stati chiusi con azioni correttive. Il motivo per cui in Brasile sono state registrate segnalazioni solo a partire dal 2014 è che in precedenza i meccanismi di segnalazione non erano ancora stati strutturati e comunicati in modo efficiente.

L'esiguità tanto delle segnalazioni, quanto delle segnalazioni sostanziate è chiaro indice di un buon sistema di gestione dei Diritti Umani da parte del Gruppo.

[G4-HR3], [G4-HR8] Nel Gruppo, negli ultimi 3 anni non sono stati segnalati incidenti relativi a discriminazioni o violazioni dei diritti delle popolazioni indigene⁶.

⁶ [G4-DMA Indigenous Rights] L'unica area geografica con popolazioni indigene in cui Telecom Italia opera è il Brasile. Comunque, le attività di telecomunicazioni non hanno impatti negativi su tali popolazioni.