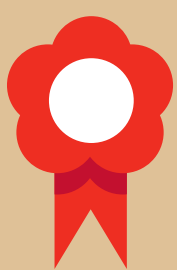
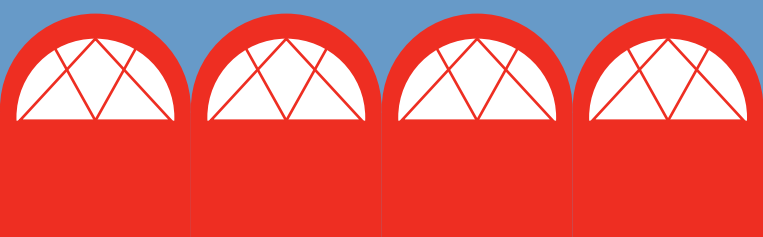
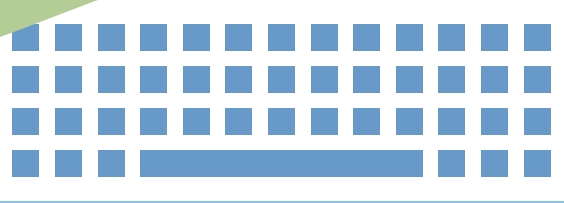
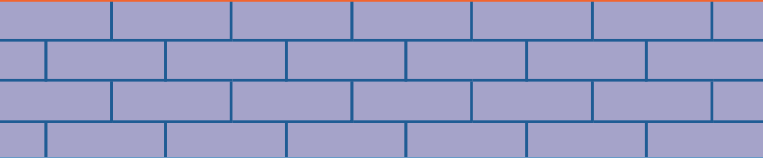
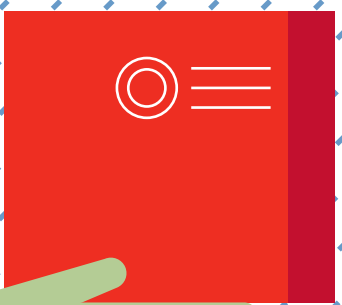
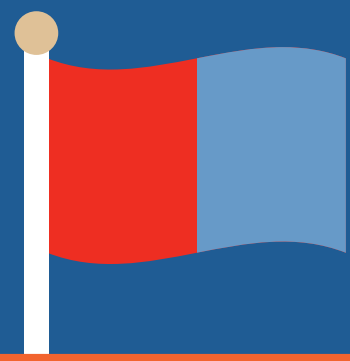
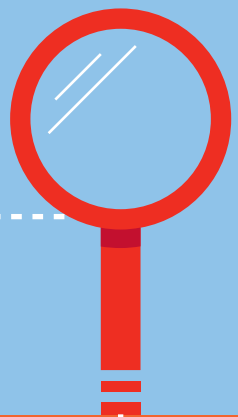
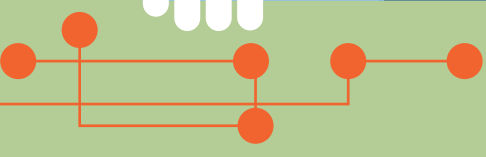


```
00010010100010011001  
01100010110101001010  
11101010011101010011
```



# FORNITORI

---

Garantire l'acquisto di prodotti e servizi  
alle migliori condizioni economiche  
nel rispetto dei requisiti di qualità, sicurezza  
e sostenibilità

## STRATEGIA

---

Nel Gruppo Telecom Italia il processo di acquisto è finalizzato all'approvvigionamento di prodotti e servizi alle migliori condizioni di mercato, assicurandone al contempo i requisiti di qualità, sicurezza e rispetto sociale e ambientale. Il processo di acquisto si basa sul confronto competitivo di offerte tecnico-economiche di fornitori selezionati in base a procedure aziendali improntate all'eticità negoziale.

Il Gruppo intende garantire la qualità dei processi di acquisto e il loro miglioramento continuo, anche in ottica di sustainable procurement.

## STAKEHOLDER RILEVANTI

---

Gli stakeholder rilevanti sono i fornitori dai quali il Gruppo acquista beni o servizi e i loro subfornitori. Sono inoltre coinvolte le comunità all'interno delle quali i fornitori operano e le associazioni che vigilano su aspetti ambientali e sociali.

## GENERALITÀ

---

Il processo di selezione, valutazione e controllo dei fornitori del Gruppo Telecom Italia si concretizza in una fase pre-contrattuale di qualificazione, mirata alla valutazione delle loro caratteristiche economico-finanziarie e tecnico-organizzative che, una volta accertate, consentono l'iscrizione all'Anagrafica Fornitori di Gruppo (Anagrafica). Rientrano in questa fase accertamenti e requisiti sull'etica del business e sul rispetto dei diritti umani, del lavoro e dell'ambiente.

**[G4-HR1a]** In tutti i contratti stipulati, è presente una specifica clausola che impone l'accettazione da parte del fornitore, dei principi espressi nel Codice Etico e di Condotta del Gruppo<sup>1</sup>.

**[G4-HR1a], [G4-HR1b]** Per quel che riguarda le operazioni domestiche, i fornitori italiani in anagrafica con valore di ordinato non irrisorio (la soglia è di soli 3.000 euro cumulati annui), ricevono<sup>2</sup> uno screening iniziale relativo al rispetto dei principi del Codice Etico e sono soggetti a verifiche periodiche. Le azioni che Telecom Italia mette in atto per le verifiche sui fornitori variano a seconda della rischiosità del fornitore e dell'importo dell'acquisto: si passa da questionari semplici a questionari sempre più complessi e da verifiche di carattere documentale a verifiche presso le sedi dei fornitori e a audit specifici su tematiche di sostenibilità. **[G4-HR10]** In particolare, nel 2014

<sup>1</sup> **[G4-DMA Investment]** Il Codice Etico di Gruppo (CE) recita: "Il rispetto del Codice deve essere garantito anche dai collaboratori esterni e, là dove previsto dal sistema procedurale aziendale, dai terzi in rapporti d'affari con il Gruppo". In particolare, le procedure interne richiedono che i fornitori accettino i principi espressi dal CE, e che i contratti per raggruppamenti temporanei di impresa o partecipazioni societarie contengano clausole di salvaguardia del Modello Organizzativo 231 (che si fonda sul CE). Il Global Compact dell'Onu è, sul tema dei diritti umani, il riferimento del CE di Gruppo, che recita: "Telecom Italia ha aderito al Global Compact promosso dall'Organizzazione per le Nazioni Unite in materia di diritti umani, standard di lavoro, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione, e assicura piena attuazione a tale impegno istituzionale mediante la realizzazione di puntuali iniziative su tematiche di carattere ambientale e sociale". Inoltre, il CE contiene clausole specifiche sul divieto di discriminazione, intimidazione, corruzione e tutela della salute e sicurezza.

<sup>2</sup> Escluse le Pubbliche Amministrazioni.



il 71% dei nuovi fornitori iscritti in Anagrafica ha sottoscritto uno specifico questionario in cui si impegna per sé e per gli eventuali subappaltatori autorizzati, collaboratori e dipendenti, ad osservare i principi comportamentali del Codice Etico e di Condotta del Gruppo<sup>3</sup>.

Nel corso della fornitura le aziende iscritte che abbiano ricevuto ordini di acquisto sono di norma sottoposte ai controlli della qualità entrante (vincolante ai fini dell'accettazione e utilizzo del bene acquistato) e del vendor rating. Vengono inoltre effettuate verifiche ambientali e sociali<sup>4</sup>.

Le strutture di acquisto sono focalizzate su comparti specifici in modo da fornire risposte puntuali alle esigenze espresse dai clienti interni e dagli stakeholder. Tali aspettative vengono costantemente monitorate tramite sondaggi di verifica della qualità dei servizi erogati che coinvolgono sia i clienti interni sia i fornitori (cfr. Iniziative di coinvolgimento).

**[G4-12]** Gli acquisti di Telecom Italia avvengono principalmente nelle due aree geografiche dove hanno sede le maggiori operazioni del Gruppo: Italia e Brasile, e sono diretti per lo più verso le seguenti categorie di prodotti/servizi:

- Reti di telecomunicazioni
- Prodotti di telecomunicazioni
- Information Technology
- Servizi professionali tecnici
- Alimentazione
- Altro

**[G4-12]** In totale, i fornitori che nel 2014 hanno avuto ordini di acquisto con il Gruppo<sup>5</sup>, sono stati 6.728 (-9% rispetto al 2013 e -21% rispetto al 2012), di cui 3.497 per la BU Domestic (+2% rispetto al 2013 e +1% rispetto al 2012), 2.111 per il Brasile (-8% rispetto al 2013 e -10% rispetto al 2012) e 421 per la BU Media (-51% rispetto al 2013 e -76% rispetto al 2012).

**[G4-12]** Per alcuni settori, il Gruppo rileva e monitora anche i fornitori in subappalto, in particolare, per i lavori di rete, le imprese in subappalto sono state 750 (-14% rispetto al 2013 e -18% rispetto al 2012). In questo settore dunque, la stima del totale fornitori coinvolti nella catena di fornitura è pari a 772<sup>6</sup>

**[G4-13]** Negli ultimi 3 anni non sono avvenuti rilevanti cambiamenti nella struttura della catena di fornitura del Gruppo, ad esclusione di quelli determinati dai cambiamenti di perimetro del Gruppo per la cessione delle attività in Argentina e di quelle televisive.

<sup>3</sup> In Brasile tale percentuale è stata pari, nel 2014, al 3%.

<sup>4</sup> **[G4-DMA Supplier Human Rights Assessment]** In particolare, sono previste verifiche sulla salute e sicurezza e sull'ambiente, il cui risultato confluisce nel rating del fornitore, a cui è legato il sistema di penalità/incentivazione. **[DMA LA1-3]** Sono inoltre previste verifiche relative al rispetto della normativa sul lavoro.

<sup>5</sup> Nel presente capitolo, i dati relativi a Olivetti sono inclusi nel Gruppo ma non in Domestic.

<sup>6</sup> Nella BU brasiliana allo stato attuale non esiste un monitoraggio sistematico dei fornitori di secondo livello. Sono in corso valutazioni su come effettuare tale monitoraggio per il futuro.

## INIZIATIVE DI SOSTENIBILITÀ

Nel 2014 è proseguita l'implementazione del nuovo processo che definisce le attività volte al miglioramento della Corporate Social Responsibility (CSR) della supply chain, attraverso una più articolata sistematizzazione degli elementi di valutazione della sostenibilità dei fornitori nelle fasi di qualificazione, qualità entrante e vendor rating.

**[G4-DMA Supplier Human Rights Assessment]** In particolare, i fornitori sono stati classificati in base ai rischi potenziali legati alla loro performance di sostenibilità, attraverso una specifica metodologia che considera gli aspetti socio-ambientali e di continuità di business connessi ai mercati d'acquisto in cui operano. Per questo, i mercati di acquisto (cioè le categorie di acquisti omogenei tra loro) sono stati classificati in funzione di parametri quali:

- le aree geografiche di riferimento e i rischi ad esse collegati,
- il potenziale impatto sull'ambiente e sulla società delle attività dei fornitori e dei prodotti/servizi forniti lungo il loro intero ciclo di vita, inclusi i rischi relativi alle violazioni dei diritti umani, del lavoro e dell'ambiente,
- l'impatto sulla reputazione di Telecom Italia come cliente.

Quindi, è stata realizzata una matrice che, mettendo in relazione la spesa relativa allo specifico mercato d'acquisto con l'indice di rischio calcolato sulla base dei parametri elencati, ha consentito di suddividere i mercati d'acquisto in quattro classi, individuando quelli più critici dal punto di vista della sostenibilità e dell'impatto economico. I fornitori appartenenti alle classi a maggior rischio sono oggetto di audit di CSR, effettuati da personale aziendale o di aziende terze specializzate nel settore. Tali audit saranno ripetuti periodicamente per seguire l'attuazione di eventuali azioni correttive e, in caso di esito positivo, per verificare il mantenimento nel tempo del livello di prestazioni riscontrato. Si prevede che l'attività, sviluppata per la BU Domestic, sarà estesa ai fornitori brasiliani nel corso del 2015.

**[G4-HR4a], [G4-HR5a], [G4-HR5b], [G4-HR6a], [G4-HR11]** Sono stati analizzati tutti i fornitori della BU Domestic e, quelli a maggior rischio socio/ambientale<sup>7</sup> sono risultati, nel 2014, pari a 58 (+93% rispetto al 2013 e +26% rispetto al 2012). Sono considerati a maggior rischio sociale 21 mercati d'acquisto<sup>8</sup> e i fornitori che operano nelle aree geografiche: Asia, Centro e Sud America, Nord Africa ed Europa dell'Est.

<sup>7</sup> **[G4-DMA Freedom of Association and Collective Bargaining]** La policy di Gruppo volta a prevenire il rischio di violazione dei diritti sindacali è "Rapporti con i Fornitori nel processo di acquisto di Telecom Italia", la principale policy di Gruppo in tema di sostenibilità dei fornitori, che recita "...il Gruppo richiede ai propri fornitori e promuove, per il tramite di questi ultimi, anche verso subfornitori, il rispetto dei seguenti principi e delle relative prescrizioni di legge vigenti nei paesi ove tali Stakeholder operano. .... tutti i lavoratori devono godere del diritto legale di costituire e/o aderire alle organizzazioni sindacali per la tutela degli interessi individuali e collettivi. Deve essere riconosciuto il ruolo dei rappresentanti sindacali dei lavoratori, i quali non devono essere assoggettati ad alcuna forma di discriminazione; per l'espletamento della loro attività sindacale, devono essere garantiti permessi retribuiti e mezzi necessari alla comunicazione con i lavoratori sul luogo di lavoro".

<sup>8</sup> Access gateway-commercializzazione, accesso 3G, accesso/release software - mobile, apparati NGAN, applicazioni infrastrutturali, applicazioni produttive/collaboration, assurance, call center, cavi, creation, dati - GBE, delivery, development software, handset, materiali-cavi/pali/trasmissioni, middleware, servizi ambientali-manutenzioni civili/facility management, service layer-applicazioni verticali, server/storage, tablet, WAN - VOIP.



**[G4-HR7]** In particolare, per i lavoratori delle aziende che forniscono servizi di sicurezza in Italia è prevista l'osservanza del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza, in particolare l'osservanza dell'articolo 138 comma 2 che prevede i requisiti professionali e di formazione delle guardie giurate. In Brasile la legge 7102/83 detta le regole relative alla vigilanza privata. Prevede, tra l'altro, che tutti coloro che intendano essere assunti come vigilantes da un'impresa di vigilanza debbano aver preventivamente partecipato a un corso di formazione, effettuato da scuole accreditate dalla Polizia Federale. Dopo l'assunzione, ogni due anni i vigilantes devono seguire un corso di aggiornamento.

**[G4-DMA Supplier Human Rights Assessment]** Inoltre, è stato predisposto un questionario di autovalutazione da sottoporre nella fase di qualificazione ai nuovi fornitori appartenenti ai comparti di acquisto a maggior rischio per quanto riguarda la sostenibilità e periodicamente, ai fornitori già qualificati. Il questionario, aggiornato periodicamente in funzione dei risultati e dell'evoluzione del processo di qualificazione, è stato elaborato sulla base dei principali requisiti presenti negli standard di riferimento per la gestione d'impresa responsabile, sia dal punto di vista del rispetto dei valori etici sia della salvaguardia dell'ambiente (quali SA 8000, Global Compact e ISO 14001) e delle migliori prassi industriali del settore. **[G4-HR10], [G4-LA14]** Il questionario di autovalutazione di sostenibilità, (già inviato in via sperimentale nel 2011 e nel 2012 a oltre 100 fornitori significativi individuati secondo la metodologia sopra descritta), nel 2014 è stato integrato nell'applicativo che gestisce il processo di qualificazione dei fornitori, che automaticamente lo ha esteso a tutti i nuovi fornitori che operano nei mercati classificati a rischio di sostenibilità. Per fornitori precedentemente qualificati nell'Albo fornitori di Telecom Italia, sono state effettuate le idonee campagne di recupero. Le risultanze del questionario consentiranno l'affinamento della matrice del rischio sopra descritta. In Brasile un questionario di autovalutazione sui temi di sostenibilità è stato inviato ai fornitori il cui ordinato supera 5 milioni di Reais. I risultati saranno presi in considerazione nei processi di selezione.

La verifica per il mantenimento della Certificazione ISO 9001:2008 del "Sistema di Gestione per la Qualità" per le attività di "supply chain" rientranti nella responsabilità di Business Support Office, avvenuta nel mese di marzo 2015, ha avuto esito positivo.

Anche nel 2014 è proseguita l'applicazione della policy di green procurement, che fornisce le linee guida per stabilire i requisiti ambientali dei prodotti/servizi acquistati. La policy considera tutte le fasi di vita del prodotto: progettazione, produzione, utilizzo, fine vita. Il documento, pubblicato sul portale fornitori "Vendors Hub" di Telecom Italia e nella sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com, contribuisce a orientare le politiche d'acquisto a favore di prodotti e servizi a basso impatto ambientale.

Infine, per un maggiore coinvolgimento dei fornitori nelle tematiche di sostenibilità, alcune domande del sondaggio di soddisfazione annuale (cfr. Iniziative di coinvolgimento) vertono sulla policy di green procurement e sui principi relativi ai diritti umani e del lavoro, nonché sulla loro implementazione da parte del fornitore.

## VERIFICHE DI SOSTENIBILITÀ

---

[G4-DMA Supplier Human Rights Assessment], [G4-DMA Employment] Anche nel 2014 sono proseguite le attività di verifica del livello di performance di CSR di fornitori e subfornitori comuni nell'ambito dell'iniziativa denominata Joint Audit Cooperation (JAC), come previsto dal Protocollo d'Intesa sottoscritto a fine 2009 da Telecom Italia, Orange e Deutsche Telekom. All'iniziativa hanno successivamente aderito: nel 2011 Belgacom, KPN, Swisscom, Vodafone Group; nel 2012 Telenor e TeliaSonera; nel 2013 Verizon.

Gli obiettivi del Joint Audit Cooperation sono:

- verificare il livello di sostenibilità dei fornitori/subfornitori più rilevanti, comuni ai membri del JAC, con stabilimenti produttivi localizzati in aree geografiche caratterizzate da un significativo livello di rischio socio-ambientale. Le verifiche sono effettuate attraverso audit condotti da terze parti sulla base di una metodologia specifica sviluppata dagli stessi membri del JAC che successivamente ne condividono i risultati;
- contribuire alla crescita della sostenibilità dei fornitori/subfornitori coinvolti attraverso la definizione e l'attuazione di azioni correttive e programmi di miglioramento continuo, instaurando con essi un rapporto di collaborazione durevole con benefici reciproci in termini di efficienza, produttività e riduzione dei rischi nell'ambito della supply chain.

[G4-HR4b], [G4-HR5c], [G4-HR6b], [G4-HR11c], [G4-HR11d], [G4-LA15] Nel periodo 2010-2014, grazie al progressivo incremento del numero dei membri del JAC, sono stati condotti 148 audit – di cui 37 nel solo 2014<sup>9</sup> - presso stabilimenti produttivi (di fornitori e subfornitori) localizzati in Asia, Centro e Sud America, Nord Africa ed Europa dell'Est. Le verifiche sono state effettuate da società internazionali specializzate, selezionate tramite gara, e hanno riguardato un totale di circa 540.000<sup>10</sup> lavoratori. I fornitori inclusi nelle campagne di audit appartengono ai comparti di produzione di dispositivi e apparati d'utente, apparati di rete e apparecchiature IT.

---

<sup>9</sup> 97 sui fornitori di Telecom Italia di cui 24 nel solo 2014.

<sup>10</sup> Di cui 458.000 sui fornitori di Telecom Italia.



La seguente tabella mostra le non conformità relative ai diritti umani riscontrate nel corso degli audit sui fornitori del Gruppo Telecom Italia.

	2014	2013	2012
Ambiente	14 (12)	13 (3)	9 (8)
Discriminazioni	2 (2)	2 (1)	2 (2)
Etica del Business	18 (18)	32 (19)	31 (27)
Lavoro Forzato	5 (4)	5 (4)	4 (3)
Lavoro minorile	8 (8)	11 (5)	9 (9)
Libertà di Associazione	2 (2)	5 (1)	2 (2)
Orari di Lavoro	23 (20)	34 (19)	23 (21)
Paghe	6 (3)	11 (7)	9 (6)
Pratiche Disciplinari	4 (3)	2 (1)	0 (0)
Salute e Sicurezza	79 (68)	79 (31)	64 (55)

(in parentesi i dati relativi a fornitori che operano anche per la BU Brasil).

Per tutte le non conformità riscontrate, sono stati redatti specifici piani di azioni correttive che definiscono, tra le altre, le modalità e le tempistiche di soluzione. L'attuazione di detti piani è costantemente monitorata dai membri del JAC<sup>11</sup>.

Nel gennaio 2014 ha avuto luogo a Chengdu (Cina) il terzo "JAC CSR Forum", al quale hanno partecipato circa 130 ospiti in rappresentanza di operatori di TLC, fornitori, organizzazioni attive nell'ambito della CSR e Organizzazioni Non Governative.

Il tema del Forum, fra i cui obiettivi rientrano la crescita e un maggior coinvolgimento dei fornitori nei temi della sostenibilità, è stato: "CSR, an integrative driving force". Nel corso del Forum si è data evidenza dei risultati ottenuti e si è discusso delle sfide da affrontare per accrescere la sostenibilità del comparto. Sono state inoltre presentate ufficialmente, e discusse, le "JAC Supply Chain Sustainability Guidelines" il cui obiettivo è informare i fornitori delle aspettative in merito alla loro performance di sostenibilità da parte dei membri del JAC e fornire allo stesso tempo una guida in base alla quale condurre un'autovalutazione e migliorare la propria organizzazione. Le Guidelines verranno progressivamente arricchite con KPI specifici che potranno essere utilizzati per misurare la performance di sostenibilità rispetto alle varie tematiche presenti nelle Guidelines e valutare i progressi nel tempo. L'iniziativa ha destato fin dall'inizio l'interesse di altri operatori di telecomunicazioni, alcuni dei quali, come già citato, hanno aderito all'iniziativa nel corso degli anni. I membri del JAC stanno attualmente valutando ulteriori richieste di adesione pervenute.

<sup>11</sup> [G4-DMA Supplier Human Rights Assessment], [G4-HR11e] Siccome lo scopo dell'iniziativa è di aiutare i fornitori nei Paesi in via di sviluppo a migliorare le proprie performance di sostenibilità, le non conformità portano sempre ad azioni correttive e non alla chiusura del rapporto d'acquisto.



## INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO

---

È ormai consolidato l'utilizzo del Portale Fornitori (Vendors Hub), avviato a fine 2011 con lo scopo di migliorare la comunicazione e ottimizzare i processi operativi, applicando le logiche del social networking al contesto di business. Il Portale conta 2.395 vendor attivi sulla piattaforma applicativa. Il ricorso al Portale consente al fornitore di accedere ad un'area riservata con visibilità sui principali dati ed eventi rilevanti nella relazione con Telecom Italia e gestire direttamente tutte le informazioni che lo riguardano con rilevanti vantaggi in termini di fluidità e trasparenza della relazione. All'interno del Vendors Hub è attiva anche un'area pubblica contenente informazioni destinate ai fornitori potenziali.

Lo scambio della documentazione avviene in modalità elettronica (per es. offerte, ordini d'acquisto, contratti, documentazione per la qualificazione, sondaggi), riducendo così gli impatti ambientali connessi ai consumi di carta, al trasporto dei documenti e alla loro conservazione.

Per l'ottavo anno consecutivo i principali fornitori del Gruppo sono stati coinvolti nel sondaggio di soddisfazione sull'area Acquisti e, più in generale, su Telecom Italia. Il questionario on-line, composto da 28 domande, è rimasto attivo per 2 settimane. L'analisi ha coinvolto 1.240 fornitori attivi in Vendors Hub con una percentuale di adesione pari al 54,9%, più alta di quella registrata nelle precedenti edizioni e superiore di circa 7 punti percentuali a quella ottenuta nel 2013. La valutazione globale del rapporto di fornitura con il Gruppo Telecom Italia ha ottenuto il punteggio di 78/100, con un miglioramento di tre punti percentuali rispetto al 2013. Si consolida quindi il positivo risultato della soddisfazione registrato nelle rilevazioni passate.



## IMPEGNI<sup>12</sup>

[G4-DMA Non-discrimination], [G4-DMA Child Labor], [G4-DMA Forced or Compulsory Labor], [G4-DMA Security Practices], [G4-DMA Indigenous Rights], [G4-DMA Supplier Human Rights Assessment]

INDICATORE	OBIETTIVO	ANNO OBIETTIVO	DETTAGLI
% di fornitori soggetta a audit	90% dei fornitori ad alto rischio come definitivi nel paragrafo "iniziative di sostenibilità"	2015	Somma cumulata dei fornitori ad alto rischio che hanno ricevuto un approfondito audit di sostenibilità a partire dal 2010
% di fornitori valutata	100% dei fornitori qualificati, come definiti nel paragrafo "generalità"	2015	Fornitori che sono stati valutati con un questionario di base sull'etica. Inoltre, i fornitori appartenenti ai settori a rischio, sono valutati con un questionario più complesso
% del personale addetto agli acquisti che ha ricevuto formazione sui rischi ESG pertinenti alle decisioni sugli acquisti	90%	2015	% di staff direttamente coinvolto nelle attività di acquisto, che ha partecipato ad almeno una sessione di formazione su tematiche ambientali, sociali e di governance
% di contratti contenenti clausole legate ai rischi ESG	100%	2015	
% di fornitori con certificazioni ISO 14001 o equivalente	25% dei fornitori di rete	2015	
Integrazione del profilo di rischio ESG nel profilo generale di rischio del fornitore	100% dei fornitori qualificati, come definiti nel paragrafo "generalità"	2015	

<sup>12</sup> Riferiti a Telecom Italia S.p.A.