



Sezione di Sostenibilità
estratta dal Bilancio 2005 >>

Contesto	Gli stakeholder esterni	Gli stakeholder interni	Parere
-----------------	--------------------------------	--------------------------------	---------------

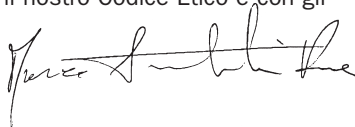
Sommario

Contesto	Riconoscimenti	3
	Risultati	4
	Obiettivi 2006-2008	5
	Riferimenti	6
	Carte, Codici e Valori	8
	Reporting e pianificazione	9
	Hot Topics	10
	Dati economici e valore aggiunto	11
Gli stakeholder esterni	Clienti	12
	Fornitori	19
	Concorrenti	22
	Istituzioni	28
	Ambiente	31
	Comunità	42
Gli stakeholder interni	Risorse Umane	51
	Azionisti	63
Parere	Relazione della Società di Revisione (Ernst & Young)	77

... ci siamo dati una strategia che poggia su cinque pilastri. Innanzitutto, la valorizzazione delle sinergie rese possibili dall'integrazione destinando gran parte delle risorse che si libereranno alla sperimentazione e allo sviluppo delle innovazioni tecnologiche, al rafforzamento della nostra posizione sul mercato, all'attuazione di impegnativi progetti di miglioramento del *customer care*. Proseguiremo, poi, nella continua evoluzione della rete puntando a realizzare un'infrastruttura unica di trasporto basata sul Protocollo Internet per portare sul mercato nuove tecnologie e per migliorare la qualità del servizio.

Di conseguenza concentreremo energie e iniziative per dare concretezza alla centralità del cliente, predisponendo canali, strutture e sistemi in grado di assicurare risposte rapide, efficaci e adeguate al nuovo contesto tecnologico. Attraverso la nuova rete e una maggiore attenzione alla soddisfazione del cliente contiamo di mantenere la *leadership* di mercato in tutte le aree: nel fisso, nel mobile, nella convergenza fondata sulla banda larga. L'efficacia di questi indirizzi poggia, naturalmente, sulla qualità delle nostre persone, una qualità che andrà adeguata alla nuova dimensione tecnologica e competitiva verso cui siamo proiettati con importanti investimenti nell'arricchimento e nell'innalzamento delle professionalità. Si tratta di un impegno che nei prossimi tre anni – tra attività di formazione, sviluppo di nuovi mestieri e assunzioni – coinvolgerà almeno l'80% dei dipendenti. In tal modo ci proponiamo di incrementare la nostra produttività, già salita del 26% dalla fine del 2001 ad oggi.

È su queste basi che costruiremo la crescita futura di Telecom Italia per farne uno dei grandi protagonisti del nuovo mondo delle comunicazioni digitali: il più avanzato operatore di rete dal punto di vista tecnologico, il più attraente dal punto di vista reddituale. Perseguiamo questo obiettivo mantenendo sempre saldo il nostro ancoraggio al rispetto dei principi di correttezza dei comportamenti, di trasparenza delle scelte gestionali e di responsabilità nei confronti dei diversi stakeholder che contraddistinguono la governance del Gruppo e che intendiamo rafforzare, in coerenza con il nostro Codice Etico e con gli impegni presi a livello nazionale ed internazionale.



(dalla lettera del Presidente agli azionisti - anno 2005)

“Il Gruppo Telecom Italia definisce la Sostenibilità come valore d'impresa, strumento di programmazione, gestione e controllo”.

Da nove anni il Gruppo Telecom Italia pubblica un resoconto apposito per analizzare la propria *performance* nei confronti di tutti i portatori di legittimi interessi, da cui essa dipende e che essa stessa influenza con la propria attività, gli *stakeholder*: Clienti, Fornitori, Concorrenti, Istituzioni, Ambiente, Comunità, Risorse Umane, Azionisti.

La Sezione di Sostenibilità è inserita nel Bilancio, a conferma della volontà del Gruppo di presentare i propri dati finanziari congiuntamente a quelli non-finanziari.

Riconoscimenti



Telecom Italia S.p.A. è stata confermata in entrambe le categorie di indici gestiti dal Dow Jones:

- Dow Jones Sustainability World Indexes (DJSI World) che includono 317 società di 24 Paesi, *leader* nella Sostenibilità a livello mondiale;
- Dow Jones STOXX Sustainability Indexes (DJSI STOXX) che includono 156 società di 12 Paesi, *leader* nella Sostenibilità a livello europeo.

Telecom Italia S.p.A. è stata anche confermata in tutti gli indici rilevanti (*tradeable* e non *tradable*) del FTSE4Good:

- FTSE4Good Global (740 aziende) le cui prime 100 aziende per capitalizzazione formano il FTSE4Good Global 100 - *tradable index*;
- FTSE4Good Europe (290 aziende) le cui prime 50 aziende per capitalizzazione compongono il FTSE4Good Europe 50 - *tradable index*.

Telecom Italia S.p.A. è inoltre presente nei seguenti indici:

- ESI (Ethibel Sustainability Index): l'indice Global contiene 180 titoli, l'indice Europe ne contiene 84;
- E.Capital Partners: l'indice Global è composto da 300 titoli, quello Europe da 150 titoli;
- ASPI (Advanced Sustainable Performance Index) Eurozone composto da 120 aziende selezionate dall'agenzia Vigeo;
- Axia: l'indice Corporate Social Responsibility italiano contiene 30 aziende, quello europeo ne contiene 40.

Telecom Italia S.p.A. è posizionata tra le migliori 100 società del mondo per la qualità della reportistica di Sostenibilità nella *"The Global Reporters 2004 Survey"* condotta dall'agenzia specializzata SustainAbility in collaborazione con l'UNEP (United Nations Environment Programme) e l'agenzia di *rating* Standard & Poor's.

La *Corporate Governance* del Gruppo Telecom Italia è stata valutata 7+ (scala decimale) da Standard & Poor's Governance Services. Il giudizio molto positivo ottenuto nel 2005, premia in particolar modo i risultati raggiunti in termini di miglioramento della trasparenza e del livello qualitativo dei controlli interni.

Risultati

- Il Gruppo Telecom Italia ha presentato alla Comunità Finanziaria il proprio modello di Sostenibilità, incontrando a Londra i rappresentanti di alcuni Investitori con *focus* specifico sul *Socially Responsible Investment* (SRI). Il confronto si è basato su una presentazione da parte del *Chief Financial Officer* del Gruppo, seguita da una sessione di “Q & A” e da alcuni incontri *one to one*. Gli analisti hanno espresso generale apprezzamento per il modello di Sostenibilità del Gruppo fornendo alcuni spunti utili per miglioramenti futuri.
- Sono stati organizzati da CSR Europe, Ente europeo per la promozione della responsabilità d’impresa di cui Telecom Italia fa parte, due eventi di notevole rilievo:
 - il lancio della “*European Roadmap of Businesses towards a Sustainable and Competitive Enterprise*”. Il Gruppo ha collaborato alla definizione del documento di cui il Presidente M. Tronchetti Provera è stato “*Sponsor Ambassador*” insieme ad altri cinque *leader* di grandi multinazionali. La *Roadmap* presenta obiettivi e strategie per consolidare l’impegno delle aziende europee sulla Sostenibilità e fa appello all’Unione Europea (UE) per integrare la Responsabilità d’Impresa nella Strategia di Lisbona sulla competitività e definire una strategia europea sulla *Corporate Responsibility*;
 - l’“*European MarketPlace*” sulla *Corporate Responsibility* in cui le aziende europee hanno presentato 100 progetti particolarmente rilevanti ai fini dell’applicazione dei concetti di Responsabilità d’Impresa al *business*. Il Gruppo ha presentato i progetti “Il patrimonio immateriale del Gruppo Telecom Italia” coordinato dalla funzione Group Sustainability e “Missione Sogni” coordinato da Progetto Italia.
- Il Gruppo ha partecipato al *meeting* “*Business Contribution to the Millennium Development Goals*”, gli obiettivi fissati dalle Nazioni Unite per un mondo più equo e solidale. Durante i lavori della tavola rotonda sulla *Public Governance*, i rappresentanti del Gruppo hanno illustrato due proposte:
 - creare un’*Authority* USA/UE per definire la progettualità, verificare la coerenza con i *target* e controllare gli investimenti;
 - valutare la convergenza tra principi contabili UE e USA per poter integrare la *performance* finanziaria e non finanziaria, in un contesto di *business* equo e sostenibile.
- Telecom Italia S.p.A. ha partecipato alle consultazioni dei Commissari europei Verheugen (Vice Presidente della Commissione e Commissario all’Industria) e Spidla (Commissario al Lavoro, Affari Sociali e per le Pari Opportunità) per la definizione di una “*Alliance*” tra Commissione Europea e aziende europee impegnate nella Sostenibilità, con l’obiettivo di fare dell’Europa un polo di eccellenza nella CSR. L’Alleanza, che verrà ufficializzata nei primi mesi del 2006, fa perno sulle seguenti aree di attività:
 - aumentare la consapevolezza e migliorare la conoscenza della CSR;
 - sviluppare la cooperazione sulle tematiche della CSR;
 - assicurare un ambiente favorevole allo sviluppo della CSR in Europa.
- È stato lanciato un piano di formazione con l’obiettivo di migliorare la conoscenza del modello di Sostenibilità adottato dal Gruppo e favorire il dialogo tra coloro che operano sul tema, standardizzando la conoscenza di base. Le iniziative adottate sono state:
 - la pubblicazione di un opuscolo di 40 pagine destinato ai circa 1.400 dirigenti operanti in Italia;
 - la pubblicazione sul portale Intranet di un prodotto multimediale per *e-learning*, destinato inizialmente ai dirigenti operanti in Italia e in seguito a tutti i dipendenti del Gruppo;
 - la realizzazione di corsi in aula destinati ai Referenti e ai responsabili dei dati di Sostenibilità (*data owners*) presso tutte le funzioni centrali e le Business Unit del Gruppo.
- Sono in corso di definizione le linee-guida di un “*antitrust compliance program*”. Il programma, che si sostanzia in iniziative mirate di informazione e formazione, a vari livelli, è volto a diffondere all’interno del Gruppo un corretto approccio culturale alla normativa *antitrust*, nella consapevolezza che la concorrenza non rappresenta una minaccia ma è un asset fondamentale per lo svolgimento dell’attività d’impresa.

Obiettivi 2006-2008

Per migliorare la risposta nei confronti dei clienti per i due principali processi di fornitura del servizio fisso, l'attivazione della linea telefonica (tradizionale o ADSL ad alta capacità) e l'assistenza tecnica, è stato lanciato il progetto *Evolution*. Il progetto è più ampiamente descritto nel capitolo "Clienti".

Sono stati definiti i seguenti *target* ambientali:

- Energia: ottimizzare i consumi.
- Rifiuti: promuovere la raccolta differenziata.
- Carta: promuovere la riduzione dei consumi e l'utilizzo della carta riciclata.
- Emissione di anidride carbonica: ridurre le emissioni prodotte dal parco auto e dagli impianti di riscaldamento.
- Emissioni elettromagnetiche:
 - promuovere la qualificazione SAR (*Specific Absorption Rate*) dei terminali cellulari;
 - ottimizzare la gestione dell'intensità del campo elettromagnetico delle Stazioni Radio Base.

Nel corso del 2006 saranno costituiti appositi gruppi di lavoro per assicurare che la gestione del *business* sia orientata al rispetto dei *target*.

Nel corso dell'anno sarà definita una *policy* relativa ai diritti umani e alle condizioni di lavoro, applicabile in tutte le società controllate, in modo da garantire adeguate tutele all'interno dei diversi Paesi nei quali il Gruppo opera.

Sarà inoltre definita una *policy* relativa alle modalità con cui il Gruppo Telecom Italia tutela, nel rapporto con i fornitori, la salvaguardia dei valori etici, ambientali e sociali in coerenza ai principi del Codice Etico e di Condotta del Gruppo. La *policy* sarà pubblicata sul sito Internet <http://suppliers.telecomitalia.it/> affinché tutti i fornitori possano prenderne atto e condividerla. Per la verifica del rispetto di tale *policy*, in tutta la filiera di fornitura, saranno introdotte specifiche procedure di controllo.

È in corso la ristrutturazione della sezione dedicata alla Sostenibilità del sito Internet di Gruppo per renderlo più rispondente alle esigenze informative degli analisti, degli investitori e degli altri *stakeholder*.

Il Gruppo sta procedendo nella definizione del modello di rappresentazione degli asset intangibili che comunemente sfuggono alle tradizionali rappresentazioni contabili. La capacità di innovare, il capitale umano, la qualità del servizio, il rispetto dell'ambiente e delle Comunità locali concorrono a determinare la *performance* non finanziaria d'impresa, a cui il mercato sta dando prova di essere sempre più interessato. I risultati raggiunti saranno presentati in un prossimo convegno presso l'Università Bocconi di Milano.

Telecom Italia partecipa alla redazione di linee-guida volte a minimizzare i consumi energetici per la tecnologia a banda larga. L'iniziativa, promossa dall'UE attraverso il Joint Research Centre, vede coinvolti i maggiori *players* del settore nella redazione di un Codice di Condotta che definirà modalità di *power management* e soluzioni tecniche per il contenimento dei consumi energetici, sia per i clienti che per i gestori.

Riferimenti

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

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

Nella seguente tabella viene fornita l'indicazione dei paragrafi e delle pagine in cui viene fatto riferimento, diretto o indiretto, ai Principi del Global Compact ed ai relativi indicatori del GRI (Global Reporting Initiative).

Principi del Global Compact	Indicatori GRI	Paragrafo in cui viene fatto riferimento al Principio	Pagina
1 Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza.	HR1, HR2, HR3, HR4	Risultati, Obiettivi 2006-2008, Riferimenti, Fornitori, Comunità, Risorse Umane	4, 5, 6-7, 19-21, 44-46, 61-62
2 Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	HR2, HR3	Obiettivi 2006-2008, Fornitori, Risorse Umane	5, 19-21, 61-62
3 Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.	HR5, LA3, LA4	Risorse Umane	57-58, 61-62
4 Eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.	HR7	Obiettivi 2006-2008, Fornitori, Risorse Umane	5, 19-21, 61-62
5 Eliminare il lavoro minorile.	HR6	Obiettivi 2006-2008, Fornitori, Risorse Umane	5, 19-21, 61-62
6 Eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.	HR4, LA10, LA11	Obiettivi 2006-2008, Fornitori, Risorse Umane	5, 19, 53, 61-62
7 Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali.	3.13	Obiettivi 2006-2008, Fornitori, Ambiente	5, 19-21, 31-41
8 Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.	EN1, EN2, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN16, 1.1	Risultati, Obiettivi 2006-2008, Fornitori, Ambiente	4, 5, 19-21, 31-41
9 Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.	EN17	Ambiente, Comunità	31-41, 48-50
10 Contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.	SO2	Obiettivi 2006-2008, Carte, Codici e Valori, Fornitori, Azionisti	5, 8, 19-21, 65, 70-76

Il sistema di gestione della Sostenibilità tiene conto anche dei principali *standard* internazionali specifici per i diversi *stakeholder*:

- le certificazioni ISO 9000 e ISO 14000 per i Sistemi di Gestione della Qualità e Ambientali, a garanzia della qualità del servizio per i clienti e del rispetto per l'ambiente;
- lo *standard* del Social Accountability 8000 (SA8000), finalizzato a favorire il rispetto dei diritti umani e delle condizioni di lavoro da parte dell'azienda e dei suoi fornitori;
- la metodologia suggerita dal London Benchmarking Group (LBG) per la misurazione degli investimenti nella Comunità;
- i principi delle Convenzioni dell'International Labour Organization (ILO) per il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori.

A tutela degli azionisti, il sistema di *Corporate Governance* del Gruppo, che trova il suo cardine nel Codice Etico e di Condotta, allineato con i migliori *standard* nazionali e internazionali, è fondato sul ruolo centrale del Consiglio di Amministrazione e degli Amministratori indipendenti, sulla trasparenza delle scelte gestionali, sull'efficacia del sistema di controllo interno e sulla rigorosa disciplina dei potenziali conflitti di interesse. Nell'ambito del sistema di controllo interno si colloca il Modello Organizzativo ex D. Lgs. 8 giugno 2001, n° 231, finalizzato alla prevenzione delle categorie di reati ivi previsti, tra cui rientrano la corruzione, la concussione e i reati societari.

Maggiori informazioni sono contenute nel capitolo "*Corporate Governance*" della presente Sezione.

Carte, Codici e Valori

Le Carte dei Servizi espongono i principi di comportamento con i clienti e gli impegni assunti dalle principali società del Gruppo in materia di qualità del servizio. La Carta dei Servizi e le Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom Italia sono disponibili nel sito web della società (www.187.it).

Codici, procedure e principi a supporto del sistema di *governance* sono disponibili nella sezione dedicata del sito Internet www.telecomitalia.it e nella Intranet di Gruppo che ne garantisce la facile accessibilità a tutti i dipendenti.

Alla base del sistema vi è il Codice Etico che rappresenta la componente fondante del modello organizzativo e del complessivo sistema di controllo interno del Gruppo Telecom Italia, nel convincimento che l'etica nella conduzione degli affari sia anche condizione del successo dell'impresa. Al rispetto del Codice sono tenuti gli organi sociali, il *management* e i prestatori di lavoro di tutte le società del Gruppo, nei limiti delle rispettive competenze, funzioni e responsabilità.

L'attenzione del Gruppo ai temi dell'etica è confermata dal fatto che la Sostenibilità è compresa anche per il triennio 2006-2008 tra gli obiettivi di Gruppo stabiliti dagli AD Carlo Buora e Riccardo Ruggiero. Sugli obiettivi individuati si basa il sistema di gestione dei rischi CRSA (*Control and Risk Self Assessment*), più ampiamente descritto nel capitolo dedicato allo stakeholder "Azionisti".

Il Sistema dei Valori che Telecom Italia si è data, costituisce un costante punto di riferimento comportamentale per tutte le persone che lavorano nel Gruppo, connotando in senso distintivo la loro appartenenza ad un'unica realtà aziendale.

Per la popolazione dirigenziale, il Sistema dei Valori di Gruppo prevede l'adozione di un Modello Manageriale che rappresenta la sintesi dei comportamenti a cui i *manager* del Gruppo devono ispirarsi nel perseguimento degli obiettivi di *business*.

I Valori	II Modello Manageriale
Orientamento al cliente	Centralità del cliente
Assunzione di responsabilità	Creazione di valore
Innovazione	Valorizzazione delle persone
Proattività	Governo del cambiamento
Velocità	<i>Networking</i> e integrazione
Integrazione	
Trasparenza	
Eccellenza professionale	

Nel corso del 2005 è stato realizzato il Progetto Valori, diffuso con il *brand* "Valori in Corso", iniziativa voluta dal Vertice aziendale per migliorare la pratica dei Valori con particolare riferimento alla trasparenza, all'orientamento al cliente, all'integrazione. Il Progetto ha coinvolto, nel corso dell'anno, circa 3.000 persone in *workshop*, laboratori, formazione.

Reporting e pianificazione

L'analisi della *performance* e il relativo *reporting* si basano su un approccio *multi-stakeholder* e un set di circa 300 KPI (*Key Performance Indicators*) sviluppati tenendo in considerazione gli indicatori del GRI (Global Reporting Initiative), fondati sui principi del Global Compact, gli indicatori del Social Statement, elaborati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nell'ambito del progetto CSR-SC e i questionari inviati dalle principali agenzie di *rating* (SAM per i Dow Jones Sustainability Indexes, EIRIS per i FTSE4Good, SIRI) ai fini dell'ammissione agli indici borsistici di Sostenibilità.

I KPI sono suddivisi in macroaree in accordo alle principali tematiche oggetto di analisi. La gestione dei KPI avviene su una piattaforma *software* centralizzata "Everest" sulla quale vengono gestite anche le altre applicazioni aziendali che governano i processi contabili, finanziari e di controllo. Ciò consente anche la condivisione di dati tra le varie piattaforme per garantire la massima integrazione della Sostenibilità negli altri processi aziendali.

Tutti i progetti di investimento di ammontare superiore a una certa soglia, presentati all'approvazione del Comitato Investimenti di Gruppo, sono corredati da una scheda di valutazione in cui viene espresso l'impatto in termini di Sostenibilità dell'investimento: i *project manager* devono indicare se il progetto di cui richiedono l'approvazione ha un impatto positivo, negativo o nullo in termini di Sostenibilità su alcune aree di rilievo individuate per ogni *stakeholder*.

Le valutazioni espresse nelle schede investimenti, unitamente agli altri progetti segnalati dai Referenti per ciascuna funzione aziendale, confluiscono nel Piano di Sostenibilità che ha valenza triennale.

DJSI (Dow Jones Sustainability Indexes): indici azionari di quotazione delle imprese che soddisfano determinati parametri di Sostenibilità, gestiti da Dow Jones in collaborazione con SAM (Sustainable Asset Management).

FTSE4Good (Financial Times Stock Exchange): indici azionari di quotazione di imprese che rispettano determinati *standard* di responsabilità, gestiti da FTSE in collaborazione con EIRIS (Ethical Investment Research Service).

SIRI (Sustainable Investment Research International Company): società operante nel settore SRI (*Socially Responsible Investment*) che fornisce servizi di ricerca e consulenza in materia.

Hot Topics

Le telecomunicazioni possono contribuire in modo sostanziale al miglioramento della qualità della vita e dell'ambiente. I sistemi audio e di videoconferenza, il telelavoro, l'e-government, l'e-learning, riducono la necessità di spostamenti e di conseguenza le emissioni atmosferiche, accrescendo la possibilità di accesso a strumenti e contenuti che fino a poco tempo fa erano a disposizione di pochi.

Le distanze tra le persone si riducono e i rapporti umani risultano in genere facilitati, a patto che l'utilizzo delle nuove tecnologie sia alla portata di tutti. È importante che gli operatori del settore ICT (*Information & Communication Technology*) garantiscano un accesso non escludente ai propri servizi e favoriscano la cosiddetta "digital inclusion".

Il diffondersi delle tecnologie innovative consente lo scambio di volumi sempre maggiori di dati e pone l'accento su eventuali problemi di riservatezza dei dati e quindi di tutela della *privacy*. La molteplicità dei contenuti disponibili facilmente accessibili sulla rete pone problemi di protezione dei soggetti potenzialmente a rischio quali i minori. L'elettromagnetismo, che da molti anni appassiona la comunità scientifica e l'opinione pubblica, rappresenta uno dei temi di rilievo per gli operatori di settore, così come l'attenzione al rispetto dei diritti umani e delle condizioni di lavoro, soprattutto nei Paesi in via di sviluppo.

Di seguito sono riportati i capitoli in cui viene descritta la posizione del Gruppo sugli *hot topics* della Sostenibilità:

– **Digital inclusion**

- Interventi formativi presso le scuole (capitolo "Comunità" - pag. 46).
- Servizi specificamente dedicati ad anziani e persone diversamente abili (capitolo "Clienti" - pag. 18 e capitolo "Comunità" - pag. 46).
- *Future Center* e Festival della Scienza (capitolo "Comunità" - pag. 44).
- Specifiche iniziative nell'ambito degli organismi internazionali competenti quali l'International Telecommunications Union (ITU) (capitolo "Concorrenti" - pag. 23).

– **Elettromagnetismo e impatti sulle comunità locali**

- Tecnologie applicate e controlli sulle emissioni (capitolo "Ambiente" - pag. 36 e seg.).

– **E-security**

- Ricerca scientifica e misure di protezione applicate (capitolo "Clienti" - pag. 16).

– **Privacy**

- Misure di tutela e protezione dei dati (capitolo "Azionisti" - pag. 63).

– **Protezione dei minori rispetto ai contenuti on-line**

- Codici di Condotta sottoscritti e misure di tutela applicate (capitolo "Clienti" - pag. 16).

– **Lavoro e diritti umani in America Latina**

- Azioni specifiche attuate nelle società controllate situate in Brasile e Bolivia (capitolo "Risorse Umane" - pag. 61).

Maggiori informazioni sono reperibili nella sezione del sito Internet di Gruppo dedicata alla Sostenibilità.

Dati economici e valore aggiunto

Nelle seguenti tabelle viene calcolato sulla base dei dati contabili il valore aggiunto del Gruppo Telecom Italia, la sua ripartizione tra gli *stakeholder* e il relativo contributo (i valori 2004 sono stati ricalcolati in base ai principi IFRS applicati nel 2005).

GRUPPO TELECOM ITALIA - PRINCIPALI DATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI

(milioni di euro)	2005 (a)	2004 (b)	Variazione % (a-b)/b
Ricavi	29.919	28.292	5,75%
Totale ricavi e proventi operativi	30.597	29.391	4,10%
Margine Operativo Lordo (MOL)	12.517	12.864	(2,70%)
Risultato operativo	7.499	7.603	(1,37%)
Utile (perdita) dell'esercizio di spettanza della Capogruppo e dei Terzi	3.690	2.834	30,20%
Utile (perdita) dell'esercizio di spettanza della Capogruppo	3.216	1.815	77,19%
Capitale proprio al 31.12 (Capogruppo + terzi)	26.985	20.798	29,75%
Indebitamento finanziario netto al 31.12	39.858	32.862	21,29%
Investimenti	20.107	5.870	242,54%
Personale a fine esercizio (unità)	85.484	82.620	3,47%

VALORE AGGIUNTO

(milioni di euro)	31.12.2005 (a)	31.12.2004 (b)	Variazione % (a-b)/b
Valore della produzione tipica ⁽¹⁾	30.409	29.010	4,8%
Consumi di materie prime e servizi esterni	(12.937)	(11.812)	9,5%
Valore aggiunto lordo	17.472	17.198	1,6%
Partite diverse ⁽²⁾	1.913	1.311	45,9%
Valore aggiunto	19.385	18.509	4,7%

(1) Include ricavi, variazione dei lavori in corso, variazione delle rimanenze, costi per lavori interni capitalizzati e contributi in conto esercizio.

(2) Rappresentano il saldo tra le seguenti voci del conto economico: altri costi/altri proventi operativi, dividendi distribuiti, rettifiche di valore di attività finanziarie, proventi netti da partecipazioni, proventi finanziari, proventi/oneri da attualizzazione, utili/perdite su cambi, risultato dell'esercizio di spettanza della Capogruppo e di terzi, *discontinued operations*.

RIPARTIZIONE VALORE AGGIUNTO TRA STAKEHOLDER E ALTRE CONTROPARTI

(milioni di euro)	31.12.2005 (a)	31.12.2004 (b)	Variazione % (a-b)/b
Dipendenti	2.868	2.840	1,0%
Istituzioni	3.524	3.724	(5,4%)
di cui:			
• Oneri sociali e previdenziali	807	803	0,5%
• Imposte dirette	2.395	2.654	(9,8%)
• Imposte indirette	141	153	(7,8%)
• Contributi e canoni per l'esercizio di attività di TLC	181	114	58,8%
Azionisti	2.342	2.780	(15,8%)
Finanziatori	5.113	4.093	24,9%
Impresa (ammortamenti, stanziamenti a fondi rischi e oneri, altri stanziamenti rettificativi)	5.538	5.072	9,2%
Valore aggiunto distribuito agli stakeholder	19.385	18.509	4,7%

CONTRIBUTO AGLI STAKEHOLDER

(milioni di euro)		
Fornitori ⁽¹⁾	16.509	Consumi di materie prime e servizi esterni, investimenti industriali
Istituzioni ⁽²⁾	3.524	Oneri, imposte e contributi
Dipendenti	2.868	Costo del lavoro al netto dei contributi obbligatori
Azionisti	2.342	Dividendi deliberati
Finanziatori	5.113	Interessi ed altri oneri finanziari

(1) La composizione del contributo allo *stakeholder* è illustrata nel capitolo "Fornitori".

(2) La composizione del contributo allo *stakeholder* è illustrata nel capitolo "Istituzioni".

Clienti



► Integrazione fisso-mobile

Il Gruppo sta procedendo nell'integrazione tra telefonia fissa e mobile allo scopo di cogliere al meglio le opportunità emergenti dalla crescente convergenza tra le piattaforme tecnologiche e dallo sviluppo del mercato.

I trend evolutivi sul versante delle tecnologie favoriscono l'interazione tra le diverse infrastrutture per il trasporto di voce e dati e tra le offerte di telecomunicazioni e i settori contigui, quali quelli dell'informatica, dei media e dell'elettronica di consumo, offrendo agli operatori l'opportunità di sviluppare nuovi servizi e di rendere più efficiente la gestione e lo sviluppo delle infrastrutture di rete.

La diffusione del protocollo IP per il trasporto di voce, dati e video, la disponibilità di nuove tecnologie a banda larga per l'accesso *wireless* alla rete fissa, la crescente diffusione di terminali evoluti *multistandard*, sono soltanto alcuni tra i fattori che stimolano la convergenza fisso-mobile. Grazie al processo di integrazione in corso, il Gruppo sarà in grado di offrire una gamma di servizi sempre più completa e di soddisfare bisogni di comunicazione sempre più complessi, indipendentemente dal contesto in cui il cliente si trova o dal mezzo utilizzato.

► Centralità del cliente

Si riportano di seguito le iniziative messe in atto dal Gruppo allo scopo di migliorare la soddisfazione del cliente:

- Nel sistema di incentivazione collettiva, Telecom Italia S.p.A. adotta un obiettivo legato alla soddisfazione del cliente, affiancando all'indicatore reddituale (Margine Operativo Lordo) un indicatore di *Customer Loyalty*, con un peso del 30% sul premio di risultato. L'indicatore è una media della soddisfazione della clientela relativamente all'offerta, al sistema di *Customer Relationship Management*, all'immagine e alla qualità tecnica.
- È stata progettata l'iniziativa *Evolution* per rispondere ai bisogni e alle aspettative dei clienti in merito ai due principali processi di fornitura del servizio fisso: l'attivazione della linea telefonica (tradizionale o ADSL ad alta capacità) e l'assistenza tecnica. *Evolution* è un impegno di ammodernamento di respiro triennale. Le attività connesse partono da gennaio 2006 e coinvolgono più di 20.000 persone tra operatori di *call center* e tecnici del fisso. Gli investimenti prevedono oltre 100.000 ore uomo per sviluppi informatici, formazione per più di 20.000 persone e oltre euro 300 milioni di investimenti aggiuntivi nell'arco dei tre anni. Le principali novità riguardano la chiarezza dei tempi e la trasparenza sullo stadio di attivazione della linea grazie a uno sportello telefonico, il 187 o il 191, a cui il cliente si rivolge ottenendo risposte informate e impegni precisi.
- È operativo in Telecom Italia S.p.A. un "Sistema Integrato d'Ascolto" finalizzato a portare le osservazioni del cliente sui tavoli strategici e gestionali. Le esigenze manifestate sono tenute in considerazione per lo sviluppo di nuovi servizi o di miglioramento di quelli esistenti.
- Per fornire una garanzia indipendente sulla sicurezza dei propri servizi, TIM ha siglato un Protocollo con Legambiente impegnandosi a dare piena disponibilità ai tecnici di Legambiente di verificare la sicurezza delle proprie Stazioni Radio Base. Per ulteriori informazioni si rimanda al paragrafo "Emissioni Elettromagnetiche" del capitolo "Ambiente".

Contesto	Gli stakeholder esterni	Gli stakeholder interni	Parere
----------	-------------------------	-------------------------	--------

- Il 1° luglio 2004 gli operatori mobili italiani hanno reso operativo il collegamento al C.E.I.R. (*Central Equipment Identity Register*) della GSM Association. Il sistema consente al cliente, attraverso il codice IMEI (numero di serie identificativo del terminale), di chiedere gratuitamente all'operatore il blocco del cellulare in caso di furto o smarrimento. Nel periodo 1° luglio 2004 - 31 dicembre 2005, TIM Italia ha bloccato – su richiesta della propria clientela – 110.000 cellulari per furto o smarrimento (in virtù dell'accordo sottoscritto, anche sulle reti degli altri operatori mobili); di questi, 2.600 sono stati successivamente sbloccati per ritrovamento da parte del cliente.
- Il progetto "network VAS" (*Value Added Services*), avviato nel 2005 sul mobile ed esteso ai servizi di fonia fissa nel 2006, ha creato un network di dipendenti del Gruppo responsabilizzato a sperimentare i servizi a valore aggiunto, fornire *feedback* per la messa a punto delle nuove offerte commerciali e recuperare informazioni sui comportamenti della clientela.

► Efficacia del CRM

Il Gruppo ha adottato un approccio *multi-channel* al CRM (*Customer Relationship Management*), mettendo a disposizione della propria clientela numerosi centri di assistenza tecnica, Numeri Verdi e siti web, specializzati per segmento di offerta e per Paese.

I sistemi di CRM del Gruppo:

- forniscono informazioni e supporto tecnico;
- gestiscono le richieste dei clienti o direttamente (*One Call Solution*) o attivando le funzioni preposte alla soluzione dei problemi;
- aggiornano il profilo dei clienti mantenendo memoria delle chiamate ricevute dai *call center*;
- gestiscono i contatti commerciali, vendono e attivano contratti.

Il personale preposto al CRM riceve formazione tecnica e comportamentale e ha a disposizione un portale che fornisce le linee-guida per la soluzione dei problemi, nell'ottica *One Call/On Line Solution*.

La *Customer Satisfaction* della clientela viene controllata mensilmente attraverso un sondaggio esterno realizzato con interviste telefoniche sulla qualità del Servizio Clienti. In particolare viene rilevata la percezione dei clienti in merito alle principali componenti del servizio (accesso, cortesia e competenza del *Front End* telefonico) oltre alla soddisfazione complessiva (*Overall Satisfaction*). Viene effettuata un'analisi sistematica dei risultati per individuare i punti di forza e le aree di miglioramento, per poi progettare e realizzare le opportune azioni correttive a fronte di eventuali criticità rilevate.

La soddisfazione della clientela per il customer care

	Segmento clientela	Soddisfazione complessiva	Cortesia dell'operatore	Competenza dell'operatore
Telefonia Fissa	Consumer ⁽¹⁾	69,5%	93,6%	84,4%
	Business ⁽²⁾	59,7%	91,9%	78%
Telefonia Mobile	Consumer ⁽³⁾	86,3%	– ⁽⁵⁾	– ⁽⁵⁾
	Business ⁽⁴⁾	78,5%	– ⁽⁵⁾	– ⁽⁵⁾

(1) Soddisfazione relativa all'assistenza clienti fornita dal 187; media 2005.

(2) Soddisfazione relativa all'assistenza clienti fornita dal 191; media 2005.

(3) Soddisfazione relativa all'assistenza clienti fornita dal 119; media 2005.

(4) Soddisfazione relativa all'assistenza clienti fornita dai Numeri Verdi *business*; media 2005.

(5) Non rilevato.

► Innovazione

Di seguito sono riportate alcune tra le principali innovazioni proposte dal Gruppo:

Principali innovazioni introdotte sul mercato italiano nel 2005

Wireline	Fonia	<ul style="list-style-type: none"> Sono stati introdotti videotelefonati con caratteristiche innovative, come l'<i>upgrade</i> da remoto e il lettore di SIM card.
	Internet	<ul style="list-style-type: none"> È stato lanciato il nuovo profilo ad alta velocità "Alice 4 Mega" e, per agevolare la fruizione dei servizi multimediali disponibili su Internet, è stato prima effettuato l'<i>upgrade</i> di velocità da 640Kbit/s a 1,2 Mega e, successivamente, da 1,2 a 4 Mega per le offerte "Flat" senza incremento del canone mensile pagato dal cliente. L'offerta "Alice Mia" è stata arricchita dell'opzione "Alice Mia Dect", l'offerta Volp di Telecom che sfrutta i telefoni Dect/Gap attualmente in commercio come gli innovativi telefoni Aladino. L'offerta "Alice Business" è stata arricchita con due nuove opzioni: "Alice Business Voce", l'offerta Volp per le imprese SOHO (<i>Small Office Home Office</i>) che, a fronte di una tariffa Flat, consente di effettuare chiamate illimitate verso rete fissa, e "Alice Business Mobile", che consente di accedere ai servizi a banda larga anche attraverso un palmare windows mobile di TIM.
	IPTV	<ul style="list-style-type: none"> Nel mese di luglio è stata avviata la sperimentazione del servizio di IPTV (<i>Internet Protocol TV</i>) che ha coinvolto oltre un migliaio di famiglie e consente, attraverso un collegamento ADSL, l'accesso a numerosi programmi e contenuti video con immagini ad alta qualità. Il lancio commerciale del servizio riguarderà 21 città, pari a più di 4 milioni di famiglie.
	VAS	<ul style="list-style-type: none"> Dal mese di giugno è disponibile il nuovo servizio "Teleassistenza" che consente di avere a disposizione una centrale operativa, attiva 24 ore su 24, da poter contattare in caso di necessità. Arricchita l'offerta di gestione dei Desktop aziendali con l'introduzione dei dispositivi palmari. Arricchita l'offerta di "LAN Management" che prevede una Governance Room per l'assistenza hardware e software al cliente da remoto. L'offerta "ICT Security" è stata arricchita con i servizi di Real Time Security Monitoring.
Mobile	Upgrade di rete	<ul style="list-style-type: none"> È proseguito lo sviluppo di "TIM Turbo" in termini di copertura e velocità di trasmissione dati. TIM Turbo, grazie all'integrazione EDGE e UMTS, consente l'accesso ai vantaggi offerti dai servizi di terza generazione (3G) a tutta la popolazione coperta dalla rete GSM, inclusi i residenti in aree remote, contribuendo in questo modo alla riduzione del Digital Divide. È stato completato l'adeguamento della piattaforma GSM a supporto delle prestazioni EDGE con la relativa copertura microcellulare. È proseguito lo sviluppo dell'UMTS secondo un piano accelerato rispetto ai vincoli di licenza, con l'obiettivo primario di incrementare la copertura della popolazione. Per il 2007 è prevista la copertura UMTS dell'80% della popolazione (copertura outdoor) con la realizzazione di circa 11.000 Stazioni Radio.
	Servizi 3G	<ul style="list-style-type: none"> Il "Turbo Call" permette a due utenti di condividere e scambiare, in tempo reale e in qualsiasi momento durante una normale chiamata vocale, contenuti multimediali come immagini, foto, video. Il servizio "Videochiamata TIM" da web permette ai clienti TIM di videochiamare e di ricevere videochiamate da altri clienti TIM che abbiano un videotelefono direttamente sul PC di casa. Per l'uso è sufficiente avere un PC con il software di videochiamata personalizzato da TIM e una connessione a Internet. Il servizio "Videochiamata fisso-mobile" permette ai clienti TIM di effettuare e ricevere videochiamate da un videotelefono di rete fissa.
	Altri Servizi	<ul style="list-style-type: none"> Il servizio "TIM Talk" è un'applicazione "Voice over IP" basata su tecnologia "Push to Talk over Cellular (PoC)", che permette ai clienti business di avere le funzionalità del Walkie Talkie direttamente sul proprio cellulare, offrendo la possibilità di comunicare in modalità one to one (tra due clienti) e one to many (tra un mittente e più destinatari contemporaneamente). Estensione del portafoglio dei telefoni e dell'offerta TIM di Mobile Office con l'introduzione del terminale "Treo 650 EDGE", primo esempio di smartphone con sistema operativo Palm OS. Il Treo è uno smartphone particolarmente efficiente per la gestione della posta elettronica in mobilità, integra un servizio di posta elettronica wireless, un telefono cellulare GSM/GPRS/EDGE compatto a copertura globale e un Organizer Palm OS.

Contesto	Gli stakeholder esterni	Gli stakeholder interni	Parere
			<ul style="list-style-type: none"> • “<i>l.Music Store</i>” è il servizio TIM dedicato alla musica. I clienti TIM possono accedere, direttamente dal loro terminale WAP o dal PC di casa, ad un vasto repertorio di brani musicali, suonerie, immagini tematiche. I brani, protetti da diritti digitali, possono essere scaricati sul telefonino o sul PC e ascoltati in qualsiasi momento. • “<i>FleetNET Easy</i>” è un servizio di localizzazione e monitoraggio di flotte di automezzi, semplificato grazie all’innovativa piattaforma NIMBLE (<i>Non Intrusive Mobile Location Environment</i>) proprietaria TIM. La localizzazione avviene su base cella radiomobile: si possono localizzare anche semplici terminali (purché dotati di SIM 128k) e non è più necessaria l’installazione di terminali predisposti <i>ad hoc</i>. • Il servizio “<i>Telepay ATAC</i>” permette ai clienti TIM di aderire, tutti i giorni della settimana e per 24 ore al giorno, all’offerta dell’azienda di trasporti pubblici di Roma per l’acquisto di biglietti non più in forma cartacea, ma in forma di SMS. L’addebito del biglietto avviene tramite la carta di credito.
Media	Televisione		<ul style="list-style-type: none"> • A seguito della fase di sperimentazione della <i>Digital Terrestrial Television</i> (DTT) terminata nel 2004, nel corso dei primi mesi del 2005 è partita la sperimentazione della <i>Pay Per View</i> (PPV) su DTT. La commercializzazione del servizio PPV è iniziata durante l’estate 2005. • Nel corso del 2005 sono state lanciate applicazioni interattive utilizzabili via <i>decoder</i> ed è partita la sperimentazione della tecnologia DVB-H (DTT fruibile su telefono cellulare).

► Attenzione alla qualità del servizio

I principali documenti in cui il Gruppo esprime il suo impegno verso la qualità del servizio sono le Carte dei Servizi e le Condizioni Generali di Abbonamento, disponibili sui siti *web* delle società (www.187.it; http://www.azienda.tim.it/az_hpcanale/0,,39,00.html; <http://www.la7.it/cartapiu/pagedettaglio.shtml?40>).

La qualità percepita dai clienti viene costantemente tenuta sotto controllo. Tra i molti parametri rilevati si riportano i seguenti:

- nella BU Mobile la *customer satisfaction* relativa alla qualità della rete italiana è stata positiva, nel caso della clientela *consumer*, per il 90,5% dei casi, e, nel caso della clientela *business*, per l’89% (media 2005);
- a dicembre 2005, per i servizi ADSL in Italia, il 73% della clientela si è dichiarato soddisfatto (il dato si riferisce alla soddisfazione complessiva sul servizio);
- nella BU Olivetti, la qualità dei servizi e dei prodotti è percepita positivamente dall’80% della clientela *consumer* (media pesata tra il 95% relativo ai servizi e il 75% relativo ai prodotti) e dal 77,4% della clientela *business* (media pesata tra il 75% relativo ai servizi e l’88% relativo ai prodotti).

Nel 2005 gli ambiti di certificazione dei Sistemi di Qualità sono stati i seguenti:

	Certificazione	Società/attività certificate
Wireline	ISO 9001/2000	Funzioni: Rete, Vendita, Marketing e Customer Care, Innovation & Engineering Services, ICT Operations Società: TI Sparkle, Elettra, Pathnet, Loquendo
	ISO 14001	Funzioni: Rete, Innovation & Engineering Services Società: TI Sparkle, Elettra
	Audiweb	Matrix
	BS 7799	Provisioning, Assurance e Accounting dei servizi di Housing e Hosting
Mobile	ISO 9001	Funzioni: Rete, Vendita, Marketing, Progettazione, Fatturazione.
	ISO 14001	Funzione: Rete
	QWEB	Siti <i>web</i> : www.azienda.tim.it ; www.company.tim.it
	OHSAS BSI 18001	Varie realtà territoriali TIM
	BS 7799	Attività relative alla sicurezza delle informazioni (gestione richieste dell’autorità giudiziaria)
Olivetti	ISO 9001	Business & Market Development, Product & Technology Development, Industrial operations, Market Communication
	ISO 14001	Stabilimento Olivetti di Arnad (AO)

► Sicurezza dei servizi

Telecom Italia ha costituito un gruppo specifico di ricerca esclusivamente focalizzato sui temi della sicurezza delle informazioni e delle reti. Nell'ultimo triennio sono state depositate oltre 20 domande di brevetto a tutela dell'innovazione prodotta in quest'area.

Sul fronte della progettazione e della predisposizione delle misure di sicurezza, Telecom Italia si distingue per l'implementazione degli *standard* più recenti. L'approccio alla sicurezza affronta tutti gli aspetti fisici e logici di rete e di servizio, unitamente agli aspetti organizzativi. Il modello operativo per il governo della sicurezza sulle piattaforme di rete e di servizio si basa sull'integrazione delle attività di *security* con quelle previste nell'ambito dei processi tradizionali di sviluppo dell'infrastruttura, di erogazione del servizio al cliente finale e di mantenimento della qualità del servizio.

Le attività di *security* sono caratterizzate da tre fasi distinte che insieme costituiscono un processo ciclico: analisi dei rischi e progettazione delle misure di sicurezza; gestione operativa delle misure adottate; *assessment* e revisione degli interventi pianificati.

► Protezione dei minori

Le varie società del Gruppo si adoperano affinché siano messe in atto misure di protezione dei minori rispetto ai contenuti *on-line*:

- TIM ha contribuito alla stesura del "Codice di condotta per i servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori" e ne richiede la sottoscrizione alle aziende fornitrici di servizi.
- Telecom Italia aderisce a FEDERCOMIN che ha sottoscritto il "Codice di autoregolamentazione Internet e minori".
- Le aziende televisive del Gruppo, MTV e La7, hanno sottoscritto il "Codice di autoregolamentazione TV e minori".

In ottemperanza a quanto previsto dal modello organizzativo 231 adottato dal Gruppo Telecom Italia, l'Unità Mobile ha predisposto una procedura per presidiare e prevenire la diffusione di pornografia minorile.

In TIM Italia è stato costituito un "Abuse Desk" ed è stata adottata una procedura organizzativa che definisce ruoli e responsabilità circa le attività di prevenzione, segnalazione e gestione dei casi di diffusione e pubblicità di pornografia minorile veicolata attraverso i servizi mobili, quali *chat*, *iblog*, *MMS application to person*, *link* e *banner* presenti sui siti istituzionali.

La funzione Security ha il ruolo di "Referente aziendale" verso gli organi di Polizia Postale e delle Comunicazioni. La procedura richiede l'istituzione della figura del "moderatore" dei servizi di *chat* e *iblog* al quale viene richiesto di attuare tempestivamente azioni di blocco o sospensione degli *account* identificati come autori di diffusione di contenuti illeciti.

Il moderatore è tenuto ad attuare misure per rendere inaccessibili al pubblico i contenuti illeciti rilevati. Viene inoltre richiesto il supporto e la collaborazione delle aziende terze che erogano per TIM Italia i servizi sopra citati. Il processo di estensione di tale procedura all'intero Gruppo è attualmente in corso.

► Incident Handling e Crisis Management ⁽¹⁾

La tutela dei processi e delle risorse aziendali è gestita tramite le attività di prevenzione, di *Incident Handling* e di *Crisis Management*. Nell'ambito delle attività di prevenzione è stata predisposta nel 2005 una metodologia per la continuità operativa di *business*, per ora applicata nelle BU Media, Olivetti, in TIM Brasil e presso alcuni siti sensibili della rete di fonia fissa in Italia. La metodologia si articola in tre fasi:

- *Business Impact Analysis*;
- *Risk Analysis*;
- *Operational Continuity Planning*.

(1) Le attività relative al *Crisis Management*, per il loro impatto sullo stakeholder Comunità, vengono inserite al terzo livello dello schema LBG (vedi capitolo "Comunità").

Le attività di *Incident Handling* hanno portato:

- allo sviluppo dell'*Incident and Crisis Center* per la raccolta, l'analisi e la gestione delle segnalazioni provenienti da tutte le società del Gruppo;
- alla definizione di una dettagliata procedura di Gruppo per la gestione e la valutazione, anche economica, degli incidenti.

Le attività di *Crisis Management* sono state rivolte al completamento del Sistema Normativo di Gruppo, con l'ufficializzazione della procedura organizzativa per le emergenze e le crisi che coinvolgono il personale e gli asset fisici.

Nel mese di febbraio del 2005 è stata organizzata un'attività di *testing* basata sulla simulazione di un improvviso attacco informatico. Il test ha coinvolto tutte le realtà del Gruppo e ha consentito di evidenziare le possibili aree di miglioramento.

► Rapporti con le Associazioni dei consumatori

L'attività di collaborazione con le Associazioni dei consumatori è stata avviata dall'azienda, allora "SIP", nel 1983. Dopo vari protocolli di accordo, nel 1997 il Gruppo Telecom Italia ha sottoscritto un Accordo Quadro con 12 tra le principali Associazioni. Nel 2005 la collaborazione con le Associazioni è proseguita con riunioni di confronto, finalizzate a garantire la tutela dei diritti dei clienti relativamente ai prodotti e servizi forniti dal Gruppo. Sono stati presentati alle Associazioni, direttamente dall'AD Riccardo Ruggiero, i principali progetti di sviluppo organizzativo che potranno avere impatto sulla clientela, come per esempio la riorganizzazione dei *Customer Care* ("Progetto *Evolution*").

In generale, la collaborazione con le Associazioni prevede incontri informativi sul lancio di nuovi servizi e sulle condizioni contrattuali che ne derivano. Frutto della collaborazione con le Associazioni sono anche le procedure di conciliazione di tipo "paritario"⁽¹⁾, tradizionale o innovativa (*on-line*), che, a partire dal 1991, hanno consentito la soluzione di circa 35.000 controversie con i clienti.

Il Gruppo partecipa, in qualità di socio fondatore, al *Consumers' Forum*, che raggruppa Associazioni dei consumatori, imprese e istituti di ricerca e si occupa di temi legati al consumerismo. Nell'ambito del *Forum* il Gruppo cura, dal punto di vista organizzativo, le iniziative di formazione congiunta tra aziende e Associazioni relative alla Conciliazione. Sono stati lanciati progetti e iniziative allo scopo di promuovere lo sviluppo di un consumerismo collaborativo e di fornire *feedback* strategici alle funzioni del Gruppo competenti in materia. In particolare, si è provveduto a pianificare e organizzare una settimana di incontri tra imprese e Associazioni denominata "*Consumers' Week*" per focalizzare e dibattere i principali temi di interesse di consumatori e utenti. L'evento, che si è svolto dal 28 novembre al 3 dicembre 2005 con convegni in numerose città italiane e vari interventi di responsabili del Gruppo, ha suscitato vivo interesse di pubblico e media.

L'impegno del Gruppo sul fronte dei diritti dei consumatori si è concretizzato, inoltre, in attività informative sulla possibilità di usufruire di condizioni contrattuali agevolate da parte delle categorie di clienti più bisognosi e nel coinvolgimento delle Associazioni per la definizione ottimale, dal punto di vista del cliente, delle Condizioni Generali di Servizio riguardanti il servizio Digitale Terrestre di "La7-Cartapiù".

(1) La conciliazione di tipo paritario prevede che ci siano due parti che si accordano su un piano di parità senza una terza parte giudicante. Nel caso della procedura di Telecom Italia le parti sono costituite da un rappresentante di Telecom Italia e un rappresentante del cliente (espresso da una delle Associazioni dei consumatori).

► Servizi per i diversamente abili e gli anziani

Per migliorare la qualità della vita delle persone con particolari esigenze comunicative, il Gruppo ha sviluppato servizi innovativi nei campi della telefonia fissa e mobile:

- è stato attivato il servizio di tele-assistenza “*Big Angel*”. Utilizzando un *cordless* a due soli tasti, il cliente può stabilire un contatto con la Centrale di Assistenza di Telbios, dove un operatore attiva gli aiuti utilizzando i numeri telefonici concordati in precedenza con il cliente, oppure contatta la pubblica emergenza e, nel frattempo, rimane in contatto con il cliente controllando l’evolversi della situazione. Un sistema di monitoraggio automatico e gratuito verifica periodicamente il corretto funzionamento del dispositivo.
- TIM ha avuto una menzione speciale nell’edizione 2005 del *Sodalitas Social Award* per un *software* (“*Talks*”) che consente ai non vedenti di usare il cellulare grazie a tecnologie vocali in grado di leggere le informazioni mostrate sul *display* (maggiori informazioni nel capitolo “Comunità”).
- TIM ha proseguito l’attività di sviluppo e implementazione di servizi e prodotti accessibili tramite *web* in accordo con i requisiti di accessibilità WAI (*Web Accessibility Initiative*) e W3C (*World Wide Web Consortium*). Le principali innovazioni introdotte hanno riguardato la conversione in formato accessibile:
 - della *Home Page* del sito istituzionale www.tim.it;
 - dell’area *web* TIMXTE, che contiene la procedura di conciliazione per la risoluzione extra-giudiziale delle controversie con i clienti.
- Per alcune fasce reddituali e sociali è prevista una riduzione del canone d’abbonamento del 50%, per i sordomuti è previsto l’abbattimento totale del canone.

Fornitori



Si riporta di seguito il contributo del Gruppo allo *stakeholder* Fornitori (i valori 2004 sono stati ricalcolati in base ai principi IFRS applicati nel 2005).

GRUPPO TELECOM ITALIA		
(milioni di euro)	Esercizio 2005	Esercizio 2004
Consumi di materie prime e servizi esterni (al netto del canone o contributo)	12.756	11.698
• di cui parti correlate	414	552
Investimenti industriali	5.173	5.002
• di cui parti correlate e capitalizzazioni interne	1.006	1.132
Totale apporto	17.929	16.700
• Parti correlate e capitalizzazioni interne	(1.420)	(1.684)
Totale apporto netto	16.509	15.016

Il livello qualitativo dei fornitori è monitorato lungo l'intero processo di acquisto attraverso specifiche procedure applicabili a livello di Gruppo:

- Qualificazione
- Qualità entrante
- *Vendor Rating*

Tali procedure forniscono le linee-guida per la definizione delle metodologie di controllo per singole categorie merceologiche; le attività operative sono pianificate e attuate sulla base di uno specifico modello di "valutazione del rischio".

Il rispetto delle procedure è garantito da un nuovo processo di *assessment* svolto nell'ambito della funzione Acquisti e da un insieme di verifiche interne sul rispetto delle normative aziendali.

► Qualificazione

La qualificazione è svolta per categorie omogenee di prodotto/servizio e si basa su controlli di diversa profondità, graduati in base al livello di rischio della categoria merceologica ed eventualmente alle soglie di fatturato.

Il processo di qualificazione, per il quale i fornitori accedono alle informazioni attraverso un apposito sito Internet, è articolato in più fasi:

- 1) Qualificazione di base: accerta la struttura generale e societaria del candidato, il possesso dei requisiti di legge (per esempio in materia di previdenza, sicurezza e ambiente) e la regolarità della posizione amministrativa. Viene richiesta in questa fase l'adesione ai principi del Codice Etico e di Condotta del Gruppo Telecom Italia, che si ispira ai principi del Global Compact, al fine di assicurare l'idoneità etica dei fornitori.
- 2) Qualificazione economico/finanziaria: avviene attraverso la valutazione degli ultimi due Bilanci, tramite un algoritmo che prende in esame Conto Economico e Stato Patrimoniale, al fine di verificare la solidità dell'azienda, con soglie di accettazione specifiche per comparto.

3) Qualificazione tecnico/organizzativa: accerta il possesso di mezzi, conoscenze ed esperienza specifica di categoria del fornitore. L'attività viene svolta con il supporto di schemi di valutazione basati su algoritmi e con *audit* presso il fornitore che consentono anche di accertare la veridicità dei dati riportati sui questionari di qualificazione.

Per alcuni comparti merceologici (per esempio la "fornitura di batterie" e lo "smaltimento dei rifiuti") viene rivolta particolare attenzione agli aspetti della sicurezza e dell'ambiente con verifiche più approfondite e requisiti più stringenti rispetto a quelli ordinari. All'esito positivo del processo di qualificazione consegue l'inserimento nell'Albo Fornitori che rappresenta la condizione indispensabile per intrattenere rapporti commerciali con il Gruppo. Anche per i fornitori non soggetti a qualificazione viene richiesta l'autocertificazione dei requisiti di base e la sottoscrizione dell'impegno a rispettare i principi del Codice Etico e di Condotta del Gruppo, ai fini dell'inserimento in anagrafica. Per i fornitori delle società controllate estere viene adottato un processo di qualificazione semplificato, ma pur sempre a livello di categoria merceologica.

Nel corso del 2005 sono stati ampliati gli ambiti di controllo per il subappalto. Oltre alle attività di controllo sui lavori di rete fissa e sui lavori di alimentazione/commutazione/trasmissione, già introdotte negli anni precedenti, è stato attivato un processo di verifica sistematico dei subappaltatori per la realizzazione di opere edili e tecnologiche per le Stazioni Radio Base della rete mobile e per le attività in *outsourcing* (es. manutenzione e servizi ambientali) con accertamenti di idoneità tecnico-economica analoghi a quelli della qualificazione, anche se con soglie e criteri meno stringenti. I criteri di qualificazione dei subappaltatori vengono comunicati e condivisi con i fornitori stessi, ai quali viene comunicato in modo trasparente l'esito dei controlli effettuati.

Sul territorio nazionale sono state sottoposte a verifiche di qualificazione 1.193 categorie merceologiche in circa 650 aziende. Le verifiche hanno avuto esito negativo in 55 casi e hanno determinato la qualificazione a tempo determinato in 173 casi, con necessità di riesame entro un anno.

► Qualità entrante

Viene rilevata per categorie di prodotto/servizio ed è basata su valutazioni di conformità delle forniture alle specifiche tecniche di riferimento.

I controlli riguardano prevalentemente i prodotti nella fase iniziale della fornitura o i nuovi fornitori, mentre si focalizzano principalmente sul processo produttivo per i fornitori con i quali esiste o si vuole instaurare una relazione commerciale duratura. L'obiettivo è quello di operare con i fornitori in rapporto di *comaking* che permette di conseguire maggiore efficienza operativa e vantaggi gestionali per entrambe le parti. È prevista l'applicazione di penali nel caso di ritardo nel raggiungimento dello stato di *comaking* imputabile al fornitore.

Le valutazioni di Qualità entrante, condotte sulla base di "check list" a garanzia dell'oggettività dei rilievi, sono condivise con i fornitori che hanno in tal modo piena visibilità sul livello di soddisfazione percepita dal Gruppo e sono al corrente delle eventuali azioni di miglioramento che saranno loro richieste. Il raggiungimento di *standard* qualitativi elevati consente ai fornitori di evitare controlli puntuali di Qualità entrante sui lotti in fornitura.

A fine 2005 è stato varato un nuovo assetto organizzativo che centralizza nella funzione Purchasing, la responsabilità dei controlli di Qualità entrante per tutte le società del Gruppo.

La nuova organizzazione consentirà di incrementare il numero dei controlli effettuati e di migliorarne il livello qualitativo.

Nel corso del 2005 sono state effettuate oltre 500 verifiche di Qualità entrante, che hanno riguardato circa 1.000 lotti di prodotti, consegnati da oltre 100 fornitori, con una decina di *audit* presso siti produttivi esteri (di cui 7 in territori esterni alla Comunità Europea). Circa il 10% dei lotti controllati ha presentato problemi di non conformità alle specifiche di riferimento.

Sono state inoltre effettuati 7.900 controlli di esecuzione di lavori tecnici, che hanno riguardato principalmente le fasi di installazione di nuovi impianti e la fase di erogazione di prestazioni e lavori.

La riduzione del numero di verifiche rispetto a quelle effettuate lo scorso anno è dovuta all'*outsourcing* di alcune attività di *facility management*.

Su oltre 4.000 controlli effettuati nel 1° semestre 2005, 200 hanno avuto esito negativo con riferimento ai requisiti fissati su capitolati e norme tecniche. I risultati delle verifiche effettuate, oltre ad influire sull'indicatore di *Vendor Rating*, hanno comportato:

- l'inserimento o l'esclusione dall'Albo Fornitori qualificati del Gruppo;
- l'eventuale autorizzazione a subappaltare attività a società terze;
- l'inserimento o l'esclusione da liste per gare;
- l'accettazione o il rifiuto delle forniture;
- eventuali conseguenze di natura contrattuale quali, per esempio, l'applicazione di penali.

► Vendor Rating

È un indicatore calcolato in base alla valutazione delle prestazioni tecniche, commerciali e amministrative dei fornitori. Viene rilevato semestralmente per categorie di prodotto/servizio ed è finalizzato a monitorare le *performance* globali del fornitore, modulare con specifiche clausole contrattuali volumi di fornitura e prezzi d'acquisto, attuare controlli di qualità aggiuntivi e valutare la permanenza nell'Albo Fornitori.

Il processo di *Vendor Rating* è articolato nelle seguenti fasi:

- definizione della metodologia di valutazione dei fornitori riferita alla singola categoria merceologica;
- individuazione degli indicatori rilevanti, idonei a misurare la qualità amministrativa, commerciale e tecnica e degli opportuni strumenti di rilevazione (questionari, dati rilevati sul campo, valutazioni di Qualità entrante, ecc.);
- attribuzione a ciascun indicatore del peso relativo che porta alla costruzione del cosiddetto "albero di *Vendor Rating*";
- dimensionamento del campione di valutazione;
- definizione della matrice di responsabilità e delle modalità di raccolta delle valutazioni;
- sperimentazione sul campo per la verifica della correttezza dei risultati, sulla base dei quali effettuare gli opportuni aggiustamenti con le funzioni aziendali coinvolte;
- comunicazione della metodologia ai fornitori e attivazione della fase di monitoraggio e di reportistica;
- comunicazione del *Vendor Rating* attribuito ai fornitori e alle funzioni aziendali coinvolte, sia per l'Italia che per l'estero;
- eventuale applicazione delle misure previste a livello contrattuale (penali, *bonus*, variazione dei volumi d'acquisto e delle durate contrattuali).

Nel 2005 le attività di monitoraggio di *Vendor Rating* sono aumentate di circa il 40% rispetto all'anno precedente. In particolare:

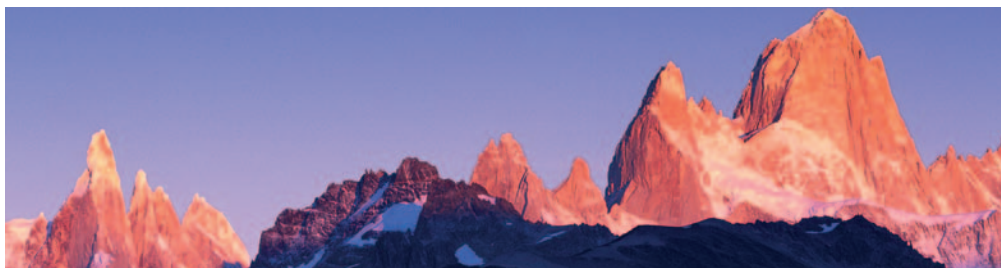
- sono state definite e sperimentate nuove procedure per valutare le prestazioni degli *outsourcer* relativamente alla progettazione e gestione del comparto immobiliare, alla gestione della corrispondenza interna ed esterna e dell'autoparco;
- sono stati estesi i monitoraggi al comparto dei prodotti per la commercializzazione;
- sono stati introdotti indicatori di valutazione relativi alla gestione dei rifiuti, principalmente nel campo delle manutenzioni e degli ampliamenti della rete trasmissiva.

► Progetti in corso

Sono state elaborate le linee-guida per l'analisi del "ciclo di vita dei prodotti" acquistati dal Gruppo che permetteranno di ridurre l'impatto ambientale dei prodotti lungo tutto il *life cycle*, dalla progettazione alla dismissione, verificando ad esempio tematiche di "*design for environment*", etichettature ecologiche, opzioni di fine vita.

Telecom Italia partecipa, insieme ad altre importanti aziende operanti in Italia nel comparto dei servizi e manifatturiero, ai lavori di un gruppo di studio e di indirizzo strategico per la Sostenibilità e Integrità nei Rapporti con i Fornitori (SIRF). Tale gruppo ha definito alcune regole di condotta e i criteri di attuazione del processo di approvvigionamento attraverso specifiche linee-guida.

Concorrenti



► Rapporti

In collaborazione con gli operatori di rete fissa, Telecom Italia S.p.A. ha provveduto alla costituzione di una Base Dati unica, contenente l'insieme dei numeri e degli elementi necessari a identificare gli abbonati degli operatori di telefonia fissa operanti sul territorio nazionale. L'obiettivo è quello di fornire ai consumatori un servizio di informazioni su un elenco unico che contenga i nominativi degli abbonati di tutti gli operatori attivi in Italia. La Base Dati unica è diventata operativa nel corso del 2005.

Telecom Italia è firmataria del "Patto di Sanremo" del 2 marzo 2005 per lo sviluppo di contenuti in rete e per la lotta alla pirateria *on-line*. Il Patto vede coinvolti soggetti pubblici e privati impegnati nella diffusione della cultura *on-line*: il Governo, i fornitori di connettività, i titolari dei diritti, le case di produzione musicale, cinematografica, televisiva, editoriale, di intrattenimento, nonché i gestori delle piattaforme distributive.

Il Patto mira a creare un ambiente digitale che, garantendo il rispetto della legalità, favorisca la circolazione dei contenuti e incoraggi i titolari a metterli a disposizione sulle reti telematiche.

► Attività associativa

Attività di collaborazione con i concorrenti a livello nazionale

La partecipazione alle attività di DGTVi, l'Associazione per lo sviluppo del Digitale Terrestre in Italia fondata da Rai, Mediaset, Fondazione Bordoni, Federazione Radio Televisioni e D-free, ha garantito alle due emittenti del Gruppo – La7 e MTV Italia – piena visibilità sull'evoluzione delle dinamiche del Digitale Terrestre. Nella seconda parte dell'anno sono stati raggiunti gli obiettivi che l'Associazione si era prefissata per il 2005:

- l'avvio in maniera irreversibile del processo di digitalizzazione, grazie anche al forte impulso dato dall'Associazione ad attività congiunte tra tutti gli attori coinvolti (*broadcaster*, produttori, distributori, realizzatori di contenuti, investitori pubblicitari, ecc.);
- la creazione delle condizioni per la realizzazione delle cosiddette aree *all digital* (Sardegna e Valle d'Aosta). In questo ambito, di concerto con tutti i soggetti fondatori dell'Associazione e con le Istituzioni, sono state fissate le scadenze per determinare il passaggio al Digitale Terrestre nelle regioni individuate: il 15 marzo 2006 per la copertura digitale dei capoluoghi di provincia e il 31 luglio 2006 per il resto del territorio. Inoltre, sempre a livello regionale, sono stati avviati due gruppi di lavoro focalizzati sulle diverse attività necessarie al Progetto Digitale Terrestre;
- il superamento della soglia dei 3 milioni di *decoder* venduti: a fine dicembre 2005 ammontano a 3.500.000 unità.

Telecom Italia aderisce alla Federazione Radio e Televisioni (FRT) in qualità di membro del Comitato di Presidenza. La FRT riunisce, oltre alle emittenti nazionali e satellitari, 150 emittenti locali e radio.

Il Gruppo partecipa, insieme agli altri operatori del settore, alla Fondazione Ugo Bordoni che svolge, tra l'altro, attività di ricerca, studio e consulenza nei settori delle Tecnologie delle Comunicazioni e dell'Informazione, con particolare riferimento al settore della TV Digitale. Alla Fondazione Ugo Bordoni è riconosciuta, per legge, la supervisione tecnica delle attività di sperimentazione di trasmissioni digitali terrestri e di servizi interattivi. I contributi di Telecom Italia e TIM alla Fondazione Ugo Bordoni sono inclusi nel livello 3 del modello LBG descritto nel capitolo "Comunità".

Il Gruppo partecipa attivamente al tavolo di Ambiente Digitale, l'Associazione fondata su iniziativa della Fondazione Ugo Bordoni, che raccoglie tutti i *player* ICT nel settore del Digitale Terrestre. Obiettivo primario dell'Associazione è quello di individuare le soluzioni più adeguate per armonizzare lo sviluppo dell'interattività della TV Digitale, in termini di servizi e applicazioni per gli utenti.

Telecom Italia S.p.A. è impegnata nell'attività di gestione dei rapporti associativi e nel coordinamento delle attività di rappresentanza e di *lobbying* nei confronti di Confindustria e delle Associazioni ad essa aderenti.

Le iniziative, a livello nazionale e locale, che in alcuni casi sono oggetto di concertazione con i concorrenti, consistono nello svolgimento di azioni e incontri relativi allo sviluppo del *business* e alla tutela degli interessi aziendali sui temi economici, normativi, sindacali e del lavoro. Il Gruppo aderisce a 97 Associazioni territoriali e alle seguenti Federazioni/Associazioni di categoria: Federmeccanica, Federcomin, Aitech, Asstel, Assoelettrica e Assografici.

Attività di collaborazione con i concorrenti a livello comunitario

- il Brussels Round Table (BRT), che riunisce diverse società europee di TLC e manifatturiere, si propone di mantenere un dialogo costante con le Istituzioni europee su tematiche di rilievo che interessano il settore ICT a livello comunitario. Al BRT siedono i CEO delle società che lo costituiscono e vengono invitati i più alti rappresentanti delle Istituzioni europee;
- l'ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association) rappresenta la maggiore Associazione di settore a livello continentale e 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 è presente nell'*Executive Board* e ha la presidenza del gruppo di lavoro "Sustainability";
- l'EIF (European Internet Foundation) riunisce operatori di TLC e manifatturieri, *software providers*, ISP e *content providers*. L'Associazione è finalizzata a creare, nell'ambito del Parlamento europeo e nei confronti dei diversi operatori di comunicazioni presenti a Bruxelles, un ambiente favorevole al rapido sviluppo di Internet, della banda larga e delle tecnologie e dei servizi convergenti e multimediali, a beneficio del consumatore finale;
- l'ERT (European Round Table of Industrialists) è un *Forum* che riunisce 45 *leader* dell'industria europea al fine di promuovere la competitività e la crescita dell'economia europea;
- l'ESF (European Service Forum) ricomprende gli operatori europei del settore dei servizi al fine di promuovere gli interessi dell'industria dei servizi europei e la liberalizzazione del settore dei servizi a livello mondiale nel contesto dei negoziati GATS 2000;
- l'ITU (International Telecommunications Union) fa parte del sistema delle Nazioni Unite e ha l'obiettivo di favorire lo sviluppo del settore a livello internazionale attraverso la cooperazione tra pubblico e privato. Nell'ambito del settore Development (settore ITU-D), Telecom Italia ha la presidenza del *Project Group Question 10/1 "Impatto della convergenza di Telecomunicazioni, Broadcasting e Information Technology"*, che ha il compito di diffondere gli aspetti regolamentari e le normative della convergenza nei Paesi in via di sviluppo;
- BRUEGEL (Brussels European and Global Economic Laboratory) è il nuovo Centro Studi Europeo costituito il 18 gennaio 2005 sulla base di una collaborazione paritetica fra i Governi dell'UE e le principali aziende del continente, dedicato all'analisi dell'economia internazionale e dei principali settori industriali;
- ETP (European Telecommunication Platform) riunisce operatori di TLC e manifatturieri e ha come fine la promozione e la discussione di tematiche comuni inerenti le TLC.

► Attività antitrust

Sono in corso di definizione le linee-guida di un “*Antitrust Compliance Program*”. Il programma, che si sostanzia in una serie di iniziative mirate di informazione e formazione a vari livelli, è volto a diffondere all’interno del Gruppo un corretto approccio culturale alla normativa *antitrust*, nella consapevolezza che la concorrenza non rappresenta una minaccia ma è un asset fondamentale per lo svolgimento dell’attività d’impresa.

Per lo stato dei procedimenti istruttori avviati dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) e dei relativi contenziosi amministrativi si rinvia alla Nota 24 del Bilancio consolidato di Gruppo.

► Quadro normativo di riferimento

Il quadro regolamentare di settore è ormai consolidato con:

- il “Codice delle Comunicazioni Elettroniche” entrato in vigore il 16 settembre 2003, che ha recepito nell’ordinamento nazionale le direttive comunitarie di cui alla “99 Review” in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica (direttive “Accesso”, “Autorizzazioni”, “Quadro”, “Servizio Universale”);
- il “Testo unico della radiotelevisione” entrato in vigore l’8 settembre 2005, che contiene, tra l’altro, i principi di convergenza tra la radiotelevisione e gli altri settori delle comunicazioni interpersonali.

Di seguito si illustrano brevemente i principali atti normativi/regolamentari adottati nel corso dell’anno 2005.

Carta dei Servizi/Pay TV

Con la Delibera del 10 dicembre 2004, n. 278/04/CSP, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale (G.U.) del 20 gennaio 2005, l’AGCOM ha fissato le disposizioni minime di riferimento per l’adozione delle Carte dei Servizi da parte dei soggetti che forniscono servizi di televisione a pagamento e ha stabilito altresì i criteri generali relativi alla loro qualità.

Servizio Universale 1999 - Rinnovazione procedimento

Con delibera n. 2/05/CIR del 9 marzo 2005, l’AGCOM ha avviato l’istruttoria per rinnovare il procedimento sull’ammissibilità del finanziamento del costo netto dell’anno 1999 al fine di ottemperare alla sentenza del Consiglio di Stato dell’8 luglio 2003, su ricorso della società Vodafone-Omnitel, per verificare l’estendibilità degli obblighi di contribuzione anche agli operatori di rete mobile. Con delibera n. 67/05/CIR del 5 ottobre 2005, l’AGCOM ha concluso la rinnovazione dell’istruttoria stabilendo l’applicabilità del meccanismo agli operatori di rete fissa e mobile. La società Vodafone-Omnitel ha impugnato innanzi al TAR anche quest’ultima delibera.

Servizio Universale 2002

Con la delibera n. 16/04/CIR, pubblicata sulla G.U. n. 31 dell’8 febbraio 2005, l’AGCOM ha definito l’applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione del costo netto per l’anno 2002. L’AGCOM ha riconosciuto un costo netto pari a circa euro 37 milioni, con un finanziamento a favore di Telecom pari a circa euro 24 milioni (di cui 12 di TIM, 8 di Vodafone e 4 di WIND). La società Vodafone non ha effettuato il proprio versamento in quanto ha impugnato innanzi al TAR la delibera dell’AGCOM.

Servizio Universale 2003 e 2004

Telecom Italia nel rispetto delle disposizioni del Codice delle Comunicazioni, ha inviato all’AGCOM la valutazione del costo netto del Servizio Universale per gli anni 2003-2004; rispettivamente, il 30 marzo 2004 e il 31 marzo 2005. L’AGCOM, in data 17 novembre 2004 e 7 novembre 2005, ha pubblicato l’avvio dei relativi procedimenti istruttori.

Con un avviso pubblicato sulla G.U. dell’8 marzo 2005, il Ministero delle Comunicazioni ha avviato una consultazione pubblica in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell’art. 11 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, per verificare e riesaminare gli obblighi in materia di telefoni pubblici a pagamento.

Con comunicazione pubblicata sulla G.U. del 17 novembre 2005, l’AGCOM ha avviato il procedimento di fissazione degli obiettivi di qualità del Servizio Universale per l’anno 2006.

Interconnessione e accesso disaggregato alla rete locale

Con la delibera del 9 marzo 2005, n. 1/05/CIR, l'AGCOM ha approvato l'offerta di riferimento per l'anno 2005 che Telecom Italia aveva pubblicato in data 29 ottobre 2004. L'AGCOM ha previsto, in particolare per alcuni servizi, la riformulazione delle condizioni di fornitura (flussi di interconnessione, servizi supplementari all'interfaccia, raccordo interno di centrale) e delle condizioni economiche (raccolta in *Carrier-Preselection*, fatturazione per l'accesso a servizi su numerazioni non geografiche di altri operatori).

L'AGCOM ha pubblicato sulla G.U. del 7 dicembre 2005 l'avvio del procedimento di valutazione dell'offerta di riferimento per l'anno 2006, pubblicata da Telecom Italia in data 31 ottobre 2005.

Price cap

Nell'ambito della revisione dei prezzi dei servizi finali di accesso sottoposti alla disciplina del "price cap", dal 1° gennaio 2005 sono aumentati del 7,6% i canoni mensili di abbonamento della clientela affari (da euro 17 a euro 18,30) e dal 23 gennaio è in vigore una variazione del prezzo delle comunicazioni locali (aumento della quota fissa alla risposta e diminuzione del prezzo al secondo di conversazione) che determina una invarianza complessiva della bolletta media dei clienti. Dal 1° marzo 2005 è in vigore una riduzione di circa il 10% del contributo *una tantum* previsto per l'attivazione di nuove linee ISDN per i clienti *business*.

Dal 1° settembre 2005 sono diminuiti i prezzi di terminazione delle chiamate vocali sulle reti degli operatori mobili. Infine, dal 1° gennaio 2006 sono aumentati di circa il 5% i canoni mensili di abbonamento dei clienti *business* (da euro 18,30 a euro 19,20).

Contributo di cui all'articolo 20 della legge n. 448/98

A seguito del pronunciamento della Corte di Giustizia europea del 18 settembre 2003, con il quale è stata sancita la non conformità al diritto comunitario del contributo per l'esercizio di attività di TLC previsto dall'art. 20 della legge n. 448/98, il TAR del Lazio ha accolto il ricorso promosso da Telecom Italia, adottando la sentenza n. 47/2005, pubblicata il 4 gennaio 2005, con la quale è stato annullato il decreto ministeriale 21 marzo 2000, recante "Misure attuative del versamento del contributo istituito dall'art. 20, comma 2, della legge 23 dicembre 1998, n. 448", per illegittimità derivata dalla norma di legge.

Analisi di mercato relative alle comunicazioni elettroniche

In ottemperanza a quanto previsto dalla Raccomandazione CE n. 2003/497 e dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs 1° agosto 2003 n. 259), con delibera n. 118/04/CONS del 19/05/04, l'AGCOM ha avviato i procedimenti istruttori relativi alle analisi dei 18 mercati di cui alla citata Raccomandazione e agli artt. 18 e 19 del Codice. I procedimenti avranno ad oggetto "l'attività di analisi del mercato, la valutazione sulla concorrenzialità, l'identificazione degli eventuali operatori dominanti e la formulazione di una proposta in merito alla revoca, mantenimento o modifica degli obblighi esistenti, ovvero in merito all'introduzione di nuovi obblighi".

L'AGCOM ha pubblicato le consultazioni pubbliche sui seguenti mercati:

- Delibera n. 410/04/CONS (G.U. del 24 dicembre 2004), relativa ai mercati dei servizi telefonici locali, nazionali e fisso-mobile disponibili al pubblico e forniti in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali (mercati n. 3 e n. 5).
- Delibera n. 411/04/CONS (G.U. del 3 gennaio 2005), relativa al mercato delle linee affittate al dettaglio (mercato n. 7).
- Delibera n. 414/04/CONS (G.U. del 4 gennaio 2005), relativa ai mercati dei servizi telefonici internazionali disponibili al pubblico e forniti in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali (mercati n. 4 e n. 6).
- Delibera n. 415/04/CONS (G.U. del 19 gennaio 2005), relativa al mercato dell'accesso disaggregato (incluso accesso condiviso), alle reti e sottoreti metalliche per servizi a banda larga e vocali (mercato n. 11).
- Delibera n. 465/04/CONS dell'11 febbraio 2005, relativa al mercato della terminazione di chiamate vocali su singole reti mobili (mercato n. 16).
- Delibera n. 30/05/CONS del 18 febbraio 2005, relativa ai mercati dei servizi all'ingrosso di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (mercati n. 8, n. 9 e n. 10).
- Delibera n. 69/05/CONS del 2 marzo 2005, relativa ai mercati dei servizi al dettaglio di accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa utenti per residenziali (mercato n. 1) e utenti non residenziali (mercato n. 2).

- Delibera n. 117/05/CONS del 15 marzo 2005, relativa al mercato dei servizi all'ingrosso di accesso a banda larga (mercato n. 12).
- Delibera n. 153/05/CONS del 23 marzo 2005, relativa ai mercati dei servizi all'ingrosso di segmenti terminali di linee affittate (mercato n. 13) e segmenti di linee affittate su circuiti interurbani (mercato n. 14).
- Delibera n. 306/05/CONS del 27 luglio 2005, relativamente al mercato dell'accesso e della raccolta delle chiamate nelle reti telefoniche pubbliche mobili (mercato n. 15).

Le fasi successive dei procedimenti sopra citati prevedono l'invio delle nuove bozze di provvedimento, modificate sulla base degli esiti delle consultazioni pubbliche, all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, per un parere consultivo non vincolante, e alla Commissione Europea per un parere vincolante in materia di definizione dei mercati rilevanti e individuazione degli operatori dominanti in tali mercati. Al termine di questi due passaggi istituzionali, l'AGCOM pubblicherà le versioni definitive dei provvedimenti.

TV Digitale

Con la determinazione del 20 giugno 2005, il Ministero delle Comunicazioni ha stabilito le modalità di inoltro delle domande di prolungamento del periodo di validità delle concessioni e delle autorizzazioni per le trasmissioni televisive private in tecnica analogica, in ambito nazionale e locale, fino alla scadenza del termine (31 dicembre 2006) per la conversione definitiva delle trasmissioni in tecnica digitale.

A dicembre 2005 si sono concluse due diverse consultazioni pubbliche da parte del Ministero delle Comunicazioni e dell'AGCOM, concernenti un'indagine conoscitiva in merito allo sviluppo potenziale del mercato dei servizi DVB-H.

Il decreto del Ministero delle Comunicazioni del 29 dicembre 2005 ha istituito un contributo pari a euro 3 milioni (euro 2 milioni per la Sardegna ed euro 1 milione per la Valle d'Aosta), per la realizzazione e la messa in onda di servizi interattivi di pubblica utilità.

Servizio informazioni abbonati "12"

A seguito dell'entrata in vigore del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il servizio di informazioni abbonati "12" non rientra più tra gli obblighi di fornitura del Servizio Universale, in quanto può essere offerto in regime di libera concorrenza tra gli operatori.

Con Delibera n. 15/04/CIR "Attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni per i servizi di informazione abbonati", pubblicata sulla G.U. il 9 dicembre 2004, l'AGCOM ha previsto l'attribuzione, da parte del Ministero delle Comunicazioni, dei diritti d'uso delle numerazioni per i servizi di informazione abbonati (su numerazione 12xy) agli operatori che ne facciano richiesta con decorrenza del servizio dal 1° luglio 2005, con la contestuale cessazione dell'offerta di informazioni abbonati sulla numerazione 12 di Telecom Italia.

Con Delibera 12/05/CIR del 19 maggio 2005, tenuto conto dei ritardi accumulati nell'iter di assegnazione delle numerazioni e delle richieste pervenute dagli operatori, l'AGCOM ha fissato al 1° ottobre 2005 l'apertura delle nuove numerazioni 12xy e la contestuale cessazione del servizio informazione abbonati di Telecom Italia su numerazione 12.

WiMax

Il Ministero delle Comunicazioni ha inviato, nel mese di ottobre 2004, un questionario agli operatori sui sistemi *wireless* a banda larga (WiMax). La banda di frequenza individuata nella maggior parte dei Paesi europei per lo sviluppo del WiMax è 3,4 - 3,8 Ghz. In Italia tali frequenze sono assegnate al Ministero della Difesa.

Agli inizi di giugno 2005 il Ministero della Difesa ha liberato un primo lotto di frequenze nella banda dei 3,5 Ghz sulle quali è in corso una sperimentazione tecnica nelle città di Roma, Milano, Arezzo, Parma e in ampie zone di Piemonte, Sardegna, Sicilia, Valle d'Aosta e Abruzzo.

Localizzazioni telefoni pubblici

Con il decreto 4 luglio 2005, il Ministero delle Comunicazioni ha individuato le localizzazioni dei telefoni pubblici a pagamento, per le quali, vista l'ampia disponibilità in termini di operatori e servizi analoghi, possono non essere applicati gli obblighi di fornitura del Servizio Universale.

Le aree individuate riguardano le zone delle stazioni ferroviarie centrali di 11 capoluoghi di regione.

Qualità e Carte dei Servizi/Mobili

Con la delibera del 14 luglio 2005, n. 104/05/CSP, l'AGCOM ha emanato la direttiva in materia di Qualità e Carte dei Servizi di comunicazioni mobili e personali offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica. Tale direttiva prevede, tra l'altro, l'utilizzazione di specifici indicatori di qualità e la loro pubblicazione sul sito Internet degli operatori, nonché la comunicazione agli abbonati e la pubblicazione su quotidiani a tiratura nazionale degli obiettivi e dei risultati raggiunti in tema di qualità dei servizi.

Qualità e Carte dei Servizi/Internet

L'AGCOM ha pubblicato sulla G.U. del 28 dicembre 2005 la comunicazione dell'avvio del procedimento sulla direttiva in materia di Qualità e Carte dei Servizi di accesso a Internet da postazione fissa. Il procedimento terminerà a settembre 2006.

Contributo AGCOM 2005

Con il decreto del 22 luglio 2005 il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha stabilito la misura e le modalità di versamento del contributo annuale dovuto dagli operatori per il funzionamento dell'AGCOM. Il decreto ha previsto un innalzamento dell'aliquota dallo 0,50 per mille dello scorso anno allo 0,65 per mille dei ricavi conseguiti nell'esercizio 2004. Il Gruppo ha versato euro 10,4 milioni, di cui 6,5 Telecom Italia e 3,9 TIM.

Wi-Fi

Con il decreto 4 ottobre 2005 il Ministero delle Comunicazioni ha esteso la regolamentazione del Wi-Fi a tutto il territorio nazionale. Infatti, oltre ai parchi, alle stazioni e ai centri commerciali, ora è possibile coprire il resto del territorio e offrire servizi di accesso veloce alla rete Internet, ad abitazioni e uffici.

Istituzioni



Si riporta di seguito il contributo del Gruppo allo *stakeholder* Istituzioni (i valori 2004 sono stati ricalcolati in base ai principi IFRS applicati nel 2005).

GRUPPO TELECOM ITALIA (milioni di euro)	Esercizio 2005			Esercizio 2004		
	Totale	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero
Oneri sociali e previdenziali	807	750	57	803	763	40
Imposte dirette	2.395	2.395	0	2.654	2.549	105
Imposte indirette e tasse	141	93	48	153	111	42
Contributi e canoni per l'esercizio di attività di TLC	181	39	142	114	29	85
Totale	3.524	3.277	247	3.724	3.452	272

► Rapporti

L'attività normativa di Istituzioni Nazionali Centrali (Parlamento, Governo) e Locali (Regioni, Enti locali e Autorità indipendenti di settore) è oggetto di costante presidio da parte del Gruppo Telecom Italia. Con le medesime Istituzioni è stato stabilito un rapporto costante e trasparente con l'obiettivo di rappresentare la posizione del Gruppo nelle materie d'interesse specifico e di monitorare l'iter di approvazione dei principali atti normativi aventi per oggetto tali materie. Viene fornito costante supporto alle Istituzioni competenti (Commissioni Parlamentari, Ministero delle Comunicazioni e altri Dicasteri, Autorità locali) nella predisposizione della normativa di interesse.

Oggetto di particolare attenzione sono anche i rapporti con le Autorità dei Paesi in cui operano società controllate e/o collegate, alle quali viene fornito analogo supporto per predisporre i principali atti normativi ricadenti in ambiti di loro interesse.

Al fine di monitorare le attività con impatto significativo sul Gruppo, Telecom Italia interagisce con la Commissione Europea e con i Comitati di Regolamentazione da questa presidiati, come il *Communication Committee* e il *Radio Spectrum Policy Group* in materia di gestione dello spettro, il Consiglio, il Parlamento Europeo e l'ERG (European Regulators Group).

► Attività normativa nazionale

Si riportano i provvedimenti legislativi di interesse per il Gruppo, approvati o in corso di esame nel 2005:

Provvedimenti legislativi approvati

- Legge 31 marzo 2005, n. 43 che modifica le disposizioni della legge 21 maggio 2004, n. 128 ("legge Urbani") recante interventi per contrastare la diffusione telematica abusiva di materiale audiovisivo, nonché a sostegno delle attività cinematografiche e dello spettacolo.

- Legge 24 giugno 2005 di conversione del decreto-legge n. 63 del 2005, che introduce misure di coordinamento delle politiche in materia di diritto d'autore, ridefinendo alcune competenze del Ministero dei Beni Culturali e della Presidenza del Consiglio dei Ministri.
- Decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 (Testo Unico della radiotelevisione) emanato dal Governo, in virtù della delega conferitagli dall'articolo 16 della legge 3 maggio 2004 n. 112 ("legge Gasparri"). Il testo coordina le norme vigenti, apportando alle medesime le integrazioni e le modificazioni necessarie al loro coordinamento o per assicurarne la migliore attuazione, nel rispetto del diritto interno e degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'UE.
- Legge costituzionale di modifica della seconda parte della Costituzione che istituisce il Senato federale, a cui affida l'esame delle materie oggetto di legislazione concorrente nella determinazione dei principi fondamentali (nella versione iniziale tra queste materie era ricompreso anche l'ordinamento delle comunicazioni), lasciando alle Regioni la normativa di dettaglio. Telecom Italia ha sostenuto la proposta di modifica, recepita nel testo approvato dal Parlamento il 16 novembre u.s., che ha riportato l'ordinamento delle comunicazioni nell'ambito della competenza esclusiva dello Stato affidata alla Camera dei Deputati. La legge costituzionale sarà sottoposta a referendum confermativo.
- Legge 31 luglio 2005 n. 155 (conversione del decreto legge 144/2005) sulle misure di rafforzamento degli strumenti di prevenzione e contrasto nei confronti del terrorismo internazionale. La legge contiene, a tal fine, una disposizione concernente il divieto di cancellazione dei dati di traffico telefonico o telematico, anche se non soggetti a fatturazione, fino al 31 dicembre 2007 nonché le modalità di identificazione di tutti gli acquirenti del traffico prepagato della telefonia mobile. Inoltre, per quanto riguarda le modalità di rilascio delle licenze per gli esercizi pubblici di telefonia e Internet, prevede l'acquisizione preventiva di dati anagrafici dei soggetti che utilizzano postazioni pubbliche non vigilate per comunicazioni telematiche o punti di accesso a Internet con tecnologia senza fili. Con decreto 16 agosto 2005 il Ministero dell'Interno ha stabilito le modalità operative di monitoraggio e identificazione previste da tale disposizione.
- Legge 23 dicembre 2005, n. 266 (Finanziaria 2006), ha riproposto, per l'anno in corso, uno stanziamento di euro 10 milioni per l'acquisto del *decoder* per il Digitale Terrestre, finanziamento limitato alle aree *all digital* (Sardegna, Valle d'Aosta e ulteriori 4 aree da individuare con decreto del Ministero delle Comunicazioni). La finanziaria prevede inoltre che le spese di funzionamento di alcune Autorità e Commissioni, tra cui l'AGCOM, vengano finanziate dal mercato di competenza. Per l'anno 2006 la legge ha stabilito che gli operatori di comunicazione elettronica versino una contribuzione all'AGCOM, pari all'1,5 per mille dei ricavi risultanti dall'ultimo Bilancio approvato. Per gli anni successivi ha previsto la possibilità che l'AGCOM deliberi eventuali variazioni della contribuzione fino a un massimo del 2 per mille. Se le modalità operative inerenti al calcolo del contributo rimarranno invariate, il Gruppo verserà nel 2006 all'AGCOM un importo pari a circa euro 24 milioni a fronte di euro 10,4 milioni versati nel 2005.
È stato introdotto l'obbligo di contribuzione annuale da parte delle imprese per la copertura dei costi relativi al controllo delle operazioni di concentrazione effettuato dall'AGCM, nella misura massima dell'1,2% della transazione effettuata, con fissazione di soglie minime e massime di contribuzione. L'AGCM con sua determinazione ha fissato la percentuale per l'anno 2006 nella misura dell'1%, con soglie minime e massime pari rispettivamente a euro 3.000 ed euro 50.000.

Provvedimenti legislativi in corso di esame

- Disegno di legge in materia di lotta alla pedofilia che impone ai fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche l'obbligo di comunicare a un centro, istituito per il contrasto a tale fenomeno presso il Ministero dell'Interno, ogni informazione relativa a imprese o soggetti che diffondono materiale pedo-pornografico.
- Disegno di legge in materia di intercettazioni telefoniche e ambientali, volto a disciplinare in modo innovativo la materia delle intercettazioni telefoniche, rendendo più rigoroso il divieto di pubblicazione degli atti e perseguendo lo scopo di rafforzare le garanzie di imparzialità e di trasparenza della materia.
- Disegno di legge di conversione del DL 273/2005 recante la definizione e la proroga dei termini di precedenti disposizioni legislative; che contiene tra l'altro la proroga dal 2006 al 2008 del termine di scadenza per la completa conversione del sistema televisivo su frequenze terrestri dalla tecnica analogica alla tecnica digitale.

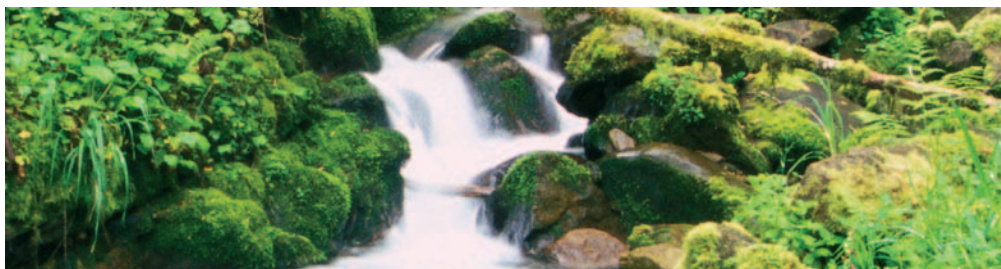
- Disegno di legge in materia di titolarità dei diritti di trasmissione televisiva in forma codificata, che riconosce la titolarità dei diritti ai soggetti organizzatori dei campionati nazionali di calcio di serie A e B e delle altre competizioni agonistiche previste dai regolamenti federali.
- Disegno di legge recante disposizioni per l'introduzione dell'azione di gruppo a tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti (*class action*).

► Attività normativa internazionale

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

- analisi e *benchmarking* della trasposizione nella legislazione nazionale delle Direttive 2002/95/CE sulla restrizione dell'uso di determinate sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche e 2002/96/CE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e successivo emendamento contenuto nella Direttiva 2003/108/CE;
- partecipazione alla consultazione lanciata dalla CE sulla strategia europea per lo sviluppo sostenibile, che ha generato una proposta di revisione della strategia stessa [COM(2005)37 final] e una bozza di Dichiarazione sui principi guida per lo sviluppo sostenibile [COM(2005)218 final], che il gruppo di lavoro "Sustainability" nell'ambito dell'ETNO sta valutando;
- esame della bozza del Codice di Comportamento sul consumo energetico delle apparecchiature per la banda larga (*Code of Conduct on Energy Consumption of Broadband Equipment*) proposto dal Joint Research Center (JRC) nell'ambito dell'iniziativa sulla valutazione dell'efficienza energetica degli apparati di rete (si veda in proposito anche quanto riportato nel capitolo "Ambiente");
- revisione della Direttiva TV Senza Frontiere attraverso una proposta di Direttiva adottata dalla Commissione Europea, attualmente in discussione al Parlamento, che distingue tra i servizi lineari (TV tradizionale) e quelli non lineari (contenuti audiovisivi *on demand*) estendendo alcune discipline della TV ai servizi *on demand*;
- processo di adozione della Raccomandazione UE sulle *collecting societies*;
- processo di adozione da parte della Commissione Europea sulla proposta di direttiva comunitaria sulla *retention* dei dati processati tramite servizi di comunicazione elettronica;
- processo di adozione della Direttiva UE sul mercato dei servizi;
- processo di adozione e iter di approvazione della Direttiva UE sulle misure penali per la violazione dei diritti di proprietà intellettuale.

Ambiente



► Indicatori di performance ambientale

Si riportano di seguito i dati di *performance* ambientale riguardanti:

- rifiuti
- acqua
- energia
- emissioni

Le informazioni riportate sono state ricavate elaborando dati gestionali opportunamente riclassificati.

► Rifiuti

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

RIFIUTI CONFERITI

	Telecom Italia S.p.A. 2005 (*)	Variazione %	
		2005 su 2004	2005 su 2003
Rifiuti pericolosi	Kg 2.129.081	-46,31%	-41,67%
Rifiuti non pericolosi	Kg 8.081.367	14,05%	22,37%
Totale quantità rifiuti	Kg 10.210.448	-7,61%	-0,42%
Rifiuti per riciclaggio e recupero	Kg 8.635.396	-2,77%	6,44%
Rapporto tra quantità di rifiuti riciclati/recuperati e rifiuti totali	84,57%	5,23%	6,90%

(*) Per le tabelle del capitolo Ambiente, nel perimetro di Telecom Italia S.p.A. sono incluse TI Wireline e Corporate. Per rendere omogeneo il confronto, i dati degli anni precedenti sono stati ricalcolati. I dati della tabella non includono i pali telefonici dismessi, riportati nella specifica tabella a pag. 32.

La diminuzione di rifiuti pericolosi è dovuta essenzialmente alla minore quantità di batterie, di rifiuti contenenti amianto e di apparecchiature contenenti sostanze pericolose smaltite da Telecom Italia S.p.A.. Le batterie e le apparecchiature sono per lo più destinate a riciclo/recupero. L'incremento della produzione di rifiuti non pericolosi è motivato dal fatto che nel 2005 è stata dismessa una quantità maggiore di apparecchiature non contenenti sostanze pericolose.

Nella tabella sottostante e nel grafico corrispondente è riportata la quantità totale per il Gruppo di rifiuti consegnati al trasportatore per l'avvio a recupero, riciclo o smaltimento e la percentuale di incidenza delle Business Unit.

RIFIUTI CONFERITI

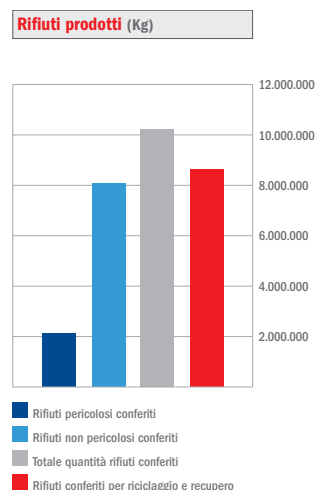
Gruppo 2005	Percentuale di incidenza delle BU sui valori di Gruppo (*)			
	Wireline e altre attività (**)	Mobile	Media	Olivetti
kg 17.083.869	76,47%	17,15%	0,13%	6,25%

(*) Per le tabelle del capitolo Ambiente, i dati delle BU non comprendono le attività cessate/destinate ad essere cedute (*discontinued operations*).

(**) Per le tabelle del capitolo Ambiente, nel perimetro di "Wireline e altre attività" sono comprese: TI Wireline e tutte le altre società della BU Wireline, Corporate, TI Learning Services, IT Telecom, Entel Bolivia.

(1) Per "rifiuti conferiti" si intendono i rifiuti consegnati al trasportatore per l'avvio a riciclaggio e recupero o smaltimento.

(2) Lievi scostamenti rispetto alla situazione definita al 31 dicembre si potranno avere fino al 30 marzo successivo, in quanto la fonte dei dati sono i registri di carico e scarico dei rifiuti che si consolidano una volta verificato il peso reale a destino; l'informazione è fornita al produttore del rifiuto entro 3 mesi dal conferimento e ciò giustifica la possibilità di scostamento del dato.



► Gestione dei Rifiuti

Al fine di garantire la corretta gestione dei rifiuti di Telecom Italia, sono stati implementati nel corso degli anni diversi strumenti operativi. Il Registro di Carico e Scarico, previsto dalla normativa in vigore, è stato progressivamente adottato in versione informatizzata dalle principali aziende del Gruppo, al fine di facilitare le operazioni di controllo sulla produzione di rifiuti. Per favorire il recupero e il riciclo dei rifiuti prodotti, Telecom Italia ha provveduto nel 2005 a inserire nei contratti con i fornitori dei relativi servizi, apposite clausole atte a garantire che l'effettivo recupero di materiale non sia inferiore a una prefissata soglia percentuale. Le imprese di cui si avvale il Gruppo sono soggette a periodiche verifiche delle autorizzazioni a operare nei servizi ambientali, in modo da assicurare il continuo controllo sulla rispondenza ai requisiti di legge.

Per quanto riguarda la Direttiva Europea in materia di Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (2002/96/EC), che entrerà in vigore da agosto 2006, sono in corso di redazione specifiche linee-guida di Gruppo per avviare il recupero dei materiali provenienti dalla dismissione delle apparecchiature, in collaborazione con i consorzi di raccolta di tali rifiuti. Sono in corso di analisi anche i processi che vedono il Gruppo come produttore di prodotti *hardware*. In tal senso Olivetti, in anticipo sui tempi, unitamente ad altre 16 aziende di primaria importanza, ha lanciato il Progetto Pilota "ecoR'it" finalizzato alla realizzazione di un Sistema collettivo per la raccolta e il trattamento dei rifiuti elettrici/elettronici di utenti domestici e professionali.

► Recupero pali telefonici

A seguito dell'Accordo di Programma sui pali telefonici, sottoscritto nel 2003 con il Ministero dell'Ambiente, il Ministero delle Attività Produttive, la Conferenza Stato Regioni e le imprese di recupero, è proseguita nel 2005 l'attività di dismissione dei pali. Nella tabella seguente sono riportati i dettagli.

PALI TELEFONICI DISINSTALLATI

	Telecom Italia S.p.A. 2005	Variazione %	
		2005 su 2004	2005 su 2003
Kg	9.180.761	-2,08%	31,17% ⁽¹⁾

(1) Poiché l'accordo è stato siglato nel 2003, le operazioni di dismissione sono cominciate ad anno inoltrato.

► Carta

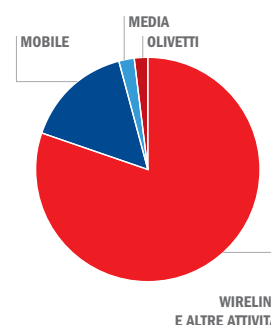
Si riportano gli andamenti dei consumi di carta per Business Unit e le singole incidenze sul volume totale utilizzato dal Gruppo. Rispetto al 2004 si rileva una sensibile riduzione dei consumi di carta dovuta principalmente all'ottimizzazione delle procedure di acquisto e alla sensibilizzazione dei dipendenti a un utilizzo più responsabile.

CARTA

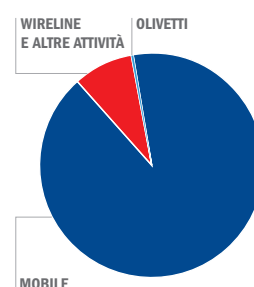
	Gruppo 2005	Percentuale di incidenza delle BU sui valori di Gruppo				
		Wireline e altre attività	Mobile	Media	Olivetti	
Carta non riciclata acquistata	kg	994.253	80,39%	15,58%	2,14%	1,89%
Carta riciclata acquistata	kg	126.265	8,79%	91,20%	-	0,01%
Totale carta acquistata	kg	1.120.518	72,33%	24,10%	1,90%	1,67%

È stato avviato in via sperimentale a Torino un sistema di gestione *on-line* della posta cartacea in arrivo e in uscita (SIGEC) che prevede l'acquisizione dei documenti mediante *scanner*, la classificazione e l'invio della relativa immagine ai destinatari per la consultazione. I vantaggi principali dell'applicazione sono l'ottimizzazione del trasferimento di corrispondenza cartacea e la razionalizzazione del processo di archiviazione dei documenti. A conclusione della fase di sperimentazione, il sistema sarà progressivamente esteso al resto del Gruppo. Tra gli obiettivi di Gruppo, riportati nel "Contesto", rientra anche l'impegno a promuovere l'uso di carta riciclata da parte di tutte le Unità del Gruppo.

Carta non riciclata acquistata (%)



Carta riciclata acquistata (%)



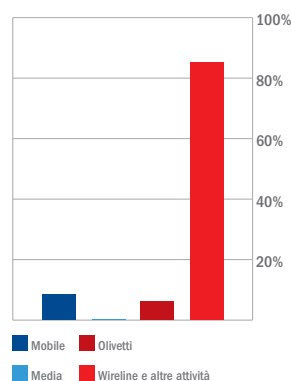
► Acqua

Si riportano di seguito i consumi di acqua per Telecom Italia S.p.A. e per le Business Unit.

CONSUMO DI ACQUA		Variazione %		
		Telecom Italia S.p.A. 2005	2005 su 2004	2005 su 2003
	m ³	4.441.661	-15,17%	2,04%

CONSUMO DI ACQUA		Percentuale di incidenza delle BU sui valori di Gruppo				
		Gruppo 2005	Wireline e altre attività	Mobile	Media	Olivetti
	m ³	5.610.854	85,04%	8,51%	0,24%	6,21%

Consumo di acqua



► Energia

Di seguito si riportano i consumi di energia elettrica di Telecom Italia S.p.A. e delle Business Unit.

► Energia elettrica

ENERGIA ACQUISTATO O PRODOTTA		Variazione %		
		Telecom Italia S.p.A. 2005 (*)	2005 su 2004	2005 su 2003
Energia elettrica da fonti energetiche non rinnovabili o miste	kWh	1.615.000.000	4,10%	7,92%
Energia elettrica da fonti energetiche rinnovabili	kWh	56.000.000	-50,73%	-66,21%
Totale energia elettrica acquistata o prodotta	kWh	1.671.000.000	0,36%	0,53%

(*) Per una corretta comparazione dei consumi energetici, a seguito delle variazioni di perimetro che nel corso del 2005 hanno interessato alcuni rami aziendali ad alto consumo energetico, nel perimetro di Telecom Italia S.p.A. degli anni a confronto è stata inclusa anche IT Telecom.

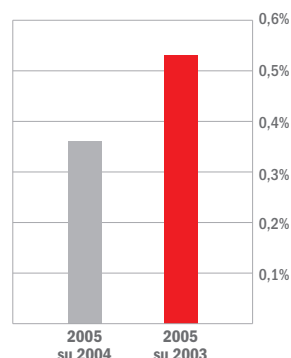
L'energia totale acquistata o prodotta nel 2005 è in linea con i valori del 2003 e del 2004 nonostante si assista al progressivo incremento degli assorbimenti di TLC derivati dall'aumento dei servizi offerti alla clientela e agli operatori interconnessi. Il decremento di energia da fonti rinnovabili è legato alle minori bande di import (importo di energia dall'estero) acquisite nel 2005 a causa dell'incremento in Italia dei clienti sul mercato libero. Nella BU Wireline, l'attuazione di progetti di razionalizzazione e ottimizzazione degli impianti di alimentazione e condizionamento, unitamente ad altre iniziative di energy saving, hanno consentito di ottenere una riduzione del consumo netto di energia elettrica pari a 25,4 GWh.

Si stima che il 30% dell'energia consumata provenga da fonti rinnovabili idroelettriche, geotermiche, solari e da impianti eolici, per un totale di circa 500.000.000 kWh.

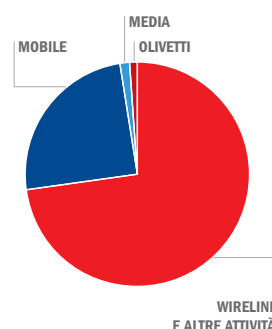
Nella tabella sottostante sono riportati i dati di energia acquistata o prodotta a livello di Gruppo, con la ripartizione percentuale per Business Unit.

ENERGIA ACQUISTATO O PRODOTTA		Percentuale di incidenza delle BU sui valori di Gruppo				
		Gruppo 2005	Wireline e altre attività	Mobile	Media	Olivetti
Totale energia elettrica	kWh	2.443.238.241	73,02%	24,66%	1,33%	0,98%

Energia acquistata o prodotta



Totale energia elettrica (%)



Continua la sperimentazione di fonti alternative di produzione di energia elettrica per alimentare le Stazioni Radio Base (SRB) mediante produzione fotovoltaica (maggiori dettagli nel riquadro seguente).

Impianti fotovoltaici

Telecom Italia ha presentato al Gestore del sistema elettrico (GRTN) quattro domande per l'accesso agli incentivi per l'energia prodotta da impianti fotovoltaici. Gli impianti progettati da Telecom Italia per le proprie sedi (nel Lazio, in Campania e in Sicilia) hanno una potenza nominale di 30 kWp (potenza di picco) e saranno in grado di produrre energia per circa 38.000 kWh ciascuno (l'energia prodotta è stata stimata ipotizzando un funzionamento per circa 1.300 ore) con una resa elettrica dal 10 al 16%. Si prevede che gli impianti, in caso di valutazione positiva da parte del GRTN e di approvazione da parte del Comitato Investimenti di Telecom Italia, saranno installati entro fine 2007.

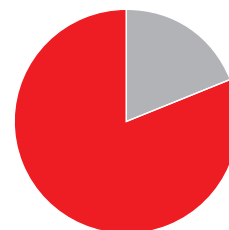
L'impegno di Telecom Italia per il contenimento dei consumi energetici si concretizza anche in iniziative a livello europeo di concerto con altri operatori delle telecomunicazioni, tra cui il Codice di Condotta (*Code of Conduct on Energy Consumption of Broad Band Equipment*) promosso dalla Comunità Europea attraverso il Joint Research Centre (JRC).

L'iniziativa vede coinvolti i maggiori *players* del settore nella redazione di linee-guida volte a minimizzare i consumi energetici per la tecnologia a banda larga. Il Codice di Condotta (CoC) definirà modalità di *power management* e soluzioni tecniche per il contenimento dei consumi energetici sia per i clienti sia per i gestori. L'adesione al CoC è su base volontaria e prevede che i *saving* energetici siano ottenibili senza compromettere lo sviluppo tecnologico e la qualità dei servizi forniti alla clientela. Si prevede che il documento sarà finalizzato nel 2006.

► Combustibili per riscaldamento

Continua l'aumento del consumo di metano per riscaldamento in sostituzione al gasolio, con una diminuzione dell'uso del combustibile più inquinante di circa l'8% rispetto al 2004.

Consumo di energia per riscaldamento
(Telecom Italia S.p.A.)



■ Totale energia consumata per riscaldamento da gasolio MJ
■ Totale energia consumata per riscaldamento da metano MJ

ENERGIA PER RISCALDAMENTO

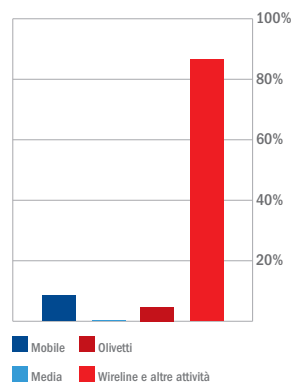
	Telecom Italia S.p.A. 2005	Variazione %	
		2005 su 2004	2005 su 2003
Energia consumata per riscaldamento da gasolio	Mj 159.673.768	-8,10%	-16,93%
Energia consumata per riscaldamento da metano	Mj 676.930.733	0,49%	9,81%
Totale energia consumata per riscaldamento	Mj 836.604.501	-1,27%	3,46%

Le emissioni atmosferiche sono trattate nel paragrafo successivo, valutando congiuntamente le emissioni dovute a riscaldamento, autotrazione ed energia elettrica.

ENERGIA TOTALE PER RISCALDAMENTO

Gruppo 2005	Percentuale di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
	Wireline e altre attività	Mobile	Media	Olivetti
Mj 1.071.268.829	86,58%	8,58%	0,19%	4,64%

Consumo di energia per riscaldamento
(Gruppo Telecom Italia)



► Combustibili per autotrazione

COMBUSTIBILI PER AUTOTRAZIONE

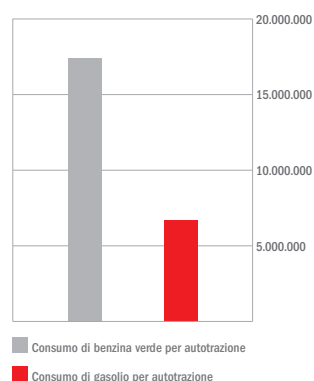
	Telecom Italia S.p.A. 2005	Variazione %	
		2005 su 2004	2005 su 2003
Consumo di benzina verde per autotrazione	l 17.432.191	-2,95%	-16,62%
Consumo di gasolio per autotrazione	l 6.731.847	-15,14%	34,94%
Totale consumo per autotrazione	l 24.164.038	-6,68%	-6,68%

È confermato per il 2005 il *trend* in riduzione dei consumi per autotrazione.

L'aumento del consumo di gasolio rispetto al 2003 è principalmente dovuto all'aumento del numero di veicoli diesel.

Nel 2005 Telecom Italia ha ridotto, rispetto al 2004 e al 2003, il parco macchine e diminuito la percorrenza chilometrica totale. È continuata la dismissione dei veicoli maggiormente inquinanti.

Combustibili per autotrazione
(litri)

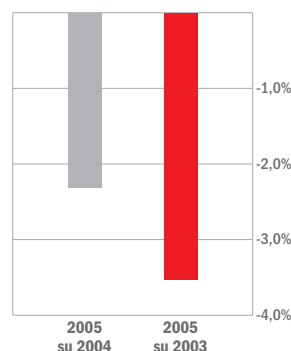


NUMERO VEICOLI E PERCORRENZA ⁽¹⁾

	Telecom Italia S.p.A. 2005	Variazione %	
		2005 su 2004	2005 su 2003
Numero totale veicoli	n. 20.559	-1,21%	-4,93%
Numero veicoli a bassa emissione ⁽²⁾	n. 20.459	-0,86%	-3,48%
Percorrenza totale veicoli	km 297.199.047	-2,31%	-3,53%

(1) Sono riportati i dati relativi a tutti i veicoli (inclusi i consumi delle navi) in uso all'azienda (industriali, commerciali, in uso ai dirigenti/quadri). Tali veicoli possono essere sia in *leasing* sia di proprietà.

(2) Veicoli alimentati a benzina verde, catalitici, eco-diesel, bludiesel, EUROX (per l'Europa, con X≥4), GPL, elettrici o alimentati con altri combustibili a emissioni comparabili o inferiori.

Percorrenza totale veicoli aziendali

TOTALE NUMERO VEICOLI E PERCORRENZA

	Gruppo 2005	Percentuale di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
		Wireline e altre attività	Mobile	Media	Olivetti
Numero totale veicoli	n. 24.327	86,86%	11,57%	0,47%	1,09%
Percorrenza totale veicoli	km 370.395.634	83,59%	13,84%	0,77%	1,79%

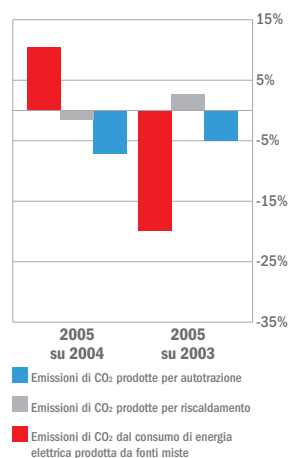
► Emissioni atmosferiche

Per il Gruppo Telecom Italia le emissioni atmosferiche significative riguardano la sola anidride carbonica (CO₂) derivante dal consumo di energia acquistata dai fornitori e dal consumo di combustibile per riscaldamento e autotrazione. Nel 2005, nonostante la conferma del *trend* in riduzione delle emissioni dovute ad autotrazione e riscaldamento, l'aumento dell'utilizzo di energia elettrica da fonti non rinnovabili ha determinato un aumento delle emissioni di CO₂ rispetto al 2004 (rispetto al 2003, le emissioni di CO₂ sono in diminuzione).

Le emissioni di CO₂ sono state calcolate seguendo le indicazioni dell'UNEP (The GHG Indicator: United Nations Environment Programme Guidelines for Calculating Greenhouse Gas Emissions for Businesses and Non-Commercial Organisations) e dell'ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association) nell'ambito del Progetto "Climate Change". I dati relativi alle emissioni derivanti dall'uso di energia elettrica sono stati ricavati dai parametri pubblicati da Enel nel 2004 (Rapporto Ambientale 2004).

EMISSIONI ATMOSFERICHE

	Telecom Italia S.p.A. 2005	Variazione %	
		2005 su 2004	2005 su 2003
Emissioni di CO ₂ dal consumo di energia elettrica prodotta da fonti miste	kg 679.699.680	10,56%	-19,93%
Emissioni di CO ₂ prodotte per riscaldamento	kg 55.768.912	-1,49%	2,70%
Emissioni di CO ₂ prodotte per autotrazione	kg 56.740.814	-7,19%	-5,09%
Totale emissioni di CO ₂	kg 792.209.406	8,15%	-17,73%

Variazione emissioni

EMISSIONI ATMOSFERICHE

	Gruppo 2005	Percentuale di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
		Wireline e altre attività	Mobile	Media	Olivetti
Emissioni di CO ₂ dal consumo di energia elettrica prodotta da fonti miste	kg 945.277.904	80,46%	17,70%	1,52%	0,33%
Emissioni di CO ₂ prodotte per riscaldamento	kg 71.338.799	86,50%	8,43%	0,19%	4,88%
Emissioni di CO ₂ prodotte per autotrazione	kg 93.242.374	85,32%	12,34%	0,75%	1,59%
Totale emissioni di CO ₂	kg 1.109.859.077	81,26%	16,65%	1,37%	0,73%

Il Gruppo aderisce all'iniziativa realizzata da ETNO e da WWF "Saving the climate at the speed of light - information & communication technology for CO₂ reductions"⁽¹⁾.

L'iniziativa si articola su due fronti:

- valutare la riduzione di emissioni ottenibile mediante l'applicazione di soluzioni e servizi ICT sulla base dei consumi energetici di 17 operatori di TLC europei;
- promuovere presso la Commissione Europea l'implementazione di tali servizi per la riduzione delle emissioni di gas serra.

L'obiettivo è l'inclusione dell'ICT tra le soluzioni in sostegno della mobilità sostenibile e, in particolare, tra gli strumenti che, riducendo l'utilizzo di veicoli a combustione, riducono l'emissione di gas serra.

► Emissioni elettromagnetiche

L'attenzione del Gruppo Telecom Italia al tema delle emissioni elettromagnetiche si sostanzia:

1. nella gestione attenta e accurata dei propri impianti, durante tutto il ciclo di vita, anche nel rispetto di *standard* interni di efficienza e di sicurezza;
2. nell'uso e nella ricerca costante di strumenti tecnologici all'avanguardia per l'attività di controllo e di verifica.

Per quanto riguarda la posizione del Gruppo sull'interazione tra campi elettromagnetici e sistemi biologici e gli studi e le ricerche effettuati, si rimanda a quanto riportato sul sito Internet: http://www.azienda.tim.it/az_elenco/0,,15071_15167_15171,00.html

Le attività principali per la gestione delle emissioni elettromagnetiche sono riportate di seguito.

Verifiche

La legge italiana è particolarmente rigorosa in materia di emissioni elettromagnetiche prodotte. Le procedure aziendali adottate da TIM prevedono una gestione accurata della progettazione, della scelta dei luoghi e dell'installazione degli impianti. L'iter autorizzativo per la realizzazione dei siti prevede l'attuazione delle disposizioni di legge riportate nel Codice delle Comunicazioni Elettroniche e il rispetto della normativa di Regioni ed Enti locali. Ogni antenna di trasmissione è protetta in modo da non permettere l'accesso da parte della popolazione nelle zone nelle quali potrebbero essere superati i valori di esposizione ammessi (volume di rispetto).

TIM ha dato piena collaborazione nell'attuazione della Rete di Monitoraggio Nazionale condotta dal Ministero delle Comunicazioni attraverso la Fondazione Ugo Bordoni. Questa attività è finalizzata al controllo e alla vigilanza sugli impianti. Il controllo è effettuato dalle Agenzie Regionali Prevenzione e Ambiente (ARPA) che collaborano con il Ministero delle Comunicazioni alla realizzazione del progetto sulla base di appositi protocolli.

Nel 2005 è proseguito il monitoraggio dei siti in attuazione del Protocollo Legambiente/TIM. Il Protocollo, siglato nel 2003, sancisce l'impegno di TIM a fornire piena disponibilità ai tecnici di Legambiente nella verifica della sicurezza delle SRB, con particolare riferimento alle emissioni elettromagnetiche.

È proseguita per l'anno 2005 l'attività di sorveglianza delle strutture di rete in conformità alle norme ISO 14000 che fissano parametri più stringenti rispetto a quanto previsto dalla legislazione vigente. Le strutture territoriali di rete hanno fissato obiettivi riguardanti misure strumentali, verifiche prestazionali di potenza e simulazioni su modelli reali, sia sui nuovi impianti che su quelli esistenti. Nel corso del 2005, grazie anche alle misure effettuate su 4.200 impianti, sono stati raggiunti tutti gli obiettivi.

(1) Per ulteriori informazioni, visitare la Sezione di Sostenibilità del sito Internet: www.etno.be

Per quanto riguarda il controllo del campo elettromagnetico prodotto dalle cabine di trasformazione dell'energia elettrica a servizio delle stazioni per gli impianti di TLC, sono state eseguite le misure su un campione di 19 cabine. Tale campione è ritenuto significativo per la valutazione delle emissioni prodotte.

Tiltaggio

TIM Italia, ove necessario, ha effettuato attività di modifica dei radianti (tiltaggio) per un'ottimizzazione della propagazione del segnale.

Per agevolare l'attività di tiltaggio e intervenire in tempo reale, nel corso del 2005 è proseguita l'attività di adeguamento degli apparati già installati nelle SRB UMTS, per pilotare da remoto la variazione elettrica del tilt dei sistemi radianti.

Rilevazioni planimetriche delle SRB e dei sistemi radianti sono state inserite nel *database* di rete e utilizzate per le operazioni di rilevamento e ottimizzazione dei parametri di emissioni elettromagnetiche. In tutti i nuovi siti UMTS sono state effettuate misure di qualità (es. cadute, adiacenze), per la diminuzione dell'interferenza e l'ottimizzazione delle emissioni elettromagnetiche.

Nel corso del 2005 è stato avviato un progetto di miglioramento del servizio 2G mediante interventi mirati di estensione della copertura e aumento della capacità di alcune SRB. Ove possibile è stato introdotto un apparato d'antenna al posto di una nuova Stazione Radio Base, con conseguenti minori consumi energetici e minore impatto ambientale.

Procedure e Software specifici

Nel 2005 TIM Italia ha proseguito l'utilizzo della procedura APOGEO e dei *tool software* "StereoSpace", GUARDIAN e TIMPLAN nella progettazione della rete di accesso radio, per individuare soluzioni ottimali dal punto di vista dell'impatto ambientale ed elettromagnetico.

– APOGEO

La procedura APOGEO (*Antennas Procedures On Geographic Enhanced Orientation*) è finalizzata al calcolo dei parametri radioelettrici relativi al posizionamento tridimensionale delle antenne GSM e UMTS.

La misura accurata dei parametri radioelettrici risulta necessaria per un processo ottimale di pianificazione cellulare e riduzione di interferenze sulle reti TIM Italia. L'accuratezza dei dati misurati è ritenuta essenziale per la valutazione dei volumi di rispetto al fine di tutelare l'ambiente. TIM è in grado di certificare i propri dati di impianto garantendo trasparenza e rispetto delle regole vigenti.

Il calcolo è realizzato tramite rilievi topografici georeferenziati con il sistema satellitare GPS; la precisione è aumentata grazie alla tecnica di correzione differenziale garantita da GEOTIM (rete di stazioni permanenti GPS di riferimento).

– SISTEMI PREVISIONALI

Il *software* "Guardian" calcola i volumi di rispetto in relazione ai siti che ospitano SRB e garantisce che i valori stabiliti per legge siano rispettati. Il *software* consente di ottimizzare il posizionamento dei siti e l'orientamento delle antenne in relazione allo specifico contesto (abitazioni, strade, luoghi di ritrovo) e fornisce dati oggettivi per i necessari riscontri (ARPA, popolazione).

Nel corso del 2005 sono state estese le funzionalità di "Guardian" alla previsione dei campi generati da antenne *Digital Video Broadcasting-Handheld* (DVB-H) di prossima introduzione in rete.

È proseguito l'utilizzo del sistema TIMPLAN nella progettazione della rete di accesso radio EDGE e UMTS per un uso razionale della risorsa radio e una minimizzazione dell'interferenza e dell'emissione inutile di potenza.

– STEREOSPACE

Il *software* "StereoSpace" permette di visualizzare in stereoscopia, direttamente sul *monitor* del PC, coppie di immagini di tipo aereo, acquisite in forma digitale e georeferenziate, per poter effettuare misurazioni, confronti e aggiornamenti. Il *tool* permette di localizzare l'esatta posizione degli impianti di trasmissione, fornendo dati accurati per la pianificazione frequenziale e per il calcolo e la visualizzazione dei volumi di rispetto.

Co-Siting

Al fine di garantire una gestione coordinata delle tematiche relative all'esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici e assicurare il rispetto dei limiti previsti dalle norme vigenti, sono state definite regole comuni che impegnano le aziende/Business Unit del Gruppo a svolgere un ruolo di promozione e stimolo anche nei confronti di altri operatori e di Enti esterni⁽¹⁾. Il documento definisce, tra l'altro, specifiche clausole contrattuali, affinché:

- i livelli di campo elettromagnetico prodotti cumulativamente da tutti gli operatori che condividono un medesimo sito non superino i limiti stabiliti dalle normative vigenti;
- in caso di provato superamento dei limiti siano presi immediati provvedimenti quali l'adeguamento, la disattivazione o la rimozione degli impianti;
- il gestore/Ente ospitato utilizzi tecnologie e modalità di progettazione dei sistemi trasmissivi volti a minimizzare l'impatto visivo.

– ACCORDI TIM ITALIA - COMUNI

Nel 2004 i gestori di telefonia mobile hanno sottoscritto con il Comune di Roma un Protocollo d'intesa impegnandosi a fornire 60 centraline per il monitoraggio continuo dei campi elettromagnetici emessi dalle SRB nel territorio comunale. Nel corso del 2005, sulla base di tale Protocollo, TIM Italia ha fornito al Comune di Roma 15 centraline per il monitoraggio dei campi elettromagnetici.

Il 18 gennaio 2005 è stato sottoscritto un Protocollo d'intesa – tra TIM Italia, gli altri gestori di telefonia mobile e il Comune di Catania – per l'installazione, il monitoraggio, il controllo e la razionalizzazione degli impianti di SRB. Il Protocollo firmato rientra nell'Accordo stipulato il 17 dicembre 2003 tra l'ANCI (Associazione Nazionale Comuni d'Italia) e il Ministero delle Comunicazioni, che caratterizza l'evolversi dei rapporti tra gli operatori di TLC e le Amministrazioni comunali in un'ottica di dialogo e di reciproca collaborazione.

– MAPPATURA EMISSIONI

Telecom Italia Media Broadcasting s.r.l. (TIMB), società che cura la manutenzione e l'esercizio degli impianti di trasmissione di alta frequenza di La7 e MTV, sia in tecnica analogica sia digitale, ha effettuato, anche per il 2005, controlli sulle emissioni elettromagnetiche.

Le misurazioni hanno riguardato 80 postazioni televisive di La7, 40 di MTV e una di TIMB (la sede centrale) e sono state svolte in collaborazione con il Dipartimento di Medicina del Lavoro dell'Università di Torino. Tali misure hanno riguardato postazioni campione dove si potevano prevedere significativi livelli di emissioni a causa della concentrazione di emittenti radiotelevisive. Così come per altri rilievi svolti in precedenza, le emissioni prodotte da La7 e MTV sono risultate nei limiti di legge, con valori significativamente più bassi nei casi in cui La7 ha iniziato la sperimentazione della trasmissione televisiva in tecnica digitale⁽²⁾.

► Sistemi di Gestione Ambientale

I Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) permettono di gestire in modo sostenibile i processi produttivi e di supporto e rappresentano uno stimolo al miglioramento continuo della *performance* ambientale.

Al fine di giungere alla creazione di un unico SGA per il Gruppo Telecom Italia armonizzando i diversi SGA esistenti e di fornire linee-guida coerenti per la costruzione di nuovi SGA, sono state emanate nel corso del 2005 le "Linee-guida per lo sviluppo di SGA per il Gruppo Telecom Italia". Tali linee-guida sono state redatte in collaborazione con la società DNV (Det Norske Veritas).

(1) Nel 2005 è proseguita l'ospitalità degli impianti H3G in siti TIM e sono state avviate le prime realizzazioni di impianti UMTS TIM in siti H3G. È in fase di formalizzazione un Accordo Quadro di reciproca ospitalità dei siti anche con Vodafone e Wind.

(2) La tecnica digitale permette una riduzione delle emissioni elettromagnetiche del 75% rispetto alle tecniche tradizionali analogiche.

Si riportano di seguito alcuni dettagli relativi ai sistemi certificati delle aziende e funzioni del Gruppo:

Rete Fissa

Sono state sostenute con esito positivo 3 verifiche di sorveglianza condotte dall'Ente di Certificazione IMQ-CSQ con riferimento alla nuova edizione della Norma ISO 14001.

Le verifiche hanno riguardato:

- le funzioni centrali della sede di Roma;
- le sedi territoriali di Firenze e Genova;
- le sedi territoriali di Torino, Asti, Alessandria e Pavia.

Sono stati condotti 50 *audit* interni finalizzati a verificare l'implementazione e l'applicazione del Sistema di Gestione Ambientale nel rispetto della Norma ISO 14001 e dei requisiti definiti dalle procedure aziendali che regolamentano attività con impatti ambientali.

Rete Mobile

A fine 2004 TIM Italia ha completato il progetto di Certificazione del Sistema di Gestione integrato Qualità e Ambiente delle relative strutture. Il Sistema di Gestione, sviluppato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001, riguarda le attività di "progettazione, realizzazione e presidio delle reti di TLC mobili in ambito territoriale".

Nel 2005 sono proseguite le attività di monitoraggio dei consumi di risorse naturali e di energia e i piani di riduzione e contenimento della produzione di rifiuti, con particolare riferimento agli accumulatori al piombo. È proseguita inoltre l'attività di monitoraggio e verifica delle emissioni elettromagnetiche attraverso precisi Piani di misura e ottimizzazione. Nel corso del 2005 sono state effettuate verifiche ispettive interne su tutte le strutture di rete. I controlli esterni, superati con successo, hanno riguardato 5 strutture territoriali secondo i programmi previsti dall'organismo di certificazione.

Altre strutture

TILab e Olivetti I-Jet hanno visto confermata la validità della loro certificazione ISO 14001 anche per l'anno 2005.

TI Sparkle ha portato a compimento, nel corso del 2005, la certificazione ISO 14001 del sistema.

► **Altre attività ambientali**

Convegni e formazione

Nel settembre 2005 è stato organizzato un convegno dal titolo "Responsabilità per l'Ambiente", indirizzato a circa 200 dirigenti e quadri del Gruppo, che ha visto la partecipazione di rappresentanti di rilievo del mondo delle Istituzioni, dell'Economia e del Diritto. Questo incontro si è inserito nell'ambito di un ampio progetto di coinvolgimento dei dipendenti del Gruppo Telecom Italia sui temi ambientali e ha sensibilizzato quella parte del *management* le cui attività possono avere maggiore rilevanza sugli aspetti ambientali. È stata un'occasione per avvalorare l'opportunità di investire nell'ambiente non solo per rispondere agli obblighi di legge ma anche per creare valore.

Per quanto riguarda la formazione erogata in materia di Salute e Sicurezza si rinvia allo specifico paragrafo del capitolo "Risorse Umane".

Environmental Managers

All'interno del Gruppo sono stati nominati tre *Environmental Managers* incaricati di migliorare il presidio sulla gestione delle tematiche ambientali. Questo assicura un ulteriore momento di controllo sull'andamento degli aspetti ambientali: i dati provenienti dalle funzioni e aziende del Gruppo, raccolti centralmente in appositi *database*, permettono l'elaborazione di indicatori ambientali utilizzati per monitorare e migliorare le prestazioni di Telecom Italia e alimentare i flussi informativi verso l'esterno che confluiscono nel *reporting* di Sostenibilità.

Gestione emergenze ambientali

Eventuali emergenze ambientali sono affrontate secondo procedure rientranti nei Sistemi di Gestione Ambientale delle singole funzioni e aziende del Gruppo. I rischi ambientali sono valutati in termini di probabilità di accadimento e di conseguenze prodotte dal loro verificarsi nell'ambito del sistema CRSA (*Control and Risk Self Assessment*) più ampiamente descritto nel capitolo "Azionisti".

Il progetto ambiente

È finalizzato all'emissione di linee-guida sui temi di maggiore rilievo per il Gruppo in materia ambientale. Articolato in 10 gruppi di lavoro, il progetto ha come orizzonte temporale il triennio 2004-2006.

Le linee-guida emesse fino a oggi riguardano:

- monitoraggio dei fornitori e redazione/gestione dei contratti relativi alla gestione dei rifiuti;
- definizione degli adempimenti in materia di acustica ambientale derivanti dagli impianti del Gruppo;
- verifica e mappatura dello stato di conservazione dei materiali contenenti amianto;
- interventi di bonifica di materiali contenenti amianto;
- censimento e archiviazione dei dati su base informatica dei serbatoi delle aziende/BU del Gruppo;
- mappatura e verifica delle aree inquinate per sversamento di sostanze da serbatoi di stoccaggio;
- definizione delle modalità per l'effettuazione dei controlli e delle bonifiche su tutti i serbatoi del Gruppo;
- controlli sulla gestione dei rifiuti prodotti dalle imprese;
- coabitazione tra i diversi operatori per un'ottimizzazione delle emissioni elettromagnetiche;
- sviluppo di Sistemi di Gestione Ambientale per il Gruppo.

Le ultime due linee-guida sono state implementate nel 2005.

► La ricerca ambientale

Oltre agli studi su GUARDIAN e TIMPLAN già trattati nel paragrafo "Emissioni elettromagnetiche", si riportano di seguito i progetti di ricerca ambientale più significativi intrapresi dal Gruppo.

Antenne a basso impatto visivo

Spesso la difficoltà di reperire siti per ospitare le SRB per telefonia mobile è in parte dovuta all'invasività delle antenne. Sono stati realizzati due prototipi di antenna di dimensioni ridotte che utilizzano materiali dielettrici innovativi. I test svolti hanno dimostrato la validità delle soluzioni tecniche adottate.

Intelligent Transport Systems (ITS) & Infomobility Services

Il progetto, svolto nell'ambito di Torino *Wireless*, ha come obiettivo primario l'identificazione e lo sviluppo di tecnologie e soluzioni sinergiche tra il mondo del trasporto e il mondo delle TLC *wireless*, contribuendo significativamente alla realizzazione dei Sistemi di Trasporto Intelligente (ITS) del futuro. Sono state studiate soluzioni innovative che riguardano lo sviluppo e la gestione di una mobilità più sostenibile come il *car pooling*, il *park & ride*, il *bus on demand* e il taxi collettivo.

Verifica di qualità e qualificazione dei terminali mobili

Si tratta di un progetto continuativo le cui attività prevedono:

- la qualifica dei telefoni cellulari mediante test radio;
- test dei protocolli e test di esposizione al campo elettromagnetico SAR (*Specific Absorption Rate*);
- test sul *software* per la gestione della autoconfigurabilità del terminale e del corretto funzionamento per la ricezione di messaggi MMS.

I risultati dei test permettono di approfondire le conoscenze sulle prestazioni dei terminali in termini di qualità, affidabilità e sicurezza rispetto all'esposizione umana ai campi elettromagnetici.

► Obiettivi ambientali

► Obiettivi 2005

I *target* ambientali per il 2005, riportati nella Sezione di Sostenibilità 2004, erano focalizzati in modo specifico sulla rete trasmissiva. Si commentano di seguito le azioni intraprese e il relativo stato d'attuazione.

Inquinamento atmosferico (Gruppi Elettrogeni)

I Gruppi Elettrogeni (GE) sono utilizzati come riserva rispetto alla rete pubblica e intervengono nei casi in cui l'energia primaria venga a mancare. Benché non siano soggetti al rispetto di alcun limite di emissione in base alla legislazione vigente, Telecom Italia ha effettuato una campagna di misure su un campione di 48 GE per verificarne i livelli di emissione in atmosfera, prendendo a riferimento limiti più restrittivi previsti per apparati in funzionamento continuo. Il campione è stato scelto prendendo il 10% degli impianti ubicati in aree residenziali con popolazione > di 20.000 abitanti. Dall'analisi dei risultati e in considerazione delle modalità di funzionamento dei GE si evince che l'impatto ambientale valutato nell'indagine è poco significativo.

Emissioni elettromagnetiche (coabitazione tra diversi operatori)

Sono state definite regole di coabitazione tra diversi operatori secondo quanto riportato nel paragrafo "Emissioni elettromagnetiche".

Inquinamento acustico

Al fine di controllare l'impatto acustico generato dai propri impianti è proseguita la campagna di esecuzione delle misure di rumore presso circa 1.300 sedi del Gruppo. Gli interventi di riduzione dell'impatto acustico in TIM sono solitamente effettuati in SRB collocate all'interno di edifici abitati o confinanti con abitazioni. L'iter delle attività relative alla riduzione dell'impatto acustico si articola nelle seguenti fasi: misura fonometrica, progettazione degli interventi, realizzazione del progetto. Durante il 2005, in coerenza con il piano di verifica dell'impatto acustico delle SRB – dovuto essenzialmente alla presenza di condizionatori e stazioni di energia – sono state condotte 1.090 misure fonometriche, seguite da alcuni interventi di adeguamento.

Consumo di carburante

Il consumo totale di carburante per autotrazione, in Telecom Italia S.p.A., è diminuito del 6,68% rispetto al 2004.

Impatto visivo

Si rinvia a quanto esposto nei paragrafi: "Emissioni Elettromagnetiche" e "La ricerca ambientale".

Inquinamento del suolo

Allo scopo di prevenire eventuali perdite dai serbatoi di gasolio a servizio dei GE, sono proseguite le verifiche di tenuta: sono stati controllati 1.150 serbatoi interrati. Sono stati sostituiti e smaltiti gli ultimi 37 trasformatori ancora in esercizio contenenti PCB/PCT. Sono in corso attività di smaltimento di 10 *container* contenenti amianto e bonifiche di amianto dagli impianti dei GE. L'attività si concluderà nel 2006.

► Obiettivi 2006-2008

Sono stati fissati per il triennio 2006-2008 gli obiettivi ambientali di Gruppo, specificati nel paragrafo "Obiettivi 2006-2008" del Contesto. Saranno costituiti gruppi di lavoro dedicati per assicurare che le scelte di *business* siano in linea con tali obiettivi.

Comunità



I contributi delle società del Gruppo Telecom Italia alla Comunità, calcolati ispirandosi alle linee-guida del London Benchmarking Group (LBG), ammontano nel 2005 a euro 193 milioni. L'importo al netto dei costi e degli investimenti sostenuti per finalità più direttamente connesse al *business*, i cosiddetti *business basics*, è pari a euro 41,8 milioni. Il calcolo dei contributi è stato effettuato utilizzando dati gestionali opportunamente riclassificati e in parte oggetto di stime⁽¹⁾.

► Classificazione del contributo secondo il modello LBG

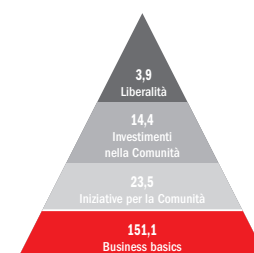
Il London Benchmarking Group, fondato nel 1994, è un'Associazione a cui aderiscono oltre 100 grandi società internazionali e rappresenta uno *standard* di riferimento a livello mondiale.

Per misurare e rappresentare il proprio impegno nei confronti della Comunità, è stato elaborato un modello che riclassifica i contributi erogati sulla base di 4 diverse categorie, utilizzando una rappresentazione a piramide:

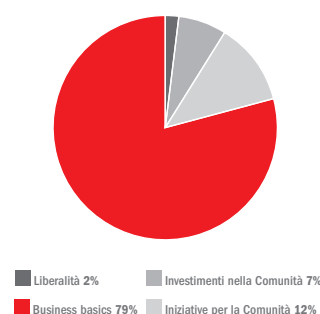
- alla base vengono raggruppate le attività direttamente connesse al *core business*;
- all'apice figurano le attività in cui è prevalente lo spirito di liberalità.

Di seguito si riportano i criteri utilizzati per l'attribuzione dei contributi ai diversi livelli della piramide, parzialmente modificati rispetto all'anno precedente.

Schema LBG (euro milioni)



Ripartizione % del contributo alla Comunità del Gruppo Telecom Italia



<p>Liberalità</p> <p>Supporto a un ampio <i>range</i> di cause "sociali" in risposta ai bisogni e agli appelli di organizzazioni comunitarie, anche attraverso <i>partnership</i> tra azienda, dipendenti, clienti e fornitori.</p>	<p>Donazioni a Enti nazionali/internazionali effettuate senza un programma specifico di medio/lungo termine</p> <p>Sponsorizzazione di cause o eventi non facenti parte di una strategia di <i>marketing</i></p> <p>Raccolta fondi e donazioni da parte dei dipendenti, con il contributo aziendale</p> <p>Costi per la promozione e il supporto alle donazioni da parte dei dipendenti</p> <p>Costi per il supporto alle donazioni da parte di clienti e fornitori</p>
<p>Investimenti nella Comunità</p> <p>Impegno strategico a lungo termine da parte dell'azienda in attività indirizzate a un numero limitato di cause "sociali" scelte al fine di migliorare la propria reputazione.</p>	<p>Quote associative e sottoscrizioni</p> <p>Contributi e donazioni effettuate in base a un programma specifico di medio/lungo termine</p>
<p>Iniziative per la Comunità</p> <p>Attività generalmente svolte dal settore commerciale a supporto diretto del successo dell'azienda volte a promuovere il marchio e le <i>policy</i>, anche in <i>partnership</i> con organizzazioni umanitarie.</p>	<p>Sponsorizzazione di eventi, pubblicazioni e attività per la promozione del <i>brand</i> e della <i>corporate identity</i></p> <p>Attività di protezione civile</p> <p>Supporto alla ricerca scientifica e universitaria e a organizzazioni umanitarie</p> <p>Cura dei clienti con bisogni particolari</p>
<p>Business basics</p> <p>Attività di <i>core business</i> per la produzione di beni e servizi di utilità sociale, realizzati in modo responsabile, dal punto di vista etico, sociale e ambientale.</p>	<p>Attività di ricerca</p> <p>Elettromagnetismo</p> <p>Riduzione del <i>Digital Divide</i></p> <p>Interventi di <i>saving</i> energetico</p> <p>Riduzione impatto visivo/acustico degli apparati di telefonia</p> <p>Servizi e prodotti per diversamente abili e anziani</p>

(1) Le attività svolte dalle società cessate/destinate ad essere cedute (*discontinued operations*) non sono state prese in considerazione nel calcolo del contributo.

► Progetto Italia

L'impegno del Gruppo Telecom verso la Comunità è stato sostenuto negli ultimi anni dalla Divisione Brand Enrichment, con l'intento di promuovere e valorizzare l'immagine del Gruppo Telecom Italia nei confronti di Istituzioni, società, Enti pubblici e privati, oltre che dei singoli cittadini italiani ed esteri, contribuendo alla crescita culturale e sociale del nostro Paese.

All'inizio del 2005, al fine di sottolineare la determinazione e la continuità della sua attività, il Gruppo ha costituito una Società per Azioni *ad hoc*, la Progetto Italia S.p.A., che si avvale di un Consiglio di Amministrazione di *Top Manager* del Gruppo e di un *Advisory Board* composto da primarie personalità del mondo della cultura e della solidarietà internazionale: Susanna Agnelli, Franco De Benedetti, Tara Gandhi Bhattacharjee, Enrique V. Iglesias, Paolo Mieli, Sergio Romano, Peter Sutherland e Umberto Veronesi.

Nel corso dell'anno, La Società ha organizzato circa 100 iniziative in 80 città italiane, con la partecipazione di quasi 500 protagonisti del mondo della cultura, della solidarietà, della formazione, dello spettacolo e dello sport.

Per tali iniziative, che hanno visto la partecipazione diretta di oltre un milione di persone, Progetto Italia ha integrato le competenze dei *partner* con le proprie capacità nel campo dell'organizzazione, della promozione e della comunicazione.

A partire dal 2006, alcune iniziative saranno trasmesse gratuitamente in diretta via Internet su Rosso Alice e in televisione in chiaro sui canali digitali de La7.

Il 2006 vedrà inoltre l'inizio di attività in Brasile, basate principalmente sulla musica, insegnata a 15.000 ragazzi delle *favelas* di sette diverse città ed eseguita a San Paolo nell'Auditorio Ibirapuera, integralmente realizzato dal nostro Gruppo su disegno dell'architetto Oscar Niemeyer: una musica senza frontiere per contribuire anche alla crescita di quel Paese.

Di seguito si riportano le aree di intervento più significative del 2005 e le relative iniziative, i cui costi sono inclusi nei primi 3 livelli della piramide LBG.

L'elenco completo delle iniziative e la loro descrizione è disponibile sul sito: www.telecomprogettoitalia.it.

► Cultura

Progetto Italia divulga la conoscenza del nostro patrimonio artistico e letterario presso il grande pubblico, tramite l'organizzazione di eventi che vedono coinvolti significativi protagonisti della cultura italiana e mondiale. I progetti realizzati in questo ambito sono: "Il racconto dei classici", "La riscoperta del nostro Paese", "Il contemporaneo".

Il racconto dei classici

La riscoperta dei classici costituisce uno dei tradizionali punti di forza della proposta culturale di Progetto Italia, che anche nel 2005 ha rinnovato il proprio impegno nell'avvicinare il grande pubblico alla cultura classica. Fanno parte del progetto l'iniziativa "*Lectura Dantis*" di Vittorio Sermoniti a Firenze e Milano, "Lettura dell'Odissea", "FAI - dietro le quinte della tua città".

La riscoperta del nostro Paese

L'Italia è ricca di eccellenze spesso poco note al grande pubblico: dalle bellezze del patrimonio storico-artistico non aperte ai visitatori, ai luoghi nascosti delle città, fino alle iniziative e ai progetti culturali che vengono portati avanti lontano dai riflettori. In tutti i casi, un valore non comunicato è un valore sminuito. L'intento di Progetto Italia è di far conoscere queste realtà, attraverso formule e progettualità differenziate.

Tra le varie iniziative: il "Viaggio Telecom", il "Premio Telecom", i "Capolavori da scoprire".

Il contemporaneo

Nel 2005 Progetto Italia ha contribuito a valorizzare il contemporaneo, attraverso la creazione di spazi, itinerari, situazioni *ad hoc* per accendere la discussione intorno ad autori e opere del nostro tempo, con un approccio poliedrico che mescola letteratura, musica e cinema. Tra le varie iniziative che fanno parte del progetto: i Premi Letterari "Strega" e "Campiello", il "Telecomcerto", la "*Writers' League*", le "*Storytellers*" a Bologna.

► Solidarietà

La responsabilità sociale del Gruppo Telecom si concretizza in Progetto Italia attraverso un contributo sostanziale alla formazione, alla didattica e al miglioramento delle condizioni di vita delle fasce più deboli.

I progetti realizzati in questo ambito sono: “Dalla parte dei minori”, “Percorsi di recupero”, “Contributi alla ricerca medica”, “Sport solidale”, “Percorsi di Pace”.

Dalla parte dei minori

I bambini rappresentano il futuro di un Paese e Progetto Italia crede nella necessità di garantire un aiuto concreto ai minori che vivono situazioni disagiate, nella violenza familiare o nella malattia. Per offrire loro una speranza per un domani più sereno, Progetto Italia mette a disposizione le tecnologie Telecom per realizzare progetti a sostegno dell’infanzia. Fanno parte del progetto l’iniziativa “Missione Sogni” e “114 - Emergenza Infanzia”.

Percorsi di recupero

L’attenzione di Progetto Italia per il sociale si traduce nella progettazione di percorsi di recupero alternativi, che trovano nella musica, nell’arte e nelle nuove tecnologie strumenti creativi che offrono da un lato un aiuto concreto alle fasce più deboli, dall’altro un’occasione insolita per promuovere la cultura nel nostro Paese.

Tra le varie iniziative: “Musica in carcere”, “Abasso il Grigio!”, “Casa della Carità”.

Contributi alla ricerca medica

Telecom - Progetto Italia continua a sostenere due fra le più importanti raccolte di fondi sul territorio italiano: la “Giornata per la Ricerca sul Cancro” (organizzata dall’AIRC) e “Telethon”.

Sport solidale

Progetto Italia da sempre è impegnato per promuovere lo sport come percorso di recupero per persone in difficoltà. Continua l’esperienza “Matti per la Vela”, mentre prende il via “Vela Insieme” e si arricchiscono le iniziative legate ad Andrea Stella e al suo catamarano, con un concorso per idee che porta l’esperienza del velista disabile all’interno delle scuole e tra gli architetti, trasportando l’approccio “per tutti” dal mondo della vela alla vita di tutti i giorni.

Tra le varie iniziative che fanno parte del progetto: “Lo Spirito di Stella”, il Concorso “Progettare e realizzare per tutti”, “La barca di Niky”.

Percorsi di Pace

L’organizzazione umanitaria senza fini di lucro fondata dal chirurgo Gino Strada, che porta assistenza medico-chirurgica alle vittime dei conflitti armati e delle loro conseguenze sociali, ha deciso di costruire a Khartoum, capitale del Sudan, un Centro specializzato in cardiocirurgia che possa essere di riferimento per la popolazione del Sudan e dei 9 Stati confinanti. Progetto Italia continua a garantire il proprio sostegno alla costruzione del Centro, che è iniziata nell’ottobre del 2004 e dovrebbe concludersi entro il 2006.

► Formazione

Nella formazione, Progetto Italia favorisce nuove modalità di divulgazione delle tecnologie che supportano i servizi offerti dal Gruppo, con particolare attenzione alle fasce con minori possibilità di aggiornamento al fine di contribuire alla riduzione del *Digital Divide*. Primaria importanza riveste anche la preparazione *post-lauream* dei giovani nei campi del *design* e dell’applicazione delle novità tecnologiche.

I progetti realizzati in questo ambito sono: “La scienza”, “Il mondo della scuola e dell’Università”.

La Scienza

La Scienza è uno degli ambiti che vede quest’anno confermato e rinnovato l’impegno di Progetto Italia, come testimonia la destinazione alle tematiche scientifiche di una delle tappe del Viaggio Telecom. Altre iniziative arricchiscono la riflessione su questi argomenti, con l’obiettivo di incrementare il fermento e l’interesse attorno a questioni troppo spesso considerate estranee alla vita quotidiana, contribuendo nel contempo a sollecitare il dibattito in un’area cruciale per lo sviluppo e l’innovazione del Paese.

Fanno parte del progetto l’iniziativa “Digitami”, il “Telecom Italia Future Centre”, il “Festival della Scienza” di Genova, il “Polo Museale Romano”.

Il mondo della scuola e dell'Università

L'impegno di Progetto Italia per il mondo della scuola si arricchisce di nuove iniziative, con l'intento di contribuire alla valorizzazione e al rilancio di luoghi che sono centrali sia per la formazione dei giovani, sia per la crescita della nostra identità culturale. Tra le varie iniziative: "Domus Academy" e "Interaction Design Institute".

► Sport

Le attività sportive sono portatrici di valori positivi quali la lealtà, il gioco di squadra e il rispetto per l'avversario. Progetto Italia si impegna nella diffusione dei valori dello sport al più ampio livello, dall'agonismo alle scuole, dai circoli alle piazze cittadine. I progetti realizzati in questo ambito sono: "Lo sport dei valori", "La vela come scuola", "Tennis e Golf, uno sport per tutti".

Lo sport dei valori

Progetto Italia, fin dal suo nascere, sostiene lo sport per promuoverne i valori positivi, lo spirito di squadra, la forza di volontà, la correttezza. Per favorire la diffusione e la crescita di questi valori, Progetto Italia consolida il proprio impegno nelle scuole e nelle piazze. Fanno parte del progetto l'iniziativa: "Telecom Alleniamoci alla vita", "Atleti in diretta".

La vela come scuola

La passione per le sfide, il gioco di squadra, il rispetto per l'ambiente: caratteristiche del mondo della vela che si possono applicare anche alla vita di tutti i giorni. In un Paese che conta 7.375 chilometri di costa, Progetto Italia intende dare il proprio contributo per la crescita di una cultura della vela, favorendo l'avvicinamento a questo sport sia del grande pubblico, sia delle giovani generazioni. Tra le iniziative: "La settimana della Tre Golfi", "Le Millelevele Telecom".

Tennis e Golf, sport per tutti

Le iniziative di Progetto Italia nel campo dello sport mirano, oltre che a promuoverne i valori positivi, a favorirne un accesso più ampio. In particolare, l'impegno nel Golf risponde all'obiettivo di divulgare una disciplina, che per le regole su cui si basa, per la filosofia che la ispira, per i luoghi in cui si pratica, svolge una funzione formativa importante soprattutto per i più giovani.

Di seguito si riportano altre iniziative del Gruppo Telecom Italia per la Comunità, attribuite alla relativa categoria di appartenenza nell'ambito del modello LBG.

► Liberalità

Doniamo la vista

La Fondazione G.B. Bietti è un Ente costituito nel 1984 senza fini di lucro, legalmente riconosciuto dalla Presidenza della Repubblica per la sua attività di ricerca e di studio nel settore dell'oftalmologia.

La Fondazione ha creato un trattamento innovativo, non ancora in commercio, basato sull'uso di un collirio contenente la proteina NGF (*Nerve Growth Factor*), scoperta nel 1986 da Rita Levi Montalcini, in grado di curare pazienti affetti da ulcere corneali neutrofiche, considerate fino a poco tempo fa inguaribili e causa di cecità. La terapia è molto onerosa e la scarsità dei fondi non consente di soddisfare tutte le richieste.

TIM ha contribuito al progetto, coinvolgendo anche i propri dipendenti che per 4 mesi consecutivi hanno effettuato donazioni il cui importo complessivo è stato raddoppiato dall'azienda.

Coração Amigo Program

TIM Participações, attraverso il Programma dell'Amico del Cuore sostenuto dalla ONG locale "Recife Voluntario", stimola e sostiene finanziariamente le attività di volontariato tra i propri dipendenti a favore di progetti che promuovono l'imprenditoria giovanile, attraverso le attività formative complementari e la qualificazione professionale di ragazzi che si trovano in situazioni sociali a rischio.

► Investimenti nella Comunità

Imparare sicuri

La campagna "Imparare sicuri", realizzata da TIM in collaborazione con Cittadinanzattiva ONLUS, sotto l'Alto Patronato della Presidenza della Repubblica, ha l'obiettivo di sensibilizzare gli studenti sul tema della sicurezza quotidiana per sé e per gli altri.

Il progetto interessa varie scuole dislocate su tutto il territorio nazionale e utilizza un linguaggio semplice e adatto ai giovani. Le tematiche toccate riguardano l'incolumità personale, l'uso responsabile e corretto delle nuove tecnologie, la sicurezza degli edifici e i comportamenti eco-sostenibili.

Nell'ambito del progetto sono stati avviati dei corsi di formazione rivolti al personale docente, curati dalla Direzione Territorio del Ministero dell'Istruzione (MIUR) ed è stata realizzata una campagna di comunicazione attraverso la diffusione di materiale educativo, rivolta alla sensibilizzazione dei genitori e dei cittadini in genere.

TIM Musica nelle scuole

Giunto alla terza edizione, il Progetto "TIM Musica nelle scuole" nasce dalla *partnership* tra Governo brasiliano, TIM Celular, TIM Maxitel e TIM Participações.

Per il 2005 l'obiettivo è il recupero sociale, attraverso l'educazione alla musica di 12.500 tra bambini e adolescenti che vivono in situazioni a rischio. L'insegnamento ha comportato il coinvolgimento di 34 scuole pubbliche e di circa 500 insegnanti e si è avvalso di un metodo innovativo di apprendimento: durante i corsi settimanali di musica, vengono impartite nozioni riguardanti l'educazione civica e la convivenza pacifica. Gli insegnanti utilizzano romanzi, poesie, film, commedie, come spunto per le loro lezioni, anche allo scopo di interessare i giovani allo studio. Il progetto prevede, inoltre, spettacoli organizzati dagli studenti in ospedali e in altre strutture sanitarie, che contribuiscono ad aumentare l'autostima dei partecipanti e li aiutano a integrarsi nella società come *Little Ambassadors of Peace*.

L'area di realizzazione del progetto comprende sei città (San Paolo, Recife, Salvador, Porto Alegre, Belem, a cui si è aggiunta, nel 2005, Rio de Janeiro).

TV Responsabile

MTV ha contribuito a rafforzare la propria reputazione di TV fortemente impegnata nel sociale realizzando numerosi spot e campagne televisive, tra cui si evidenziano:

- **No Excuse 2015:** una campagna, in collaborazione con l'ONU, per contribuire a ridurre la povertà estrema nel mondo e renderlo più equo e sicuro. La campagna si articola *on air*, attraverso lo spot *Action Idents*, in cui i maggiori artisti italiani e internazionali spiegano ai ragazzi quali azioni concrete possono fare per liberare il mondo dalla povertà e *on-line*, attraverso il sito www.mtv.it/noexcuse.
- **Don't Drink And Drive:** uno spot contro la guida in stato di ebbrezza.
- **Tolerance:** una campagna il cui scopo è la diffusione dell'idea di diversità come componente positiva del vivere sociale.

► Iniziative per la Comunità

Talks

Nel 2004 TIM ha presentato il software "Talks", un'applicazione rivoluzionaria che permette di non vedenti, agli ipovedenti e agli anziani di usare tutte le funzioni del telefonino in completa autonomia, grazie a una voce elettronica che legge il *display*. Gli utilizzatori di "Talks" hanno a disposizione una rete di assistenza personalizzata e gratuita presso i negozi sociali e le strutture di *customer care*.

Nel 2005 "Talks" ha ottenuto un importante riconoscimento al *Sodalitas Social Award*, concorrendo nella categoria per l'innovazione di prodotto o di servizio rilevante socialmente e ambientalmente.

ASPHI

L'ASPHI (Avviamento e Sviluppo di Progetti per ridurre l'*Handicap* mediante l'Informatica) è un'Associazione *no-profit* di aziende e Enti che si prefigge di promuovere l'integrazione delle persone con disabilità nella collettività attraverso l'uso della tecnologia ICT.

Nel 2005 TIM ha aderito all'ASPHI in qualità di socio, rafforzando così la sua collaborazione, iniziata nel 2003, nelle attività di formazione professionale di giovani con *handicap* sull'uso delle tecnologie informatiche e telematiche. Ogni anno TIM partecipa a "HANDImatica", organizzata da ASPHI, presentando in un proprio *stand* i prodotti innovativi di utilità sociale.

Rapporti con le Università

Prosegue il sostegno del Gruppo, in Italia e all'estero, a favore del mondo universitario e dei centri di formazione rivolti ai giovani laureati, tramite il finanziamento di borse di studio e *master*. Attraverso il meccanismo dei tirocini formativi (*stage*) il Gruppo sostiene la formazione tecnica di circa 300 giovani all'anno, con un impegno economico di circa euro 800 mila. Il contributo del Gruppo alla formazione dei giovani si sostanzia anche nel tempo dedicato da molti *manager* all'affiancamento dei tirocinanti interni e a testimonianze e lezioni presso le Università.

► Business Basics

Tecnologie Loquendo

Loquendo è la società del Gruppo Telecom Italia che sviluppa tecnologie vocali innovative per applicazioni automatiche.

La piattaforma Loquendo consente di accedere con una semplice telefonata a contenuti informativi e transazionali supportando le disabilità visive e della parola. Grazie ai continui interventi per il miglioramento della tecnologia di riconoscimento vocale, oggi è possibile la fruizione dei servizi in 17 lingue e l'utilizzo dell'impronta vocale come caratteristica biometrica per verificare l'identità di un individuo, arrivando a distinguere la voce femminile da quella maschile. La piattaforma consente anche l'automazione dei *call center*, l'introduzione del canale vocale nelle applicazioni di *Customer Relationship Management* e l'accesso tramite telefono ad applicazioni web.

Telemedicina e Teleassistenza

Continua la partecipazione di Telecom Italia in Telbios, società italiana per lo sviluppo di servizi e reti di Telemedicina dedicati alle strutture sanitarie e all'assistenza medica domiciliare.

Nel campo della Telemedicina le realizzazioni sono state le seguenti:

- Rete Sicura per il Centro Nazionale dei Trapianti, che consente la gestione e il controllo dei dati e dell'*imaging* relativi agli organi espianati, per il loro reimpianto ottimale e immediato.
- Telecardiologia e Telemonitoraggio, che permettono di rilevare direttamente a casa del paziente i parametri vitali che vengono poi trasmessi al Centro Servizi di Telemedicina (CST) di Telbios tramite una normale telefonata o via cellulare GSM. I dati vengono refertati in tempo reale dai cardiologi che operano all'interno del CST, oppure inviati a specialisti di altre strutture sanitarie che hanno in cura il paziente.

È stato istituito un servizio di *call center*, attivo 24 ore su 24, in cui lavorano operatori specializzati nella gestione di problematiche sanitarie.

Coperture Aree

È proseguita l'attività di TIM volta alla copertura e al miglioramento della qualità del servizio di alcune zone remote ai fini della riduzione del *Digital Divide*:

- a seguito dell'accordo stipulato a fine 2004 con la Regione Piemonte (Assessorato alle Politiche per la Montagna, Foreste, Beni Ambientali) TIM Italia ha avviato la realizzazione di impianti a basso impatto ambientale in territori montani a sostegno del turismo e per la sicurezza;
- in seguito a un Protocollo d'intesa siglato il 25 novembre 2005 con la Provincia di Reggio Calabria, TIM Italia ha avviato un progetto per la copertura GSM/EDGE di alcune zone remote del Parco Nazionale dell'Aspromonte.

► Ricerca, sviluppo e innovazione

Il mercato italiano delle TLC è considerato tra i più avanzati sia dal punto di vista tecnologico, sia nell'evoluzione delle attitudini e dei profili di consumo dei clienti.

L'innovazione tecnologica costituisce quindi per il Gruppo Telecom Italia un elemento essenziale e differenziante per sviluppare il proprio vantaggio competitivo e mantenere la *leadership* in un mercato con livelli crescenti di competizione.

Il patrimonio di competenze tecnologiche e innovative del Gruppo ha consentito in questi anni la progettazione, lo sviluppo e l'adozione in campo di soluzioni di rete, di terminali e di servizi assolutamente all'avanguardia, patrimonio su cui far leva anche nei Paesi esteri ove il Gruppo è presente con società controllate.

Le attività di innovazione tecnologica vengono svolte, oltre che dalla funzione "Innovation & Engineering Services" (ex Telecom Italia Lab) nell'ambito di Operations – dove si concentrano le attività e le competenze rivolte alla ricerca di base, alla valutazione delle tecnologie emergenti e allo sviluppo "intra-moenia" – anche presso le Unità Operative e di *business* (Network, Market, Information Technology, Web & Media e Security) e presso Olivetti.

L'innovazione tecnologica del Gruppo Telecom Italia è inoltre il risultato di *partnership* strategiche con i principali produttori di apparati e sistemi di TLC con centri di ricerca d'eccellenza presso le più qualificate Istituzioni accademiche nazionali e internazionali.

Le attività di innovazione tecnologica vanno da interventi di revisione delle tecnologie di base in una logica di aumento dell'efficienza nell'esercizio di rete e sistemi, fino a complesse attività di revisione radicale delle piattaforme, dei servizi e delle architetture; essenziale è quindi l'impegno profuso sul campo dalle Funzioni Operative delle Business Unit per assicurare l'aderenza dei nuovi servizi alle esigenze del cliente e al continuo miglioramento dei livelli qualitativi di servizio.

Nell'esercizio 2005 gli investimenti del Gruppo Telecom Italia in immobilizzazioni materiali e immateriali relativi allo sviluppo e all'innovazione ammontano complessivamente a circa euro 3.700 milioni. Le risorse interne dedicate a tali attività nonché a quelle di ricerca, in Italia e in Brasile, sono circa 5.600, con un costo complessivo pari a circa euro 350 milioni (di cui euro 121 milioni già compresi negli investimenti).

In particolare, i centri di ricerca e sviluppo del Gruppo Telecom Italia nell'esercizio 2005 hanno svolto le seguenti attività:

► Innovation & Engineering Services

Con la nuova struttura organizzativa del Gruppo Telecom Italia, varata il 5 ottobre 2005, le attività di innovazione e ricerca vengono effettuate dalla funzione "Innovation & Engineering Services" nell'ambito di Operations.

"Innovation & Engineering Services" eredita l'esperienza, le risorse e il *know how* del centro ricerca TILab, affiancando a queste le risorse e le competenze di ingegneria di sviluppo della rete, sia fissa sia mobile.

I suoi 1.600 tecnici operano per sviluppare innovazione, ingegnerizzarla e renderla rapidamente ed economicamente fruibile ai clienti del Gruppo.

L'innovazione è concepita, creata e sperimentata nei laboratori di Torino e Roma, studiando la rete di accesso fissa e mobile, impegnandosi nell'evoluzione della rete di trasporto, sviluppando servizi e piattaforme; il tutto nell'attenta analisi delle esigenze del cliente finale e delle imprese che vedono nella rete di TLC del futuro l'elemento abilitante per competere sul mercato a livello mondiale.

Tra le attività in corso, che saranno percepite dal grande pubblico in modo particolarmente rilevante da qui a pochi anni, vanno citate: l'evoluzione delle comunicazioni mobili e la diffusione della banda larga in una visione di evoluzione della rete e dei servizi con un orizzonte al 2015 identificando le relative strategie di transizione.

In stretto collegamento con i Pirelli Labs, Università, Centri di Ricerca e industria, la funzione "Innovation & Engineering Services" avvicina il futuro con servizi avanzati in molti settori dal mobile al multimediale, per la casa e per l'impresa, garantendo qualità e sicurezza.

Come per il passato, l'attenzione all'opportunità di generare vantaggi competitivi e creare valore per il Gruppo Telecom Italia è stata altresì perseguita attraverso una gestione strategica delle relazioni tra ricerca, *Intellectual Property Right* (IPR) e *business* finalizzata allo sviluppo del patrimonio brevettuale; in tale contesto, nel 2005 sono stati depositati 82 nuovi brevetti (86 nell'esercizio 2004), di cui 3 a seguito di progetti di ricerca congiunti con i Pirelli Labs.

I principali risultati conseguiti nel corso del 2005, pressochè interamente riferiti all'attività della preesistente TILab, sono stati in linea con la strategia di perseguire innovazioni che portino da un lato a tracciare il percorso tecnologico e architettonico della rete e dei terminali di utenti e dall'altro ad aprire prospettive di nuovi servizi e nuove *revenue* per il Gruppo favorendo nel contempo il miglioramento dell'operatività.

Nell'ambito dell'**Innovazione dei Servizi** sono da segnalare i contributi all'evoluzione e all'arricchimento dell'offerta di Gruppo indicati di seguito:

- rilascio del servizio di Videotelefonazione di Fase II, completamente basato su protocollo IP e sua interoperabilità con videocomunicazione mobile: è stato questo un passo avanti verso la convergenza, utilizzando sulla rete fissa la stessa architettura utilizzata per la rete mobile (*IP Multimedia Subsystem a standard 3GPP*);
- rilascio del servizio di *Mobile Instant Messaging (MIM) Blah* sul mercato sud-americano: il contributo TILab ha riguardato l'estensione della piattaforma TIMCafè (realizzata da TILab e che già fornisce il servizio MIM, *leader* sul mercato nazionale) con una soluzione di *community/chatting SMS* lanciato con successo da TIM Brasil e successivamente da altre partecipate TIM;
- arricchimento del servizio di Telecom Italia Alice Mia grazie all'estensione al PC delle funzionalità oggi disponibili da telefono: TILab ha in particolare progettato e rilasciato il *client software* che, installato su PC, permette a tale postazione di essere integrata nell'architettura di rete e di servizio di Telecom Italia consentendo alla clientela sia chiamate di voce su IP che prestazioni aggiuntive quali i servizi telefonici supplementari e la gestione della qualità del servizio;
- diffusione di contenuti TV su terminale mobile attraverso la tecnologia UMTS e il *broadcasting DVB-H*: la tematica ha visto il contributo TILab in termini di progetto e sviluppo di una piattaforma di *Interactive Mobile TV* e la sua integrazione nella catena di distribuzione DVB-H, con alcune caratteristiche prototipali di prima mondiale quali la contemporanea trasmissione in DTT e DVB-H con transcodifica di contenuti *live* in formato MPEG-4 avanzato;
- diffusione di contenuti musicali a pagamento su terminale mobile: in questo contesto TILab ha contribuito nel corso dell'anno alla realizzazione e installazione presso i *partner* di TIM e presso il Centro Servizi TIM della piattaforma di servizio *i-Music Store*;
- contribuzione al lancio del servizio "Alice Home TV", tramite *testing* di laboratorio degli apparati di rete (DSLAM-IP e Piattaforma di Servizio) e del "Set Top Box" di utenze e tramite conduzione di un *trial* di servizio con utenza amica.

Nell'ambito dell'**Innovazione dei Terminali** sono da segnalare due importanti iniziative, entrambe tese a incrementare i servizi fruibili da parte della clientela, assicurando nel contempo adeguati livelli di sicurezza:

- la prima è relativa all'integrazione nella SIM di un terminale mobile a tecnologia di prossimità "ZigBee": grazie a questi lettori a radiofrequenza e basso costo facilmente integrabili all'interno dei terminali mobili, si permette a questi ultimi di interagire con dispositivi esterni utilizzando analogo tecnologia "ZigBee", abilitando in questo modo il terminale e il cliente a fruire di nuovi servizi quali il *tele-ticketing* o il pagamento automatico;
- la seconda si riferisce allo sviluppo di soluzioni prototipali basate sull'utilizzo di tecnologie biometriche di riconoscimento del volto che sono in grado di aggiungere sicurezza a servizi "sensibili" nella loro fruizione da terminale mobile dotato di telecamera: in questi contesti infatti l'impronta del volto del cliente, memorizzata in parte su *server* di rete e in parte su SIM, viene confrontata con l'immagine rilevabile in tempo reale dal telefono, assicurando in questo modo un elevato grado di protezione da intrusioni indebite.

Nell'ambito dell'**Innovazione della Rete Domestica**, TILab:

- ha dato impulso alla costituzione della *Home Gateway Initiative (HGI)*, il nuovo *Forum* che vede la partecipazione dei *vendor leader* del settore tra cui Pirelli Broadband Solutions;
- ha definito, in coerenza con gli *standard* internazionali, le specifiche per l'evoluzione del sistema di gestione della *Home Network*, in modo da abilitare una gestione integrata degli apparati di rete domestica che porterà notevoli vantaggi sia a Telecom Italia nelle fasi di esercizio che alla clientela finale nella percezione di qualità di servizio *end-to-end* fruito.

Nell'ambito dell'**Innovazione della Rete geografica**, coerentemente con le linee strategiche del Gruppo, sono stati forniti significativi contributi sia a livello architetturale che di specifici snodi tecnologici della rete, come dettagliato nel seguito:

- è stata delineata nel primo semestre 2005 una visione di lungo termine per una rete fissa-mobile che, oltre a perseguire obiettivi di sinergie tecnologiche, abilita scenari di servizi fruibili tramite accessi fissi, mobili e multimodali nell'arco del prossimo decennio. In questo contesto sono state prodotte, in raccordo con i *vendor* del settore, le specifiche dei nodi di raccolta e dei nodi di servizio IP della rete *target*;

- coerentemente con la strategia del Gruppo di abilitare un'offerta *Quadruple Play* (telefonia fissa, accesso Internet a banda larga, servizi su TV + comunicazione mobile) TILab ha inoltre compiuto un passo significativo completando – in anticipo rispetto alle *roadmap* dei *vendor* e in modo da influenzarle – le specifiche tecniche dell'elemento di rete (*QoS-Server*) che garantirà al singolo cliente la “*Quality of Service*” necessaria per fruire del singolo servizio in modo ottimale e avviando le prime sperimentazioni di laboratorio con prodotti commerciali;
- TILab ha inoltre contribuito, nel corso del secondo semestre 2005, alla stesura del Piano Tecnologico di Gruppo relativamente ad aspetti di *vision* architetture della rete per i prossimi anni, con particolare riferimento ai *drivers* tecnologici che guideranno lo sviluppo della rete e della gestione, agli scenari di standardizzazione e regolatori che si vanno prefigurando e al *benchmarking* di altri operatori di TLC;
- TILab ha progettato, consolidato e attivato, nel mese di novembre 2005, la prima versione del sistema di gestione *multi-vendor* per l'attivazione di servizi innovativi basati su DSLAM-IP, con tecniche e piattaforma proprietaria. Tale soluzione costituisce il primo tassello funzionale e sistemistico dello strato di mediazione tra la rete e i sistemi di gestione chiamato *Neutral Element Management* e individuato come una delle soluzioni chiave ed evolutive della piattaforma di gestione convergente di Telecom Italia;
- TILab ha completato per fine 2005 (rilascio in data 23 gennaio 2006) il *co-development* con Italtel relativo allo sviluppo della piattaforma *IMS/IP Multimedia Subsystem*, con funzionalità in grado di trattare servizi di TLC avanzati basati su protocollo *SIP/Session Initiation Protocol*.

È da sottolineare infine che, nell'ambito di Progetto Italia, TILab ha contribuito a diffondere l'immagine di Telecom Italia come azienda innovativa con una serie di eventi tenutisi a Venezia (“Robot”, “L'evoluzione delle Comunicazioni oltre l'orizzonte attuale”, “4 passi nel futuro”), a Genova (“Festival della Scienza”) e altre varie manifestazioni in Italia e all'estero.

► Olivetti S.p.A.

La Business Unit Olivetti dedica al settore ricerca e sviluppo tecnologico una significativa quota delle sue risorse. Nei cinque poli di ricerca (Agliè, Arnad, Carsoli e Scarmagno in Italia; Yverdon in Svizzera) impegna oltre 300 dipendenti, ovvero il 17% del totale del proprio organico. In particolare, la tecnologia *ink-jet*, di cui Olivetti è l'unica azienda europea proprietaria insieme ad altre cinque nel mondo, nasce e si sviluppa nella sede di Arnad, dove oltre 200 risorse sono impegnate nell'intero ciclo produttivo della tecnologia a getto d'inchiostro di tipo termico: dalla lavorazione del silicio all'assemblaggio delle cartucce di stampa. Nel corso del 2005 i centri di ricerca di Olivetti sono stati fortemente impegnati nello sviluppo e nel perfezionamento della nuova generazione di stampanti multifunzionali il cui lancio è stato effettuato nei mesi di agosto e settembre 2005.

Risorse Umane



► Consistenze e variazioni del Gruppo Telecom Italia

DIPENDENTI E PERSONALE SOMMINISTRATO

Organico al 31.12.2004 (*)	Variazioni dell'esercizio					Organico al 31.12.2005
	Assunzioni	Cessazioni	Incremento personale somministrato	Variazioni di perimetro	Totale Variazione	
94.022	7.735	(5.603)	732	(10.355)	(7.491)	86.531

(*) Comprende il personale con contratto di somministrazione, pari a 2.650 unità nel 2004 e 3.382 unità nel 2005.

La **consistenza del personale** al 31 dicembre 2005 è pari a 86.531 unità, comprese 1.047 unità impiegate in attività cessate/destinate ad essere cedute. Escludendo tali attività la consistenza del personale di Gruppo è di 85.484 unità.

La riduzione di 7.491 unità rispetto al 31 dicembre 2004 è dovuta:

- alla cessione del Gruppo Entel Chile (– 4.166 unità), del Gruppo Finsiel (– 3.972 unità), di TIM Hellas (– 1.495 unità) e di TIM Perù (– 653 unità);
- a 7.735 assunzioni (di cui 514 impiegate in attività cessate/destinate ad essere cedute) e 5.603 cessazioni (di cui 576 relative alle *discontinued operations*), a cui si aggiunge una crescita di 732 unità del personale somministrato;
- alle variazioni del perimetro di consolidamento connesse all'acquisizione di Liberty Surf (+ 614 unità), alla costituzione di TIS France (+ 24 unità), alle uscite di Televoice (– 169 unità), Innovis (– 222 unità), Cell-Tel (– 112 unità), Databank (– 86 unità) e Med 11C-1 (– 14 unità), nonché alla cessione a Tecnosis S.p.A. del ramo d'azienda "Centri territoriali di sorveglianza" da parte di Telecom Italia (– 104 unità).

► Consistenze e variazioni di Telecom Italia S.p.A.

Organico al 31.12.2004 (*)	Variazioni dell'esercizio								Organico al 31.12.2005 (*)	
	Società incorporate		Assunzioni	Cessazioni	Decremento personale somministrato	Passaggi con società del Gruppo	Scorporo ramo d'azienda			Totale
	TIM 1.1.2005	TI Data Center 31.12.2005					Centri Territoriali di Sorveglianza	TIM Italia S.p.A. 28.2.2005		
53.034	10.424	596	521	(1.494)	(177)	339	(104)	(10.399)	(294)	52.740

(*) Comprende il personale con contratto di somministrazione, pari a 186 unità nel 2004 e 9 unità nel 2005.

Al 31 dicembre 2005 il personale di Telecom Italia S.p.A. è di 52.740 unità. Rispetto al 31 dicembre 2004 si registra un decremento complessivo di 294 unità.

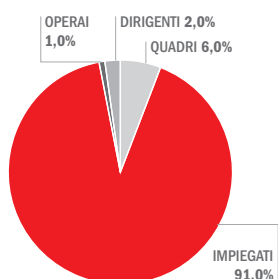
In data 30 giugno 2005 ha avuto efficacia la fusione per incorporazione di TIM S.p.A. in Telecom Italia S.p.A., con effetti contabili e fiscali dal 1° gennaio 2005.

In data 24 febbraio 2005 TIM S.p.A. ha proceduto allo scorporo del complesso aziendale relativo al *business* di comunicazione mobile in Italia a favore di TIM Italia S.p.A., società controllata al 100% dalla stessa TIM; lo scorporo è stato effettuato mediante aumento di capitale in natura di TIM Italia, liberato con il conferimento del complesso aziendale con efficacia in data 1° marzo 2005.

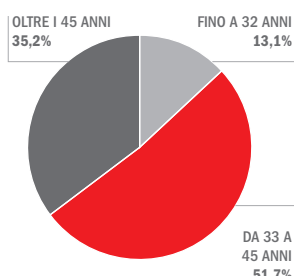
In data 31 dicembre 2005 è avvenuta la fusione per incorporazione in Telecom Italia S.p.A. di Telecom Italia Data Center s.r.l. (+ 596 unità). Quest'ultima società è risultata beneficiaria, in data 30 dicembre 2005, dell'operazione di scissione parziale dei complessi aziendali costituiti dagli *assets* infrastrutturali concernenti la gestione dei *data centers* di IT Telecom s.r.l. (540 unità) e di Tim Italia S.p.A. (56 unità) nonché dei servizi di base (mail, *office automation*, gestione delle postazioni di lavoro) di IT Telecom s.r.l..

In Italia la consistenza del personale a *Pay Roll* del Gruppo è pari all'84,5% del totale e ha le seguenti caratteristiche:

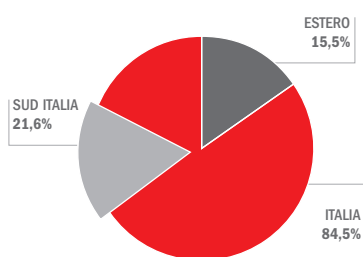
Gruppo Telecom Italia - Italia: organici distribuiti per categoria professionale



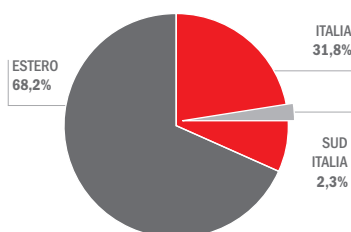
Gruppo Telecom Italia - Italia: organici distribuiti per classi di età



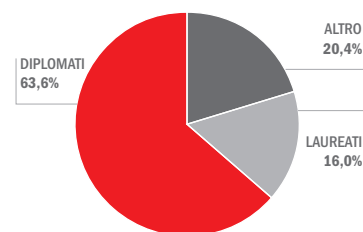
Distribuzione del numero dei dipendenti del Gruppo Telecom Italia per aree geografiche



Distribuzione delle assunzioni del Gruppo Telecom Italia per aree geografiche

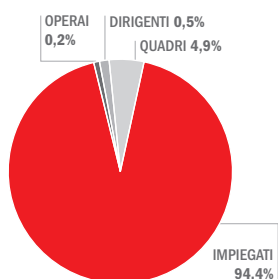


Gruppo Telecom Italia - Italia: organici distribuiti per titolo di studio

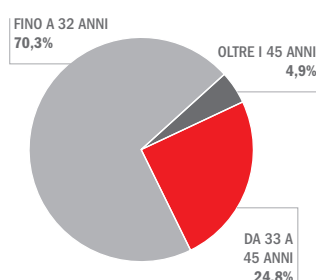


► Focus su America Latina

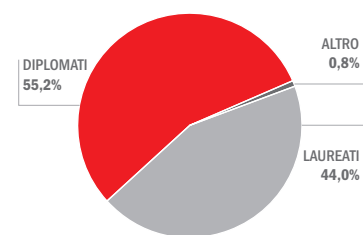
America Latina: organici distribuiti per categoria professionale



America Latina: organici distribuiti per classi di età

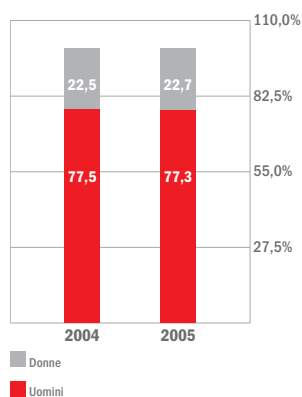


America Latina: organici distribuiti per titolo di studio

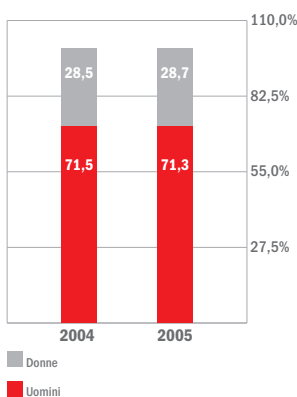


► Equità di genere

Distribuzione uomini-donne
Telecom Italia S.p.A. (2004-2005)



Distribuzione uomini-donne
Gruppo TI (in Italia) (2004-2005)



Nel corso del 2005, la percentuale delle donne dirigenti nel Gruppo (in Italia) si attesta intorno al 13% e delle donne quadro al 24%.

Pari Opportunità

Progetto Donna, programma integrato lanciato il 1° luglio 2003 nell'ambito delle iniziative di *Welfare* aziendale per l'individuazione di interventi a favore della crescita professionale delle donne e la diffusione delle pari opportunità all'interno del Gruppo Telecom Italia, ha gestito nel corso del 2005 le seguenti attività:

- *portale dedicato al progetto*, aggiornato con le attività promosse a favore dei dipendenti e ricco di informazioni relative alla maternità/paternità e alla crescita dei figli;
- *prestiti alle mamme*: destinati alle dipendenti mamme con figli da 0 a 3 anni per un importo pari a un massimo di euro 2.500 a bambino, da restituire in 18-24-36 rate mensili. Erogati nel 2005: 158 prestiti;
- *Children's Day*: mezza giornata in cui i figli dei dipendenti possono entrare nelle sedi aziendali e visitare i luoghi di lavoro dei genitori. Sono previste attività di animazione, giochi, merenda e distribuzione *gadget*;
- *sviluppo di politiche di gestione* (formazione, affiancamento, *coaching*, interventi sulla flessibilità, ecc.) per agevolare il rientro in azienda delle dipendenti dopo la maternità.

► Sviluppo

Proseguendo un piano di azioni già avviato nello scorso esercizio e finalizzato a supportare le evoluzioni di *business* attraverso una puntuale identificazione e valorizzazione dei *know how* chiave, nel corso del 2005 è stata completata la **Mappatura delle Competenze** nelle realtà italiane del Gruppo, con il coinvolgimento di circa 66.000 persone e dei loro capi.

La Mappatura consente di effettuare una stima del valore del patrimonio di competenze presenti nel Gruppo, di svolgere analisi e valutazioni in merito alla migliore allocazione/valorizzazione delle risorse in termini di rispondenza alle necessità di *business* e di mettere in campo azioni di tutela e sviluppo delle competenze chiave.

Sempre in tema di valorizzazione delle competenze presenti nel Gruppo, in corso d'anno è stato dato particolare impulso alla **Mobilità infragruppo** con l'obiettivo di favorire il ricorso alle professionalità interne per il soddisfacimento delle richieste di personale, favorendo lo sviluppo delle risorse. Nel corso del 2005 sono stati pubblicati circa 80 annunci sul **Job Posting** di Gruppo (rispetto ai 34 del 2004) e sono stati raccolti in risposta circa 500 *curricula* (rispetto ai 259 del 2004).

Un'altra specifica linea di azione 2005 è stata quella di proseguire nell'armonizzazione delle politiche e dei sistemi di sviluppo delle risorse **a livello internazionale**, nell'ambito delle varie realtà del Gruppo all'estero. In questo quadro, sono state numerose le iniziative di diffusione in quelle realtà degli strumenti di sviluppo già in uso nelle Business Unit in Italia, come ad esempio l'estensione alle società in America Latina dell'esperienza della **Knowledge Review**, che ha consentito di individuare le risorse che costituiscono nelle varie realtà aziendali dei punti di riferimento professionali per le competenze possedute.

Anche nel corso del 2005, la **Management Review** ha consentito di svolgere un'analisi dei profili qualitativi di tutta la popolazione manageriale del Gruppo, in Italia e all'estero, acquisendo le valutazioni di circa 1.500 dirigenti e quadri in posizione manageriale, e di costruire un *tableau* dei profili manageriali di eccellenza, condivisi a livello di Vertice.

Recruiting

L'esercizio ha visto l'avvio del Progetto "University Tour", finalizzato alla presentazione dell'azienda nei principali atenei italiani, e il proseguimento del piano di *recruiting* e selezione di neolaureati, principalmente in ingegneria ed economia, ad elevato potenziale di sviluppo. Il positivo inserimento in azienda è stato verificato attraverso incontri individuali per un primo bilancio dell'esperienza svolta, per monitorare il livello di soddisfazione con riguardo alle attività, nonché per acquisire una prima valutazione del profilo e della corretta *job allocation* in una logica di Gruppo.

► Formazione

Nel Gruppo Telecom Italia le attività di formazione realizzate nel 2005 ammontano, per il personale Italia, a circa 2 milioni di ore (aula, *on-line*, *training on the job*) e a circa euro 32 milioni di soli costi "vivi" (escluso costo del lavoro e spese di trasferta). Hanno partecipato a **eventi formativi d'aula** circa 30.000 persone.

Le ore dedicate alla formazione relativa alla salute e alla sicurezza sono state oltre 72.000, quelle relative all'ambiente oltre 31.000. Le attività formative, realizzate in larga misura da Telecom Italia Learning Services, sono riconducibili a due grandi ambiti: l'uno relativo ai progetti trasversali di Gruppo, l'altro alla formazione finalizzata al presidio delle competenze di *business*.

I progetti trasversali di Gruppo

- Si sono svolte due edizioni del *Learning Tour* destinato a *manager* ad alto potenziale: il primo ha approfondito il tema della *Corporate Identity* attraverso visite in aziende d'eccellenza a Londra e Parigi (16 partecipanti), l'altro ha affrontato il ruolo delle strutture Human Resources come *partner* strategico del *business* presso realtà aziendali europee (22 partecipanti).
- È stato realizzato l'intervento formativo "*Public and Media Speaking*" destinato a 27 *manager* appartenenti a diverse funzioni aziendali, finalizzato a sviluppare l'efficacia comunicativa verso i media.
- Si sono svolte attività formative dedicate alle Famiglie Professionali Security, Human Resources, all'ambito professionale Pubblicità e Promozione e alla figura del *Buyer* (Purchasing).
- È stato avviato il Progetto "*Mastering IT*", dedicato alla Famiglia Professionale Information Technology, che ha coinvolto circa 50 *manager* della Famiglia stessa.
- È stato realizzato il progetto di *e-learning* "*Sailing Master*" rivolto ai dirigenti del Gruppo e finalizzato a consolidare le competenze legate al modello manageriale; tale progetto è stato finanziato da Fondirigenti per circa la metà del valore complessivo.
- Si sono tenute due edizioni del seminario per i neodirigenti, un'edizione del corso d'inserimento per i neolaureati e una per i professionalizzati.
- Si sono svolte attività formative istituzionali relative ai Progetti "*Sarbanes Oxley (404)*", "Sostenibilità" e "Convergenza e Integrazione".

La Formazione per il presidio del business

Tale tipologia di formazione, realizzata sia nell'ambito di Operations, sia nelle altre Business Unit, si è tradotta nelle attività di seguito descritte.

Operations Wireline

Sono proseguiti i progetti finalizzati al presidio delle competenze del personale operante nell'ambito di **Customer Operations** (addetti, *supervisor* e responsabili di *Call Center* e delle strutture di Fatturazione e Credito), mirati a migliorare le capacità relazionali verso il cliente e a potenziare la *leadership* e la gestione efficace dei gruppi. Tale popolazione è stata inoltre destinataria di interventi formativi mirati all'aggiornamento e al consolidamento del *know how* tecnico-specialistico, con particolare focalizzazione sulle conoscenze relative all'offerta di nuovi prodotti/servizi (ADSL, videotelefono, ecc.).

Con riferimento alle **Vendite**, gli interventi sono stati dedicati alle risorse operanti nell'ambito delle strutture di *Top Client* e orientati allo sviluppo della capacità "consulenziale" verso il cliente, di gestione della vendita complessa, di integrazione all'interno degli *Account Team* e, inoltre, al consolidamento delle competenze di ruolo manageriale (Area Manager, Responsabili Clienti Top e Responsabili Aree Territoriali).

Sempre con riferimento alle Vendite, ma nell'ambito del segmento *Consumer*, si è lavorato sul versante motivazionale e sulla formazione di adeguamento al ruolo degli *Account*.

Per il **Marketing** sono stati realizzati progetti formativi innovativi finalizzati al rafforzamento delle capacità manageriali delle risorse ad alto potenziale.

Con riferimento alla **Rete** di Wireline, la formazione si è focalizzata principalmente sullo sviluppo delle competenze necessarie al presidio del *business* e dell'evoluzione tecnologica (con particolare attenzione al versante ADSL) e sullo sviluppo delle conoscenze correlate ai piani di certificazione Cisco. Sono stati completati, inoltre, i percorsi formativi di adeguamento al ruolo previsti per le risorse del *front end* di *assurance* e *delivery*.

Sono stati realizzati interventi di aggiornamento sull'evoluzione del mercato dell'ICT, progettati sulla base delle specifiche esigenze dei diversi *target* di riferimento (come ad esempio Rete e Vendite).

È stata rivolta una particolare attenzione al miglioramento delle conoscenze linguistiche anche attraverso la diffusione di specifici applicativi *on-line*.

Operations TIM

Le principali attività formative hanno riguardato le tematiche della "Valorizzazione delle persone", del "*Customer Care*" e dell'"Orientamento al cliente". In riferimento al primo aspetto, sono stati realizzati piani formativi *post assessment* e *post performance* per colmare i *gap* specifici delle singole risorse per macro aree di capacità. Per quanto concerne le altre due tematiche sono stati realizzati due progetti specifici. Il primo, rivolto ai *customer agent*, ha avuto l'obiettivo di diffondere concetti e comportamenti di *empowerment* attraverso una metodologia innovativa (*reality training*). Il secondo, che ha coinvolto in un unico evento sia le risorse TIM appartenenti a funzioni diverse, ma che lavorano sullo stesso servizio, sia i clienti *business*, ha avuto come obiettivi il miglioramento della capacità di orientamento al cliente, la conoscenza reale e diretta del cliente stesso e lo spirito di squadra.

Media

Gli interventi formativi hanno riguardato la prosecuzione del Progetto trasversale di Business Unit sulla "Valorizzazione delle Persone", rivolto a dirigenti e quadri, finalizzato a stimolare l'integrazione e il lavoro di squadra. Nell'ambito delle singole aree di *business*, sono state intraprese azioni mirate allo sviluppo di competenze specifiche, come l'aggiornamento sui temi del Digitale Terrestre per i tecnici e i giornalisti di La7 e il miglioramento delle capacità relazionali con il cliente per le aree di Vendita, Commerciale e del *Customer Care* in MTV e Tin.it.

Olivetti

È stato realizzato un progetto di formazione manageriale rivolto a una popolazione di quadri selezionati. Nato a valle della fase di *Assessment Center*, il percorso formativo è stato incentrato sulle *soft skill* necessarie a presidiare e governare i processi gestionali e di *business*, approfondendo in particolare le tematiche della Gestione del Cambiamento e del *Team Building*.

Si è inoltre posta particolare attenzione all'aggiornamento delle conoscenze professionali e al rafforzamento delle competenze linguistiche delle risorse dedicate alla Ricerca e Sviluppo.

È stato infine avviato un programma di riqualificazione professionale per personale in CIGS finalizzato alla ricollocazione delle risorse in esubero in attività di riparazione di apparecchiature TLC e di gestione contatti e servizi al cliente.

Per quanto riguarda la formazione del **personale estero** del Gruppo Telecom Italia il monitoraggio si riferisce a Operations Mobile e al Sud America (Bolivia), cioè a circa l'83% del personale estero di Gruppo, per un totale di 760.000 ore.

► Comunicazione Interna

Nel corso del 2005 è stata realizzata una serie di iniziative di Comunicazione Interna finalizzate a promuovere l'integrazione e la promozione della cultura aziendale.

In questo quadro, un capitolo importante è rappresentato dalle **Convention e dagli Incontri**.

Tra gli eventi di maggior rilievo si segnalano:

- la *Convention* di Gruppo 2005 con circa 6.000 tra dirigenti e quadri del Gruppo Telecom Italia in Italia e in Sud America. Altri 5.000 dipendenti hanno seguito i lavori collegandosi dalla propria postazione al portale Intranet;
- l'*incontro* del Presidente Marco Tronchetti Provera con 124 neolaureati assunti nel Gruppo nel corso del 2004;
- la *Convention* della Famiglia Professionale Purchasing che ha coinvolto 300 quadri e dirigenti;
- il *workshop* "Creare oggi per innovare domani" con 150 quadri e dirigenti del Marketing;
- il *Meeting Risorse Umane*, con 130 persone della Famiglia Professionale Risorse Umane.

Il 2005 è stato l'anno del 10° anniversario della creazione di TIM celebrato con l'organizzazione della *Festa di Compleanno TIM* con la partecipazione di 10.000 persone nelle principali sedi aziendali.

Per la presentazione della **nuova organizzazione** sul modello *One Company* è stato organizzato un apposito *Incontro con l'alta dirigenza*, trasmesso in *streaming* per tutta la popolazione aziendale. A fine anno è stato organizzato l'*Incontro Operations: obiettivi 2006* con circa 4.500 dirigenti e quadri Operations e Funzioni Centrali per presentare risultati e strategie; altri 3.000 dipendenti hanno seguito l'evento in *streaming*.

La **Stampa Aziendale** ha rappresentato un importante veicolo di trasmissione delle esperienze e delle informazioni a livello di Gruppo. Le principali pubblicazioni sono state: *noi.magazine*; *TIM TAM TAM*; *@tilab*; il *Notiziario Tecnico*.

È stata migliorata la piattaforma del portale Intranet di Gruppo *noi.portal*, ad accesso profilato e riservato, per tutte le aziende del Gruppo. Complessivamente nell'anno si è registrato oltre un milione di visite al portale.

La Comunicazione Interna ha curato anche le seguenti **Iniziative speciali**:

- l'organizzazione del *Primo Concorso Letterario* del Gruppo Telecom Italia, con evento di Premiazione a Torino, per 150 dipendenti tra vincitori, finalisti e partecipanti e la realizzazione di un volume con i 40 migliori racconti selezionati dalla giuria;
- la partecipazione dei dipendenti al *Telecomcerto* con Elton John a Roma.

È stato avviato il **Progetto Valori**, identificato dal *brand* "Valori in Corso", finalizzato a sottolineare l'importanza dei Valori nel Gruppo. Il progetto ha visto la partecipazione attiva di 3.000 risorse del Gruppo.

► Politica di remunerazione

Nel 2005 la politica sulla remunerazione fissa si è tradotta in una gestione degli interventi selettiva, correlata all'ampiezza del ruolo ricoperto e alle competenze possedute e mirata a migliorare il livello di equità interna.

La componente "variabile" della retribuzione, correlata alle *performance* aziendali/individuali, si conferma elemento distintivo del pacchetto retributivo. In tale ambito, particolare rilevanza rivestono i sistemi formalizzati di incentivazione: si è infatti consolidato l'utilizzo del sistema di incentivazione manageriale MBO e del *Performance Bonus Program* (PBP), introdotto nel 2004 e rivolto a titolari di ruoli rilevanti per il *business* a carattere prevalentemente professionale.

In un'ottica di valorizzazione del pacchetto retributivo nel suo complesso, è proseguito l'impegno ad armonizzare politiche e prassi di assegnazione di *benefit* e ad ampliare la popolazione dei beneficiari.

► Stock option

Lo strumento delle *stock option* è stato utilizzato all'interno del Gruppo Telecom Italia nel corso degli anni a fini di *retention* e incentivazione a lungo termine della popolazione manageriale. A fine 2005 i Piani di *stock option* esistenti nel Gruppo sono relativi ad opzioni che danno diritto alla sottoscrizione di azioni Telecom Italia S.p.A. e Telecom Italia Media S.p.A..

A seguito dell'operazione di fusione per incorporazione di Telecom Italia Mobile in Telecom Italia, infatti, Telecom Italia è subentrata in tutti i Piani di *stock option* precedentemente vigenti in Telecom Italia Mobile: i titolari di tali Piani hanno mantenuto il diritto di sottoscrivere, all'atto dell'esercizio dell'opzione e per il prezzo già determinato, un numero di azioni ordinarie Telecom Italia pari al numero delle opzioni moltiplicato per il rapporto di cambio previsto per le azioni ordinarie (rapporto di 1 a 1,73).

Nel corso del 2005 è stato avviato un nuovo Piano di *stock option* in Telecom Italia Media S.p.A., approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società il 23 febbraio 2005 ("Piano 2005"). Il Piano è riservato ai dipendenti in servizio di Telecom Italia Media e sue controllate, titolari di particolari responsabilità e/o competenze e offerto a fronte della rinuncia volontaria alle opzioni dei precedenti piani a suo tempo assegnati da Seat Pagine Gialle S.p.A. (Piano 2000-2002 e Piano 2002 *Key People*).

Gli elementi essenziali dei Piani di *stock option* di Telecom Italia (compresi quelli a suo tempo assegnati da TIM S.p.A.) e Telecom Italia Media sono riepilogati nella Nota "Altre informazioni - Piani di *stock option* del Gruppo Telecom Italia" del Bilancio consolidato.

► Relazioni industriali

Nell'esercizio la contrattazione collettiva nel Gruppo ha avuto come oggetto principalmente le seguenti materie:

Riassetto organizzativo

Nel quadro della focalizzazione del Gruppo sulle attività di *core business*, è stata esperita la procedura di legge relativa alla cessione del ramo d'azienda *Centri Territoriali di Sorveglianza* di Telecom Italia S.p.A. alla Società Tecnosis S.p.A., con efficacia 1° luglio 2005.

Inoltre, nell'ambito delle operazioni di riassetto organizzativo all'interno del Gruppo, sono state compiute le operazioni di seguito riportate:

- trasferimento del ramo d'azienda costituito dalla *Divisione Tin.it* di Telecom Italia Media S.p.A. a favore della Società Nuova Tin.it s.r.l.;
- cessione del complesso aziendale di *telefonia mobile* di Telecom Italia Mobile S.p.A. alla Società TIM Italia S.p.A.;
- trasferimento del ramo d'azienda denominato *Immobili e Servizi* di TIM Italia S.p.A. a favore della Società Telecom Italia S.p.A.;
- trasferimento dei rami denominati *Infrastructure Operations 1* e *Infrastructure Operations 2* di TIM Italia S.p.A. e la contestuale cessione del complesso aziendale di IT Telecom s.r.l. (ad esclusione dell'ambito organizzativo di Certification Authority) alla Società Telecom Italia Data Center S.p.A. e la successiva fusione per incorporazione nella Società Telecom Italia S.p.A..

Il 29 gennaio 2005, tra Telecom Italia S.p.A. e le Organizzazioni Sindacali SLC-Cgil, FISTel-Cisl e UILCom-UIL è stato stipulato un accordo riguardante la riforma statutaria dell'Associazione per l'Assistenza Sanitaria Integrativa ai Lavoratori di Telecom Italia (ASSILT) e del Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori Telecom (CRALT).

Per l'ASSILT la riforma ha previsto: la confluenza delle attività tecnico-operative dell'Associazione in una specifica struttura dedicata al *Welfare* in Telecom Italia, la razionalizzazione e semplificazione degli organi associativi dell'Associazione, la facoltà di aderire all'Associazione per tutte le società del Gruppo, anche se con Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) diverso da quello per il settore TLC.

Per il CRALT la riforma ha previsto: la riduzione del numero dei Consigli territoriali da 22 a 12 e la confluenza dei Centri Servizi nella struttura dedicata al *Welfare* in Telecom Italia.

È stato inoltre condiviso con le Organizzazioni sindacali e adottato uno specifico Codice Etico per entrambe le Associazioni, valido per soci, associati e per tutti i componenti degli Organi e Uffici associativi.

Il 2 maggio 2005 sono stati sottoscritti accordi con le Organizzazioni Sindacali al fine di ridefinire l'intero sistema partecipativo e di rappresentanza all'interno dell'impresa. In primo luogo è stato aggiornato il Protocollo di Relazioni Industriali in coerenza con le nuove politiche aziendali tese a conciliare obiettivi economici, sociali e ambientali. È stato confermato il principio del modello partecipativo quale strumento volto a conciliare gli obiettivi di tutela dei lavoratori e di competitività dell'azienda.

Inoltre sono stati siglati accordi che hanno ridefinito il concetto di Unità Produttiva ai fini della rappresentanza sindacale; conseguentemente sono stati ridimensionati il numero delle Rappresentanze Sindacali Unitarie e il monte ore di agibilità sindacali concessi a tali organismi, aggiornandoli all'attuale modello organizzativo aziendale.

Parimenti sono state ridefinite le agibilità concesse ai rappresentanti dei lavoratori componenti gli organismi dell'Associazione per l'Assistenza Sanitaria Integrativa ai Lavoratori Telecom Italia (ASSILT) e del CRALT.

Infine sono stati ridefiniti i compiti dei Comitati Paritetici Ambientali composti da membri aziendali interni e da rappresentanti sindacali interni, adattandoli alle nuove esigenze emerse in azienda.

Dopo alcuni mesi di trattativa, in data 7 novembre 2005, è stata raggiunta con le Organizzazioni Sindacali l'intesa sul Piano di sviluppo e riorganizzazione per il triennio 2005-2007.

L'accordo sottoscritto tra le Parti si fonda sul progetto industriale di integrazione dei *business* di telefonia Fissa e Mobile.

Nell'intesa con le Organizzazioni Sindacali, inoltre, sono stati individuati alcuni strumenti per garantire il corretto dimensionamento occupazionale e il necessario *remix* professionale quali l'inserimento mirato di nuove risorse, la mobilità professionale e interaziendale e la mobilità *ex lege* n. 223/91.

Coerentemente con quanto definito nel Piano di sviluppo e riorganizzazione, in data 20 dicembre 2005 con le Organizzazioni Sindacali di categoria, sono stati sottoscritti gli accordi sindacali per la collocazione in mobilità di 3.403 lavoratori di Telecom Italia S.p.A.. In pari data, analoghe intese sono state sottoscritte per le altre aziende del Gruppo (TIM Italia S.p.A., Telecom Italia Sparkle S.p.A., IT Telecom s.r.l., Telecom Italia Learning Services S.p.A.) per un totale di 97 risorse.

Il 3 dicembre 2005, al termine di quasi un anno di trattativa, è stato siglato tra ASSTEL (Assotelecomunicazioni) e le Organizzazioni Sindacali di categoria l'ipotesi di accordo sul rinnovo del CCNL per le imprese esercenti servizi di TLC. La parte normativa del CCNL di settore, che resterà in vigore fino al 31 dicembre 2008, è stata adeguata alle principali novità introdotte dal D. Lgs. n. 276/03 in materia di mercato del lavoro e a quelle introdotte dalla specifica normativa di legge in materia di orario di lavoro; diversamente, per la parte economica l'intesa resterà in vigore fino al 31 dicembre 2006.

► Salute e sicurezza

Si riporta di seguito lo stato d'attuazione a fine 2005 di alcuni importanti progetti iniziati nell'anno precedente:

- Conclusa la ricerca sul benessere nei *call center*, a cura di un Comitato Scientifico composto da cattedratici italiani specializzati in Psicologia, Ergonomia e Medicina del Lavoro.
- Prosegue la valutazione della concentrazione di gas radon in alcune tipologie di luoghi di lavoro, attraverso una collaborazione scientifica con l'Istituto Superiore di Sanità per la messa a punto della metodologia operativa e del laboratorio accreditato.
- Continua la valutazione del rischio biologico negli impianti sotterranei in cui opera personale tecnico aziendale di Telecom Italia.

Inoltre, per garantire e promuovere la salute e la sicurezza sul lavoro, sono state effettuate molteplici attività tra le quali segnaliamo le più significative:

- controlli e monitoraggi su edifici e impianti;
- prove di evacuazione per la verifica dell'efficienza dei Piani di Gestione delle emergenze;
- piani operativi di pronto soccorso;
- sorveglianza sanitaria e sopralluoghi svolti con i medici competenti nei locali con presenza di videoterminalisti;
- verifica e mantenimento del Sistema di Gestione della Sicurezza di TIM;
- formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro – circa 60.000 ore svolte da SPPA – in particolare rivolta agli incaricati alla gestione delle emergenze (oltre 300 dipendenti), al pronto soccorso (circa 1.500 dipendenti) e ai lavoratori esposti a rischi specifici;
- una specifica azione formativa sulla “guida sicura” a circa 200 tecnici di TIM.

► Infortuni

Si riportano di seguito i dati sugli infortuni relativi a Telecom Italia S.p.A. e TIM S.p.A.:

	Telecom Italia S.p.A.	TIM S.p.A.
Numero infortuni	873	70
indice di gravità (*)	0,38	0,05
indice di frequenza (*)	10,25	4,4
durata media	110,1	90,2
indice di improduttività (*)	1,13	0,4
% lavoratori su totale	1,68	0,7

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

A fronte di un aumento in termini assoluti del numero degli eventi rispetto al 2004 (riconducibile alla normale oscillazione statistica del fenomeno), nel 2005 si è registrata una significativa diminuzione della durata media e dell'indice di improduttività.

► Interventi a favore dei dipendenti

Welfare

Nel 2° semestre 2005 è stata costituita la funzione di servizio **Welfare**, con l'obiettivo di garantire il funzionamento operativo degli **Enti assistenziali e ricreativi** di Gruppo, assicurando l'erogazione dei servizi sociali per il miglioramento del benessere dei dipendenti, la realizzazione delle iniziative di **assistenza/prevenzione sanitaria** e di **medicina del lavoro**, nonché le soluzioni per il tempo libero.

In tale ambito sono confluiti progetti ed iniziative dedicate a tutti i dipendenti:

- *Disbrigo Pratiche*: gestione di pratiche (pagamento di bollettini postali, multe, bollo auto, ecc.), attraverso la presenza di uno sportello fisso all'interno di 5 sedi aziendali.
- *Convenzioni* per l'utilizzo di *catene Alberghiere, pacchetti turistici e autonoleggio* a tariffe agevolate.
- *Convenzioni per eventi di intrattenimento*: biglietti riservati ai dipendenti a condizioni di favore.
- *Ristrutturazione di alcune mense aziendali*, sostituite da accoglienti sale ristorazione.
- Prestiti aziendali:
 - *Immobiliari*: per acquisto casa fino ad un massimo di euro 17.500 (76 prestiti erogati nel 2005) e per ristrutturazione casa fino ad un massimo di euro 12.500 (104 prestiti erogati nel 2005).
 - *Motivazioni varie*: fino ad un massimo di euro 2.500 (267 prestiti erogati nel 2005).
- *Cerimonie di premiazione*: per i 25-30-35 anni di anzianità.
Premiati 2005: 5.300 dipendenti.
- *Sito Intranet*: portale di informazione, formazione e accesso a servizi per favorire l'equilibrio fra vita e lavoro.
- *Sito Internet*: dedicato all'informazione/erogazione dei Servizi Sociali.
- *Informazione sanitaria*: rubrica interattiva via Intranet.

Inoltre, progetti e iniziative rivolte ai figli dei dipendenti:

- *Asili nido*: Telecom Italia S.p.A. ha aperto due nuovi asili, uno a Roma (Parco de' Medici), l'altro nato per soddisfare le particolari esigenze dei dipendenti del *call center*, a Napoli (Telecontact - CDR). Queste strutture si aggiungono a quelle di TIM presso le sedi di Rivoli (Torino), Roma e Palermo.
- *Centri estivi in loco*: convenzioni con due centri estivi diurni a Napoli e Bari, vicini ai luoghi di lavoro, incentivando la partecipazione ad attività sportive, dedicati ai figli dei dipendenti dai 7 ai 15 anni. Partecipanti nel 2005: 71 bambini.
- *Soggiorni estivi tradizionali*: soggiorni di 16 giorni destinati ai figli dei dipendenti delle società del Gruppo, di età compresa tra i 6 e i 12 anni. L'attività è organizzata in base a un progetto educativo aggiornato periodicamente con il contributo di docenti universitari e esperti del settore. Partecipanti nel 2005: 4.705 bambini.
- *Soggiorni estivi tematici*: soggiorni di 15 giorni dedicati allo studio della lingua inglese e alla pratica dello sport destinati ai figli dei dipendenti delle società del Gruppo, da 11 a 14 anni per i primi e da 7 a 15 anni per i secondi. Partecipanti nel 2005: 427 bambini.
- *Borse di studio*: soggiorni all'estero dedicati allo studio della lingua inglese favorendo il dialogo interculturale tra giovani e famiglie di tutto il mondo, della durata di quattro settimane per i ragazzi di 15-16 anni e/o di un anno per i ragazzi di 16-17 anni. Partecipanti nel 2005: 60 ragazzi per il soggiorno di 4 settimane (Irlanda e Finlandia); 20 ragazzi per quello di un anno (Europa, Stati Uniti e Canada).
- *Rimborso tasse universitarie*: rimborso della tassa di iscrizione al primo anno di Università per i figli dei dipendenti che hanno riportato una votazione di almeno 90/100.

ALATEL

Associazione Anziani (ALATEL e Spille d'Oro)

L'Associazione Lavoratori *Seniores* del Gruppo Telecom Italia (oltre 26.000 iscritti, di cui un terzo dipendenti in attività) ha proseguito nella realizzazione delle proprie attività istituzionali, confermando la collaborazione con l'Associazione delle Spille d'Oro Olivetti (circa 6.400 soci).

ASSILT

All'Associazione per l'Assistenza Sanitaria Integrativa ai Lavoratori del Gruppo Telecom Italia risultano iscritte, al 31 dicembre 2005, oltre 215.000 persone: 67.300 dipendenti, 41.350 pensionati, 107.300 familiari.

Oltre a erogare rimborsi per prestazioni sanitarie integrative a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale (660.000 pratiche nel 2005), l'Assilt effettua campagne di medicina preventiva e di educazione sanitaria, avvalendosi delle proprie unità mobili diagnostiche e con l'ausilio di strutture sanitarie pubbliche.

Anche nel 2005 sono proseguiti i programmi di Prevenzione Oncologica multidisciplinare per l'individuazione delle patologie senologiche e dermatologiche (Puglia, Lombardia, Veneto, Campania e Emilia Romagna), nonché il programma sulle allergopatie respiratorie iniziato nel 2003 (Lazio, Toscana e Sicilia).

L'Assilt, infine, in collaborazione con l'OSSFAD, ha supportato Telecom Italia nel completamento dell'iniziativa "No Smoking" svolta a favore dei propri dipendenti.

CRALT

Il Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori Aziende Gruppo Telecom Italia organizza per i dipendenti e i pensionati delle aziende del Gruppo iniziative di carattere turistico, sportivo, culturale e ricreativo.

Al 31 dicembre 2005 risultano iscritti circa 49.000 dipendenti e 8.000 pensionati.

► Lavoro e diritti umani in America Latina

Si riportano di seguito le principali azioni poste in essere dal Gruppo nei paesi dell'America Latina – Brasile e Bolivia – in attuazione dei Principi del Global Compact in materia di diritti umani e di tutela del lavoro.

Diritti Umani

In Brasile sono previste specifiche norme di tutela contro le discriminazioni per motivi di etnia, religione e sesso, sia nella Costituzione Federale (che rispetta i principi dell'International Labour Organization (ILO) e della Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo) sia nelle leggi nazionali. Spetta comunque alla funzione HR di TIM Brasile il ruolo di monitorare il rispetto di tali norme nell'ambito dei processi fondamentali relativi alle risorse umane (*recruitment*, gestione e sviluppo), attraverso le proprie strutture di *holding* e territoriali. È stato distribuito a tutti i dipendenti il primo Codice Etico aziendale che riprende i principi generali di quello di Gruppo (che sono allineati ai principi del Global Compact), integrandoli secondo quanto richiesto da specifiche necessità locali.

In Entel Bolivia, il Contratto Collettivo di Lavoro vigente fra le parti stabilisce il rispetto della dignità delle persone e dei diritti umani dei dipendenti e favorisce pari opportunità tra i sessi, promuovendo in particolare la partecipazione femminile alle attività aziendali.

Tale contratto include un Codice Etico nel quale vengono esplicitati principi di condotta, di rispetto della dignità umana e di relazioni con i terzi.

Gli strumenti predisposti dal Contratto Collettivo hanno reso possibile l'applicazione di politiche innovative di relazioni industriali, di formazione e di comunicazione interna, tali da suscitare l'interesse non solo delle imprese e delle organizzazioni sindacali nazionali ma anche dell'ILO.

Entel Bolivia, riguardo al lavoro minorile, aderisce e rispetta le norme internazionali dell'ILO.

Tutela del lavoro

La libertà di associazione è garantita dalle norme in vigore in Brasile e in Bolivia.

In TIM Brasile sono stati rinnovati nel 2005 i contratti collettivi di tutte le società operative, prevedendo nuovi trattamenti economici e *benefits*.

Entel Bolivia riconosce e coopera attivamente con le Organizzazioni Sindacali rappresentative dei lavoratori. In conformità con quanto previsto dal diritto del lavoro locale viene garantita la libertà di associazione. La Costituzione del Paese prevede che nessuno può essere costretto a svolgere un qualsiasi lavoro senza la giusta remunerazione ed Entel verifica il rispetto di tale prescrizione.

Per quanto concerne la rappresentanza sindacale si registrano i seguenti dati:

- TIM Brasile: circa il 5,2% dei lavoratori sono iscritti a Organizzazioni Collettive Sindacali.
- Entel Bolivia: il 52% dei lavoratori sono iscritti a Associazioni Sindacali.

Per entrambi i Paesi gli effetti delle negoziazioni si estendono a tutti i dipendenti, ancorché non iscritti.

In caso di ristrutturazioni aziendali, gli obblighi dell'impresa nei confronti dei lavoratori e delle rappresentanze sindacali, sono stabiliti diversamente per i singoli Paesi:

- TIM Brasile: sebbene non siano previste dalla legge particolari formalità, il Sindacato viene coinvolto nei processi di ristrutturazione. Adempimenti legali esistono nei confronti degli organi istituzionali quali ANATEL (regolamentare) e CADE (*antitrust*).
- Entel Bolivia ha sviluppato una serie di strumenti orientati alla prevenzione di eventuali conflitti attraverso la diffusione ampia e generalizzata dei Piani e delle politiche aziendali.
- Tali strumenti sono:
 - *Foro Estratégico*: si riunisce con cadenza semestrale con l'obiettivo di discutere politiche e strategie industriali, scenario economico e legislativo, tendenze del mercato e innovazioni tecnologiche, investimenti.
 - *Observatorio*: composto da rappresentanti dell'azienda e dei lavoratori, ha l'obiettivo di analizzare e confrontarsi su tematiche di comune interesse quali mercato e concorrenza, azioni di miglioramento delle condizioni lavorative, azioni di miglioramento e mantenimento della redditività aziendale.
 - *Sistema de Informaciones*: Entel Bolivia riporta ogni quattro mesi al CEN di FESENTEL (comitato esecutivo della Federazione Sindacale dei Lavoratori), elementi informativi relativi a:
 - scenario evolutivo del settore;
 - evoluzione dei livelli occupazionali interni;
 - tendenza dei principali indicatori economici del settore;
 - evoluzione delle prospettive produttive e degli investimenti;
 - evoluzione degli aspetti tecnologici e organizzativi e loro impatto sull'organizzazione del lavoro;
 - programmi di rilievo su attività di formazione e aggiornamento professionale.

Sul tema del rispetto delle norme a tutela del lavoro dei minori, tutte le imprese del Gruppo si uniformano ai principi dettati dalle normative nazionali e internazionali.

Per creare una base di valori condivisa e aumentare il livello di coinvolgimento dei dipendenti nelle tematiche relative alla gestione d'impresa, sono state attuate iniziative dirette alla diffusione dei valori del Gruppo e alla comunicazione dei programmi strategici aziendali.

In TIM Brasile sono operativi programmi di valorizzazione dei talenti attraverso l'iscrizione a *master post-laurea* con contribuzione aziendale alle spese. È previsto un sistema di *job posting* interno per coprire posti di lavoro vacanti attraverso una pubblicazione nella Intranet o mediante affissione delle posizioni disponibili.

In Entel Bolivia negli ultimi otto anni la formazione del personale è stata pari a 578 mila ore/uomo; ciò ha comportato un profondo cambiamento nel *mix* dei lavoratori. Nel 1996 soltanto il 46% del personale dipendente era formata da *professional* e tecnici specializzati, mentre nel 2005 il 96% possiede un titolo di studio, di cui il 15% un *postgrade*, il 56% una laurea e il 25% un diploma superiore.

Azionisti



► Comunicazione finanziaria

Il Gruppo Telecom Italia per il 2005 ha attuato, in linea con gli anni precedenti, una comunicazione finanziaria accurata e tempestiva, focalizzata sui valori fondamentali del settore ICT.

Le attività di Investor Relations rimangono affidate a una funzione centrale che opera alle dirette dipendenze del Presidente al fine di garantire tempestività ed efficacia alla comunicazione.

Il sito Internet di Gruppo – www.telecomitalia.it – assicura una ricca e accurata informazione mediante la diffusione di documenti istituzionali, quali il Bilancio e il *reporting* di Sostenibilità, di comunicati relativi agli aspetti di carattere societario e alle operazioni più rilevanti effettuate sul mercato, unitamente alle quotazioni *on-line* dei titoli del Gruppo. A fine 2005 è partito un progetto di ridefinizione della sezione Investor Relations del sito al fine di renderla sempre più rispondente alle esigenze degli investitori.

Nel corso del 2005 la Società ha organizzato oltre 100 momenti di incontro formale con il mercato (analisti *sell side*, investitori istituzionali e stampa specializzata nazionale e internazionale) consistenti in *conference call* trimestrali, *road shows*, partecipazione a convegni e conferenze stampa, a cui si aggiungono i contatti quotidiani con gli analisti finanziari e gli investitori, attraverso incontri diretti e conversazioni telefoniche.

Il 12 aprile 2005 si è tenuto a Milano il consueto incontro annuale con la Comunità Finanziaria per la presentazione dei *target* di Gruppo per il triennio 2005-2007.

Il programma industriale di integrazione delle comunicazioni fisse e mobili del Gruppo, concluso con la fusione per incorporazione di TIM Italia S.p.A. in Telecom Italia S.p.A. con efficacia 1 marzo 2006, è stato accompagnato da una tempestiva e completa informativa al mercato, tra cui anche una *conference call* rivolta agli investitori istituzionali, rendendo disponibile la documentazione necessaria sul sito Internet di Telecom Italia S.p.A..

► Tutela della privacy e protezione dei dati

Il Gruppo Telecom Italia attribuisce grande importanza alla tematica del trattamento dei dati personali dei soggetti con i quali è in relazione (clienti, dipendenti, fornitori, ecc.) e ha sviluppato un sistema organizzativo e normativo interno per garantire che tutti i trattamenti avvengano nel rispetto delle disposizioni di legge e dei principi di correttezza e liceità espressi dal Codice Etico di Gruppo.

In tale contesto, anche nel corso del 2005, sono state poste in essere importanti attività volte a garantire il rispetto della vigente normativa sulla protezione dei dati personali (Decreto Legislativo 196/03, c.d. “Codice Privacy”). Il coordinamento di tali attività è curato dalla funzione “Privacy”, costituita nell’ambito di Corporate and Legal Affairs con il mandato di presidiare a livello di Gruppo la corretta applicazione della normativa di settore.

L’effettiva applicazione di tali normative in Telecom Italia è monitorata tramite un sistema di controllo, basato su procedure di autovalutazione periodica dei responsabili del trattamento e su verifiche a campione svolte dalle competenti strutture centrali. In particolare, nel corso del 2005, sono stati verificati, presso tredici strutture centrali e territoriali, gli adempimenti *privacy* relativi alla gestione del personale, ai rapporti con i clienti e alla realizzazione delle misure previste per la sicurezza dei dati. In tale ambito è anche prevista la definizione di piani di azione per il costante miglioramento degli aspetti operativi connessi a tali adempimenti.

A livello di Gruppo, è stata eseguita in 19 società controllate la rilevazione dello stato di attuazione della normativa *privacy*, con la duplice finalità di presidiarne la corretta applicazione e di recepire utili indicazioni per adeguare e migliorare, con approccio *bottom-up*, il sistema normativo di Gruppo sul trattamento dei dati personali.

Tra le ulteriori iniziative adottate si segnalano:

- la redazione della Normativa di Gruppo “Sistema delle regole per il trattamento dei dati”, che sulla base delle norme di legge e della “giurisprudenza” del Garante definisce, per ogni adempimento di interesse, le disposizioni e le indicazioni operative per le società del Gruppo, allo scopo di garantire una corretta e omogenea attuazione del Codice *Privacy*;
- la realizzazione di un sistema informatico che consente agli incaricati del trattamento di visualizzare, tramite la Intranet aziendale, l'elenco aggiornato dei trattamenti svolti nell'ambito delle funzioni in cui essi operano, per una maggiore aderenza a quanto previsto dal Codice *Privacy*;
- la diffusione della cultura della *privacy*, attraverso il costante aggiornamento del sito dedicato nell'Intranet aziendale, l'organizzazione di riunioni e incontri in Telecom Italia e nelle società del Gruppo e la predisposizione di materiale divulgativo e informativo, quale ad esempio il “Compendio della normativa *privacy*” per gli incaricati, l'opuscolo “*Privacy* in pillole” per i responsabili del trattamento, il corso *on-line* sulla *privacy* disponibile per tutti i dipendenti del Gruppo.

Infine, ai sensi della regola 26 dell'allegato B (Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza) del Codice *Privacy*, Telecom Italia dà atto di aver redatto il Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) per l'anno 2005, che è stato rivisto ed aggiornato rispetto alle edizioni precedenti per renderlo ancora più rispondente ai requisiti definiti dall'Autorità Garante. Tale Documento descrive i criteri tecnici e organizzativi adottati per la protezione dei dati personali comuni, sensibili e giudiziari trattati con strumenti informatici, nonché il piano di formazione per gli incaricati del trattamento.

► Risk Management

Il CRSA (*Control & Risk Self Assessment*) è il sistema finalizzato all'identificazione, valutazione e gestione sistematica dei rischi operativi, che da oltre 2 anni è entrato a far parte del sistema di *governance* del Gruppo Telecom Italia. È basato sull'autovalutazione del rischio da parte del *management*, a cui segue la rilevazione del sistema dei controlli già esistente e le eventuali proposte di miglioramento. Il ciclo di rilevazione e gestione dei rischi attraverso CRSA, svolto con cadenza annuale, prevede le seguenti fasi operative:

- definizione degli obiettivi di Gruppo da parte degli Amministratori Delegati. Per il 2006 sono stati definiti i seguenti obiettivi: *Leadership* di Mercato e Competitività, Integrazione, Generazione di Cassa ed Efficienza Operativa, Centralità del Cliente, Affidabilità e Trasparenza delle Informazioni, Gestione Sostenibile;
- definizione degli obiettivi di ciascuna Business Unit e funzione aziendale da parte dei relativi responsabili in coerenza con gli obiettivi di Gruppo;
- individuazione e consolidamento dei rischi che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- valutazione dei rischi individuati in termini di impatto e di probabilità di accadimento e “pesatura” degli stessi tramite assegnazione di un coefficiente di rilevanza;
- valutazione complessiva dei rischi “pesati” nell'ambito del sistema di controllo interno del Gruppo e individuazione dei rischi ritenuti accettabili e di quelli che invece richiedono opportune misure di protezione;
- sviluppo di *action plan* con specifiche misure di protezione per i rischi ritenuti non accettabili e loro approvazione in sede di *Management Committee*;
- adeguamento del sistema di controllo interno, ove ritenuto necessario.

Il ciclo CRSA 2005 si è concluso a settembre 2005 con l'approvazione degli *action plan* riferiti al Portafoglio Rischi di Gruppo (30 azioni a fronte dei 15 rischi individuati) e la definizione di 313 azioni a fronte dei Portafogli Rischi di funzione centrale e Business Unit (436 rischi consolidati).

L'attuazione dei suddetti *action plan* è oggetto di monitoraggio da parte dei *Compliance Manager* che operano nei diversi contesti organizzativi coordinati da un *Group Compliance Officer*, fornendo assistenza e supporto metodologico al *management* operativo per la gestione delle varie fasi del ciclo del CRSA.

La gestione concreta delle varie fasi è supportata da un sistema informativo *web-based* che a partire da settembre 2005 integra i sistemi CRSA e APM (*Action Plan Monitoring*) che consente la gestione e il monitoraggio automatico delle scadenze realizzative degli *action plan* definiti in sede di CRSA, in analogia a quanto già effettuato per gli *action plan* derivanti da interventi di *audit*. Tutti i referenti coinvolti nella varie fasi del CRSA, in Italia e all'estero, hanno ricevuto specifica formazione.

Corporate Governance

► Introduzione

Telecom Italia aderisce al Codice di Autodisciplina elaborato dal Comitato per la *corporate governance* delle società quotate nei modi e nei limiti di cui alla presente sezione. Questa illustra il sistema di *corporate governance* del quale la società si è concretamente dotata e che si articola in una serie di principi, regole e procedure soggetti a costante modifica e, qualora necessario, adeguamenti alle novità legislative e regolamentari e alle modifiche nelle *best practices* internazionali.

Detto sistema risulta in particolare incentrato sul **ruolo di guida nell'indirizzo strategico del Consiglio di Amministrazione; sulla piena trasparenza delle scelte gestionali sia all'interno della società sia nei confronti del mercato; sull'efficienza e sull'efficacia del sistema di controllo interno; sulla rigorosa disciplina dei potenziali conflitti di interesse; su saldi principi di comportamento per l'effettuazione di operazioni con parti correlate.**

Il sistema viene di seguito analizzato e illustrato alla luce delle importanti scelte aziendali che hanno caratterizzato il 2005, anno nel quale si è attuato il completamento della convergenza delle attività di telecomunicazioni Wireline e Mobile.

La presente sezione è tratta dal capitolo "Relazione annuale sul governo societario" contenuto nel fascicolo di Bilancio 2005, al quale si fa rimando per la consultazione del testo integrale (reperibile, come tutti gli altri documenti di *governance* menzionati nel presente estratto – codici, principi, procedure, tavole di composizione – nel sito Internet della società: www.telecomitalia.it, Investitori, *Governance*).

► Consiglio di amministrazione

► Ruolo e compiti

Un'efficiente e corretta *corporate governance* richiede che il Consiglio svolga un ruolo attivo nella guida strategica della società così come nel controllo effettivo della gestione, con un potere di indirizzo sull'intera amministrazione e un potere di intervento diretto in una serie di decisioni.

In Telecom Italia è consacrato innanzitutto il principio che al Consiglio di Amministrazione **spetta il generale potere** (nonché il dovere) **di direzione sull'attività della società, perseguendo l'obiettivo finale e primario della creazione di valore per l'azionista.**

A tal fine, tra i compiti **riservati in via esclusiva al Consiglio di Amministrazione** in forza del Codice di Autodisciplina della società si segnalano:

- l'esame e l'approvazione dei **piani strategici, industriali e finanziari**;
- la valutazione e l'approvazione del **budget**;
- l'esame e l'approvazione delle **operazioni** – compresi gli investimenti e i disinvestimenti – **che per natura, rilievo strategico, entità o impegni che possono comportare abbiano incidenza notevole sull'attività della società**;
- la verifica dell'**adeguatezza dell'assetto organizzativo** e amministrativo generale della società e del Gruppo;
- la redazione e l'adozione delle **regole di corporate governance** della società e la definizione delle linee-guida della *corporate governance* del Gruppo;
- la costituzione dell'Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231;
- la **designazione alle cariche** di Presidente e di Amministratore Delegato **delle società controllate di rilievo strategico**, nonché a quelle di **Direttore Generale**;
- la **valutazione del generale andamento della gestione**, con particolare attenzione alle situazioni di conflitto di interessi, tenendo in considerazione, in particolare, le informazioni ricevute dagli Amministratori Delegati e dal Comitato per il Controllo Interno e per la *corporate governance*;
- la valutazione e l'approvazione della **documentazione di rendiconto periodico**.

► Riunioni

Nel corso dell'esercizio 2005 il Consiglio di Amministrazione si è riunito **11** volte. La partecipazione degli Amministratori è stata elevata, con una percentuale di presenze mediamente superiore all'**88%** (gli Amministratori indipendenti hanno assicurato una presenza media complessiva superiore al **94%**).

In occasione delle riunioni, la documentazione volta a permettere una partecipazione informata ai lavori del Consiglio è stata fornita di norma tempestivamente.

La Società ha diffuso nel novembre 2005 un calendario che prefigura 5 riunioni per il 2006; in particolare, Telecom Italia anche nel 2006 opta per la pubblicazione accelerata della documentazione di Bilancio e della Relazione Semestrale, rispettivamente entro 90 giorni dalla chiusura dell'esercizio ed entro 75 giorni dalla chiusura del semestre (il che permette, tra l'altro, di usufruire dell'esonero dalla redazione della quarta Relazione Trimestrale 2005 e della seconda Relazione Trimestrale 2006).

► Nomina

La nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione avviene utilizzando il sistema del **"voto di lista"** (art. 9 dello Statuto). Tale sistema, da cui deriva la **non necessità di procedere alla costituzione di un Comitato per le nomine** e che risulta già conforme alle modalità di nomina introdotte dalla recente legge sul risparmio, ha l'obiettivo di assicurare la presenza nel Consiglio di Amministrazione di soggetti tratti da liste presentate da azionisti c.d. di minoranza (possono infatti presentare le liste i soci che da soli o insieme ad altri siano complessivamente titolari di azioni rappresentanti almeno l'**1%** del capitale sociale avente diritto di voto nell'Assemblea Ordinaria).

Il Consiglio di Amministrazione in carica è stato nominato dall'Assemblea del 6 maggio 2004, sulla base di due liste presentate: l'una, da parte dell'azionista di maggioranza relativa, Olimpia S.p.A.; l'altra, a cura di un gruppo di investitori istituzionali italiani.

I proponenti le liste hanno messo a disposizione i profili dei candidati, in modo da consentire la preventiva conoscenza delle loro caratteristiche personali e professionali, nonché del possesso da parte di taluni dei requisiti contemplati dal Codice di Autodisciplina di Telecom Italia per essere qualificati come indipendenti. Anche i *curricula* presentati in occasione del deposito delle liste sono reperibili sul sito della società all'indirizzo già in precedenza fornito: www.telecomitalia.it.

La composizione originaria è mutata nel corso dell'anno in funzione del processo di integrazione mediante fusione di Telecom Italia Mobile S.p.A. in Telecom Italia S.p.A.. Precisamente, in data 7 aprile 2005, l'Assemblea di Telecom Italia, dopo aver deliberato l'incorporazione di TIM, **ha provveduto ad integrare la compagine consiliare della società**, elevando il numero dei componenti il Consiglio di Amministrazione da 19 a 21, con la nomina ad Amministratori dei signori Marco De Benedetti ed Enzo Grilli, già Amministratori di Telecom Italia Mobile. La nomina dei due ulteriori Amministratori è stata deliberata senza l'applicazione del meccanismo del "voto di lista", che lo Statuto prescrive in caso di integrale rinnovo dell'organo collegiale. Peraltro, la selezione della candidatura di Enzo Grilli è stata effettuata dai Consiglieri indipendenti, coordinati dal *Lead Independent Director*, e sono stati messi a disposizione, quindici giorni prima dello svolgimento dell'Assemblea, presso la sede legale della società e presso la Società di gestione del mercato, i *curricula vitae* dei due Amministratori. Considerato che il Consigliere Enzo Grilli soddisfa i requisiti di indipendenza, nel Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia è rimasta **ferma la presenza di una maggioranza di Consiglieri indipendenti** (11 su 21 componenti).

In data 26 luglio 2005, a completamento del processo di integrazione Telecom Italia/TIM, il Consiglio di Amministrazione ha nominato Marco De Benedetti Amministratore Delegato di Telecom Italia S.p.A., con la responsabilità della Business Unit Mobile.

Nel mese di ottobre, il processo di integrazione fra Telecomunicazioni Fissa e Mobile si è concluso, sotto il profilo societario, con l'avvio della fusione di TIM Italia in Telecom Italia e, sotto il profilo organizzativo, con il superamento della separazione delle due Business Unit Wireline e Mobile e l'adozione del **"One Company Model"**. Ciò ha comportato la **convergenza di tutto il business sotto una guida unitaria**, affidata al Dott. Ruggiero.

Per parte sua Marco De Benedetti ha rassegnato le dimissioni dalla carica, lasciando ogni incarico operativo all'interno del Gruppo.

► Composizione

Il Consiglio di Amministrazione è composto, ai sensi di Statuto, da non meno di 7 e non più di 23 membri. Come sopra riferito, l'Assemblea del 7 aprile 2005 ne ha rideterminato il numero in 21, ma – a seguito delle dimissioni di Marco De Benedetti – al 31 dicembre 2005 il Consiglio di Amministrazione era composto da 20 membri:

Marco Tronchetti Provera	Presidente
Gilberto Benetton	Vice Presidente
Carlo Buora	Amministratore Delegato
Riccardo Ruggiero	Amministratore Delegato e Direttore Generale
Paolo Baratta	Componente Comitato per la remunerazione
John Robert Sotheby Boas	
Giovanni Consorte	
Domenico De Sole	Componente Comitato per il controllo interno e per la <i>corporate governance</i> nonché componente Comitato Strategie
Francesco Denozza	Componente Comitato per il controllo interno e per la <i>corporate governance</i>
Luigi Fausti	Presidente Comitato per la remunerazione
Guido Ferrarini	Presidente Comitato per il controllo interno e per la <i>corporate governance</i> (<i>Lead Independent Director</i>)
Jean Paul Fitoussi	
Enzo Grilli	
Gianni Mion	
Massimo Moratti	
Marco Onado	Componente Comitato per il controllo interno e per la <i>corporate governance</i> nonché componente Comitato Strategie
Renato Pagliaro	
Pasquale Pistorio	Componente Comitato per la remunerazione nonché componente Comitato Strategie
Carlo Alessandro Puri Negri	
Luigi Roth	

A far data dal 23 gennaio 2006, la composizione del Consiglio di Amministrazione è ulteriormente mutata, in seguito alle dimissioni di Giovanni Consorte. Attualmente i Consiglieri in carica sono 19, di cui 11 indipendenti.

I Consiglieri Francesco Denozza, Guido Ferrarini, Jean Paul Fitoussi e Pasquale Pistorio sono stati tratti dalla lista di candidati presentata dagli investitori istituzionali; i restanti Consiglieri sono stati tratti dalla lista presentata da Olimpia S.p.A., attualmente titolare del 18% circa del capitale ordinario.

► Board performance evaluation

Nel corso del 2005, il Consiglio di Amministrazione per la prima volta ha intrapreso un **processo di autovalutazione della propria performance** (c.d. *“Board performance evaluation”*), così adeguandosi alle *best practices* internazionali. Questo processo ha permesso, mediante l'utilizzo di appositi questionari, di perseguire un duplice obiettivo: da un lato, verificare il funzionamento del Consiglio nel suo complesso e, dall'altro, valutare i contributi all'attività dell'organo e i comportamenti rispettivamente degli Amministratori esecutivi, degli Amministratori non esecutivi e degli Amministratori indipendenti.

Dall'analisi delle risultanze dei questionari è emersa una valutazione complessivamente positiva del Consiglio e dei suoi membri. Nel contempo sono emersi altresì possibili spazi di miglioramento, ciò che ha consentito di individuare specifiche azioni volte a rendere più efficiente l'organizzazione e più efficace il funzionamento del Consiglio, essenzialmente in termini di un maggior coinvolgimento dell'organo nella sua collegialità rispetto a tematiche presidiate in via specialistica dai Comitati interni, ovvero mediante l'organizzazione di momenti strutturati di incontro con il *management*, con conseguente crescita del livello di consapevolezza dei singoli componenti rispetto alle tematiche di interesse dell'impresa.

► Amministratori indipendenti

In conformità alla *best practice* internazionale e alle indicazioni del Codice nazionale di *corporate governance* (il c.d. Codice Preda), la Società si è dotata di specifici principi finalizzati alla qualificazione dell'“indipendenza” degli Amministratori. Alla luce della valutazione annualmente operata del Consiglio di Amministrazione, sulla base delle dichiarazioni rese dagli interessati, attualmente sono qualificati **indipendenti 11 Amministratori su 19** e

segnatamente i Consiglieri Paolo Baratta, John Robert Sotheby Boas, Domenico De Sole, Francesco Denozza, Luigi Fausti, Guido Ferrarini, Jean Paul Fitoussi, Enzo Grilli, Marco Onado, Pasquale Pistorio, Luigi Roth. La composizione del Consiglio di Amministrazione risulta altresì conforme alle previsioni della nuova legge sul risparmio per quanto riguarda la presenza di almeno un Consigliere in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dal D. Lgs. n. 58/1998, così come modificato dalla stessa legge sul risparmio, per i Sindaci. Si ricorda che, ai sensi del Codice di Autodisciplina della società si dicono indipendenti i Consiglieri **che non intrattengono né abbiano di recente intrattenuto relazioni con società del Gruppo o con gli Amministratori esecutivi e i loro famigliari, di rilevanza tale da condizionarne l'autonomia di giudizio, e non siano in grado di esercitare un'influenza notevole sulla società** in forza delle partecipazioni detenute, ovvero dell'adesione a patti parasociali. Tale ultimo requisito viene interpretato estensivamente, rivolgendo l'attenzione all'indipendenza "sostanziale": in tal senso, la partecipazione ai patti parasociali esclude la sussistenza del requisito di indipendenza anche quando l'Amministratore intrattiene significativi rapporti con i soggetti (persone fisiche o giuridiche) che partecipano ai patti parasociali.

Nel Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia dall'anno 2004 risulta poi istituita la figura del **Lead Independent Director**, deputata a svolgere la funzione di punto di riferimento e coordinamento delle istanze e dei contributi degli Amministratori indipendenti e individuata nella persona del Prof. Guido Ferrarini, Presidente del Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*.

Al *Lead Independent Director* è attribuita, tra l'altro, la facoltà di convocare, autonomamente o su richiesta di altri Consiglieri, apposite riunioni di soli Amministratori indipendenti (**Independent Directors' Executive Sessions**) per la discussione dei temi giudicati di interesse rispetto al funzionamento del Consiglio di Amministrazione o all'attività di gestione.

Nel corso del 2005 si sono tenute 5 *Independent Directors' Executive Sessions*, durante le quali sono state – fra l'altro – esaminate le principali operazioni straordinarie realizzate nell'anno, così come alcune tematiche di *compensation* e incentivazione del *management*. Sulla scorta della *best practice* internazionale i Consiglieri indipendenti hanno altresì effettuato una *management evaluation*, condividendone poi i risultati con gli altri Amministratori non esecutivi in apposita *executive session* dello stesso Consiglio di Amministrazione. Il complessivo giudizio del *management* del Gruppo è stato positivo: in un contesto di rapida evoluzione degli scenari strategici, in termini tecnologici e di mercato, il *management* di Telecom Italia si è infatti dimostrato consapevole dell'intensità e della rapidità delle trasformazioni in atto, nonché delle minacce (ma anche delle opportunità) che ne derivano per il Gruppo. In particolare, ha saputo individuare nella strategia della convergenza la leva per sviluppare un vantaggio competitivo sostenibile nel lungo termine e per confermare gli obiettivi di crescita e redditività, pur in presenza di crescenti pressioni sulle quote di mercato e sui prezzi.

► Amministratori esecutivi

L'attribuzione e la revoca delle deleghe agli Amministratori è riservata al Consiglio di Amministrazione, che ne definisce l'oggetto, i limiti e la durata oltreché la periodicità con la quale gli organi delegati devono riferire in merito all'attività svolta, al generale andamento della gestione e sulle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale, effettuate dalla società o dalle sue controllate.

Nel 2004, il Consiglio di Amministrazione ha nominato Presidente Marco Tronchetti Provera e Amministratori Delegati Carlo Orazio Buora e Riccardo Ruggiero; è stato altresì nominato Vice Presidente della Società Gilberto Benetton. A valle della fusione di TIM e prima dell'adozione definitiva del "*One Company Model*", fra luglio e ottobre ha assunto la carica di Amministratore Delegato della società anche il Consigliere Marco De Benedetti.

Nonostante la latitudine del mandato attribuito agli Amministratori esecutivi, il potere decisionale sulle operazioni di particolare "rilevanza" rimane in ogni caso in capo al Consiglio nella sua totalità, pur quando il loro compimento potrebbe astrattamente rientrare nei limiti della delega agli Amministratori esecutivi. Ciò in considerazione della qualificazione dell'**attribuzione di deleghe** non quale **modo per attribuire competenze esclusive**, bensì quale strumento per assicurare, dal punto di vista dell'organizzazione della funzione gestoria, la migliore flessibilità operativa (anche nell'ottica della gestione dei rapporti con i terzi). Nel corso dell'anno, questo processo si è anzi perfezionato mediante riqualificazione di quelli che inizialmente erano stati configurati come limiti sostanziali (con delimitazioni di competenze per materia e valore), e che sono ormai da ritenere meri **limiti interni al rapporto fiduciario fra organo collegiale delegante e soggetti delegati**: Presidente e Amministratori Delegati sono infatti tutti identicamente **legali rappresentanti della società, ciascuno abilitato a compiere ogni atto pertinente all'attività sociale** nelle sue diverse esplicazioni.

In data 5 ottobre 2005, in coerenza con la struttura organizzativa **“One Company Model”** si è realizzata la **convergenza in una sola persona delle responsabilità dello sviluppo del business delle telecomunicazioni fisse, mobili e dei servizi Internet**. Si è individuata così una **guida unitaria del business**, accanto alla **guida unitaria del corporate**. Lo schema di attribuzione delle funzioni e delle rispettive responsabilità organizzative che ne è derivato è il seguente:

- all’**Amministratore Delegato** Riccardo Ruggiero la responsabilità delle *operations* al fine di garantire la gestione e lo sviluppo del *business*;
- all’**Amministratore Delegato** Carlo Buora la responsabilità delle attività di indirizzo e controllo connesse al *business* nonché il governo complessivo delle tematiche trasversali al *business* stesso;
- al **Presidente** Marco Tronchetti Provera la funzione di coordinamento dell’attività degli Amministratori Delegati, nonché la definizione, d’intesa con i medesimi, delle strategie riguardanti l’indirizzo generale e la politica di sviluppo del Gruppo, con responsabilità diretta sulle funzioni istituzionali, di comunicazione e immagine, di relazione con gli investitori.

Quanto ai **flussi informativi** mediante i quali il Presidente e gli Amministratori Delegati riferiscono al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, la Società si è dotata di apposite procedure recanti le regole e i criteri per la raccolta e la comunicazione a Consiglieri e Sindaci delle informazioni inerenti, fra l’altro, l’attività svolta, le operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale, le operazioni con parti correlate (ivi incluse le operazioni infragruppo) e le operazioni atipiche o inusuali.

► Remunerazione degli Amministratori

Nella riunione assembleare del 7 aprile 2005, a seguito dell’ampliamento della compagine consiliare da 19 a 21 componenti, si è proceduto alla modifica dell’importo complessivo annuo del compenso attribuito al Consiglio di Amministrazione ai sensi dell’art. 2389, primo comma, del Codice Civile, per il secondo e terzo esercizio del mandato, elevandolo a massimi euro 3.000.000 (in precedenza il compenso ammontava a massimi euro 2.700.000) che il Consiglio, senza modificare la ripartizione precedente all’aumento del compenso stesso, ha così attribuito:

- un compenso di euro 114.000 per ciascun Consigliere in carica;
- un compenso aggiuntivo di euro 63.000 per ciascuno dei quattro componenti il Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* (Consiglieri Guido Ferrarini, Francesco Denozza, Domenico De Sole e Marco Onado);
- un compenso aggiuntivo di euro 52.000 per ciascuno dei tre componenti il Comitato per la remunerazione (Consiglieri Luigi Fausti, Paolo Baratta e Pasquale Pistorio);
- un compenso aggiuntivo di euro 20.000 per ciascuno dei tre componenti il Comitato Strategie (Consiglieri De Sole, Onado e Pistorio), diversi dal Presidente e dall’Amministratore Delegato Carlo Buora;
- un compenso aggiuntivo di euro 20.000 per il Consigliere chiamato a far parte dell’Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/2001 (Consigliere Ferrarini).

A partire dal 2000, all’interno del Consiglio di Amministrazione è istituito un **Comitato per la remunerazione composto esclusivamente da Amministratori indipendenti** con specifiche **funzioni di natura istruttoria e consultiva**. Ad oggi e sin dal 6 maggio 2004, tale Comitato è composto dai Consiglieri Paolo Baratta, Pasquale Pistorio e Luigi Fausti, quest’ultimo nominato Presidente del Comitato.

Nel corso del 2005, il Comitato per la remunerazione si è riunito **3** volte, con una presenza media dei suoi componenti pari a circa il **90%**.

Al Comitato spetta il compito di formulare proposte per la remunerazione degli Amministratori che ricoprono particolari cariche, nonché per la determinazione dei criteri per la remunerazione dell’alta direzione della società.

Inoltre, nel corso dell’anno esso ha valutato la correttezza e la funzionalità delle retribuzioni e delle misure di incentivazione di dirigenti e Amministratori esecutivi.

Il sistema di *compensation* degli **Amministratori esecutivi** attualmente in uso presso la società prevede l’**attribuzione di compensi articolati in una componente fissa e in una componente aggiuntiva, quest’ultima subordinata al raggiungimento dell’obiettivo di ebit consolidato a budget, in presenza di delta EVA positivo**, ossia in caso di creazione di valore per tutti gli investitori. **Non sono previsti a favore degli Amministratori piani di stock options** ⁽¹⁾.

(1) Fa eccezione l’Amministratore Delegato Riccardo Ruggiero il quale risulta, in qualità di Direttore Generale e da data anteriore alla sua cooptazione in Consiglio di Amministrazione, tra i destinatari di un piano di *stock options* della Società.

Ulteriori informazioni circa i compensi percepiti dagli Amministratori sono contenute nell'apposita tabella inserita nella Nota Integrativa al Bilancio d'esercizio 2005.

Il sistema di remunerazione utilizzato per il *management* prevede – oltre alla retribuzione di base – sistemi di incentivazione e di fidelizzazione in *cash* e nella forma di *stock options*. Informazioni più dettagliate sui piani di *stock options* sono contenute nel capitolo “Risorse umane” della Relazione sulla Gestione.

► Il sistema di controllo interno

Il sistema di controllo interno è uno degli aspetti della *corporate governance* su cui Telecom Italia più si è impegnata. Esso si è venuto sviluppando come **un processo** diretto a perseguire i valori di **fairness** sostanziale e procedurale, di **trasparenza** e di **accountability**, ritenuti **fondamenti dell'agire d'impresa di Telecom Italia**, come statuito dal Codice Etico e di Condotta del Gruppo. Tale processo è finalizzato ad assicurare l'efficienza della gestione, la sua conoscibilità e verificabilità, l'affidabilità dei dati contabili e gestionali, il rispetto delle leggi applicabili e la salvaguardia degli asset sociali, prevenendo frodi a danno della società e dei mercati finanziari.

Regole cardine alla base del sistema di controllo interno della società sono:

- **la separazione dei ruoli** nello svolgimento delle principali attività inerenti ai singoli processi operativi;
- **la tracciabilità** e la costante visibilità **delle scelte**;
- **l'oggettivazione dei processi decisionali**.

Il **Consiglio di Amministrazione**, nell'esercizio della sua funzione di responsabile del sistema di controllo interno, ne fissa le linee di indirizzo e ne verifica l'adeguatezza, oltre che l'effettivo e corretto funzionamento, assicurandosi che i principali rischi aziendali siano identificati e gestiti in modo adeguato. A tal fine il Consiglio si avvale del Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, nonché di un preposto dotato di un adeguato livello di indipendenza e di mezzi idonei allo svolgimento della funzione.

Spetta, poi, all'Amministratore Delegato Carlo Buora il compito di definire gli strumenti e le modalità di implementazione del sistema, in attuazione delle linee-guida stabilite dal Consiglio di Amministrazione; lo stesso Amministratore Delegato è chiamato ad assicurarne l'adeguatezza complessiva, la concreta funzionalità e l'adeguamento alle modificazioni delle condizioni operative e del panorama legislativo e regolamentare.

Al **preposto al controllo interno** sono attribuite le funzioni tipiche di verifica dell'adeguatezza e dell'efficienza del sistema e, qualora si riscontrino anomalie, di proposizione delle necessarie soluzioni correttive. Il Consiglio ha individuato quale preposto il soggetto responsabile della revisione interna, vale a dire la società Telecom Italia Audit. Il preposto riferisce del proprio operato al Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* e al Collegio Sindacale. L'attuazione degli eventuali interventi di “manutenzione” sul sistema di controllo interno è di volta in volta di competenza dei vari settori aziendali della società (o, eventualmente, delle società del Gruppo) e, al fine di assicurare l'implementazione dei miglioramenti del sistema di controllo interno e promuovere la diffusione culturale e metodologica in tema di *governance* e gestione dei rischi, è stata istituita la figura dei “**preposti all'attuazione**”, individuati in *managers* di particolare *standing* e autorevolezza all'interno dell'organizzazione.

Nel corso del 2005, per un miglioramento del *deployment* del sistema di controllo interno del Gruppo, è stato altresì creato il ruolo del *Group Compliance Officer* con la responsabilità di assicurare il coordinamento complessivo dei piani di attuazione, garantendo così, con l'ausilio di Telecom Italia Audit, il presidio metodologico in materia di gestione dei rischi. Inoltre ai Preposti all'attuazione sono stati affiancati, con funzione di supporto, appositi *compliance manager*, coordinati dal *Group Compliance Officer*.

Come sopra riferito, l'attività di **revisione interna** è stata affidata alla **società consortile Telecom Italia Audit**, cui partecipa anche TI Media, al fine di massimizzare l'indipendenza del preposto dalle strutture societarie, nei confronti delle quali l'*internal auditing* opera in piena autonomia.

In tema di *compliance* con la disciplina applicativa del “Sarbanes-Oxley Act”, è proseguita nel corso del 2005 l'implementazione del c.d. “**Progetto 404**”, vale a dire del progetto, trasversale all'intero Gruppo che, sotto la guida dell'apposito *Steering Committee*, è finalizzato a dotare la società dei mezzi e degli strumenti più idonei ad assicurare la tempestiva osservanza dei *requirements* introdotti dalla “Section 404” (che troveranno applicazione in Telecom Italia a partire dall'*Annual Report* per l'esercizio 2006) in tema di **attestazioni “on internal control over financial reporting”**.

Il sistema di controllo interno della società si completa con il c.d. “**Modello Organizzativo 231**” che, preme sottolineare, va al di là dell’ambito applicativo delle disposizioni e delle prescrizioni contenute nel D. Lgs. n. 231/2001, da cui trae la denominazione, in quanto si configura quale paradigma comportamentale di tutti coloro che agiscono in nome e per conto della società. In particolare, il Modello si articola in “principi di comportamento con la Pubblica Amministrazione” (declinati in regole specifiche per i rapporti con i rappresentanti della Pubblica Amministrazione) e in “schemi di controllo interno” nei quali vengono elencate: (i) le principali fasi di ogni processo; (ii) gli eventuali reati perpetrabili in relazione ai singoli processi; (iii) le attività preventive di controllo finalizzate ad evitare i correlativi rischi. Il Modello Organizzativo è oggetto di periodica review in conseguenza dell’esperienza applicativa e degli aggiornamenti successivi alla prima definizione dell’impianto del D. Lgs. n. 231/2001, nonché delle estensioni normative dello stesso ad ulteriori fattispecie. La società nel corso del 2005 ha provveduto a verificare, ai fini della disciplina di cui al D. Lgs. n. 231/2001, l’adeguatezza del sistema di controllo interno rispetto alle nuove fattispecie di reato rilevanti, tra le quali particolare rilievo assumono i c.d. reati societari. La verifica, nella maggioranza dei casi, ha dato esito positivo; per le ipotesi non compiutamente disciplinate, si è proceduto ai necessari interventi integrativi del Modello Organizzativo 231 con l’adozione di alcuni nuovi schemi di controllo interno per processi operativi e strumentali a rischio reato; attualmente il Modello è in corso di *fine tuning* per considerare anche i rischi connessi alla disciplina in materia di abusi di mercato. Vigila sul funzionamento e sull’osservanza del Modello un apposito **Organismo di Vigilanza**, composto da un membro del Collegio Sindacale (Ferdinando Superti Furga, Presidente dell’Organismo), da un Amministratore indipendente membro del Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* (Guido Ferrarini) e dal preposto al controllo interno. Tale composizione assicura la contestuale presenza nell’Organismo delle diverse competenze professionali che concorrono al controllo della gestione sociale. L’Organismo di Vigilanza ha una responsabilità di impulso verso il Consiglio di Amministrazione affinché apporti al Modello Organizzativo le necessarie modifiche a fronte del mutare dell’assetto normativo, delle modalità di svolgimento e della tipologia dell’attività di impresa. L’Organismo, d’altra parte, riferisce al Consiglio di Amministrazione, al Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance* e al Collegio Sindacale in ordine alle attività di verifica compiute e al loro esito. Al membro del Collegio Sindacale chiamato a far parte dell’Organismo, l’Assemblea del 6 maggio 2004 ha attribuito un compenso annuo lordo di euro 20.000, pari a quello assegnato dal Consiglio di Amministrazione al componente tratto dal Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*. È da segnalare, da ultimo, che all’interno di Telecom Italia Audit è stata costituita una struttura dedicata a fornire supporto operativo agli Organismi di Vigilanza delle società del Gruppo (231 Support Group) mediante la gestione delle eventuali segnalazioni di violazioni del Modello Organizzativo, nonché l’effettuazione di specifici *audit* di *compliance* sulla base delle evidenze ricevute per il tramite dei flussi informativi istituiti.

► Il Comitato per il controllo interno e per la corporate governance

Il Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia S.p.A. si è dotato, sin dall’anno 2000, di un Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, a cui spettano **funzioni consultive e propositive**.

Il Comitato, in particolare, svolge le seguenti attività:

- valuta l’adeguatezza del sistema di controllo interno;
- valuta il piano di lavoro preparato dal preposto al controllo interno, che ad esso invia proprie relazioni periodiche;
- valuta, unitamente ai responsabili amministrativi della società e ai revisori, il corretto utilizzo dei principi contabili e la loro omogeneità ai fini della redazione del Bilancio consolidato;
- valuta le proposte formulate dalla società di revisione per ottenere l’incarico, nonché il piano di lavoro predisposto per la revisione e i risultati esposti nella lettera di suggerimenti;
- riferisce al Consiglio sull’attività svolta e sull’adeguatezza del sistema di controllo interno;
- svolge gli ulteriori compiti che gli vengono attribuiti dal Consiglio di Amministrazione, particolarmente in relazione ai rapporti con la società di revisione e
- monitora l’osservanza e il periodico aggiornamento delle regole di *corporate governance*.

Il Comitato è **composto esclusivamente da Amministratori indipendenti**, individuati dal Consiglio di Amministrazione del 6 maggio 2004 nelle persone di Francesco Denozza, Domenico De Sole, Marco Onado e Guido Ferrarini (Presidente del Comitato).

Nel corso del 2005 il Comitato si è riunito **11** volte; la presenza alle riunioni è stata totalitaria. Ai lavori del Comitato partecipa il Presidente del Collegio Sindacale o altro Sindaco di volta in volta dallo stesso designato; inoltre, ove ritenuto opportuno in relazione alle tematiche da trattare, il Comitato e il Collegio Sindacale si riuniscono congiuntamente. Nel 2005 il Comitato ha contribuito alla prosecuzione e al completamento del processo di **implementazione degli strumenti di corporate governance della società**, partecipando all'analisi, alla definizione e all'aggiornamento degli stessi. Anche **nell'ambito del progetto di integrazione Telecom Italia/TIM** il Comitato ha svolto un ruolo attivo di **vigilanza sulla correttezza procedurale dei processi valutativi e sulla fairness dell'operazione**, esaminando, inoltre, il piano di ristrutturazione del Gruppo, intendendosi per tale, in particolare, la Fusione Telecom Italia/TIM e l'operazione di concentrazione in Telecom Italia delle attività Internet del Gruppo. A tali attività ha aggiunto l'analisi avente ad oggetto l'applicazione al Bilancio dei principi IAS/IFRS e ha ricevuto informativa in merito all'avanzamento del Progetto 404. Lo stesso Comitato – oltre a presidiare, su richiesta del Consiglio, specifiche operazioni ritenute di particolare delicatezza – ha esaminato ed approvato i principi ispiratori del piano di *audit* 2006 e la programmazione trimestrale delle attività del preposto al controllo interno; ha periodicamente valutato il lavoro di Telecom Italia Audit, esaminando, in particolare, la relazione sull'attività di audit per l'anno 2005, i controlli eseguiti nell'ambito di tale attività e gli avanzamenti dei due progetti trasversali avviati, già nel 2004, dalla Società, Progetti CRSA - Control Risk Self Assessment e CUSA - Check Up dei Sistemi Amministrativi. Infine, il Comitato ha verificato con i rappresentanti della società di revisione Reconta Ernst & Young il piano di attività di revisione previste per il 2006.

► Comitato Strategie

Il Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia S.p.A. si è dotato, sin dall'anno 2004, di un Comitato Strategie, allo scopo di **accrescere il coinvolgimento del Consiglio nell'elaborazione delle scelte strategiche della società**, in particolare per ciò che concerne il presidio dei processi evolutivi del *business* del Gruppo alla luce della rapida trasformazione dello scenario tecnologico e di mercato.

Il Comitato Strategie è composto dal Presidente (che assicura l'allineamento e il coordinamento tra le attività del Comitato, del Consiglio di Amministrazione e del *management*), dall'Amministratore Delegato con responsabilità di garanzia delle attività di indirizzo e controllo connesse al *business* (Carlo Buora), e da tre Amministratori indipendenti (Domenico De Sole, Marco Onado e Pasquale Pistorio) con competenze diversificate, in materia vuoi di tecnologia, vuoi di strategie organizzative e di *corporate finance*.

Al Comitato è specificamente affidato il ruolo di **supportare il Consiglio di Amministrazione nell'elaborazione delle scelte strategiche alla luce dell'evoluzione dello scenario competitivo**, con particolare riferimento alle decisioni da assumere rispetto:

- all'individuazione delle possibili evoluzioni della struttura del settore delle TLC;
- al posizionamento strategico e ai modelli di *business* del Gruppo;
- all'evoluzione organizzativa, in relazione ai modelli di *business*;
- all'evoluzione della struttura societaria e finanziaria;
- al monitoraggio dello stato d'avanzamento del processo di cambiamento.

Il Comitato, oltre all'intervento dei Responsabili di strutture aziendali, può chiedere quello di consulenti ed esperti esterni.

Nel corso del 2005 il Comitato si è riunito **4** volte, generalmente in concomitanza con le riunioni del Consiglio di Amministrazione, con una percentuale di presenze pari al **95%**; alle sessioni hanno partecipato alcuni *executives* del Gruppo, invitati di volta in volta ad approfondire ed illustrare gli argomenti in agenda.

Il Comitato **ha approfondito ed espresso le proprie raccomandazioni sui temi seguenti:**

- **Scenari di mercato:** *trend* tecnologici, evoluzione dei profili di consumo, iniziative dei principali operatori in tema di convergenza - analisi dei contesti regolatori e condivisione della strategia e del posizionamento del Gruppo nel mondo TLC e più in generale del settore ICT.
- **Internet:** progetto di integrazione delle piattaforme e del modello di *business* (Tin.it, Virgilio, Rosso Alice).
- **Focalizzazione del business.**
- **Progetti strategici e posizionamento internazionale:** comparto europeo, bacino mediterraneo, America Latina.
- **Modello Organizzativo Integrato:** principi ispiratori, obiettivi di *business*, *drivers* della gestione integrata (*One Company Model*).

► Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale della Società, in carica dal maggio 2003, è costituito da cinque Sindaci: Ferdinando Superti Furga - Presidente, Salvatore Spiniello, Gianfranco Zanda (candidati dal socio Olimpia); Rosalba Casiraghi e Paolo Golia (tratti da una lista presentata da investitori istituzionali).

Il Collegio Sindacale ha un **ruolo centrale nel sistema di corporate governance** della Società. Al di là delle riunioni specifiche (**15** in un anno, in alcuni casi svolte congiuntamente con il Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, con una presenza media dei componenti pari al **96%**), i Sindaci hanno partecipato alle riunioni del Consiglio di Amministrazione (in numero di **11**) e hanno ricevuto periodicamente i flussi informativi provenienti dagli organi delegati, ai sensi dell'apposita procedura.

Confermano la centralità del Collegio Sindacale le scelte effettuate dalla Società a fronte della disciplina statunitense. In particolare, ai sensi di detto ordinamento, **in presenza del Collegio Sindacale si è evitata la costituzione di un diverso e apposito Audit Committee**.

Alla luce dell'obbligo di approvazione, da parte dell'*Audit Committee*, di tutti i servizi resi dal revisore (e relative *associated persons*) alla società emittente e alle sue controllate, dirette e indirette, la Società si è dotata, fin dal 2003, di apposita **Procedura di Gruppo per il conferimento di incarichi a società di revisione**. Tale procedura stabilisce un generale principio di governo centralizzato in tema di rapporti con i revisori esterni, volto a evitare l'attribuzione di incarichi per attività non in linea con la disciplina italiana e statunitense applicabile (per servizi diversi dagli *audit services* e dagli *audit related services*), che sarebbero suscettibili in ultima istanza di inficiare l'indipendenza del revisore. La procedura (che prima facie risulta coerente con i nuovi *requirements* in materia posti dalla legge sul risparmio) disciplina il conferimento di incarichi a società di revisione e ai soggetti legati al revisore da rapporti di carattere continuativo, distinguendo tra incarichi che richiedono l'approvazione preventiva del Collegio e quelli che, rientrando in tipologie predeterminate, risultano approvati *ex ante*. La procedura comporta una significativa limitazione del potere di intervento del Consiglio di Amministrazione (oltre che del *management*), accentuando di contro il ruolo autonomo nel processo del Collegio Sindacale.

Si coglie l'occasione per segnalare che la Società ha fatto proprio il principio del revisore unico per l'intero Gruppo; il ricorso a revisori diversi deve infatti essere preventivamente concordato con la Capogruppo, mediante richiesta motivata sulla quale si esprimerà il Collegio Sindacale di Telecom Italia, sulla base dell'istruttoria svolta dal preposto al controllo interno. Al fine poi di consentire al Collegio di disporre del più ampio spettro di informazioni per poter svolgere efficacemente la propria attività di controllo, come già sopra riferito vige una specifica procedura per la raccolta e la comunicazione al Collegio Sindacale (e alla generalità del Consiglio di Amministrazione) delle informazioni inerenti all'attività svolta, alle operazioni di maggior rilievo economico finanziario e patrimoniale, alle operazioni con parti correlate (ivi incluse le operazioni infragruppo) e alle operazioni atipiche o inusuali.

Il Collegio Sindacale, anche in ottemperanza agli obblighi derivanti dalla normativa statunitense, si è dotato, nel corso del 2005, di una specifica procedura disciplinante la ricezione, la conservazione e il trattamento di "segnalazioni" al medesimo dirette.

Le "segnalazioni" possono riguardare:

- "denunce" provenienti da soci, aventi a oggetto fatti ritenuti censurabili;
- "esposti" ovvero comunicazioni, da chiunque provenienti, quindi anche da non soci, aventi a oggetto presunti rilievi, irregolarità, fatti censurabili e, più in generale, qualsiasi criticità o questione si ritenga meritevole di approfondimento da parte dell'organo di controllo;
- "complaints" (esposti) – da chiunque provenienti – aventi ad oggetto "*accounting, internal accounting controls or auditing matters*";
- "concerns" (segnalazioni di riserve) sottoposti, anche in forma anonima, da dipendenti della Società o del Gruppo, relativi a "*questionable accounting or auditing matters*".

In aggiunta ai compiti assolti quale *Audit Committee*, nel 2005 il Collegio Sindacale ha svolto le tipiche **attività di vigilanza** previste dall'ordinamento nazionale, accertando la conformità alla legge, allo Statuto e ai principi di corretta amministrazione delle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale effettuate dalla Società, verificando il rispetto dei principi e delle procedure di autoregolamentazione adottati per l'effettuazione di operazioni con parti correlate e la loro rispondenza all'interesse sociale, vigilando sul **rispetto dei principi di corretta amministrazione** e sull'**adeguatezza della struttura organizzativa**

dell'impresa. Il Collegio ha inoltre vigilato sull'**adeguatezza del sistema di controllo interno** nonché sull'**adeguatezza del sistema amministrativo-contabile** e sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione. Il Collegio ha infine svolto gli opportuni approfondimenti circa le denunce ex art. 2408 Cod. Civ. e gli esposti ricevuti nell'esercizio, in merito ai quali darà conto nella propria Relazione all'Assemblea.

► Assemblee

In data 7 aprile 2005 si è riunita l'Assemblea straordinaria e ordinaria. In sede straordinaria gli azionisti hanno approvato il progetto di fusione per incorporazione di Telecom Italia Mobile S.p.A. in Telecom Italia S.p.A., modificando conseguentemente l'articolo 5 dello Statuto sociale (Capitale-Azioni-Obbligazioni). Nella parte ordinaria, gli azionisti, oltre ad approvare il Bilancio dell'esercizio 2004, hanno provveduto ad integrare, a seguito dell'approvazione del progetto di fusione, la compagine consiliare della "nuova" Telecom Italia, nominando Consiglieri i signori Marco De Benedetti ed Enzo Grilli. Contestualmente, l'Assemblea ha deliberato di aumentare l'importo complessivo lordo annuo degli emolumenti consiliari ai sensi dell'art. 2389, comma 1, Cod. Civ., portandolo da euro 2,7 a euro 3 milioni.

La società, come di consueto, si è adoperata per promuovere e agevolare la partecipazione degli azionisti alle Assemblee fornendo ai richiedenti i documenti necessari per un informato intervento alle riunioni sociali. Gli azionisti ordinari di Telecom Italia, d'altra parte, per disposizione statutaria, hanno potuto esercitare il diritto di **voto per corrispondenza**. Inoltre la società, ai sensi di Statuto, ha messo a disposizione delle Associazioni di azionisti dipendenti appositi spazi per la comunicazione e lo svolgimento dell'attività di raccolta delle deleghe.

► Codice Etico e di Condotta

Il Codice Etico e di Condotta del Gruppo si colloca idealmente a monte dell'intero sistema di corporate governance e rappresenta la "**Carta dei valori**" del Gruppo Telecom Italia, fondando, in termini programmatici, il *corpus* di principi a cui ispira il proprio agire per una conduzione degli affari eticamente orientata. Il Codice Etico e di Condotta, adottato progressivamente da tutte le realtà del Gruppo, indica gli obiettivi e i valori informativi dell'attività d'impresa, con riferimento ai principali *stakeholders* con i quali Telecom Italia si trova quotidianamente ad interagire: azionisti, mercato finanziario, clienti, comunità, risorse umane.

Come tutti gli strumenti di *governance* della società, anche il Codice Etico e di Condotta è fatto oggetto di continua **verifica e confronto con l'evoluzione della realtà normativa**, delle prassi operative e dei mercati, tenendo altresì conto del monitoraggio del preposto al controllo interno sul livello di *compliance* da parte delle strutture. Il documento in vigore sconta esigenze connesse alla disciplina statunitense (con riferimento in primo luogo al "Code of Ethics" previsto dal "Sarbanes Oxley Act" e al "Code of Conduct" richiesto dai *listing standards* del New York Stock Exchange), secondo cui devono essere previsti specifici principi di condotta per alcune categorie di soggetti (*executive, financial e accounting officers*).

Al Codice Etico e di Condotta del Gruppo sono coordinati i restanti strumenti di *governance* della società, che ne esaltano la funzione di **baricentro del sistema di controllo interno**.

► Principi per l'effettuazione delle operazioni con parti correlate

La società ha adottato dal 2002 una serie di principi di comportamento concernenti le modalità di effettuazione di operazioni con parti correlate, ivi comprese le operazioni infragruppo. Tali principi di comportamento sono volti a garantire **correttezza e trasparenza sia procedurale che sostanziale**, attribuendo al Consiglio di Amministrazione le relative determinazioni. **Il Consiglio di Amministrazione approva infatti preventivamente le operazioni con parti correlate, ivi incluse le operazioni infragruppo, fatte salve le operazioni tipiche o usuali da concludersi a condizioni standard**. A tal fine, riceve adeguata informazione sulla natura della correlazione, sulle modalità esecutive dell'operazione, sulle condizioni, anche economiche, per la sua realizzazione, sul procedimento valutativo seguito, sull'interesse e sulle motivazioni sottostanti e sugli eventuali rischi per la società. Inoltre, qualora la

correlazione sia con un Amministratore o con una parte correlata per il tramite di un Amministratore, il Consigliere interessato si limita a fornire chiarimenti e si allontana dalla riunione in vista della deliberazione. Inoltre, in funzione della natura, del valore o delle altre caratteristiche dell'operazione, e al fine di evitare che la stessa sia realizzata a condizioni incongrue, il Consiglio può essere assistito da esperti.

I principi sono coerenti con il quadro normativo risultante dalla c.d. Riforma Vietti e, pur in assenza delle previste indicazioni della Consob, nel 2006 sono stati accompagnati a **una specifica procedura**, finalizzata a oggettivare il trattamento delle concrete situazioni: prima dell'effettuazione di una qualsivoglia operazione, viene richiesta la consultazione di un "sistema esperto" (opportunosamente interfacciato con una banca dati delle parti correlate, in corso di alimentazione in sede di *deployment* operativo della nuova procedura), in grado di fornire automaticamente – sulla base delle informazioni raccolte utilizzando apposita *check-list* – indicazioni in ordine a competenza decisionale, flussi informativi interni per reportistica ed eventuale necessità di pareri di supporto ai fini della valutazione della congruità dell'operazione.

Si precisa che in due occasioni il Consiglio di Amministrazione, nell'esercizio 2005, ha esonerato dall'allontanamento i Consiglieri per il cui tramite sussisteva rapporto di correlazione con la controparte dell'operazione esaminata collegialmente, avendo ritenuto di non procedere a specifico dibattito, alla luce delle informazioni già ricevute in preparazione delle singole riunioni.

► Gestione delle informazioni

La trasparenza nei confronti del mercato, così come la correttezza, la chiarezza e la completezza dell'informazione rappresentano valori al cui rispetto sono volti i comportamenti dei componenti gli organi sociali, del *management* e di tutti i prestatori di lavoro del Gruppo Telecom Italia. La **gestione delle informazioni riservate** è curata dal Presidente del Consiglio di Amministrazione sulla base di procedure per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni riguardanti la società. L'apposita procedura che stabiliva le modalità operative per la comunicazione al mercato delle informazioni *price sensitive* è stata sostituita nel corso del 2006 da una più generale **procedura per la gestione e la comunicazione al mercato delle informazioni privilegiate**, che sconta la disciplina in materia di abusi di mercato, **disciplinando altresì l'istituto del registro delle persone aventi accesso alle informazioni privilegiate, operativo dal 1° aprile 2006**.

L'adozione della nuova procedura rappresenta il più evidente risultato delle attività del gruppo di lavoro di cui la società si è dotata per valutare le ricadute del recepimento nell'ordinamento nazionale (Legge Comunitaria 2004) della c.d. Direttiva *Market Abuse*.

L'iniziativa di promuovere il gruppo di lavoro è stata assunta dal **Disclosure Committee**, organismo manageriale che fornisce assistenza e supporto al Consiglio e al *top management* nei processi di elaborazione e gestione dei dati e delle notizie necessarie per la corretta diffusione al mercato delle informazioni. Al Comitato in questione sono affidati compiti di supporto e verifica dei rendiconti periodici, dei prospetti e in genere di tutte le comunicazioni sociali. Il ruolo e le modalità operative di funzionamento del *Disclosure Committee* potranno essere riviste in sede di adeguamento agli istituti introdotti dalla legge sul risparmio (e.g. la nuova figura del dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili) degli strumenti di *corporate governance* in essere.

► Codice di comportamento in materia di insider dealing

Il **Codice di Comportamento** della società in materia di *insider dealing*, adottato fin dal dicembre del 2002, disciplinante gli obblighi di comportamento e informativi inerenti alle **operazioni su strumenti finanziari emessi da società del Gruppo compiute dalle persone che, a causa dell'incarico ricoperto, hanno accesso a informazioni rilevanti** deve intendersi superato con decorrenza dal 1° aprile 2006, quando entrerà in vigore la nuova e apposita regolamentazione emanata dalla Consob, in attuazione del D. Lgs. n. 58/1998, così come modificato dalla legge sugli abusi di mercato.

Ai sensi di legge saranno gravati di un obbligo di *disclosure* al mercato rispetto alle operazioni c.d. di *insider dealing* – tra gli altri – Amministratori e Sindaci della società emittente, nonché i “soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di controllo e di direzione in un emittente quotato e i dirigenti che abbiano regolare accesso a informazioni privilegiate e detengano il potere di adottare decisioni di gestione che possono incidere sull’evoluzione e sulle prospettive future dell’emittente quotato”. La società ha optato per l’individuazione di questi soggetti negli stessi dirigenti qualificati come *key managers* ai sensi dello IAS/IFRS 24, ovvero come *executive officers* ai fini dell’applicazione della disciplina statunitense. Sulla base del Codice, nel corso del 2005 sono state effettuate, da parte della società, dieci comunicazioni (c.d. *filing model*) ai sensi dell’articolo 2.6.4 del Regolamento di Borsa.

► Regolamento Assembleare

In attuazione dello Statuto, l’Assemblea degli azionisti si è dotata di un Regolamento Assembleare. Il documento è integrato con la disciplina del voto per corrispondenza, prevista in Statuto per gli azionisti ordinari, così da assicurare la maggiore completezza dei **riferimenti organizzativi e procedurali** relativi a tale importante momento di partecipazione alla vita sociale.

► Investor Relations

Un’apposita funzione, alle dirette dipendenze del Presidente, è dedicata ai rapporti con la Comunità Finanziaria nazionale ed internazionale, nonché – novità attivata nel corso del 2006 – con l’azionariato *retail*.

► Accordi parasociali

Alla data del 31 dicembre 2005, il maggiore azionista di Telecom Italia S.p.A. continua a essere Olimpia S.p.A. con una partecipazione pari al 18% circa del capitale ordinario (2.407 milioni di azioni ordinarie).

I soci di Olimpia S.p.A. hanno stipulato alcuni accordi parasociali, pubblicati per estratto sulla stampa nazionale e consultabili, come detto nell’introduzione, sul sito Internet della società (investitori, azionisti istituzionali, struttura azionaria). Si segnala che, in data 14 febbraio 2006, è stato pubblicato apposito avviso recante comunicazione di recesso dall’accordo stipulato in data 21 febbraio 2003 inviata da Pirelli & C. S.p.A., Banca Intesa S.p.A., Unicredito Italiano S.p.A., Edizione Holding S.p.A. - Edizione Finance International S.A. e Olimpia S.p.A. ad Hopa S.p.A., con effetto dall’8 maggio 2006.

La compagine sociale di Olimpia S.p.A. al 31 dicembre 2005 è composta da: Pirelli & C. S.p.A. (57,66%), Edizione Finance International S.A. (8,4%), Edizione Holding S.p.A. (8,4%), Hopa S.p.A. (16%), Unicredito Italiano S.p.A. (4,77%) e Banca Intesa S.p.A. (4,77%).

► Valutazione effettuata da Standard & Poor’s

Telecom Italia ha ritenuto opportuno sottoporre il suo sistema di *corporate governance* alla **valutazione indipendente di Standard & Poor’s**. All’esito delle verifiche compiute, questa ha assegnato alla società un punteggio complessivo pari a 7+ (il più elevato finora pubblicato da una società di diritto italiano).

La società di *rating* ha riconosciuto che Telecom Italia si è progressivamente dotata di un solido sistema di *governance* e ha rafforzato **l’autonomia e l’efficienza del Consiglio di Amministrazione** che, con una maggioranza di Amministratori indipendenti, si distingue, rispetto alla tradizionale situazione della maggior parte delle società quotate italiane, quale luogo di confronto dialettico e di incisiva supervisione del *management*.

Il sistema di *corporate governance* di Telecom Italia, sempre secondo Standard & Poor’s, appare altresì basato su un alto livello di trasparenza e di qualità dell’informativa societaria, nonché su un solido sistema di controllo interno, che assicura l’efficiente supervisione delle procedure di revisione e controllo da parte del Collegio Sindacale e del Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*.

Relazione della Società di Revisione



■ Reconta Ernst & Young S.p.A.
Via della Chiusa, 2
20123 Milano

■ Tel. (+39) 02 722121
Fax (+39) 02 72212037
www.ey.com

Relazione della società di revisione

Al Consiglio di Amministrazione
di Telecom Italia S.p.A.

1. Abbiamo svolto le verifiche di conformità ed analisi sulla Sezione di Sostenibilità al 31 dicembre 2005 del Gruppo Telecom Italia, descritte nel paragrafo 2 della presente relazione.

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare le affermazioni del Consiglio di Amministrazione, riportate nel paragrafo “Riferimenti” della Sezione di Sostenibilità al 31 dicembre 2005 del Gruppo Telecom Italia, che illustra le linee guida adottate per la redazione della Sezione di Sostenibilità. La responsabilità della predisposizione della Sezione di Sostenibilità compete agli amministratori di Telecom Italia S.p.A.

2. Allo scopo di poter valutare le affermazioni del Consiglio di Amministrazione richiamate nel paragrafo 1, sono state svolte le seguenti procedure di verifica, sinteticamente riassunte:

- verifica della rispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario ai dati ed alle informazioni riportate nel bilancio d’esercizio e consolidato al 31 dicembre 2005, approvato dal Consiglio di Amministrazione, sul quale è stata emessa la nostra relazione di revisione contabile in data 22 marzo 2006;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con i delegati della Direzione e il personale, al fine di ottenere una generale comprensione dell’attività del Gruppo Telecom Italia, di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione della Sezione di Sostenibilità e di rilevare i processi, le procedure ed il sistema di controllo interno che supportano la raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati, dalle singole aree operative e uffici del Gruppo Telecom Italia, alla funzione responsabile della predisposizione della Sezione di Sostenibilità;

■ Reconta Ernst & Young S.p.A.
Sede Legale: 00196 Roma - Via G.D. Romagnosi, 18/A
Capitale Sociale € 1.259.500,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584
P.I. 00891231003
(vecchio numero R.I. 6697/89 - numero R.E.A. 250904)



■ Reconta Ernst & Young S.p.A.


- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione della Sezione di Sostenibilità, al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste e dell'efficacia dei processi in atto, della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;
- analisi della completezza e della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nella Sezione di Sostenibilità. Tale attività è stata svolta sulla base delle linee guida di riferimento sopra evidenziate;
- verifica del processo di coinvolgimento degli "stakeholder", con riferimento alle modalità utilizzate, alla completezza degli "stakeholder" e all'analisi dei dati riassuntivi degli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi, rispetto a quanto riportato nella Sezione di Sostenibilità.

Per le risultanze relative alla Sezione di Sostenibilità precedente, i cui dati ed informazioni sono presentati ai fini comparativi, si rimanda alla relazione da noi emessa in data 16 marzo 2005.

3. Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che la Sezione di Sostenibilità al 31 dicembre 2005 del Gruppo Telecom Italia sia conforme alle linee guida con riferimento alle quali è stata predisposta, riportate nel paragrafo "Riferimenti" della stessa. Inoltre, i dati di carattere economico-finanziario della Sezione di Sostenibilità corrispondono ai dati ed alle informazioni del bilancio consolidato e gli altri dati ed informazioni sono coerenti con la documentazione e rispondenti ai contenuti richiesti dalle linee guida in conformità ai quali la Sezione di Sostenibilità stessa è stata predisposta.

Milano, 22 marzo 2006

Reconta Ernst & Young S.p.A.



Nadia Locati
(Socio)

Si ringraziano vivamente:

- Tutti i colleghi che hanno attivamente collaborato al reperimento dei dati necessari alla stesura di questo documento.
- **SODALITAS** - Associazione per lo Sviluppo dell'Imprenditoria nel Sociale (nata per iniziativa dell'Assolombarda) per aver accompagnato ed incoraggiato il processo di maturazione sulla via del *reporting* di Sostenibilità.
- **C.S.R. Europe** per aver incoraggiato e sostenuto il dialogo sui temi relativi alla Responsabilità d'Impresa in Europa.

Telecom Italia S.p.A.
Corso d'Italia, 41
00198 Roma

Tel.: +39.06.3688.2843
Fax: +39.06.3688.2803
e-mail: GroupSustainability@telecomitalia.it

Progetto grafico CRM S.r.l. - www.crm.it

Stampa Lucini, Milano

Stampato su carta ecologica

Finito di stampare nel mese di giugno 2006